

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian merupakan tempat dan keadaan dimana peneliti diharapkan dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti dalam rangka memperoleh data. Oleh karena itu, peneliti memilih Batu Night Spectaculer (BNS) Jalan Raya Oro-oro Ombo 200, Desa Oro-oro Ombo, Kota Batu, Malang, Jawa timur sebagai lokasi dan obyek penelitian.

3.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini menggunakan data-data empiris dalam mengkaji permasalahan yang ada. Hal ini sesuai dengan definisi penelitian kualitatif menurut Masyhuri dan Zainuddin (2008:13) yang mengatakan penelitian kualitatif adalah penelitian yang memecahkan masalah dengan menggunakan data empiris. Dan Iqbal Hasan (2002:98) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang tidak menggunakan model penelitian matematika, model statistik dan ekonometrika atau model-model tertentu lainnya.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dll, secara holistik, dan dengan cara

deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2006:6).

Sedangkan Sugiono (2008:1) mendefinisikan penelitian kualitatif dengan lebih spesifik yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalitas.

3.3 Instrumen Penelitian

Pada prinsipnya meneliti melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Meneliti dengan data yang sudah ada lebih tepat kalau dinamakan membuat laporan dari pada melakukan penelitian. Namun demikian, dalam skala yang paling rendah laporan juga dapat dinyatakan sebagai bentuk penelitian (Sugiono, 2009: 102).

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan (Sugiono, 2009: 222).

3.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam pendukung pembahasan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

A. Data Primer.

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Dalam penelitian ini, yang termasuk data primer adalah data yang diperoleh dengan wawancara secara langsung dengan pihak terkait dan observasi lapangan.

B. Data Sekunder.

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (Indriantoro, 1999, 147). Sumber data dari penelitian ini berasal dari literatur-literatur seperti buku-buku, jurnal-jurnal penelitian, makalah-makalah, majalah, surat kabar, penelitian-penelitian sebelumnya maupun data yang telah disediakan oleh pihak lain yang bersangkutan. Dalam penelitian ini, data sekunder yang diperlukan adalah struktur organisasi, visi, misi, dokumen-dokumen perusahaan serta catatan-catatan lainnya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode berikut :

1. Wawancara

Menurut Esterberg (dalam Sugiono, 2008:72) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik tertentu. Dan Iqbal Hasan (2008:86) wawancara sebagai teknik pengumpulan data dan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada informan dan jawaban-jawaban

reponden dicatat atau direkam. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara kepada enam informan yaitu HRD dan *Sataf Marketing* dari internal Batu *Night Spectaculer* (BNS) dan empat dari konsumen demi mendapatkan data yang akurat.

Jenis wawancara yang dilakukan dalam penelitian adalah wawancara berstruktur. Jenis wawancara tersebut merupakan teknik wawancara yang menggunakan daftar pertanyaan atau daftar isian sebagai pedoman saat melakukan wawancara (Iqbal Hasan, 2002:85).

2. Observasi

Nasution (dalam Sugiono, 2008:64) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, sesuai dengan tujuan empiris (Iqbal Hasan, 2001:86)

Adapun sasaran dalam obsevasi di wisata Batu *Night Spectaculer* (BNS), yakni menganalisis tingkat kualitas pelayanan jasa untuk memberikan kepuasan pada konsumen.

3. Data-data Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2008:82) dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Data dokumentasi ini digunakan untuk pelengkap bagian-bagian penelitian yang dilakukan sehingga penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan mendalam serta lebih jelas. Diantara data-data dokumentasi ini adalah data kehandalan karyawan dalam melayani konsumen, data distribusi produk dan data-data lainya untuk membantu dalam menyelesaikan penelitian tersebut.

4. Triangulasi

Sugiyono (2009:241) mengatakan, dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber.

Triangulasi teknik, berarti peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam, dan dokumentasi untuk sumber data yang sama secara serempak. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

Dalam hal triangulasi, Susan Stainback (1998) dalam Sugiyono (2009:241) menyatakan bahwa *“the aim is not to determine the truth about some social phenomenon, rather the purpose of triangulation is to increase one’s unberstanding of what ever is being investigated”*. Tujuan dari triangulasi bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan.

Tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya. Oleh karena itu dengan menggunakan teknik triangulasi dalam pengumpulan data, maka data yang diperoleh akan lebih konsisten, tuntas dan pasti. Dengan

triangulasi akan lebih meningkatkan kekuatan data, bila dibandingkan dengan satu pendekatan.

3.6. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskanya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Bondan dan Biklen, 1982).

Moleong (2007:247) mengemukakan proses analisis data kualitatif secara rinci sebagai berikut :

1. Menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber baik dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam pengamatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya.
2. Reduksi data. Data yang telah dibaca, dipelajari dan ditelaah tersebut mungkin sangat banyak sekali jumlahnya, sehingga memerlukan reduksi (pengurangan, penyusutan dan penurunan) dengan cara membuat abtraksi-abtraksi. Ini merupakan usaha membuat rangkuman dengan tetap menjaga inti, proses dan pertanyaan-pertanyaan yang ada.
3. Menyusun data hasil reduksi kedalam satuan-satuannya.

Memeriksa keabsahan data, melakukan penafsiran data dalam mengolah hasil sementara menjadi teori substantif.

Adapun teknik triangulasi yang digunakan adalah: Triangulasi Sumber, Menurut Moleong (2002:330) triangulasi dengan sumber adalah membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, mengecek data yang diperoleh dari seorang informan (karyawan), kemudian data tersebut dicek dengan bertanya pada informan lain secara terus menerus sampai terjadi kejenuhan data yang artinya tidak ditemukan lagi data baru.

