BAB III
METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Dalam metode penelitian ini, peneliti memaparkan mengenai desain penelitian, teknik pengumpulan data, teknik penentuan informan dan teknik analisa data berkenaan dengan penelitian yang di lakukan.

3.1.1 Desain Penelitian

Desain penelitian dalam meneliti fenomena ini peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi deskritif. Menurut Punaji (2010) penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variebel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata. Disamping itu, penelitian deskriptif juga merupakan penelitian dimana pengumpulan data untuk mengetes pertanyaan penelitian atau hipotesis yang berkaitan dengan keadaan dan kejadian sekarang. Mereka melaporkan keadaan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apaadanya. Pada umumnya tujuan utama penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek dan subjek yang diteliti secara tepat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bertujuan memperoleh pemahaman dan menggambarkan kualitas yang kompleks (Nasution, 1992:3). Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sebuah bentuk baru dalam fenomena dunia sekitar kita.

Dalam metode kualitatif, realitas dipandang sebagai sesuatu yang berdimensi banyak, suatu kesatuan yang utuh, serta berubah-ubah. Sehingga biasanya rancangan penelitian tersebut tidak disusun secara rinci dan pasti sebelum penelitiannya. Untuk alasan itupula, pengertian kualitatif sering diasosiasikan dengan teknik analisis data dan penulisan laporan penelitian.

Menurut Creswell (2010:10), metode deskriptif-kualitatif termasuk paradigma penelitian post-positivistik. Asumsi dasar yang menjadi inti paradigma penelitian post-positivisme adalah:

1. Pengetahuan bersifat konjektural dan tidak berlandaskan apapun. Kita tidak pernah mendapatkan kebenaran absolute. Untuk itu, bukti yang dibangun dalam penelitian seringkali lemah dan tidak sempurna. Karena itu, banyak peneliti berujar bahwa mereka tidak dapat membuktikan hipotesisnya, bahkan tidak jarang mereka gagal untuk menyangkal hipotesisnya.
2. Penelitian merupakan proses membuat klaim-klaim, kemudian menyaring sebagian klaim tersebut menjadi klaim-klaim lain yan kebenarannya jauh lebih kuat. Pengetahuan dibentuk oleh data, bukti dan pertimbangan logis Dalam

praktiknya, peneliti mengumpulkan informasi denga menggunakan instrument pengukuran tertentu yang diisi oleh partisipan atau dengan melakukan observasi mendalam dilokasi penelitian.

3. Penelitian harus mampu mengembangkan pernyataan yang releva dan benar, pernyataan yang dapat menjelaskan situasi yan sebenarnya atau mendeskripsikan relasi kausalitas dari suat persoalan. Dalam penelitian kuantitatif, membuat relasi antarvariabe dengan mengemukakan dalam pertanyaan dan hipotesis.
4. Aspek terpenting dalam penelitian adalah sikap objektif. Para peneliti harus menguji kembali metode dan kesimpulan yang sekiranya mengandung bias. Untuk itulah penelitian kuantitatif dilakukan. Dalam penelitian kuantitatif, standar validitas dan reabilitas menjadi dua aspek yang penting yang wajib dipertimbangkan oleh peneliti (Burbules, dalam Creswell. 2010:10)

3.2. Informan Penelitian

Di dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan sebanyak empat orang sebagai narasumber. Diantaranya terdiri dari tim Triptophan *Tour & Travel* dan konsumennya. Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang, karena memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari orang yang diwawancarai secara langsung yang disebut sebagai narasumber.

Adapun definisi narasumber menurut Bagong Suyatna adalah: “Peranan informan dalam mengambil data yang akan digali dari orang-orang tertentu yang dinilai menguasai persoalan yang hendak diteliti, mempunyai keahlian dan berwawasan cukup” (Suyatna, 2005 :72)

Informan dipilih secara *Snow Ball* berdasarkan aktivitas mereka dan kesediaan mereka untuk mengeksplorasi pengalaman mereka secara sadar dan tidak sadar. *Snowball sampling* adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2001:61). Sedangkan pemilihan informan pendukung menggunakan metode Purposive Sampling. Menurut Sugiyono (2010) pengertiannya adalah: teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representatif. Begitu seterusnya, sehingga jumlah sampel semakin banyak. Ibarat bola salju yang menggelinding, makin lama semakin besar.

Kriteria pemilihan Informan adalah sebagai berikut:

1. Andri Hidayat, 28 tahun, adalah pendiri sekaligus pemimpin dari Triptophan Tour & Travel. Andri, yang biasa disapa ka Andri ini telah memimpin Triptophan *Tour & Travel* sejak pertama kali didirikan, yaitu pada tahun 11 Oktober 2011. Dengan dipilihnya ka Andri sebagai informan kunci, peneliti bisa mendapatkan informasi yang lebih dalam mengenai Strategi *Word of Mouth* Triptophan *Tour & Travel* dalam Mempromosikan Jasanya.

2. Endah Sarwati, 22 tahun, adalah salah satu *Tour Leader* dari Triptophan *Tour & Travel*. Endah sudah bergabung menjadi *Tour Leader* di Triptophan *Tour & Travel* sejak awal tahun 2016. Sebagai salah satu dari Tim Triptophan *Tour & Travel,* Endah juga ikut mempromosikan Triptophan Tour & Travel menggunakan strategi *Word of Mouth*. Dengan dipilihnya Endah sebagai informan kunci, peneliti bisa mendapatkan informasi yang lebih dalam mengenai Strategi *Word of Mouth* Triptophan *Tour & Travel* dalam Mempromosikan Jasanya.
3. Iqbal Ginanjar, 23 tahun, Iqbal adalah salah satu *Tour Leader* dari Triptophan *Tour & Travel*. Iqbal sudah bergabung menjadi *Tour Leader* di Triptophan *Tour & Travel* sejak awal tahun 2018. Sebagai salah satu dari Tim Triptophan *Tour & Travel,* Iqbal juga ikut mempromosikan Triptophan *Tour & Travel* menggunakan strategi *Word of Mouth*. Dengan dipilihnya Iqbal sebagai informan kunci, peneliti bisa mendapatkan informasi yang lebih dalam mengenai Strategi *Word of Mouth* Triptophan *Tour & Travel* dalam Mempromosikan Jasanya.

Data informan tersebut ditampilkan sebagai berikut:

Tabel 3.1

Tabel Informan Kunci

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Jabatan
1.	Andri Hidayat	Laki-laki	28	Pimpinan (Manager Product & Services) Triptophan Tour & Travel
2.	Endah Sarwati	Perempuan	22	Tour Leader Triptophan Tour & Travel
3.	Iqbal Ginanjar	Laki-laki	23	Tour Leader Triptophan Tour & Travel

Sumber: Arsip Peneliti, 2018

Kriteria pemilihan informan adalah sebagai berikut:

1. Sani Sofyan, 22 tahun, adalah salah satu konsumen yang pernah menggunakan jasa dari Triptophan *Tour & Travel*. Sani Sofyan, atau akrab dipanggil Iyan, pernah menjadi konsumen yang sudah merasakan bagaimana kinerja dan pelayanan Triptophan *Tour & Travel* dalam sebuah *Study Tour* yang dilaksanakan oleh Program Studi di Universitas tempat Sani menempuh S1 tahun lalu.

Tabel 3.2

Tabel Informan Pendukung

No	Nama	Jenis Kelamin	Usia (Tahun)	Keterangan
1.	Sani Sofyan	Laki-laki	22	Pernah menjadi konsumen Triptophan Tour & Travel

Sumber: Arsip Peneliti, 2018

Informan kunci penelitian dipilih dari beberapa tim Triptophan di kota Bandung dan Jakarta menggunakan teknik *snow ball* sampling. Di mana teknik ini mencakup orang-orang yang disarankan oleh informan sebelumnya dan sesuai dengan tujuan penelitian. Alasan pemilihan informan berdasarkan kriteria yang sesuai dengan teknik penentuan informan penelitian. Setelah informan pertama terpilih maka ia akan menyarankan orang lain sebagai informan selanjutnya sesuai dengan kriteria yang sudah ditetapkan. Informan-informan selanjutnya yang disarankan oleh informan sebelumnya akan dipertimbangkan oleh peneliti, apakah sesuai dengan kriteria yang sudah ditetapkan dalam penelitian ini. Kriteria tersebut adalah tim Triptophan *Tour & Travel* yang melakukan strategi *Word of Mouth.*

Informan pendukung dalam penelitian ini dipilih dari sisi konsumen dengan metode *Purposive Sampling,* karena peneliti merasa dalam melakukan penelitian ini harus adil, tidak hanya dari pihak Triptophan *Tour & Travel* saja, tetapi dari pihak konsumen juga. Berbeda dengan teknik pemilihan informan kunci, peneliti menggunakan teknik *Purposive sampling* dalam memilih informan pendukung.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam peneletian ini adalah sebagai berikut:

3.3.1 Studi Pustaka

1) Studi Pustaka

Studi pustaka adalah proses umum yang digunakan peneliti dalam upaya menemukan teori. Menyediakan informasi tentang penelitian-penelitian yang sudah pernah dilakukan yang berhubungan dengan penelitian yang akan dilakukan. Dengan melakukan studi pustaka, maka peneliti dapat mencari banyak informasi melalui jurnal, buku, skripsi terdahulu, atau sumber sumber lain yang bisa menunjang data yang peneliti teliti.

2) *Internet Searching*

Internet searching berarti pencarian suatu situs yang belum kita ketahui secara pasti alamat yang dimiliki. Dalam melakukan searching biasanya kita gunakan search engine sebagai mesin pembantu dalam pencarian situs tersebut.Internet searching adalah sebuah fasilitas (web) yang bisa mencari links dari situs lain. Ada berbagai macam search engine yang bisa kita gunakan dalam searcing, yaitu ; yahoo, google, altavista, lycos, astaga, msn, dan lain sebagainya. Disini akan dijelaskan bagaimana cara searcing melalui beberapainternet searchingyang pada umumnya dipakai yaitu dengan menggunakan google dan yahoo. Internet sangat lah luas. Dengan metode internet searching, maka memungkinkan peneliti untuk mengakses e-jurnal dari berbagai pelahan dunia yang mendukung penelitian yang sedang diteliti.

3.3.2 Studi Lapangan

1) Wawancara Mendalam (*Deep Interview*)

Untuk memperoleh hasil penelitian dibutuhkan wawancara secara langsung yang dilakukan peneliti dengan nara sumber atau informan sebagai data primer. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Menurut Lincoln dan Guba (1985:266), Wawancara adalah antara lain mengkontruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan.

Dengan melakukan wawancara, peneliti bisa langsung menemui informan, dan mencari tau informasi yang peneliti butuhkan dalam penelitian ini.

2) Dokumentasi

Dokumentasi biasa diartikan sebagai kumpulan catatan hasil kerja. Terdapat beberapa bentuk dokumentasi, tetapi yang akan digunakan disini adalah dokumentasi foto dan video. Yaitu kumpulan catatan (rekaman) hasil kerja dalam bentuk video (gambar dan suara), dan foto (gambar). Dengan adanya dokumentasi, maka buki-bukti yang diperlukan dalam penelitian ini akan tersedia untuk menguatkan fakta dan data yang dibutuhkan.

3.4. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi beberapa pengujian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik uji keabsahan data yang diperlukan untuk menentukan valid atau tidaknya suatu temuan atau data yang dilaporkan peneliti dengan apa yang terjadi sesungguhnya di lapangan. Berikut adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan oleh peneliti:

3.4.1 Triangulasi Data

Triangulation is qualitative cross-validation. It accesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures (William Wiersma, 1986 dalam Sugiyono, 2007:125).

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

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi Sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Kemudian dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana yang spesifik. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga

menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan sumber data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Apabila menghasilkan data yang berbedabeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu bisa dilakukan pengecekan ulang dengan waktu yang berbeda sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

3.5.Teknik Analisa Data

Teknik analisa data dilakukan dengan langkah :

1. Penyeleksian data, pemeriksaan data, pemeriksaan kelengkapan dan kesempurnaan data serta kejelasan data. Di sini peneliti menyeleksi serta

memeriksa data dengan pemeriksaan kembali data yang didapatkan baik dari segi kejelasan, kesempurnaan dan kelengkapan data.

2. Reduksi data atau pembentukkan anstraksi dimana data yang ada, seperti observasi, wawancara, intisari dokumen dan rekaman dikumpulkan.dalam tahap ini peneliti melakukan pemilihan, dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh.

3. Klasifikasi data yaitu mengelompokkan data dan dipilah-pilah sesuai dengan jenisnya.Data yang sudah diolah kemudian peneliti pisahkan data tersebut sesuai dengan jenisnya, baik itu data primer maupun data sekunder.

4. Penyajian data melalui proses pencatatan pengetikkan dan disusun ke dalam bentuk teks yang diperluas. Peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Display data atau penyajian data yang lazim digunakan pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif.

5. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena, dan proposisi.

3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan teknik wawancara langsung dengan menemui para narasumber dibeberapa tempat yang berbeda, yaitu di kota Bandung dan di kota Jakarta. Untuk di kota Bandung, peneliti melakukan wawancara di Zero Scale Cafe, sedangkan di kota Jakarta, peneliti melakukan wawancara di Coteca (Coffee, Tea, and Cocoa) Cafe di Kemanggisan, Jakarta Barat. Perbedaan tempat penelitian ini terjadi karena salah satu informan yang peneliti pilih tinggal dan memiliki pekerjaan lain di kota Jakarta.

3.6.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama enam bulan, terhitung sejak pertengahan bulan Maret 2018 hingga akhir Juli 2018. Muai dari persiapan, pelaksanaan hingga ke penyelesaian penelitian. Untuk lebih jelasnya, waktu penelitian tertuang dalam tabel berikut:

Tabel 3.3

Waktu Penelitian

KEGIATAN	BULAN																											
	FEB				MAR				APR				MEI				JUN				JUL				AGUS			
	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
Persiapan																												
Pengajuan Judul																												
ACC Judul																												
Penulisan BAB I																												
Bimbingan																												
Revisi BAB I																												
Penulisan BAB II																												
Bimbingan																												
Revisi BAB II																												
Penulisan BAB III																												
Bimbingan																												
Revisi BAB III																												
Pendaftaran UP																												
Sidang Seminar UP																												
Revisi UP																												
Pengumpulan Data																												
Penelitian Lapangan																												
Pengolahan Data																												
Penulisan BAB IV																												
Bimbingan																												
Revisi BAB IV																												
Penulisan BAB V																												
Bimbingan																												
Revisi Bab V																												
Penyelesaian Skripsi																												
Sidang Komprehensif																												
Pendaftaran Sidang Akhir																												
Pelaksanaan Sidang Akhir																												
Revisi Sidang Akhir																												

Sumber: Dokumen Peneliti, 2018