

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah, disebut juga sebagai metode etnografi. Penelitian kualitatif dilakukan pada objek alamiah yang berkembang apa adanya. Kehadiran peneliti mempengaruhi dinamika pada objek tersebut. Penelitian kualitatif instrumennya adalah peneliti itu sendiri. Menjadi instrumen maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif.

Menurut Sugiyono (2010) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengumpulan sumber data dilakukan secara purposive dan snowball, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, kondisi, sistem pemikiran ataupun peristiwa pada masa

sekarang. Tipe penelitian ini berusaha menerangkan fenomena sosial tertentu. Menurut Morissan (2017) penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu atau perseorangan seperti hasil wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti. Data diperoleh dari wawancara dimana peneliti terjun langsung dalam wawancara di lapangan. Peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung di lapangan yaitu pada kepala hotel, karyawan hotel, dan masyarakat baik kepada pengunjung/tamu (pelancong) maupun kepada masyarakat sekitar hotel. Hal ini dilakukan untuk memperoleh sumber data primer untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan hotel di Kabupaten Probolinggo.

b. Data Sekunder

Data yang sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan, dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya (Uma Sekaran, 2011). Data yang kedua adalah data sekunder, data ini merupakan data primer yang telah diolah oleh pihak lain atau data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau oleh pihak lain yang pada umumnya disajikan dalam bentuk tabel-tabel atau diagram-diagram.

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah awal yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono: 2008). Oleh karena itu, untuk memperoleh data yang valid dan relevan dalam penelitian ini, maka peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Teknik Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2008) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Sedangkan Sanafiah Faisal dalam Sugiyono (2008) mengklasifikasikan observasi menjadi observasi berpartisipasi (*participant observation*), observasi yang secara terang-terangan dan tersamar (*overt observation*), dan (*covert observation*), dan observasi yang tak terstruktur.

Peneliti terjun langsung dalam wawancara di lapangan. Peneliti melakukan observasi atau pengamatan langsung di lapangan yaitu pada karyawan hotel, dan masyarakat baik kepada pengunjung/tamu (pelancong) maupun kepada masyarakat sekitar hotel. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data-data empiris untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan hotel di Kabupaten Probolinggo.

b. Teknik wawancara

Wawancara yaitu mengadakan komunikasi langsung dengan responden melalui tatap muka guna menghimpun data yang dibutuhkan dalam penelitian. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self report*, atau setidaknya pada keyakinan atau pengetahuan pribadi.

Dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik observasi partisipatif dengan wawancara mendalam. Selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan *interview* kepada orang-orang yang ada didalamnya (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara yaitu wawancara tak terstruktur. Wawancara tak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan (Sugiyono, 2008).

Pada dasarnya, teknik wawancara dilakukan dalam upaya pengumpulan data dan merupakan salah satu cara memahami persepsi dari stakeholders. Teknik pengumpulan data dengan wawancara ini dilakukan untuk mendapatkan data yang otentik untuk menggali tentang manajemen

pelayanan hotel Sari Indah di Kabupaten Probolinggo.

c. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting seperti dari lembaga atau organisasi maupun perorangan. Dokumentasi itu sendiri adalah pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian sebagai barang bukti otentik, Menurut Hamidi (2004). Selain itu, Sugiyono (2013) berpendapat bahwa dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

Dokumentasi merupakan pengumpulan data oleh peneliti dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari sumber terpercaya yang mengetahui tentang narasumber, misal LSM. Menurut Arikunto (2006) teknik dokumentasi adalah mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Dokumentasi adalah proses pengumpulan data dengan mencari, menganalisis, dan menginterpretasikan informasi dari beberapa arsip atau dokumen asli yang berada di lokasi penelitian yang bersangkutan dan memiliki relevansi dengan masalah yang sedang dibahas. Hal ini dapat dilakukan dengan dua cara sebagai berikut :

- 1) Secara manual (*manual search*) yaitu, menghimpun informasi dengan mencatat atau menyalin data-data yang ada dalam dokumen di lokasi penelitian baik berupa buku laporan, peraturan-peraturan yang berlaku, serta dokumen-dokumen mengenai objek penelitian.
- 2) Secara komputerisasi (*computerized search*), dengan cara mengakses

data melalui internet.

C. Instrumen Penelitian

Sesuai dengan metode penelitian yang digunakan, yaitu penelitian kualitatif maka terdapat beberapa instrumen dalam penelitian yang diperlukan. Menurut Nasution (1988) dalam Sugiyono (2013). “Dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain daripada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Alasannya adalah bahwa, segala sesuatunya belum mempunyai bentuk yang pasti. Masalah, fokus penelitian, prosedur penelitian, hipotesis yang digunakan, bahkan hasil yang diharapkan, itu semuanya tidak dapat ditentukan secara pasti dan jelas sebelumnya. Segala sesuatu masih perlu dikembangkan sepanjang penelitian itu. Dalam keadaan yang serba tidak pasti dan tidak jelas itu, tidak ada pilihan lain dan hanya peneliti itu sendiri sebagai alat satu-satunya yang dapat mencapainya”. Instrumen penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Pedoman wawancara berisi tentang pertanyaan-pertanyaan yang disesuaikan dengan teori yang digunakan dalam penelitian dan disesuaikan dengan pokok permasalahan dalam penelitian ini.
2. Pedoman observasi berisi tentang aktivitas terhadap suatu proses atau objek, untuk mendapatkan informasi dalam melanjutkan suatu penelitian.

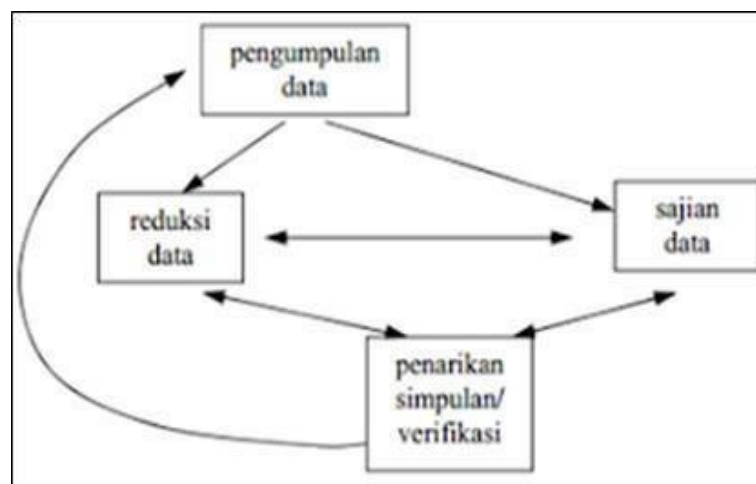
D. Keabsahan Data

Dalam Penelitian Kualitatif memungkinkan untuk dilakukan sebuah analisis data pada waktu peneliti berada di lapangan maupun setelah kembali

dari lapangan baru dilakukan analisis. Pada penelitian ini analisis data telah dilaksanakan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Alur analisis mengikuti model analisis interaktif sebagaimana diungkapkan Miles Huberman (1984). Teknis yang digunakan dalam menganalisis data dapat divisualisasikan sebagai berikut :

Gambar 3.1

Analisis Data : Model Interaktif (Miles Huberman)



Sumber: Huberman (dalam Sugiyono, 2009)

Proses analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan empat tahap yaitu sebagai berikut :

1) Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami, (catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap

fenomena yang dialami). Catatan reflektif adalah catatan yang berisi kesan, komentar, pendapat dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai, dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

2) Reduksi Data

Setelah data terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi data, guna memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan dan maknanya. Pada proses reduksi data, hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Sedangkan data-data yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian dibuang. Dengan kata lain reduksi data digunakan untuk menganalisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.

3) Penyajian Data

Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini, agar peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan informasi baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti harus membuat naratif, matrik, atau grafik, untuk memudahkan penguasaan informasi atau data tersebut. Dengan demikian peneliti dapat tetap

menguasai data dan tidak tenggelam dalam kesimpulan informasi yang dapat membosankan. Hal ini dilakukan karena data yang terpencar-pencar dan kurang tersusun dengan baik dapat mempengaruhi peneliti dalam bertindak secara ceroboh dan mengambil kesimpulan yang memihak, tersekat-sekat dan tidak mendasar. Untuk display data harus disadari sebagai bagian dalam analisis data.

4) Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir.