

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan suatu cara atau teknis yang dilakukan dalam proses penelitian dalam rangka memperoleh fakta dan prinsip secara sistematis (Mardalis, 1995, hal. 24).

#### **3.1 Pendekatan atau Paradigma Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan melibatkan berbagai metode yang ada. (Moleong 2001:5)<sup>12</sup>

Sedangkan menurut Sugiyono penelitian kualitatif adalah Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi".(Sugiyono,2010:1 2)

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus, pada studi kasus ini yakni menggabungkan dari penelitian lapangan (*field research*) dan kepustakaan (*desk research*). Pada penelitian ini

---

<sup>12</sup> <http://ejournal.unesa.ac.id/article/1263/57/article.pdf>. Tanggal akses 24 September 2014, pk. 19.00 WIB

data-data yang digunakan diambil dari media elektronik seperti website dan internet, laporan manajemen, serta melakukan penelitian ke lapangan dengan bertemu dan wawancara kepada pihak Hotel California Bandung untuk mendapatkan data-data yang akurat.

### *Pengertian Studi Kasus*

Studi kasus merupakan tipe pendekatan dalam penelitian yang menelaah satu kasus secara intensif, mendalam, mendetail, dan komprehensif. Studi kasus bisa dilakukan secara individu, seperti yang lazim dilakukan para ahli psikologi analisis; juga terhadap kelompok, seperti yang dilakukan beberapa ahli antropologi, sosiologi, dan psikologi sosial. Pada penelitian yang menggunakan metode ini., berbagai variabelnya ditelaah dan ditelusuri, termasuk kemungkinan hubungan antarvariabel yang ada. Karenanya, penelitian suatu kasus, bisa jadi melahirkan pernyataan-pernyataan yang bersifat eksplanasi. Akan tetapi, eksplanasi tersebut tidak dapat diangkat sebagai suatu generalisasi.

Penelitian ini menggunakan studi kasus kualitatif. Metode penelitian studi kasus merupakan strategi yang cocok apabila pertanyaan suatu penelitian berkaitan dengan *how* atau *why*, cocok untuk pertanyaan dalam penelitian ini yakni “Bagaimana Strategi *Marketing Public Relations* Dalam Meningkatkan Jumlah *Customer* Di Hotel California Bandung Dengan Menggunakan *Sales Call*”, Pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” kemungkinan besar akan mengarah ke penggunaan studi kasus sebagai metode penelitiannya. Pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” akan diarahkan ke serangkaian peristiwa

kontemporer, di mana peneliti hanya memiliki peluang yang kecil sekali atau tak mempunyai peluang sama sekali untuk melakukan kontrol terhadap peristiwa tersebut (Yin, 2013 : 1)

Langkah-langkah dalam penelitian studi kasus:

- a. Pemilihan kasus: dalam pemilihan kasus hendaknya dilakukan secara bertujuan (purposive) dan bukan secara lambang. Kasus dapat dipilih oleh peneliti dengan menjadikan objek orang, lingkungan, program, proses, dan masyarakat atau unit sosial. Ukuran dan kompleksitas objek studi kasus haruslah masuk akal, sehingga dapat diselesaikan dengan batas waktu dan sumber-sumber yang tersedia. Yang menjadi sasaran penelitian penulis adalah bagaimana Strategi *Marketing Public Relations* Dalam Meningkatkan Jumlah *Customer* Di Hotel California Bandung Dengan Menggunakan *Sales Call*.
- b. Pengumpulan data: terdapat beberapa teknik dalam pengumpulan data, tetapi yang lebih dipakai dalam penelitian kasus adalah wawancara mendalam, dan analisis dokumentasi. Peneliti sebagai instrumen penelitian, dapat menyesuaikan cara pengumpulan data dengan masalah dan lingkungan penelitian, serta dapat mengumpulkan data yang berbeda secara serentak. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara, dan tulisan lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian. Sedangkan data sekunder adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

- c. Analisis data: setelah data terkumpul peneliti dapat mulai mengagregasi, mengorganisasi, dan mengklasifikasi data menjadi unit-unit yang dapat dikelola. Agregasi merupakan proses mengabstraksi hal-hal khusus menjadi hal-hal umum guna menemukan pola umum data. Data dapat diorganisasi secara kronologis, kategori atau dimasukkan ke dalam tipologi. Analisis data dilakukan sejak peneliti di lapangan, sewaktu pengumpulan data dan setelah semua data terkumpul atau setelah selesai di lapangan;
- d. Perbaikan (*refinement*): meskipun semua data telah terkumpul, dalam pendekatan studi kasus hendaknya dilakukan penyempurnaan atau penguatan (*reinforcement*) data baru terhadap kategori yang telah ditemukan. Pengumpulan data baru mengharuskan peneliti untuk kembali ke lapangan dan barangkali harus membuat kategori baru, data baru tidak bisa dikelompokkan ke dalam kategori yang sudah ada;
- e. Penulisan laporan: laporan yang penulis lakukan secara komunikatif, mudah dibaca, dan mendeskripsikan suatu gejala atau kesatuan sosial secara jelas, sehingga memudahkan pembaca untuk memahami seluruh informasi penting. Laporan diharapkan dapat membawa pembaca ke dalam situasi kasus kehidupan seseorang atau kelompok.

### **3.2 Subjek-Objek Dan Sumber Data Penelitian**

Yang dimaksud subjek penelitian adalah sumber untuk mendapatkan data atau informasi penelitian (Sumadi Suryabrata, 1990, hal. 24). Subjek penelitian

dalam penelitian ini adalah *Public Relation Officer* Hotel California Bandung Ibu Septiani dan *Sales And Marketing Executive* Hotel California, Ibu Eva Rachmawati Dewi.

Subjek atau informan pada penelitian ini memiliki kriteria sebagai berikut:

- Individu-individu yang terlibat langsung dalam kegiatan *Marketing Public Relations* di Hotel California Bandung
- Menjabat sebagai *Public Relations Officer* Hotel California Bandung, *Sales And Marketing Executive* Hotel California Bandung.

Maka peneliti memilih dua informan bagi penelitian ini, antara lain :

- 1) *Public Relations Officer* Hotel California Bandung, Ibu Septiani
- 2) *Sales And Marketing Executive* Hotel California Bandung, Ibu Eva Rachmawati Dewi

Penentuan subyek tersebut dengan alasan pada penelitian kualitatif tidak ada sampel acak, tetapi sampel bertujuan (*purposive sample*). Teknik penarikan sampel yang didasarkan pada ciri atau karakteristik (tujuan) yang ditetapkan oleh peneliti sebelumnya. Dari mana atau dari siapa penarikan data dimulai tidak menjadi persoalan, tetapi bila hal itu sudah berjalan, maka pemilihan berikutnya bergantung pada apa keperluan dan tujuan peneliti. (Prof.Dr Nyoman Dantes)

Teknik *purposive sampling* digunakan karena peneliti ingin mengidentifikasi jenis kasus tertentu untuk investigasi mendalam. Tujuannya

bukan mengarah pada generalisasi kepada populasi yang lebih besar, melainkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam. Informan dipilih berdasarkan kriteria atau *criterion sampling*. Hal ini bertujuan agar data yang diperoleh merupakan data yang akurat dan berasal dari individu-individu yang benar-benar menguasai permasalahan. Sesuai dengan tujuan penelitian kualitatif, yaitu *informative richness*. (Prof.Dr Nyoman Dantes)<sup>13</sup>

Sedangkan obyek penelitiannya adalah kegiatan *sales call* yang direncanakan dan dilaksanakan oleh divisi PRO (*Public Relations Officer*) dalam melaksanakan strategi *Marketing Public Relations* Hotel California Bandung untuk meningkatkan jumlah *Customer*.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh informasi yang akurat, diperlukan adanya data yang valid, sehingga mampu mengungkapkan masalah yang akan diteliti. Adapun metode yang dipakai untuk memperoleh data adalah :

a. *Interview* / Wawancara

Dari segi terminologi, "*interview*" mengandung pengertian segala kegiatan menghimpun (mencari) data / informasi, dengan jalan melakukan tanya jawab lisan secara bertatap muka (*face to face*) dengan siapa saja yang diperlukan (Dudung Abdurrahman, 2003, hal.58). Interview ini dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada yang bertanggung jawab dengan *Public Relations Officers* dan *Sales and Marketing* Hotel California Bandung.

---

<sup>13</sup> <https://profdantes.wordpress.com/2009/09/29/kerangka-dasar-penelitian-kuantitatif/> Tanggal akses 26 September 2014, pk. 18.00 WIB

## b. Studi Literatur

Penulis menganut sistem kepastakaan terbuka dimana dengan mengumpulkan data atau keterangan melalui bahan bacaan mengenai masalah yang diteliti. Dengan teknik kepastakaan 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.

### 3.4 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, proses analisis yang digunakan tidak dilakukan setelah data terkumpul seluruhnya, tetapi dilakukan pada waktu bersamaan dengan proses pengumpulan data. Hal ini dilakukan karena analisis ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran khusus yang bersifat menyeluruh tentang apa yang tercakup dalam permasalahan yang diteliti.

Analisis data dalam penelitian berlangsung bersamaan dengan proses pengumpulan data melalui tiga tahap model alir yaitu:

#### 1. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

#### 2. Penyajian data

“Penyajian” sebagai sekumpulan informasi tersusun yang member kemungkinan adanya perkiraan kesimpulan dan pengambilan tindakan

dengan melihat penyajian-penyajian, kita akan dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan, lebih jauh menganalisis atautkah mengambil tindakan berdasarkan atas pemahaman yang didapat dari penyajian-penyajian tersebut.

### 3. Menarik kesimpulan/verifikasi

Verifikasi merupakan suatu tinjauan ulang pada catatan lapangan, atau upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain.

Ketiga alur kegiatan analisis data ini dapat ditunjukkan dengan bagan sebagai berikut. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus.

### 3.5 Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini metode pemeriksaan keabsahan data yang di gunakan adalah triangulasi. Triangulasi adalah teknik menganalisis jawaban subyek dengan meneliti kebenaran melalui data empiris (sumber data lainnya) yang tersedia. Disini jawaban subyek di kroscek dengan dokumen yang ada (Kriyantono, 2006, hal.71).

Untuk menguji keabsahan data penelitian, peneliti menggunakan teknik triangulasi data, yakni teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data ini untuk keperluan pengecekan atau pembanding terhadap data itu.



Peneliti dalam menggunakan teknik triangulasi ini memanfaatkan penggunaan sumber dan metode. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat berbeda dalam penelitian kualitatif.

Hal itu dapat dicapai dengan jalan,

- a) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b) Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. (Moleong, 2007:330)
- c) Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- d) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- e) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.