

## **BAB III**

### **METODELOGI PENELITIAN**

#### **3.1 .Paradigma Penelitian**

Paradigma pada hakikatnya merupakan suatu upaya untuk menemukan kebenaran atau untuk lebih membenarkan kebenaran. Menurut Harmon (dalam Moleong, 2014), paradigma adalah cara mendasar untuk mempersepsi, berpikir, menilai, dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang realitas.

Adapun pemilihan paradigma yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah paradigma Konstruktivisme karena dapat memberikan alternatif paradigma dalam mencari kebenaran tentang realitas sosial, sekaligus menandai terjadinya pergeseran model rasionalitas untuk mencari dan menentukan aturan-aturan ke model rasionalitas praktis yang menekankan peranan contoh dan interpretasi mental.

Menurut (Yusuf, 2015), konstruktivisme dapat melihat warna dan corak ilmu sosial, yang memerlukan intensitas interaksi antara peneliti dan objek yang dicermati, sehingga akan berpengaruh pada nilai-nilai yang dianut, etika akumulasi pengetahuan, model pengetahuan, dan diskusi ilmiah. Karena itu “secara tegas paham ini menyatakan bahwa positivism, post positivism, dan teori kritis keliru dalam mengungkap realitas dunia, dan harus ditinggalkan dan digantikan oleh paham yang bersifat konstuktif.

Paradigma konstuktivis memiliki beberapa kriteria yang membedakannya dengan paradigma lainnya, yaitu:

- a. Asumsi ontology: “Realis kritis – artinya realitas itu memang ada, tetapi tidak akan pernah dapat dipahami sepenuhnya. Realitas diatur oleh hukum-hukum alam yang tidak dipahami secara sempurna.
- b. Asumsi epistemologi: “Objektivis modifikasi – artinya objektivitas tetap merupakan pengaturan (*regulator*) yang ideal, namun objektivitas hanya dapat diperkirakan dengan penekanan khusus pada penjaga eksternal, seperti tradisi dan komunitas yang kritis.”
- c. Asumsi metodologi: “Eksperimental/manipulative yang dimodifikasi, maksudnya menekankan sifat ganda yang kritis. Memperbaiki ketidakseimbangan dengan melakukan penelitian dalam latar yang alamiah, yang lebih banyak menggunakan metode-metode kualitatif, lebih tergantung pada teori-grounded (*grounded-theory*) dan memperlihatkan upaya (*reintroducing*) penemuan dalam proses penelitian”.

Peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme karena mampu menempatkan posisi peneliti setara dan sebisa mungkin masuk dengan subjeknya, dan berusaha memahami dan mengonstruksikan sesuatu yang menjadi pemahaman subjek yang akan diteliti.

### **3.2 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Menurut (Yusuf, 2015), penelitian kualitatif bermaksud untuk memahami fenomena tentang

apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, pandangan, motivasi, tindakan sehari-hari, secara holistic dan dengan metode deskripsi dalam bentuk kata-kata dan Bahasa (naratif) pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pendekatan ini digunakan karena data yang diperoleh adalah data deskriptif yang berupa kata-kata tulisan dan lisan dari orang-orang serta berupa dokumen atau perilaku yang diamati. Secara garis besar penelitian ini menggunakan dua metode yaitu metode interview dan pengamatan atau observasi. Peneliti melakukan interview atau wawancara mendalam untuk memperoleh data kemudian dilanjutkan dengan pengamatan sehingga menghasilkan data yang akurat. Data yang dihasilkan dari wawancara dan pengamatan ditelaah dan dikaji secara mendalam, diverifikasi dan akhirnya diuraikan kesimpulan.

### **3.3. Teknik Penentuan Informan**

Teknik penentuan informan yang dipakai dalam penelitian ini adalah *non probability sample*. Menurut Yusuf (2015), *non probability sample* merupakan teknik pengambilan sample yang tidak ditentukan terlebih dahulu, peneliti langsung mengumpulkan data dari unit sampling yang ditemui, dimana jenis penarikan sampel dalam penelitian ini ditentukan secara *purposive sampling*. Adapun daftar informan dalam penelitian ini antara lain:

**Table 3.1 Informan Penelitian**

No	Nama	Jabatan
1	Mery, K. Dahler	<i>Manager</i> HRD The Zury Hotel Baturaja
2	Rifky	Staf HRD The Zury Hotel Baturaja
3	Aulia	Konsumen The Zury Hotel Baturaja

### **3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah melalui pengumpulan data secara primer. Data primer diperoleh melalui hasil wawancara mendalam. berkaitan dengan *Strategi Marketing Public Relations* dalam meningkatkan loyalitas tamu Hotel The Zuri Baturaja.

#### **1. Wawancara**

Pengumpulan data primer pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam (*indepth Interview*). Wawancara mendalam adalah riset atau penelitian dilakukan dengan cara percakapan antara dua orang (penelitian dengan key informan) yang dimulai dengan pewawancara dan dipusatkan pada isi yang dititik beratkan kepada tujuan deskripsi, prediksi dan penjelasan sistematis mengenai penelitian tersebut. Menurut (Yusuf, 2015) yang dimaksud dengan wawancara adalah: “Proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara si penanya atau pewawancara dengan si penjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).” Dalam Penelitian ini, peneliti akan

mewawancarai Informan sebagai yang membuat kebijakan serta Informan yang menjalankan kebijakan tersebut.

## 1. Observasi

Menurut Marshall dalam (Sugiyono, 2016) menyatakan bahwa, “*through observation, the researcher learn behavior and the meaning attached to those behavior*”. Melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Dalam melakukan observasi, peneliti akan terlibat kegiatan sehari-hari proses kerja dan orang yang diamati sebagai sumber data penelitian. Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan dan pencatatan ini dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa. Metode observasi sebagai alat pengumpul data, dapat dikatakan berfungsi ganda, sederhana, dan dapat dilakukan tanpa menghabiskan biaya. Namun demikian, dalam melakukan observasi peneliti dituntut memiliki keahlian dan penguasaan kompetensi tertentu, Menurut (Yusuf, 2015), observasi terdiri dari 3 jenis yaitu:

### a. Observasi partisipatif

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan dimana peneliti benar-benar terlibat dalam keseharian responden.

### b. Observasi terus terang atau tersamar

Dalam hal ini, peneliti melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia akan melakukan penelitian, sehingga mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas si peneliti. Tetapi

dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau si peneliti menyatakan terus terang maka peneliti tidak akan diijinkan untuk melakukan penelitian.

### c. Observasi tak berstruktur

Observasi yang dilakukan tanpa menggunakan *guide* observasi. Pada observasi ini peneliti atau pengamat harus mampu mengembangkan daya pengamatannya dalam mengamati suatu objek. Manfaat dari observasi ini antara lain peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, jadi akan dapat diperoleh pandangan yang holistik atau menyeluruh, dengan observasi akan diperoleh pengalaman langsung, sehingga memungkinkan peneliti menggunakan pendekatan induktif, jadi tidak dipengaruhi oleh konsep atau pandangan sebelumnya. Pendekatan induktif ini membuka kemungkinan penemuan atau *discovery*.

Dalam observasi, peneliti menggunakan teknik observasi terus terang atau samar, karena peneliti meminta izin kepada pihak Hotel The Zuri Baturaja untuk melakukan penelitian. Dan Hotel The Zuri Baturaja telah memberikan persetujuan untuk peneliti melakukan penelitian ini. Observasi pada penelitian ini untuk melihat kegiatan yang terkait dengan Strategi *Marketing Public Relations* dan bagaimana *Marketing Public Relations* dalam meningkatkan loyalitas tamu.

### 3. Teknik Dokumentasi

Kata dokumen berasal dari bahasa latin yaitu *docere*, yang berarti mengajar. Pengertian dari kata dokumen menurut (Arikunto, 2012) seringkali digunakan para

ahli dalam dua pengertian, yaitu pertama, berarti sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan daripada kesaksian lisan, artefak, peninggalan-peninggalan terlukis, dan petilasan-petilasan.

### **3.2. Teknik Analisa Data**

Analisa data merupakan suatu kegiatan yang mengacu pada penelaahan atau pengujian yang sistematis mengenai suatu hal dalam rangka menentukan bagian-bagian atau hubungan antara bagian dalam keseluruhan. Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data. Definisi tersebut memberikan gambaran tentang betapa pentingnya kedudukan analisis data dilihat dari segi tujuan penelitian. Prinsip pokok penelitian kualitatif adalah menemukan teori dari data. Menurut (Yusuf, 2015), teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah menggunakan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan bagian integral dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan wawancara dan studi dokumentasi.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data, diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi dilakukan sejak pengumpulan data dimulai dengan

membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, menulis memo dan sebagainya dengan maksud menyisihkan data/informasi yang tidak relevan.

### 3. Display Data

Display data adalah pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif. Penyajiannya juga dapat berbentuk matrik, diagram, tabel dan bagan.

### 4. Verifikasi dan Penegasan Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verification*)

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menemukan makna data yang telah disajikan. Antara display data dan penarikan kesimpulan terdapat aktivitas analisis data yang ada. Dalam pengertian ini analisis data kualitatif merupakan upaya berlanjut, berulang dan terus-menerus. Masalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/ verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang terkait. Selanjutnya data yang telah dianalisis, dijelaskan dan dimaknai dalam bentuk kata-kata untuk mendiskripsikan fakta yang ada di lapangan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kemudian diambil intisarinnya saja.

Berdasarkan keterangan di atas, maka setiap tahap dalam proses tersebut dilakukan untuk mendapatkan keabsahan data dengan menelaah seluruh data yang ada dari berbagai sumber yang telah didapat dari lapangan dan dokumen pribadi,

dokumen resmi, gambar, foto dan sebagainya melalui metode wawancara yang didukung dengan studi dokumentasi.