BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA)

CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA) *Tour Organizer* merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa penyelenggaraan kegiatan wisata, *study Tour, study Ekskursi, study comparative, Educational Tour, Dometic Tour* (Jawa – Bali - Lombok), dan penyedia layanan transportasi bus pariwisata di kota Bandung.

Sejarah terbentuknya CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA) *Tour Organizer* Berawal dari sebuah proyek wisata hemat Bandung - Bali yang diselenggarakan bulan Januari 2009, dengan segmentasi pelajar dan mahasiswa yang berjalan dengan sukses, dimana saat itu penyelenggaranya adalah sebuah biro perjalanan yang berkantor pusat di Jogjakarta, serta melihat pangsa pasar di Bandung yang sangat prospektif, tercetuslah jalinan kerjasama pendirian *Representative Office* Bandung, yang memegang *lisensi* pemasaran area Jawa Barat dengan sistem *sharing profit.*

Berbagai cara promosi dilakukan untuk mengenalkan dan menanamkan eksistensi di Bandung, salah satunya mengadakan kerjasama dengan para mahasiswa (*freelance*) untuk kegiatan wisata hemat Bandung-

Bali dalam beberapa periode. Kegiatan *flyering* serta mengandalkan *Personal Approach*, publikasi / promo kegiatan melalui media *Facebook*, *YM*, dan *Email*, *spreading sales* ke kampus-kampus menjadi salah satu aktivitas rutin yang dilakukan.

Awal tahun 2010, adalah momentum dimana nama perusahaan sudah dikenal dan dalam semester pertama menampakkan hasil yang sungguh signifikan. Beberapa tender besar berhasil diraih. Jaringan dan relasi diperluas, hasil dari *market* pun selalu dimaksimalkan hingga sebagian besar pengguna jasa merasa puas. Dalam perkembangannya, dinamika pergantian Tim turut mewarnai perjalanan perusahaan di Bandung. Terpilihnya perusahaan sebagai 20 besar travel agen di Bandung dengan kontribusi terbaik pada salah satu P.O Bus Pariwisata di tahun tersebut, merupakan sebuah prestasi tersendiri yang berhasil ditorehkan.

Tanggal 15 Oktober 2010 bertempat di Jatinangor, merupakan waktu yang sangat bersejarah, dimana terjadi peninjauan ulang atas kesepakatan kerjasama yang pernah terbina,dan bertepatan pula dengan habisnya masa kontrak untuk pemegang *lisensi*, yang menghasilkan kesepakatan baru yaitu berakhirnya jalinan kerjasama bisnis dengan *Owner* perusahaan sebelumnya.

Didukung oleh Tim handal, jaringan *vendor* yang luas, pemahaman *service* pada jasa pariwisata, di bawah bendera CV. LAksana INdah Untuk BersamA, berdirilah **LAINUBA *Tour* Organizer.**

CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA) *Tour Organizer* yang berlokasi di Dago Pojok 43C ini sudah mulai dikenal oleh kalangan

mahasiswa yang berencana melaksanakan kegiatan wisata ataupun *company visit* khususnya di kota Bandung.

3.1.2 Visi dan Misi CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA)

Selayaknya sebuah perusahaan professional, CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA) juga memiliki Visi dan Misi dalam menjalani usaha jasa penyelenggaraan wisatanya.

3.1.2.1 Visi CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA)

Menjadi *organizer* terkemuka dalam penyelenggara kegiatan wisata.

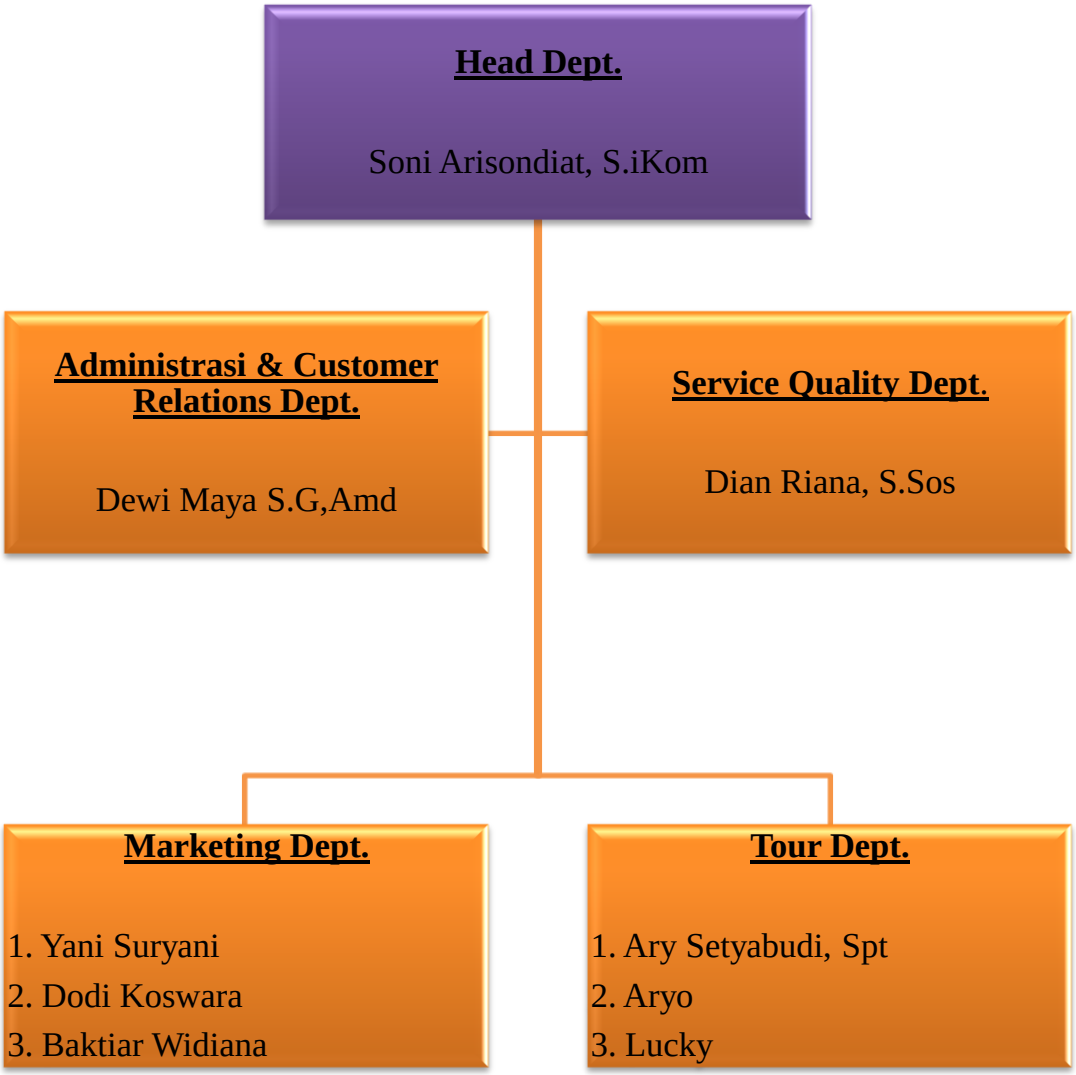
3.1.2.1 Misi CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA)

Menjadi pilihan utama dalam penyelenggaraan kegiatan wisata dengan memberikan pelayanan terbaik, melalui jalinan kerjasama yang saling menguntungkan dengan para pengusaha, restoran, hotel, transportasi pengelola objek wisata, pemerintah dan pembentukan sumber daya manusia yang berkualitas, untuk menghasilkan nilah tambah bagi konsumen investor dan karyawan.

3.1.3 Struktur Organisasi CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA)

Gambar 3.1

Struktur Organisasi LAINUBA



Sumber : Lainuba Tour Organizer, 2013

3.1.4 Logo CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA)

Gambar 3.2

Logo Lainuba *Tour* Organizer



Sumber : Lainuba Tour Organizer, 2013

Gambar 3.3

Badge Lainuba *Tour* Organizer



Sumber : Lainuba Tour Organizer, 2013

Gambar 3.4

Banner Lainuba *Tour* Organizer



Sumber : Lainuba Tour Organizer, 2013

3.1.4.1 Arti Logo, Badge, dan Banner Lainuba *Tour* Organizer

Arti pada tulisan "Laksana Indah Untuk Bersama" mempunyai dasar warna kuning yang artinya *Spirit* untuk selalu ceria (menyenangkan orang yang dilayani) dan warna coklat artinya lebih membumi alias *down to earth*. Dan ada kesan penguat antara huruf "N" dan huruf "U" yang disatukan, yang diibaratkan simpul tali yang mengikat erat artinya landasan kekeluargaan dan jalinan yang erat baik *intern* tim maupun dengan pelanggan atau vendor.

Tulisan Lainuba warna putih artinya layanan yang tulus, suci, bersih dan ikhlas, sedangkan tulisan *Tour Organizer* menegaskan apa yang menjadi inti bisnis di Lainuba.

Badge atau lencana adalah lambang atau logo yang khusus ditempel pada seragam karyawannya. Badge tersebut mengandung arti yang filosofi yang tertera pada satu bintang, yaitu menjadi yang

terbaik dan teratas. Dan ada juga logo Lainuba dengan warna dasar hitam putih yang menandakan keseriusan dalam bekerja dan melayani pelanggan.

Warna - warni dalam banner Lainuba mempunyai arti tersendiri pada masing – masing warnanya.

1. *Orange* artinya Keramahan
2. Kuning artinya Keceriaan
3. Merah Marun artinya Keberanian
4. Hijau artinya Keabadian
5. Ungu artinya Keagungan
6. Biru artinya Ketenangan
7. *Pink* artinya sesuai segmen Lainuba, yaitu anak muda

3.1.5 Sarana dan Prasarana CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA)

3.1.5.1 Sarana CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA)

Berikut ini sarana yang dimiliki Lainuba *Tour Organizer* untuk menunjang pekerjaan karyawan – karyawan *Lainuba Tour Organizer* untuk lebih optimal dalam melaksanakan tugasnya.

Tabel 3.1

Sarana Lainuba *Tour Organizer*

NO	SARANA	JUMLAH	KETERANGAN
1	**Komputer**	**2**	**Baik**
2	**Laptop**	**1**	**Baik**
3	**Printer**	**1**	**Baik**
4	**Telepon**	**1**	**Baik**
5	**Fax**	**1**	**Baik**
6	**Meja**	**3**	**Baik**
7	**Sofa**	**1**	**Baik**
8	**Kursi**	**6**	**Baik**
9	***White Board***	**2**	**Baik**

Sumber : Lainuba Tour Organizer, 2013

3.1.5.2 Prasarana CV. Laksana Indah Untuk Bersama (LAINUBA)

Untuk mendukung aktifitas dari sebuah kantor jasa penyelenggaraan wisata, prasarana di Lainuba *Tour Organizer* juga harus tersedia untuk karyawannya.

Tabel 3.2
Prasarana Lainuba *Tour Organizer*

NO	PRASARANA
1	**Ruang Kerja**
2	**Ruang Tamu**
3	**Dapur**
4	**Kamar Mandi**

Sumber : Lainuba Tour Organizer, 2013

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek

penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya.

Jalaludin Rakhmat dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Komunikasi Mendefinisikan deskripsi analisis sebagai berikut :

> "…… Suatu metode yang membahas masalah dengan memaparkan, menafsirkan dan menulikan suatu keadaan atau peristiwa yang kemudian dianalisis serta mengambil kesimpulan dari masalah yang di bahas. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi." (Rakhmat, 1997 : 14).

Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data – data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan didasari oleh orang atau prilaku yang diamati. Pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistic (utuh). Jadi, tidak dilakukan proses isolasi pada objek penelitian kedalam variabel atau hipotesis. Tetapi memandang sebagai bagian dari suatu keutuhan.

> "Penelitian kualitatif juga, bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya prilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan sebagainya, secara utuh dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah." (Lexy J. Moleong, 2006:6)

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif *(descriptive research),* dapat diartikan pula sebagai penelitian yang dimaksudkan untuk memotret fenomena individual, situasi, atau kelompok tertentu yang terjadi secara kekinian. Penelitian deskriptif juga berarti penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena atau karakteristik individual, situasi, atau kelompok tertentu secara akurat, dimana

dalam penelitian ini lebih spesifik dengan memusatkan perhatian pada aspek-aspek tertentu dan sering menunjukan hubungan antara berbagai variabel. Deskriptif menurut Jalalluddin Rakhmat (1984 : 24) yaitu

> "Metode yang bersifat memaparkan situasi senyatanya, tidak memberikan penjelasan mengenai hubungan ataupun menguji sebuah hipotesis. Dalam penulisan laporan ini, pengguna data disampaikan secara verbal dan klasifikasinya bersifat teoritis, data yang diambil tidak boleh diolah melalui perhitungan sistematis maupun dengan rumus statistic"

Penelitian deskripsif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Peneliti tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, atau membuat prediksi, menurut Jalalluddin Rakhmat (2004 : 25) peneliti deskriptif bertujuan untuk :

1. Mengumpulkan informasi actual secara rinci yang melukiskan gejala – gejala yang ada.
2. Mengidentifikasikan masalah atau memeriksa kondisi dan praktek – praktek yang berlaku.
3. Membuat perbandingan atau evaluasi.
4. Menentukan apa yang dihadapi orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ada teknik yang dapat menunjang data atau informasi yang dibutuhkan seorang peneliti yaitu teknik pengumpulan data. Sugiyono dalam bukunya berpendapat bahwa teknik pengumpulan data

merupakan langkah yang strategis, karena tujuan utamanya adalah mendapatkan data. (Sugiyono, 2012:224), adapun teknik pengumpulan datanya sebagai berikut :

1. Wawancara Mendalam (*In-Depth Interview*)

   Wawancara mendalam adalah teknik mengumpulkan data atau informasi dengan cara bertatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam, wawancara ini dilakukan dengan frekuensi tinggi (Berulang – Ulang) secara Intensif. (Ardianto, 2011:178)

2. Observasi

   Menurut Nasution (1988) dalam buku Sugiyono "*Metode Kuantitatif Kualitatif dan R&D"* menjelaskan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton maupun electron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.

   (Sugiyono, 2012:226)

3. Studi Pustaka

   Dengan teknik kepustakaan ini diharapkan mendapat dukungan teori dalam pembahasan masalah, yaitu dengan

mengutip pendapat-pendapat para ahli, hal ini diharapkan akan memeperjelas dan memperkuat pembahasan yang akan diuraikan.

4. Penelusuran Data *Online*

   Pada penelitian apapun bisa juga dalam pengumpulan data dilakukan secara online atau media internet dengan mencari dan mengumpulkan informasi-informasi berupa data-data yang berkaitan dengan penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti.

5. Dokumentasi

   Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berupa gambar, tulisan, atau karya karya yang monumental dari seseorang.

Dokumen resmi banyak terkumpul di tiap kantor atau lembaga, diantaranya ada yang mudah diperoleh dan terbuka bagi umum untuk dibaca. Akan tetapi ada pula yang bersifat *intern,* bahkan ada yang sangat dirahasiakan demi kepentingan dan keamanan perusahaan, lembaga atau Negara (Nasution dalam Ardianto, 2011: 186).

3.2.3 Teknik Penetuan Informan

Untuk memperoleh kedalaman materi yang disajikan serta validitas data yang diperoleh, maka pemilihan informan menjadi sesuatu yang sangat penting mengingat dari merekalah awal mula data diperoleh dan

dikembangkan dalam proses selanjutnya. Informan adalah orang – orang yang pengetahuannya luas dan mendalam mengenai masalah marketing khususnya mengenai kegiatan *Personal Approach* . Informan dipilih berdasarkan beberapa kriteria tertentu, dan pemilihan ini juga dilakukan secara *purposive sampling* (sengaja) yaitu sampel diambil dengan kreteria atau ciri – ciri khusus yang memiliki hubungan yang erat dengan kreiteria atau ciri – ciri populasi.

> "Pengambilan sampel berdasarkan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajah obyek/situasi sosial yang diteliti. (Sugiyono, 2012:219)"

Adapun informan penelitian terpilih yang sesuai dengan kriteria dan peneliti anggap sesuai dengan yang peneliti butuhkan, berikut ini nama dari informan dan KeyInforman:

Tabel 3.3
Data Informan

NO	NAMA	JABATAN
1	Soni Arisondiat, S.iKom	Direktur / Marketing
2	Dewi Maya S.G,Amd	Administrasi & Customer Relations Dept. / Marketing
3	Yani Suryani	Marketing

Sumber : Lainuba Tour Organizer, 2013

Tabel 3.4
Data Key Informan

NO	NAMA	KETERANGAN
1	Aditya Nugraha Muthali	Mahasiswa Perpajakan PAAP UNPAD Bandung
2	M. Farid Fadillah	Mahasiswa Akuntansi STIE EKUITAS Bandung
3	Karlina Putri Utami	Mahasiswa POLTEKES Kebidanan Bandung
4	Rachmat Ramdhani	Mahasiswa Tehnik Lingkungan UNPAS Bandung

Sumber : Lainuba Tour Organizer, 2013

3.2.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini analisa data yang digunakan adalah teknik analisa kualitatif deskriptif dengan melakukan analisis dan pengolahan data sebagai berikut :

1. Tahap pertama "***Data Collection***"(Pengumpulan Data)

   Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangakaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.
2. Tahap kedua "***Data Reduction***" (Reduksi Data)

Miles dan Huberman (dalam Ardianto, 2011: 223) menyatakan bahwa : "Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, menyusun data dalam suatu cara dimana kesimpulan akhir dapat digambarkan."

3. Tahap ketiga "***Data Display***"(Penyajian Data)

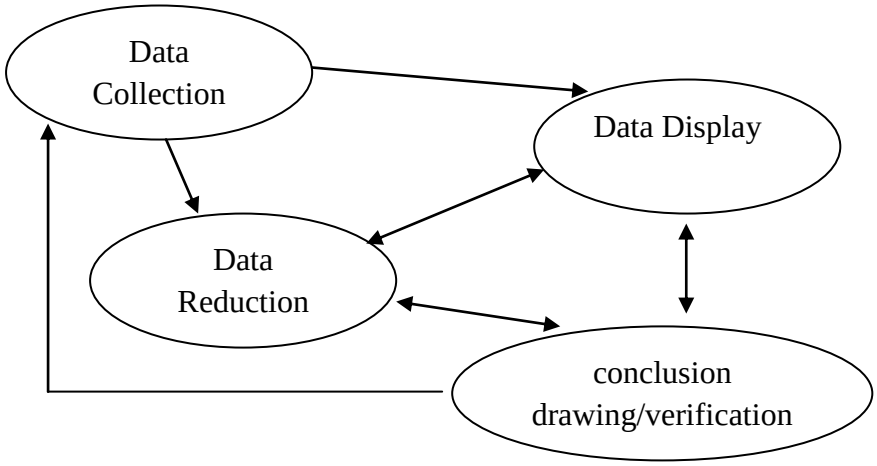
   Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data, dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dengan uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (1988) menyatakan "Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif" (dalam Sugiyono, 2012:249)

4. Tahap keempat "**Conclusion Drawing/Verification**"(Penarikkan Kesimpulan)

   Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan, kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dikemukakan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Gambar 3.5

Komponen-Komponen Analisis Data : Model Kualitatif



Sumber : (Miles and Huberman dalam Sugiyono, 2012:247)

3.2.5 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Penulis menggunakan uji Kredibilitas (validitas interbal) atau uji kepercayaam terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan penulis dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan.

Uji keabsahan data yang lazim dan sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah triangulasi data**.** Sugiyono dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, mengemukakan bahwa :

1. "Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu." (Sugiyono, 2012:273)

Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. Sebagaimana uraiannya dibawah ini :

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

3) Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. (Sugiyono,2012:274)

2. *Member Check*

Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuanya untuk mengetahui sejauhmana data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. (Sugiyono,2012:276)

3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di LAINUBA *TOUR ORGANIZER* yang beralamat di Jl. Dago Pojok No. 43 C Bandung, Jawa Barat. No. Telp 022 – 60981213, Fax 022 – 2507096, dan Web Lainuba *Tour* yaitu www.lainubatour.blogspot.com

3.3.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama duabelas bulan tepatnya dari bulan Februari 2012 sampai dengan Januari 2013. Waktu pelaksanaan ini dimulai dari persiapan, penelitian, penyusunan, dan tahap terakhir penelitian sampai sidang dilaksanakan.

Tabel 3.5

Waktu Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Februari 2012				Maret 2012				April 2012				Mei 2012				Juni 2012				Juli 2012			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengumpulan judul																								
2	Pendahuluan																								
3	Pengajuan Bab 1-3																								

No	Kegiatan	September 2012				Oktober 2012				November 2012				Desember 2012				Januari 2012				Februari 2013			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
4	Pengumpulan data																								
5	Penulisan Laporan																								
6	Bimbingan																								
7	Analisis Data																								
8	Pengumpulan BAB IV,V																								
9	Pendaftaran Sidang																								
10	Sidang Skripsi																								