

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif pada dasarnya adalah mempertimbangkan kesesuaian metode dengan tujuan serta subjek penelitian (Pawito, 2007 : 84). Deskriptif kualitatif adalah usaha untuk mengungkapkan suatu masalah, keadaan, peristiwa sebagaimana adanya sehingga bersifat sekedar mengungkap fakta (Enzir, 2011: 22). Peneliti bertindak sebagai pengamat, di mana ia membuat kategori perilaku, mengamati gejala dan mencatat informasi yang didapatkan dari sumber data sekunder yang berbentuk dokumentasi. Penelitian ini termasuk dalam kualitatif karena penelitian ini berusaha memaparkan masalah hambatan dan strategi komunikasi antarpribadi yang terjadi antara divisi direktur dan sales pada divisi *Sales and Marketing*.

Selanjutnya, penelitian ini juga berusaha mengungkapkan masalah yang dihadapi oleh divisi *Sales and Marketing* dalam berkomunikasi secara objektif.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Divisi *Sales and Marketing* Alana Hotel & Convention Center Solo. Jl. Adi Sucipto, Colomadu Karanganyar, Blulukan, Colomadu, Surakarta City, Central Java 57174.

3.3. Sumber Data

a. Data primer

Data primer merupakan data yang berupa fakta atau keterangan yang diperoleh secara langsung dari sumber data untuk tujuan penelitian sehingga diharapkan penulis dapat memperoleh hasil yang sebenarnya dari objek yang diteliti (Sugiyono, 2012:225). Data Primer merupakan data-data yang berasal dari sumber data utama, yang berwujud tindakan-tindakan dan kata-kata dari pihak yang terlibat dengan obyek yang diteliti. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dengan informan yaitu: manajer dan karyawan Divisi *Sales and Marketing* Alana Hotel & Convention Center Solo.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan keterangan-keterangan atau pengetahuan yang secara tidak langsung diperoleh dari bahan bacaan yang diperoleh melalui studi kepustakaan, misalnya dokumen, laporan-laporan atau catatan-catatan lain yang digunakan untuk penunjang dan pelengkap data primer (Sugiyono, 2012:225). Sumber data sekunder dalam penelitian meliputi :

1. Buku, yaitu buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, misalnya adalah buku-buku tentang komunikasi antar pribadi.
2. Artikel, yaitu tulisan-tulisan yang ada di Koran/Internet yang berkaitan dan jurnal penelitian.

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Logika pengambilan sampel dalam penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif. Seperti yang dikemukakan oleh Pawito (2007:86-87), penelitian kuantitatif lebih mengutamakan keterwakilan (*representativeness*) dari sebagian populasi untuk mewakili seluruh populasi, penelitian kualitatif lebih mengutamakan persoalan representativitas informasi atau data.

Persoalan sampel meliputi dua hal yakni *sampling unit* dan *sampling techniques*. *Sampling unit* berkenaan dengan apa yang sesungguhnya hendak diwakili seperti orang-orang, *setting*, teks, peristiwa dan sebagainya sementara *sampling techniques* berhubungan dengan bagaimana menentukan siapa yang menjadi wakil (Pawito, 2007:90).

Penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, dimana peneliti mengambil informan dengan kriteria:

- a. Staff defisi marketing
- b. Pendidikan minimal diploma
- c. Masa kerja 2 tahun

3.5. Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara

Wawancara merupakan alat pengumpulan data yang sangat penting dalam penelitian komunikasi kualitatif yang melibatkan manusia sebagai subjek (pelaku, aktor) sehubungan dengan realitas atau gejala yang dipilih untuk diteliti (Pawito, 2007:132).

Adapun dalam wawancara ini yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in depth interview*). Wawancara mendalam dilakukan dengan informan kunci (*key informans*) yang didasarkan pada persyaratan-persyaratan utama sehingga mereka merupakan orang-orang yang dinilai dapat memberikan informasi nyata di mata masyarakat. Para informan dipilih dengan sengaja, yaitu mereka yang diperkirakan mampu memberikan jawaban lengkap.

Wawancara mendalam ini dilakukan berdasarkan daftar pertanyaan yang sudah disusun dan digunakan sebagai pedoman saja. Penggunaan teknik wawancara terbuka dipilih karena dinilai lebih sesuai untuk penelitian kualitatif yang biasanya lebih berpandangan terbuka. Dengan teknik ini, maka responden akan mengetahui bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengerti pula maksud wawancara tersebut. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan terhadap informan yaitu staff Divisi Sales and Marketing Alana Hotel & Convention Center Solo.

b. Observasi

Dalam konteks ilmu komunikasi, penelitian dengan metode pengamatan atau observasi (*observation reaserch*) biasanya dilakukan untuk melacak sistematis dan langsung gejala-gejala komunikasi terkait dengan persoalan-persoalan sosial, politis, dan kultur masyarakat. (Pawito, 2007:111). Objek observasi adalah staff Divisi Sales and Marketing Alana Hotel & Convention Center Solo.

c. Dokumentasi

Metode ini diperlukan guna melengkapi hal-hal yang dirasa belum cukup dalam data-data yang telah diperoleh melalui pengumpulan lewat dokumen atau catatan yang ada dan dianggap relevan dengan masalah yang diteliti. Dokumentasi yang ada dalam penelitian ini adalah catatan yang ada dan dianggap relevan dengan masalah yang diteliti.

3.6. Validitas Data

Dalam menguji validitas data dalam penelitian, penulis menggunakan teknik triangulasi. Menurut Pawito (2007 : 88-100), teknik triangulasi terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu :

1. Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data merupakan penggalan informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber data, seperti melalui wawancara, observasi atau dokumen tertulis. Masing-masing cara dapat menghasilkan data yang berbeda sehingga dapat memberikan pandangan yang berbeda mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu dapat menciptakan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.(2007 : 88-100). Dalam penelitian ini triangulasi sumber data yang digunakan yaitu dengan menggali data dari sumber yang berbeda. Sumber-sumber tersebut adalah direktur dan sales.

2. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif, metode yang digunakan adalah wawancara dan observasi. (2007 : 88-100).

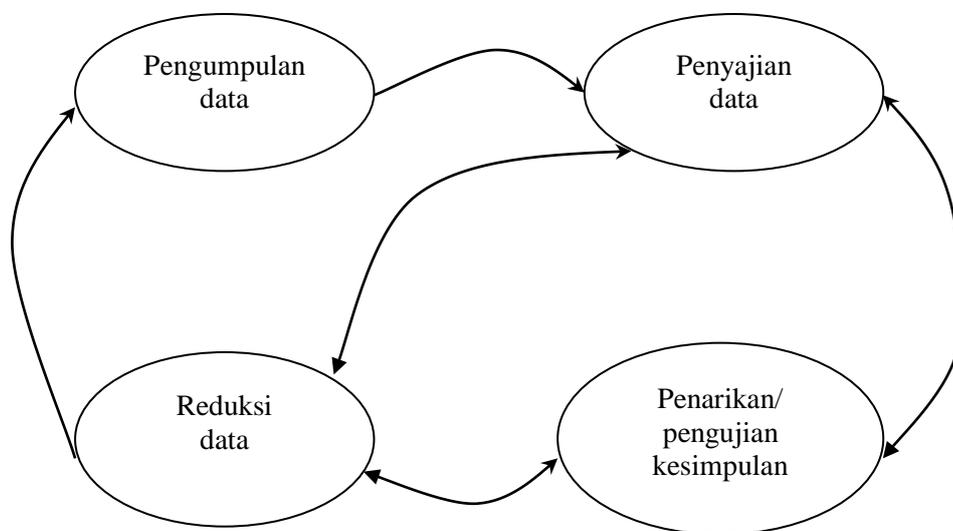
Dalam penelitian ini triangulasi metode yang digunakan yaitu dengan metode wawancara dan observasi.

3.7. Teknik Analisis Data

Menurut Pawito (2007:101), analisis data dalam penelitian komunikasi kualitatif pada dasarnya dikembangkan dengan maksud hendak memberikan makna (*making sense of*) terhadap data, menafsirkan (*interpreting*), atau mentransformasikan (*transforming*) data ke dalam bentuk-bentuk narasi yang kemudian mengarah pada temuan yang bernuansakan proposisi-proposisi ilmiah (thesis) yang akhirnya sampai pada kesimpulan-kesimpulan final”. Data yang ada berasal dari hasil wawancara dengan narasumber dan pengumpulan data-data melalui dokumen dan sebagainya yang nantinya akan dianalisis. Data yang ada berasal dari observasi penulis dalam pengamatan sehari –hari yang dilakukannya terhadap sumber informasi.

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa data dari Miles dan Huberman yaitu interactive modle. Pada teknik analisa data ini terdiri tiga komponen yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta pengujian kesimpulan (*drawing and verifying*

conclusions) (Pawito, 2007:104). Adapun gambar ataupun model dari teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1
Teknik Analisis Data Miles dan Huberman (Pawito, 2007 : 105).

Secara garis besar, empat tahapan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pengumpulan data

Proses pertama sebagai pengumpulan data ini bisa dilihat saat peneliti melakukan kegiatan observasi, wawancara, rekaman, dokumen simulasi dan sebagainya. Pada proses pengumpulan data ini keseluruhan berupa kata-kata karena penelitian yang digunakan menggunakan metode kualitatif. Data yang dikumpulkan berupa data hasil observasi, angket dan wawancara.

b. Reduksi data

Reduksi data bisa diartikan sebagai penyederhanaan data sehingga lebih mudah dipahami. Reduksi ini bukan dalam artian mengurangi kualitas, sebaliknya bertujuan untuk meningkatkannya sehingga kompilasi data yang semula seolah-olah

belum teratur dapat disusun kembali ke dalam bentuk yang baru. Data-data hasil observasi, angket dan wawancara kemudian direksi terkait dengan data yang tidak relevan dengan rumusan masalah yang sudah dirumuskan dalam BAB I.

c. Penyajian data

Proses penyajian data merupakan deskripsi terstruktur yang memungkinkan untuk melakukan proses keempat, mengambil kesimpulan. Dalam penyajian data ini merupakan proses interpretasi yaitu proses pemberian makna, baik emik, maupun etik, baik terhadap unsur-unsur maupun totalitas. Emik adalah sudut pandang yang berasal dari objek yang diteliti sedangkan etik adalah pengambilan sudut pandang dari peneliti. Dengan demikian, data yang ditampilkan dalam penelitian ini adalah data yang sudah mengalami reduksi terkait dengan hambatan dan strategi komunikasi antar pribadi yang terjadi di Divisi *Sales and Marketing* Hotel Alana.

d. Penarikan kesimpulan

Dalam melakukan penelitian, peneliti harus memahami bagaimana menjadi seorang peneliti. Seperti sikap yang terbuka, objektif, memahami etika dalam menulis dan sebagai penulis dan lain sebagainya. Pada proses awal hingga menjelang akhir pasti terdapat kompleksitas persoalan yang kadang sulit untuk dipahami. Namun, seiring tambahnya teori yang didapat dan penjelasan-penjelasan yang dibaca tentu akan memperjelas apa yang dimaksud dan tertuju pada pengertian yang dapat diterima pembaca.

Keempat komponen dalam proses analisis tersebut merupakan perputaran rangkaian yang harus diselesaikan oleh peneliti untuk menghasilkan temuan yang sesuai prosedur dan terstruktur. Oleh karena itu ketika terdapat kekurangan pada

salah satu komponen tentu bisa dilengkapi melalui teori teori yang ada maupun keterangan keterangan responden yang kurang jelas bisa ditanyakan ulang kepada responden yang diteliti. Penelitian yang telah diselesaikan tentu akan terdapat kekurangan ataupun ada celah yang bisa dijadikan sebagai bahan penelitian serupa. Dengan demikian akan dijadikan bahan oleh pembaca atau peneliti lain untuk melengkapi jenis penelitian atau melakukan penelitian serupa sehingga semakin bagus dan bermutu dalam segi kualitas isi.