BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut Jonathan Sarwono pengertian desain penelitian memiliki pengertian sebagai berikut: "Desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan penelitian yang menentukan arah serta berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan". (Sarwono, 2006:79).

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian *Personal Selling* Departemen *Sales* dan *Marketing* Ciater Spa Resort Subang Dalam Menarik Minat Wisatawan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipandang lebih relevan dan cocok karena bertujuan menggali, memahami serta memaparkan realitas *Personal Selling* yang dilakukan oleh Departemen Ciater Spa Resort Subang, seperti yang dikatakan oleh Sugiyono bahwa:

> "Metode Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post-positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball,* tekhnik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi". (Sugiyono, 2009:15).

Penelitian kualitatif memiliki beberapa ciri khusus yang membedakan dari jenis penelitian lainnya. Berikut adalah hasil dan karakteristik penelitian kualitatif

versi Bogdan dan Biklen serta Lincoln dan Guba yang dikutip oleh Lexy Moleong dalam bukunya Metode Penelitian Kualitatif.

1. Penelitian dilakukan dalam latar alamiah.
2. Manusia sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data sebagai antisipasi terhadap realitas lapangan yang berubah -ubah.
3. Analisis dan induktif, teknis analisa data ini lebih dapat menemukan alternatif akan kenyataan ganda dalam data yang ditemukan.
4. Deskriptif, penelitian kualitatif berusaha menggambarkan sebuah fenomena sosial yang seperti apa adanya dengan menjawab pertanyaan ”mengapa”, ”apa” dan “bagaimana”.
5. Lebih mementingkan proses daripada hasil, karena hasil dari bagian-bagian yang akan diteliti akan lebih terlihat jelas untuk diamati dalam proses.
6. Adanya batasan yang ditentukan melalui fokus penelitian.
7. Desain penelitian yang bersifat sementara, karena desain penelitian terus menerus disesuaikan dengan temuan realitas dilapangan. (Moleong, 2006:5).

Metode analisis deskriptif yaitu suatu metode penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan proses atau peristiwa yang sedang berlaku pada saat ini di lapangan yang dijadikan objek penelitian, kemudian data atau informasinya dianalisis sehingga diperoleh suatu pemecahan masalah penelitian.

Peneliti menggunakan metode deskriptif ini dikarenakan suatu perhatian pada informan yang menarik dari segi bagaimana para pelaku komunikasi dalam hal ini baik komunikator maupun komunikan melakukan interaksi secara tatap muka yang dilakukan oleh Departemen Sales dan Marketing Ciater Spa Resort dalam Menarik Minat Wisatawan. Dengan tujuan untuk menggambarkan atau menjelaskan secara faktual dan cermat.

3.2 Penentuan Informan Penelitian

Subjek penelitian ini yaitu keseluruhan objek dimana terdapat beberapa narasumber atau informan yang dapat memberikan informasi tentang masalah yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan dengan wawancara langsung.

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling,* sebagaimana maksud yang disampaikan oleh **Sugiyono** dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, adalah:

> "*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel 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 menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti." (Sugiyono, 2012:54).

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Pengambilan Informan secara *purposive sampling*, informan dengan persyaratan atau kriteria tertentu yang diperlukan oleh peneliti.

Berikut narasumber atau Informan yang peneliti lakukan dalam memperoleh informasi terkait *Personal Selling* Departemen Sales dan Marketing Ciater Spa Resort Subang Terbagi menjadi menjadi 2 (dua) Informan, yaitu Informan Penelitian sebanyak 4 orang terdiri dari 1 orang *Sales Manager*, 2 orang *Sales Executive* dan 1 orang *Junior Sales Executive* Ciater Spa Resort Subang dan Informan Pendukung Penelitian sebanyak 3 orang berasal dari wisatawan Ciater Spa Resort Subang.

Peneliti menilai, kriteria pemilihan informan pada penelitian ini adalah berdasarkan penguasaan mereka tentang *Personal Selling* adapun pembagian penguasaan mereka berdasarkan perbedaan **pendidikan,** posisi **Jabatan** mereka dan yang terakhir kriteria **masa kerja** para karyawan *Sales* Ciater Spa Resort Subang. Dari kriteria tersebut peneliti menilai informan dapat memberikan jawaban berwarna pada masalah penelitian yang peneliti perlukan. Adapun informan yang peneliti pilih pada tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1

Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Pendidikan	Masa Kerja
1	Francisco Alves	*Sales Manager*	S1	19 Tahun
2	Yani Yanuardani	*Sales Executive*	D3	16 Tahun
3	Asep Sujono	*Sales Executive*	SMA	15 Tahun
4	Bambang Yogi	*Junior Sales Executive*	SMA	4 Tahun

Sumber: Catatan Peneliti 2015

Selain Informan Penelitian, Peneliti menilai perlu adanya informan pendukung, kriteria pemilihan informan pendukung memfokuskan pada karakteristik wisatawannya, sehingga beragamnya karakteristik wisatawan sebagai informan pendukung penelitian menyebabkan keinginan dan kebutuhan mereka akan jasa wisata yang bervariasi. Dari pemaparan diatas, kriteria pemilihan informan pendukung berdasarkan karakteristik Sosio-demografis yaitu **Usia, Jenis Kelamin**, Geografisnya yaitu **Tempat Asal** Berikut Tabel 3.2 dibawah ini kriteria Informan Pendukung Penelitian:

Tabel 3.2

Informan Pendukung Penelitian

No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Tempat Asal
1	Mahfud Hidayat	37 Tahun	Pria	Subang
2	Ratna Nur Endah	40 Tahun	Wanita	Cirebon
3	Irman Nurdin	31 Tahun	Pria	Cianjur

Sumber: Catatan Peneliti 2015

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu studi pustaka yang meliputi studi literatur dan penelusuran data *Online.* Serta studi lapangan yang meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi.

3.3.1 Studi Pustaka

Peneliti juga melakukan pencarian data melalui sumber-sumber tertulis dan *online* untuk memperoleh informasi mengenai penelitian ini.

1. Studi Literatur

Dalam studi literatur ini penulis menganut sistem kepustakaan terbuka dimana dengan mengumpulkan data atau keterangan melalui bahan bacaan mengenai masalah yang diteliti. Dengan teknik kepustakaan ini diharapkan mendapat dukungan teori dalam pembahasan masalah, yaitu dengan mengutip pendapat-pendapat para ahli, hal ini diharapkan akan memperjelas dan memperkuat pembahasan yang akan diuraikan.

2. Penelurusan Data *Online*

Penelusuran data *online* menurut Burhan Bungin yang dikutip oleh Elvinaro Ardianto adalah :

> "Tata cara melakukan penelusuran data melalui media online seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online, sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data informasi *online* yang berupa data maupun

> informasi teori, secepat atau semudah mungkin dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis". (Ardianto, 2011).

Dari pendapat Burhan Bungin yang dikutip oleh Elvinaro Ardianto diatas, peneliti menggunakan sumber yang *online* sebagai data pendukung untuk kebutuhan informasi penelitian ini, baik dengan menggunakan jasa "*search engine*" seperti: *google, yahoo*, dan *blog* karena didalam situs ini banyak informasi-informasi yang dibutuhkan untuk kepentingan penelitian ini. Jadi, sudah selayaknya untuk mendapatkan informasi yang berkaitan, yang bisa didapat dari jaringan *online* untuk umum.

3.3.2 Studi Lapangan

Pada studi lapangan, hal-hal yang dilakukan oleh peneliti dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. **Wawancara**

   Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara *(interviewer)* yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara *(interview)* yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2011:186).

   Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Licoln dan Guba (1985:266), antara lain: mengkonstruksikan mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan; merekontruksikan kebulatan-kebulatan

demikian sebagai yang dialami masa lalu; memproyeksikan kebulatan-kebulatan sebagai yang diharapkan untuk dialami dimasa yang akan datang, memverifikasi, mengubah, dan memperluas informasi yang diperoleh dari orang lain, baik manusia maupun bukan manusia (triangulasi); dan memverifikasi, mengubah dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota (Moleong, 2011:186).

Dengan melakukan wawancara, peneliti dapat memasuki dunia pikiran dan perasaan informan. Informasi berdasarkan perspektif, pikiran dan perasaan informan yang disebut informasi emik (pandangan informan) dan tidak dapat dipisahkan dari informasi etik (pandangan peneliti).

Teknik pengambilan data dengan menggunakan tanya jawab langsung dengan *Salesman* Ciater Spa Resort Subang, serta orang-orang yang dianggap mempunyai data dan dapat dijadikan sumber informasi tentang penelitian ini, dengan tujuan untuk mengumpulkan data dan informasi tentang Personal Selling Departemen Sales dan Marketing Ciater Spa Resort Subang.

Didalam wawancara ini peneliti menggunakan daftar pertanyaan yang terperinci namun terbuka yang sudah peneliti persiapkan.

2. Observasi

Nasution (1988) yang dikutip oleh Sugiyono menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. (Sugiyono, 2012:64).

Observasi dapat digolongkan menjadi empat, yaitu partisipasi pasif, partisipasi moderat, observasi yang terus terang dan tersamar, dan observasi yang lengkap. (Sugiyono, 2012:65).

Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi Partisipasi pasif jadi dalam hal ini peneliti datang ke Perusahaan Ciater Spa Resort Subang bagian departemen *sales* dan *marketing* tempat kegiatan yang sedang peneliti amati, tetapi peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. (Sugiyono, 2012:66)

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumentasi dapat berupa tulisan, gambar, foto, video dan sebagainya. Dokumentasi sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan meramalkan. (Moleong, 2007: 161).

Dokumentasi sendiri merupakan salah satu pengumpul data dimana sumber dokumentasi ini diperoleh dari beberapa data atau dokumen, laporan, dan juga beberapa lainnya yang mendukung penelitian ini, dalam hal ini dokumentasi yang peneliti lakukan adalah berupa foto dan rekaman dari informan karyawan Ciater Spa Resort Subang.

3.4 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji kredibilitas data atau uji kepercayaam terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan *valid* atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan. Cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian menurut Sugiyono dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan *member check*. (Sugiyono, 2010:121).

1. **Triangulasi,** diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau

kuesioner. Triangulasi waktu dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. (Sugiyono, 2010:127).

2. **Diskusi dengan teman sejawat**, teknik ini dilakukan dengan mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Pemeriksaan sejawat berarti pemerikasaan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan sebaya, yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat me-*review* persepsi, pandangan dan analisis yang sedang dilakukan. (Moleong, 2011:334).

3. ***Member Check*** adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberian data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti data tersebut dikatakan *valid*, sehingga semakin kredibel dan dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus

> menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan *member check* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan. (Sugiyono, 2007:129).

3.5 Teknik Analisa Data

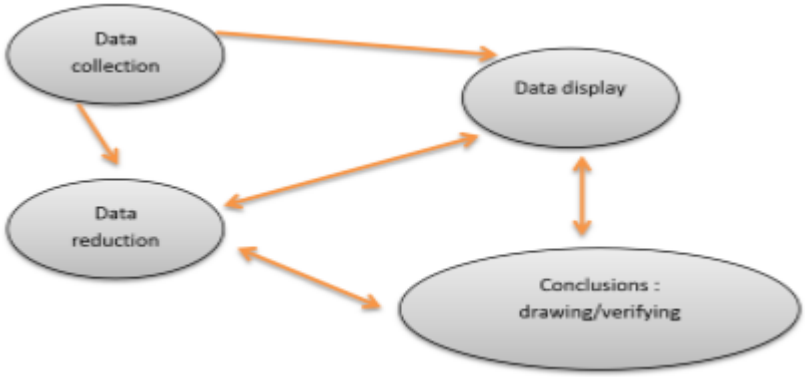
Teknik analisa data digunakan dalam penelitian untuk menjawab rumusan masalah. Analisa data kualitatif bersifat induktif, artinya suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh. Dalam buku "Metodologi Penelitian Kualitatif" yang dikutip oleh Lexy J. Moleong dijelaskan mengenai pengertian analisis data menurut Patton (1980:268) yaitu:

> "Proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Ia membedakannya dengan penafsiran, yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap hasil analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian". (Patton, 1980:268).

Teknik analisis data yang dilakukan berjalan secara terus menerus hingga datanya jenuh. Karena teknik analisis data harus dilakukan oleh peneliti secara interaktif dan terus menerus, maka dalam aktifitasnya peneliti harus melalui beberapa tahap seperti terlihat pada gambar 3.1 dibawah ini:

Gambar 3.1

Alur Model Analisa Data



Sumber: Komponen dalam analisis data (Interactive model), Sugiyono 2009

1. **Pengumpulan data**

   Tahap ini merupakan tahap awal dalam teknik analisa data dimana peneliti melakukan pengumpulan dan pencarian akan data yang dibutuhkan. Pada tahap ini, peneliti pun dapat melakukan tahap klasifikasi awal yang secara ideal peneliti akan melakukan pengorganisasian, pelacakan, serta pencatatan data yang relevan dan yang dibutuhkan oleh peneliti.

2. **Data reduksi**

   Tahap ini merupakan tahap dimana peneliti melakukan seleksi data setelah peneliti memiliki berbagai data yang telah terkumpul. Selain menyeleksi, proses reduksi datapun melalui tahapan-tahapan dimana peneliti harus merangkup, memilih hal-hal yang penting serta dicari tema dan polanya.

Reduksi data dilakukan berpandu pada tujuan yang akan dicapai dalam penelitian tersebut. Dengan demikian, proses reduksi data bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. **Data *display***

Data *display* merupakan tahapan kedua dalam teknik analisis data dimana pada tahap ini, data disajikan atau mendisplaykan data. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti, penyajian data didominasi oleh teks yang bersifat naratif dan didukung oleh data berbentuk bagan.

4. ***Conclution Verification***

Tahap *conclution verification* merupakan tahap terakhir dalam teknik analisis data. Dalam tahap ini, data yang diperoleh, direduksi, dan disajikan pada akhirnya melalui tahap pengimpulan atau disebut juga dengan tahap verifikasi. Dalam tahap ini, kesimpulan pada awalnya masih bersifat sementara, yang kemudian akn berubah bila tidak ditemukan bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tahap ini dilakukan dengan tujuan untuk menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal namun tidak

sepenuhnya seperti itu karena masalah dan rumusan masalah akan berkembang sesuai dengan yang terjadi di lapangan. (Sugiyono, 2009:92).

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini memiliki lokasi yang menjadi lapangan penelitian dari peneliti serta waktu berlangsungnya penelitian ini, adapun lokasi dan waktunya sebagai berikut:

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Ciater Spa Resort Subang yang beralamat di Jl. Raya Ciater - Ciater Subang 41281. Telp: (0260) 470351 Fax: (0260) 470333.

3.6.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilaksanakan selama 7 bulan. Terhitung pada bulan Februari 2015 sampai dengan Agustus 2015. Tahapan penelitian ini meliputi pengajuan, penulisan, revisi, penelitian di lapangan hingga sidang ujian kelulusan dengan perincian sebagai berikut:

Tabel 3.3

Waktu dan Kegiatan Penelitian

No	Kegiatan	Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		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	2	3	4
1	Pengajuan Judul																												
2	Perubahan Judul																												
3	Penulisan draft Bab I																												
6	Revisi draft Bab I																												
7	Penulisan draft Bab II																												
8	Revisi draft Bab II																												
8	Penulisan draft Bab III																												
9	Revisi draft Bab III																												
10	Seminar Usulan Penelitian																												
11	Revisi Seminar Usulan Penelitian																												
12	Observasi Lapangan																												

13	Penulisan draft Bab 4 dan draft Bab 5																												
14	Revisi draft Bab 4 dan 5																												
15	Sidang Ujian Kelulusan																												

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2015.