

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yakni menjelaskan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi (Rakhmat, 2000:24). Metode ini digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Tehnik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara triangulasi (gabungan), sementara analisis bersifat induktif (Sugiyono, 2008:9).

Menurut Moleong (2001:3) metodologi ini dihasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari fenomena sosial yang diamati baik dengan observasi wawancara maupun dokumentasi yang relevan. Berdasarkan uraian tersebut dapat dikemukakan bahwa penelitian deskriptif ini berusaha menggambarkan objek penelitian berdasarkan fakta serta kejadian. Berusaha menghubungkan kejadian-kejadian atau objek penelitian sekaligus menganalisisnya berdasarkan konsep-konsep yang sudah dikembangkan sebelumnya, sehingga memudahkan penulis dalam melakukan penelitian dan memecahkan masalah.

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk mencari informasi faktual yang detail mengenai gejala yang ada
2. Mengidentifikasi masalah-masalah yang terjadi dan praktek-praktek

yang sedang berlangsung.

3. Untuk membuat komparasi dan evaluasi

Alasan penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif karena jenis penelitian ini merupakan bagian dari karakteristik pendekatan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif dibutuhkan deskriptif data dengan kata-kata atau gambar. Selain itu penelitian deskriptif lebih menekankan pada usaha menjawab penelitian.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di perusahaan Hotel Amarelo Solo. Alasan penulis memilih Hotel Amarelo Solo sebagai obyek penelitian karena Hotel Amarelo Solo sebagai salah satu perusahaan perhotelan yang terhitung masih baru (6 tahun) di tengah persaingan perhotelan lainnya yang sudah berdiri lebih dulu di kota Solo. Perusahaan Hotel Amarelo Solo dituntut untuk bisa membangun dan menerapkan strategi IMC yang efektif dan efisien guna meraih pelanggan baru dan mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah persaingan perusahaan perhotelan lainnya di kota Solo. Hal ini menarik penulis untuk meneliti bagaimana strategi IMC yang dilakukan Hotel Amarelo Solo dan merumuskan strategi baru yang bisa diterapkan di perusahaan ini.

3.3 Sumber Data

Sumber data ini berupa orang, benda, atau tempat yang dapat memberikan data sebagai bahan penyusunan informasi bagi penelitian yang dilakukan oleh penulis. Menurut Lofland (1987:7) sumber data utama dalam

penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Penelitian ini menggunakan dua jenis data:

1. Data Premier

Menurut Moleong (2002:112) data premier adalah data yang diperoleh langsung dari sumber aslinya yaitu instansi atau perusahaan yang menjadi objek penelitian yang berupa kata-kata atau tindakan dari informan. Dalam hal ini yang dimaksud adalah data yang diperoleh peneliti dari hasil wawancara dengan pihak Manajer maupun dengan pihak-pihak terkait mengenai strategi-strategi yang dilakukan Hotel Amarelo Solo. Data yang dapat diambil berupa kata-kata atau tindakan yang dilakukan dalam menghadapi persaingan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dengan memanfaatkan berbagai macam data dan teori yang dikumpulkan melalui berbagai pustaka penunjang guna melengkapi data yang berhubungan dengan topik penelitian. (Nasir, 1988:111)

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Muhadjir (1991:146) *purposive* sampling berguna untuk mendapatkan informan penelitian yang tepat, menguasai permasalahan yang menjadi obyek penelitian. Dalam artian memilih siapa yang akan diambil sebagai anggota sampel benar-benar mengetahui tentang obyek yang akan diteliti. Penulis menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive*

sampling dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini, penulis mengambil sampel yang terkait dengan penelitian ini seperti:

1. *Staff*: untuk mendapatkan informasi mengenai produk dan pelayanan dari Hotel Amarelo Solo.
2. *Asisten Manager Marketing* Hotel Amarelo Solo: untuk mendapatkan informasi mengenai strategi IMC yang sudah dilakukan.
3. *General Manager* Hotel Amarelo Solo: untuk mengetahui informasi tentang Hotel Amarelo Solo, situasi persaingan secara actual, company profile, mengetahui divisi-divisi yang ada di perusahaan.
4. Beberapa pelanggan untuk mendapatkan informasi mengenai penerimaan terhadap Hotel Amarelo Solo berdasarkan strategi yang telah digunakan, serta untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan, kebutuhan, dan harapan mereka.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, dalam penelitian ini digunakan metode sebagai berikut:

a. Observasi

Merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung (tanpa alat) terhadap suatu benda, kondisi atau situasi, proses atau perilaku. Faisal (1982:52) dalam upaya melakukan pengamatan dan pencatatan fenomena yang diselidiki melalui

penglihatan dan pendengaran yang digunakan untuk mengetahui keberadaan produk dengan melihat penerapan komunikasi pemasaran (periklanan, promosi penjualan, hubungan masyarakat, penjualan tatap muka, pemasaran langsung) yang digunakan.

b. Wawancara

Menurut Bungin (2001:108) wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang-orang yang diwawancarai dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*). Metode pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara untuk

Mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkap pertanyaan-pertanyaan kepada responden.

3.6 Validitas Data

Metode yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data dalam penelitian ini adalah Triangulasi Data. Hal ini berkenaan dengan penelitian yang menggunakan beragam sumber data, seperti mengumpulkan data dari kelompok, lokasi atau latar, atau waktu yang berbeda-beda sesuai dengan fakta autentik yang ada di lapangan.

Menurut Moleong (1988:178) teknik triangulasi data yaitu teknik pemeriksaan yang memanfaatkan sesuatu di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai bahan perbandingan terhadap data tersebut. Teknik Triangulasi yang digunakan antara lain:

1. Triangulasi Sumber

Menurut Moleong (2005:330) triangulasi dengan sumber adalah membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informan 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 secara terus menerus sampai terjadi kejenuhan data yang artinya tidak ditemukan lagi data baru.

2. Triangulasi dengan Metode

Triangulasi dengan metode menurut Patton dalam Moleong (2005:331) adalah:

- a. Mengecekkan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data, peneliti mengecek data atau informasi yang diperoleh melalui metode wawancara kemudian data tersebut dicek melalui observasi (pengamatan) atau dokumentasi, dan begitu juga sebaliknya.
- b. Mengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama, peneliti mengecek data atau informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan seorang informan kemudian data yang diperoleh tersebut dicek pada informan yang bersangkutan pada waktu yang berbeda.

Dari paradigma di atas, penelitian ini akan lebih diarahkan pada pemahaman mendalam tentang strategi IMC yang harus diterapkan Hotel Amarelo Solo guna menghadapi persaingan usaha di bidang perhotelan.

3.7 Tehnik Analisis Data

Dalam penelitian deskriptif ini, metode analisis data yang digunakan adalah analisis model Miles dan Huberman dalam buku Metodologi Penelitian Kualitatif (Moleong, 2002:248), dimana dijelaskan bahwa analisis data meliputi tiga alur kegiatan, yaitu:

- a. Reduksi data. Merupakan proses pemilihan data, menggolongkan mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan dan verifikasi.
- b. Penyajian data. dalam ini seluruh data-data di lapangan yang berupa hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, akan dianalisis sesuai dengan teori-teori yang telah dipaparkan sebelumnya sehingga dapat memunculkan deskripsi tentang strategi komunikasi pemasaran terpadu yang dilakukan oleh Divisi Marketing Hotel Amarelo Solo dalam membangun citra perusahaan.
- c. Penarikan kesimpulan adalah kegiatan penggambaran secara utuh dari obyek yang diteliti pada proses penarikan kesimpulan berdasarkan penggabungan informasi yang telah disusun dalam suatu bentuk yang pas pada penyajian data. melalui informasi tersebut, peneliti dapat memaparkan kesimpulan dari sudut pandang peneliti untuk lebih mempertegas skripsi ini.