BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Summarecon Mal Bekasi

Berangkat dari kesuksesan kawasan komersial terpadu Sentra Kelapa Gading dan Sentra Gading Serpong, Summarecon Mal Bekasi dibangun diatas lahan seluas 5 ha dari total lahan seluas 15,7 ha dan diperuntukan bagi pengembangan pusat komersial terpadu Sentra Summarecon Bekasi.

Summarecon Mal Bekasi merupakan kreasi terbaru dari Summarecon yang mulai beroperasi pada 28 Juni 2013. Mengambil konsep "Your Family Mall", Summarecon Mal Bekasi menjadi ikon belanja terbaru dengan menghadirkan konsep belanja yang unik bagi keluarga.

Pembangunan tahap pertama ini memiliki luas bangunan 80.000 m2, terdiri dari 4 lantai, 1 lantai basement, dan akan diisi oleh sekitar 227 tenant. Memiliki 6 lantai gedung parkir dan area terbuka yang mampu menampung 2.200 mobil dan 1.700 motor.

Summarecon Mal Bekasi menawarkan beragam pilihan fesyen dari berbagai brand lokal dan internasional. Tidak ketinggalan rangkaian program belanja yang akan dihadirkan dalam berbagai event sebagai benefit bagi pengunjunng. Di dalam Summarecon Mal Bekasi terdapat anchor tenant seperti STAR Dept. Store, Cinema XXI, The Food Hall Supermarket, Ace Hardware, dan Best Denki.

3.1.2 Visi, Misi dan Nilai-Nilai Summarecon Mal Bekasi

- **Visi**

> "..Menjadi "Crown Jewel" diantara pengembang properti di Indonesia yang secara berkelanjutan memberikan nilai ekonomi yang optimal kepada pelanggan, karyawan, pemegang saham dan pemangku kepentingan lainnya, serta juga berperan dalam menjaga lingkungan dan menjalankan tanggung jawab sosial."

PT. Summarecon Agung, Tbk, memiliki visi sebagai perusahaan properti di Indonesia ingin menjadi perusahaan properti yang terpilih diantara perusahaan properti lainnya di Indonesia. Selain itu PT. Summarecon Agung, Tbk tidak hanya bertujuan untuk mementingkan kebutuhan bisnis namun juga ikut berperan dalam melestarikan lingkungan dan ikut memberikan nilai manfaat kepada seluruh pihak yang berkepentingan.

- **Misi**

1. Mengembangkan kawasan Summarecon Kelapa Gading, Summarecon Serpong dan Summarecon Bekasi menjadi semakin lengkap dan bernilai, serta mengembangkan kawasan baru dengan semangat inovasi.
2. Memberikan pelayanan terbaik dan terpadu kepada konsumen melalui sistem yang tepat dan ditingkatkan secara terus menerus.
3. Fokus pada pengembangan dan pengelolaan perumahan, apartemen dan pusat perbelanjaan yang semakin ramah lingkungan.
4. Bekerjasama dengan partner strategis dengan menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan profesional.
5. Fokus dalam pengembangan Sumber Daya Manusia yang berkualitas, sejahtera serta sesuai dengan nilai dan budaya perusahaan.
6. Meningkatkan pendapatan dan keuntungan perusahaan sesuai target tahun 2010-2015.

Misi yang diemban oleh PT. Summarecon Agung, Tbk menunjang dalam pencapaian visinya, yaitu menjadi perusahaan properti yang dapat

memberikan manfaat ke seluruh pihak yang berkepentingan didalam bisnis tersebut. Hal ini dilihat dari misi yang menginginkan peningkatan dalam pelayanan yang diberikan kepada konsumen dengan salah satunya memberikan fasilitas lengkap dan bernilai dan ramah lingkungan.

- **Nilai-Nilai**

  Setiap perusahaan memiliki nilai-nilai tersendiri yang dijadikan arah dan pedoman dalam melakukan segala kegiatan dan aktivitasnya Nilai-nilai tersebut sangat penting dan harus selalu dipegang serta diterapkan dalam segala hal, baik tindakan maupun keputusan yang diambil oleh perusahaan. Adapun nilai-nilai yang diemban oleh PT. Summarecon Agung, Tbk adalah :

  1. Melayani pelanggan secara efektif dengan sepenuh hati.
  2. Mendukung tumbuh-kembangnya kewirausahaan.
  3. Memfasilitasi kehidupan yang seimbang.
  4. Melestarikan nilai-nilai keluarga.

  Memberikan kontribusi yang bermanfaat kepada masyarakat dan lingkungan sekitar.

3.1.3 Logo Summarecon Mal Bekasi

Gambar 3.1

Logo Summarecon Mal Bekasi



Sumber : www.malbekasi.com

Nama perusahaan Summarecon terdiri dari 3 kata yang masing-masing memiliki arti dan makna tersendiri, yakni sebagai berikut:

- **SUMMA** : Tertinggi/Terbaik
- **RE** : Real Estate
- **CON** : Corporation
- **Mal Bekasi** : Menjelaskan bahwa mal tersebut berada di kota Bekasi

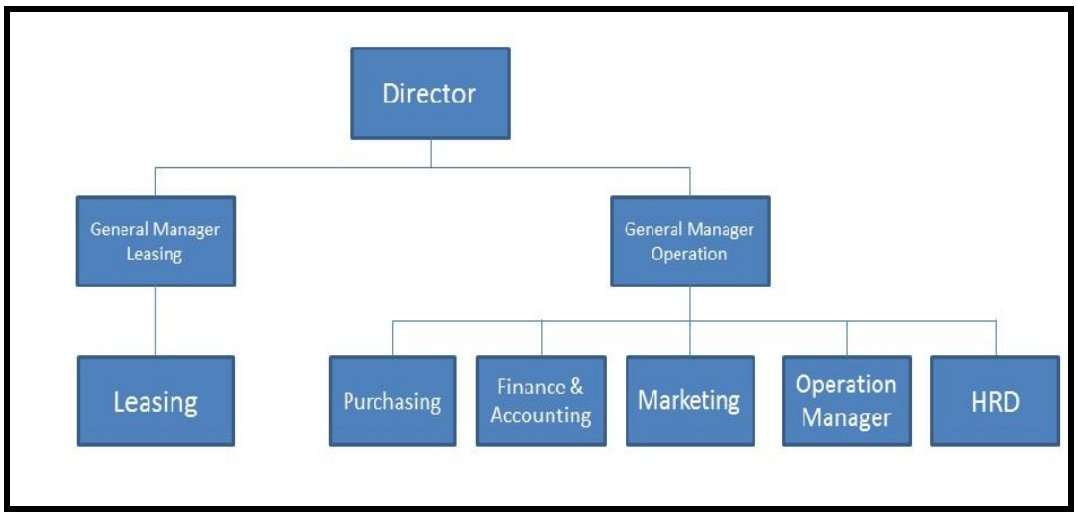
3.1.4 Struktur Organisasi Summarecon Mal Bekasi

Struktur organisasi dalam sebuah perusahaan merupakan hierarki yang menunjukkan tentang keberadaan jabatan seseorang dalam suatu perusahaan. Hal ini menyangkut terhadap tanggung jawab mengenai jabatan seseorang dan juga hubungannya terhadap posisi pada jabatan lain. Menurut Robbins (1994) struktur organisasi adalah pengakuan organisasi akan adanya kebutuhan untuk mengkoordinasikan pola interaksi para anggota organisasi.

Untuk memberikan arahan yang terstruktur dalam perusahaan, maka Summarecon Mal Bekasi membentuk struktur didalamnya, yakni sebagai berikut :

Gambar 3.2

Struktur Organisasi Summarecon Mal Bekasi



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2014

Dari tabel struktur organisasi diatas dapat dijelaskan bahwa jabatan tertinggi pada Summarecon Mal Bekasi berada pada Direktur Utama. Direktur Utama membawahi General Manager Leasing dan General Manager Operation. Selanjutnya, divisi leasing berada dibawah General Leasing dan divisi purchasing, finance & accounting, marketing, operation dan HRD berada dibawah General Operation. Namun demikian, berdasarkan informasi yang peneliti dapat ketika melakukan observasi dilapangan, menurut assistant manager *public relations* Summarecon Mal Bekasi, bahwa struktur organisasi yang ada sekarang masih belum ditetapkan secara resmi, karena masih menunggu hasil dari Organisasi Standar Internasional (ISO). ISO adalah suatu

asosiasi global yang terdiri dari badan-badan standardisasi nasional yang beranggotakan tidak kurang dari 140 negara.

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian management Summarecon Mal Bekasi secara singkat dapat di jelaskan sebagai berikut :

3.1.4.1 Job Description

1. Direktur
    - Memimpin rapat umum, dalam hal: untuk memastikan pelaksanaan tata-tertib, keadilan dan kesempatan bagi semua untuk berkontribusi secara tepat, menyesuaikan alokasi waktu per item masalah, menentukan urutan agenda, mengarahkan diskusi ke arah konsensus, menjelaskan dan menyimpulkan tindakan dan kebijakan.
    - Bertindak sebagai perwakilan organisasi dalam hubungannya dengan dunia luar.
2. General Manager
    - Merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi, dan mengusulkan pemecahan masalah dalam melaksanakan pengelolaan Summarecon Mal Bekasi.
    - Menciptakan suasana kerja yang sehat, kompak dan teratur berdasarkan system dan prosedur kerja yang telah ditetapkan.

- Merencanakan dan mengevaluasi pencapaian key performance indicator (KPI) dan rasio kinerja utama (RKU).
- Mengendalikan dan mengambil tindakan perbaikan terhadap kinerja kelancaran keuangan perusahaan sesuai dengan rencana budget yang di tetapkan.
- Menjadi *public relation* (PR) untuk program yang berhubungan dengan pihak diluar perusahaan.
- Merencanakan dan mengevaluasi pencapaian tingkat penyewa Summarecon Mal Bekasi setiap bulan.

3. Leasing
    - Menyewakan seluruh ruangan-ruangan yang masih bisa dimanfaatkan baik untuk jangka pendek maupun jangka panjang.
    - Berkerjasama dengan pihak *marketing* untuk membuat strategi penyewaan maupun promosi yang perlu dilaksanakan.
    - Menjaga hubungan baik dengan pihak penyewa dan event organizer.
4. Purchasing
    - Membuat laporan pembelian & pengeluaran barang

- Melakukan pengelolaan pengadaan barang melalui perencanaan secara sistematis dan terkontrol (FIFO atau ERP/ MRP)
- Melakukan pemilihan / seleksi rekanan pengadaan sesuai kriteria perusahaan.
- Bekerjasama dengan departemen terkait untuk memastikan kelancaran operasional perusahaan
- Memastikan kesedian barang/material melalui mekanisme audit / control stock dll

5. Finance & Accounting
    - Menyusun rencana kerja dan anggaran tahunan.
    - Memonitor penerimaan dan pengeluaran uang perusahaan.
    - Melakukan penilaian terhadap asset perusahaan.
    - Me-review laporan keuangan.
    - Melakukan dan mengevaluasi pelaksanaan stock opname setiap bulan.
    - Memonitor realisasi budget dengan actual
    - Bertanggung jawab untuk mengelola dana yang ada sesuai kebijakan yang telah ditentukan oleh direksi.
    - Memeriksa voucher pengeluaran.
    - Membuat perhitungan pajak, khususnya PPH dan PPN dan menyusun laporannya.

6. Marketing
    - Menyewakan tenant-tenant yang masih bisa dimanfaatkan.
    - Bekerja sama dengan team leasing dalam Membuat StrategI penyewaan dan promosi guna mendapatkan calon penyewa tenant
    - Merekomendasikan dan mengimplementasikan ide ide pemasaran yang baru
7. Manager Operation
    - Membantu General Manager dalam melaksanakan, menjalankan, dan mengevaluasi operasional pengelolaan Summarecon Mal Bekasi.
    - Merencanakan, mengkoordinasikan, mengevaluasi dan mengusulkan pemecahan masalah dan bertanggung jawab penuh atas operasional Summarecon Mal Bekasi
    - Me-review dan mengambil tindakan yang efektif terhadap hasil kinerja engineering.
    - Me-*review* dan mengambil tindakan yang efektif terhadap hasil kinerja HRD terhadap rencana dan pelaksanaan training, pengkajian, recruitment, penilaian kinerja dan pengadaan ijin-ijin.

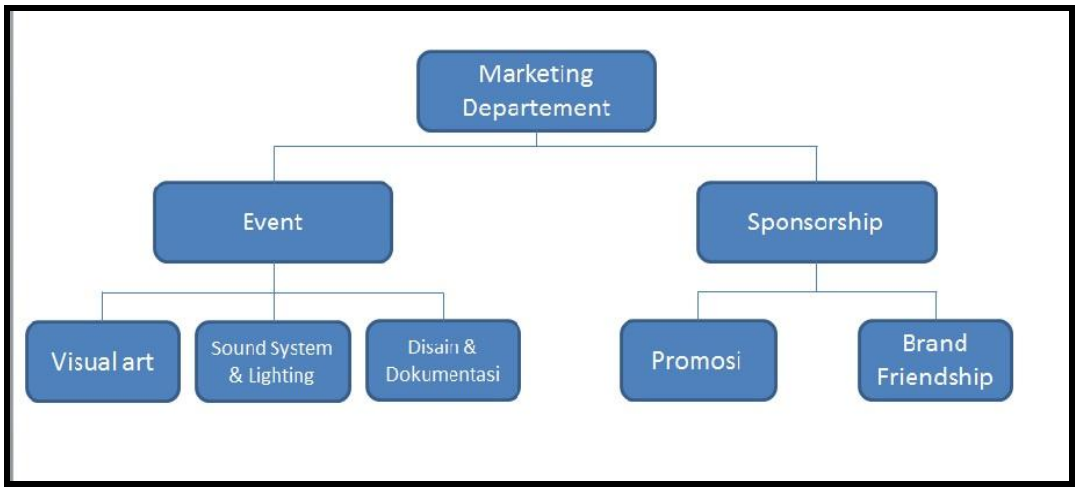
- Me-*review* dan mengambil tindakan yang efektif terhadap hasil kerja *tenant relation* mengenai data base *tenant*, unit buka dan tutup, keluhan pelanggan.

8. HRD
   - Merencanakan perekrutan sumber daya manusia yang sesuai dengan struktur organisasi.
   - Merencanakan program training tahunan untuk kebutuhan seluruh karyawan.
   - Membuat kontrak kerja, tata tertib untuk seluruh karyawan.
   - Membuat data penggajian karyawan.
   - Menginventarisasikan peralatan kantor

3.1.5 Struktur Organisasi Divisi *Marketing*

Gambar 3.3

Struktur Organisasi Divisi *Marketing*



Sumber : Dokumentasi Penulis, 2014

Pada gambar struktur organisasi diatas dapat dilihat bahwa divisi *marketing* Summarecon Mal Bekasi membawahi dua divisi, yaitu divisi *event* dan *sponsorship.* adapun divisi *event* membawahi divisi *visual art, sound system & lighting,* disain & dokumentasi. Sedangkan divisi *sponsorship* membawahi divisi promosi dan *brand friendship*

3.1.6 Deskripsi Tentang Konsep *Alfresco Dining*

Alfresco Dining berarti makan diberanda, diteras, atau diluar, kata-kata ini berasal dari Italia yang merupakan kebiasaan masyarakat disana saat musim panas mereka sering melakukan aktifitas makan diberanda, diteras atau menyajikan tempat duduk dihalaman rumah mereka, untuk mendapatkan udara yang lebih segar.

Saat ini konsep *Alfresco Dining* banyak dipakai oleh *restaurant*, *café* dan mal yang juga menyediakan tempat duduk dihalaman atau teras, sehinnga tamu-tamu yang datang bisa menikmati pilihan tempat makan diluar dan tidak hanya didalam ruangan.

3.1.7 Deskripsi Tentang *Live Music*

Musik adalah salah satu media ungkapan kesenian, musik mencerminkan kebudayaan masyarakat pendukungnya. Di dalam musik terkandung nilai dan norma-norma yang menjadi bagian dari proses enkulturasi budaya, baik dalam bentuk formal maupun informal. Musik itu sendiri memiliki bentuk yang khas, baik dari struktual maupun jenisnya.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (1990:602), Musik adalah ilmu atau seni menyusun nada atau suara diutarakan, kombinasi dan hubungan temporal

untuk menghasilkan komposisi (suara) yang mempunyai keseimbangan dan kesatuan, nada atau suara yang disusun sedemikian rupa sehingga mengandung irama, lagu dan keharmonisan (terutama yang dapat menghasilkan bunyi-bunyi itu). Sedangkan menurut Aristoteles, musik mempunyai kemampuan mendamaikan hati yang gundah, mempunyai terapi rekreatif dan menumbuhkan jiwa patriotisme.

Live Music adalah suatu pertunjukan musik yang disajikan langsung di depan penonton. Pertunjukan tersebut dapat berupa konser megah, maupun sekedar *jamming* di *café*, *talk show* atau mal. *Live Music* tidak harus selalu dibawakan oleh artis atau penyanyi aslinya. Tetapi, dapat juga dilakukan oleh *tribute band.*

Event Live Music yang dihadirkan oleh Summarecon Mal Bekasi berlokasi di panggung *Timesquare The Downtown Walk*. Dengan menampilkan 7 band reguler dengan tema musik yang berbeda-beda setiap harinya. Mulai dari genre musik Rock hingga Latin. Berikut beberapa band reguler yang dihadirkan oleh Summarecon Mal Bekasi :

1. Monday "On Rock" (mulai dari jam 19.00 wib)

   Untuk Anda penikmat lagu-lagu dari Sting, U2, Gun & Roses, Rolling Stone, Senin malam menjadi waktu yang tepat untuk *hangout* di The Downtown Walk. Beragam lagu rock ballad akan dinyanyikan oleh Lemon Tea band sambil mengiringi Anda menikmati makan malam. Lemon Tea beranggotakan Tony (Vokal), Tanto (Gitar), Harto (Bass), Bakar (Drum), dan Remmo (Keyboard).

2. Tuesday "All Indonesian" (mulai dari jam 19.00 wib)

   Bagi Anda yang menyukai lagu-lagu keren Indonesia jangan lewatkan untuk menikmati penampilan dari Positivo yang akan menghibur setiap selasa malam di *The Downtown Walk*.

3. Wednesday "*Alternative*" (mulai dari jam 19.00 wib)

   Bagi anda yang menyukai musik Alternative bisa hadir di Rabu malam, yang akan diiringi oleh Kanda Band. Band kakak beradik ini terdiri dari Ricky, Gerry, Aldy, dan Danna.

4. Thursday "Koesplus *Tribute*" (mulai dari jam 19.00 wib)

   Untuk Anda yang ingin bernostalgia dengan lagu-lagu klasik dari band legendaris Indonesia Koesplus, Anda bisa menikmati alunan musik dari band BPlus yang beranggotakan (Heri, Acii, Pipien, dan Mamen).

5. Friday "Beatles & Jazz" (mulai dari jam 19.00 wib)

   Menjelang *weekend*, nikmati beragam variasi musik yang dihadirkan *The Downtown Walk*. Nikmati lagu-lagu The Beatles persembahan dari The Lonely Heart Club (Dicky & Abadi Soesman). Dilanjutkan oleh penampilan dari Deo (Deo, Ryan, Trian, dan Andre) yang akan memainkan musik-musik "Jazz".

6. Saturday "Evergreen & Top 40" (mulai dari jam 19.00 wib)

   Malam minggu, waktunya *hangout* bareng teman-teman sambil diiringi AS Band untuk tema musik "*Evergreen*". Untuk Anda yang

menyukai musik *up to date*, Stigma (Cinta, Yola, Yudi, Adi, Reza, Wisnu, Ocha, & Ade) akan menghadirkan beragam musik "Top 40".

7. Sunday "Latin" (Start from 07.00 pm)

   Di Minggu malam, bersiaplah menikmati dan bergoyang dengan iringan musik-musik Latin oleh band Los Morenitos. Berdansa bersama sahabat menjadi pilihan yang tepat untuk menutup *weekend* Anda.

3.1.8 Deskripsi Tentang Area *The Downtown Walk*

The Downtown Walk adalah sebuah destinasi kuliner terbaru dengan konsep area makan di ruangan terbuka (*alfresco dining*) yang membawa ragam kuliner local dan intrenasional. *The Downtown Walk* Summarecon Mal Bekasi (SMB) ini memiliki area lantai 2, dikenal level 2, yang dapat mengakomodasi kebutuhan akan tempat *hangout*, *gathering*, hingga *semi outdoor party* dengan nuansa hijau yang nyaman. *The Downtown Walk* juga dilengkapi dengan jaringan internet (*wifi*) dan Giant LED sebesar 11x8 meter.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Didalam buku Memahami Penelitian Kualitatif menjelaskan :

> "Metode penelitian dengan metode 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 di analisis sehingga diperoleh suatu pemecahan masalah." (Sugiyono, 2012:1)

Menurut buku *Metode Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif* karangan **Dr. Elvinaro Ardianto** mencirikan metode kualitatif deskriptif sebagai berikut :

> "Metode kualitatif deskriptif menitikberatkan pada observasi dan suasana alamiah (*natural setting*). Peneliti terjun langsung ke lapangan, bertindak sebagai pengamat. Ia membuat kateogri perilaku, mengamati gejala, dan mencatatnya dalam buku observasi. Ia tidak berusaha untuk memanipulasi variabel." (Ardianto, 2011:60)

Metode penelitian ini muncul karena terjadi perubahan paradigma dalam memandang suatu realitas, fenomena, dan gejala. Metode peneli tian kualitatif ini sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*).

Dalam buku "Metode Penelitian Kualitatif" karangan Prof. Dr. Lexy J. Moleong, M.A menjelaskan ada 2 macam paradigma diantaranya "*scientific paradigm* (paradigma ilmiah) dan *naturalistic paradigm* (paradigma alamiah)." (Moleong, 2007:50)

Dalam penelitian ini peneliti memiliki paradigma. Paradigma merupakan cara pandang yang terdiri dari asumsi-asumsi tertentu dari fakta-fakta yang ada dan peneliti memiliki paradigma ilmiah dan alamiah. Dimana dalam paradigma ilmiah (objektif) dalam penelitian ini adalah Summarecon Mal Bekasi memiliki strategi komunikasi melalui *event live music* untuk menarik pengunjungnya. Dalam paradigma alamiah (subjektif) ini adalah masyarakat atau pengunjung tertarik dengan adanya *event live music* yang dihadirkan oleh Summarecon Mal Bekasi.

Berdasarkan buku Memahami Penelitian Kualitatif karangan **Sugiyono** mendefinisikan metode kualitatif adalah:

> "Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna pada generalisasi." (Sugiyono, 2012:1)

3.2.2 Teknik pengumpulan Data

Untuk dapat menghasilkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini diperlukan suatu teknik yang sesuai, dan dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut :

3.2.2.1 Studi Pustaka

Memahami apa yang di teliti, maka upaya untuk menjadikan penelitian tersebut baik. Perlu adanya materi-materi yang diperoleh dari pustaka-pustaka lainnya.

Adapun definisi studi pustaka yang dikemukakan dalam buku Pinter Menulis Karangan Ilmiah, yaitu :

> "Studi Pustaka adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menelaah teori-teori, pendapat-pendapat serta pokok-pokok pikiran yang terdapat dalam media cetak, khususnya buku-buku yang menunjang dan relevan dengan masalah yang dibahas dalam penelitain." (Sarwono, 2010:34-35:)

Dalam buku Metode Penelitian Kepustakaan menyebutkan cirri - ciri utama studi kepustakaan, yaitu :

1. Peneliti berhadapan langsung dengan teks (*nash*) atau data angka dan bukan dengan pengetahuan langsung dari lapangan atau saksi-mata (*eyewitness*) berupa kejadian, orang atau

benda-benda lainnya. Teks memiliki sifat-sifatnya sendiri dan memerlukan pendekatan tersendiri pula.
2. Data pustaka bersifat ‘siap pakai’ (*readymade*). Artinya peneliti tidak pergi ke mana-mana, keculai hanya berhadapan langsung dengan bahan sumber yang sudah tersedia diperpustakaan.
3. Data pustaka umumnya adalah sumber sukender, dalam arti bahwa peneliti memperoleh bahan dari tangan kedua dan bukan data orisinil dari tangan pertama di lapangan.
4. Kondisi data pustaka tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Peneliti berhadapan dengan informasi statik, tetap. Artinya kapan pun ia datang dan pergi, data tersebvut tidak akan pernah berubah karena ia sudah merupakan data “mati” yang tersimpan dalam rekaman tertulis (teks, angka, gambar, rekaman tape atau film).” (Zed, 2008:4-5)

Dengan hal ini, upaya penelitian yang dilakukan pun dapat menjadi baik karena tidak hanya berdasarkan pemikiran sendiri selaku peneliti melainkan pemikiran-pemikiran dan pendapat dari para ahli atau penulis lainnya. Sehingga bisa dibandingkan serta referensi yang dapat memberikan arah kepada peneliti.

Peneliti disini dalam melakukan penelitian tentu tidak terlepas dari adanya pencarian data dengan menggunakan studi kepustakaan. Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan mencari berbagai data sebagai pendukung dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, yaitu dengan menggunakan:

1. Referensi buku

Referensi buku adalah buku yang dapat memberikan keterangan topik perkataan, tempat pariwisata ,data statistika ,pedoman, alamat, nama orang, riwayat orang-orang terkenal. Pelayanan referensi adalah pelayanan dalam menggunakan buku-buku referensi dan disebut

"koleksi referensi", sedangkan ruang tempat penyimpanan disebut ruang referensi karena sifatnya dapat memberikan petunjuk harus selalu tersedia di perpustakaan sehingga dapat dipakai oleh setiap orang pada setiap saat.

2. Skripsi peneliti terdahulu

Disini peneliti menggunakan studi pustaka dengan melihat hasil karya ilmiah para peneliti terdahulu. Peneliti mengangkat penelitian ini tentang ekspektasi, untuk mendapatkan referensi, peneliti melihat penelitian skripsi sebelumnya yang dijadikan sebagai sumber pembuatan skripsi yang berkaitan dengan ekspektasi.

3. Internet *Searching* (Pencarian Data Secara *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.

3.2.2.2 Studi Lapangan

Adapun studi lapangan yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data yang valid dan faktual yang diharapkan berkenaan dengan penelitian yang dilakukan mencakup beberapa cara diantaranya yakni :

a. Observasi Non Partisipan

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri khas yang spesifik bila dibandingkan dengan

teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.

Di dalam buku Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&d Sutrisno Hadi (1986) mengemukakan observasi adalah :

> "Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan." (Sugiyono, 2009:145)

Observasi Non Partisipan adalah dimana observer tidak ikut didalam kehidupan orang yang akan diobservasi, dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat. Didalam hal ini observer hanya bertindak sebagai penonton saja tanpa harus ikut terjun langsung ke lapangan.

Dalam observasi non partisipan peneliti tidak ikut terlibat dan hanya sebagai pengamat saja.

b. Wawancara Mendalam

Menurut **Esterberg** (2002) dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif mendefinisikan wawancara sebagai berikut:

> *"Interviewing is at the heart of social research. If you look through almost any sociological journal, you will find that much social research is based on interview, either standarized or more in-depth. Interview*

> merupakan hatinya penelitian sosial. Bila anda lihat jurnal dalam ilmu sosial, maka akan anda temui semua penelitian sosial didasarkan pada *interview*, baik yang standar maupun yang mendalam." (Sugiyono, 2012:72)

Wawancara Mendalam (*Indepth-Interview*) merupakan metode pengumpulan data yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dengan demikian, kekhasan wawancara mendalam adalah keterlibatannya dalam kehidupan informan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis baik berupa karangan, memo, pengumuman, instruksi, majalah, buletin, pernyataan, aturan suatu lembaga masyarakat, dan berita yang disiarkan kepada media massa. Dari uraian diatas maka metode dokumentasi adalah pengumpulan data dengan meneliti catatan-catatan penting yang sangat erat hubungannya dengan obyek penelitian, dalam pengertian lain disebutkan juga bahwa :

> "Sebuah dokumentasi juga bisa diartikan sebagai tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan" (Moleong, 2007: 161)

3.2.3 Teknik Penentuan Informan

3.2.3.1 Informan Penelitian

Informan atau lebih dikenal dengan narasumber, penelitian berjumlah 5 orang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, untuk dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber.

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)

Adapun informan penelitian ini adalah beberapa staf dari divisi *marketing* dan *public relations* Summarecon Mal Bekasi yang mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan Summarecon Mal Bekasi, sebagaimana bisa di lihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3.1

Data Penentuan Informan

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Jabatan
1.	Jazzy Timothy	L	23 Th	Staf Divisi *Marketing* Summarecon Mal Bekasi
2.	Andi Wijaya	L	34 Th	Staf Divisi *Marketing* Bagian *Event* Summarecon Mal Bekasi

Sumber : Peneliti, 2014

Informan terpilih dari beberapa staf/karyawan divisi *marketing* dan *public relations* Simmarecon Mal Bekasi diatas menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana teknik ini mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian.

Alasan peneliti memilih keempat informan tersebut karena mereka adalah :

1. Karyawan/Staf Summarecon Mal Bekasi yang bekerja di divisi *marketing* dan *public relations*
2. Menguasai atau memahami mengenai *Event Live Music* dan Konsep *Alfresco Dining*, terutama mengenai Strategi

Komunikasi yang dilakukan oleh Summarecon Mal Bekasi dan konsep acara yang dilakukan di mal tersebut.

3. Terlibat atau menjadi bagian dalam kegiatan Promosi Summarecon Mal Bekasi.
4. Mempunyai cukup waktu untuk diwawancarai.
5. Tidak cenderung menyampaikan informasi hasil kemasannya sendiri.

Untuk memasuki tahap wawancara lebih lanjut secara detail, peniliti nantinya akan bertemu langsung kepada informan, disuatu tempat dilakukan berdasarkan kesepakatan antara peneliti dan informan.

3.2.3.2 Informan Kunci

Peneliti memasukan seorang key informan dengan tujuan key informan ini sebagai pendukung atau penguat dalam penelitian ini

Tabel 3.2
Informan Kunci

No.	Nama	Jenis Kelamin	Umur	Pekerjaan
1.	Muhammad Fikri Dwi Putra	L	18	Mahasiswa
2.	Farel Ichramsyah	L	23	Pengusaha *Clothing*

Sumber : Peneliti, 2014

3.2.4 Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam, dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. Dengan pengamatan yang terus menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Data yang diperoleh pada umumnya adalah data kualitatif, sehingga teknik analisis data yang digunakan belum ada pola yang jelas. Oleh karena itu sering mengalami kesulitan dalam melakukan analisis.

Dalam buku Memahami Penelitian Kualitatif, seperti dinyatakan oleh **Miles and Huberman** (1984), bahwa :

> "*The most serious and central difficulty in the use of central difficulty in the use of qualitative data is that methods of analysis are not well formulate*. Yang paling serius dan sulit dalam analisis data kualitatif adalah karena, metode analisis belum dirumuskan dengan baik." (Sugiyono, 2012:88)

Selanjutnya masih dalam buku yang sama, **Nasution** menyatakan bahwa:

> "Melakukan analisis adalah pekerjaan yang sulit, memerlukan kerja keras. Analisis memerlukan daya kreatif serta kemampuan intelektual yang tinggi. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan lain oleh peneliti yang berbeda." (Sugiyono, 2012:88)

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum

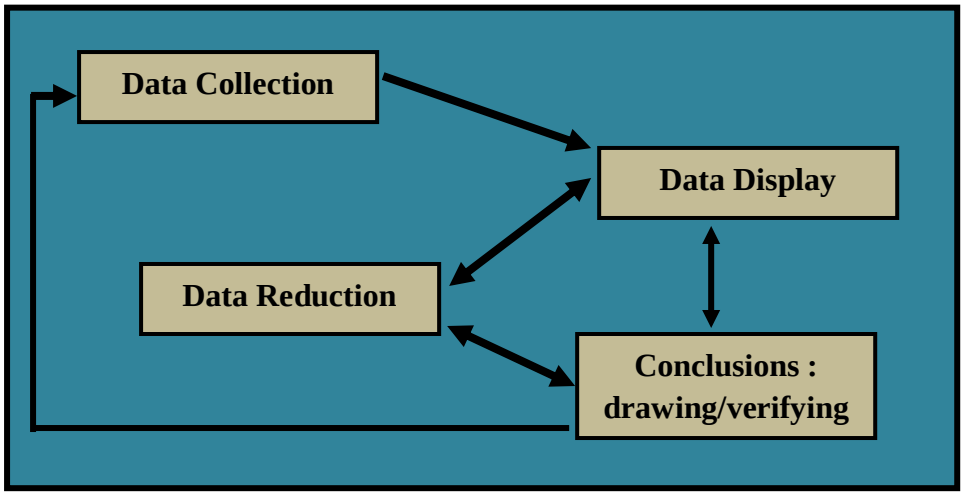
memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

> **Milles and Huberman** (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*. (Sugiyono, 2012:91)

Miles and Huberman melukiskan siklusnya seperti terlihat pada gambar berikut ini :

Gambar 3.4

Komponen – Komponen Analisa Data Model Kualitatif



Sumber : Buku "Memahami Penelitian Kualitatif" (Sugiyono, 2012:92)

Data yang diperoleh dari lapangan dilakukan analisis melalui tahap-tahap sebagai berikut:

1. **Reduksi Data** (*Data reduction*) : Kategorisasi dan mereduksi data, yaitu melakukan pengumpulan terhadap informasi penting yang

terkait dengan masalah penelitian, selanjutnya data dikelompokkan sesuai topik masalah.

2. **Pengumpulan Data** (*Data collection*): Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.
3. **Penyajian Data** (*Data Display*): Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti.
4. **Penarikan Kesimpulan (***Conclusion Drawing/verification*): Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian.
5. **Evaluasi** Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian.

Tahapan-tahapan analisis data di atas merupakan bagian yang tidak saling terpisahkan, sehingga saling berhubungan antara tahap yang satu dengan tahap yang lain. Analisis dilakukan secara kontinyu dari awal sampai akhir penelitian, untuk mengetahui strategi komunikasi divisi *marketing* summarecon mal bekasi dalam menarik pengunjung di area *The Downtown Walk*.

3.2.4.1 Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Peneliti menggunakan uji *credibility* atau uji kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji keabsahan data ini diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang di laporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan. Menurut Sugiyono dalam bukunya Memahami Penelitian Kualitatif, uji kredibilitas dapat dilakukan antara lain dengan cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian yang dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, tringulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *member check*. (Sugiyono, 2014:121).

1. **Perpanjangan Pengamatan**

   Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui mupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk *rapport*, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila terbentuk *rapport*, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, di mana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu prilaku yang dipelajari.

Rapport is a relationship of mutual trust and emotional affinity between two or more people (Susan Stainback, 1988)

2. Peningkatan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca berbagai refrensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar/dipercaya atau tidak.

3. Tringulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagi cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.

4. 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 pemeriksaan yang dilakukan dengan jalan mengumpulkan rekan-rekan sebaya, yang memliki pengetahuan umum yang sama tentang apa yang sedang diteliti, sehingga bersama mereka peneliti dapat me-*review* persepsi, pandangan atau analisis yang sedang dilakukan.

5. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Mengapa dengan analisis kasus negatif akan dapat meningkatkan kredibilitas data? Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

6. *Member Check*

Member Check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *Member Check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

3.2.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Summarecon Mal Bekasi, JL Bulevard Ahmad Yani Blok M Sentra Summarecon Bekasi 17142. Nantinya pada saat melakukan wawancara kepada Informan, Penelitian yang dilakukan tidak terfokus pada satu tempat, tetapi dilakukan berdasarkan kesepakatan antara peneliti dan informan.

3.2.5.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung dan dilaksanakan oleh peneliti dengan menggunakan kurun waktu penelitian selama 4 (empat) bulan terhitung mulai bulan Januari 2014 sampai April 2014. Dengan *time schedule* waktu penelitian sebagai beriku

Tabel 3.3

Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																							
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		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	Penulisan Bab I																								
	Bimbingan																								
3	Penulisan Bab II																								
	Bimbingan																								
4	Pengumpulan Data Lapangan																								
5	Penulisan Bab III																								
	Bimbingan																								
6	Seminar UP																								
7	Wawancara																								
8	Penulisan Bab IV																								
	Bimbingan																								
9	Penulisan Bab V																								
	Bimbingan																								
10	Penyusunan Kesuluruhan Draft																								
11	Sidang Skripsi																								

Sumber : Analisa Peneliti, 2014