

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Menurut Deddy Mulyana (2013:9), paradigma adalah suatu cara pandang untuk memahami kompleksitas dunia nyata. Lebih lanjut lagi ia mengatakan (2013:16) bahwa perspektif adalah suatu kerangka konseptual (*conceptual framework*), suatu perangkat asumsi, nilai, atau gagasan yang mempengaruhi persepsi kita, dan pada gilirannya mempengaruhi cara kita bertindak dalam suatu situasi.

Paradigma sangat mempengaruhi teori, analisis, dan juga perilaku seseorang. Tidak ada suatu pandangan atau teori yang memiliki sifat netral dan objektif, melainkan salah satu di antaranya sangat bergantung pada paradigma yang digunakan. Karena menurut Kuhn (1970) paradigma menentukan apa yang tidak kita pilih, tidak kita inginkan, tidak ingin kita lihat dan tidak ingin kita ketahui⁶.

Ketika meneliti suatu fenomena, biasanya seorang peneliti menggunakan suatu perspektif yang ia anggap secara “akurat” menjelaskan fenomena yang ia teliti. Tentu saja dalam dunia keilmuan, penjelasan yang akurat merupakan tujuan

⁶ <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/49278/4/Chapter%20II.pdf>. Diakses pada 4 Juni 2016 pukul 23.22.



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

dari suatu perspektif yang baik, yang menggambarkan realitas secara jelas, dan membantu kita menemukan kebenaran. (Mulyana, 2013:13)

Paradigma yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini sendiri adalah post positivisme. Guba (1990:20) menjelaskan post positivisme sebagai suatu modifikasi dari positivisme yang merupakan sebuah paradigma berdasarkan pada perpaduan atau kombinasi antara angka dan menggunakan logika deduktif. Hal serupa dikemukakan pula oleh Salim (2001:40) yang mengemukakan bahwa post positivisme merupakan paradigma yang ingin memperbaiki kelemahan-kelemahan positivisme yang hanya mengandalkan kemampuan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti.

Penelitian post positivisme mendasarkan pada pandangan positivis terkait dengan masalah peramalan dan pengendalian, tetapi mencoba mengembangkan pemahaman berbeda tentang hal-hal lain untuk menjawab kritik-kritik yang dilontarkan terhadap kelompok positivis. Realitas objektif diyakini ada, tetapi hanya dapat didekati dan tidak dapat dipotret sepenuhnya. Post positivisme menggunakan berbagai metode dalam penelitiannya, sambil tetap menekankan penemuan (*discovery*) dan pembuktian teori (*theory verification*). Meskipun mengambil posisi objektif, tetap ada interaksi peneliti dan partisipan yang akan memengaruhi data post positivisme digunakan untuk mendapatkan hukum-hukum umum pendekatan yang dipilih. (Poerwandari, 2007:37)

Lebih lanjut lagi Miller (2005:39) menjelaskan bahwa secara ontologis, paradigma post positivisme menerima pandangan realis bahwa fenomena berlangsung secara independen dari persepsi dan teori mengenai fenomena tersebut. Post positivisme juga menerima pandangan *social constructionist* melalui dua cara. Pertama, mereka meyakini bahwa proses konstruksi sosial berlangsung dalam pola yang tetap dan dapat diamati melalui cara-cara investigasi *social scientific*. Individu memiliki *free will* dan kreativitas, namun mereka umumnya sering berperilaku dengan cara yang telah terpola dan mudah diduga. Kedua, mereka berpandangan bahwa konstruksi sosial dibentuk secara regular dan dijadikan sebagai tujuan bagi para aktor dalam dunia sosial, sehingga sangat dimungkinkan untuk mempelajari hasil dari pembentukan konstruksi tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini menggunakan paradigma post positivisme dalam upayanya mencari makna berdasarkan hakikat objek, yakni penggunaan budaya Indonesia sebagai *brand identity* Hotel Santika Premiere ICE – BSD City dalam mempertahankan *brand image*.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif karena penulis berusaha untuk menggambarkan permasalahan secara akurat, sistematis, dan faktual berdasarkan fakta-fakta dan sifat-sifat penelitian. Permasalahan dalam penelitian ini adalah melihat bagaimana

budaya Indonesia sebagai *brand identity* digunakan dalam mempertahankan *brand image* Hotel Santika Premiere ICE – BSD City.

Jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha menggambarkan atau menjelaskan secermat mungkin mengenai suatu fenomena. Penelitian deskriptif hanyalah menggambarkan situasi atau peristiwa, tidak hanya mencari hipotesa atau membuat prediksi. (Rakhmat, 1997: 3)

Sukmadinata (2005:72), mengatakan bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu dapat berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.

Oleh karena ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif – kualitatif untuk memaparkan dan menggambarkan penggunaan budaya Indonesia sebagai *brand identity* Hotel Santika Premiere ICE – BSD City dalam mempertahankan *brand image*.

3.3 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam mengupas topik ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Prof. Deddy Mulyana, M.A., Ph.D. (2013: 4), dalam pemahaman peneliti kualitatif, realitas itu, realitas alam sekalipun, dikonstruksi secara sosial, yakni berdasarkan kesepakatan bersama. Hasil

konstruksi itu dipengaruhi sifat hubungan antara peneliti dengan yang diteliti, serta kendala-kendala situasional di antara keduanya.

Menurut Denzin dan Lincoln (1998: 3), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat interpretif (menggunakan penafsiran) yang melibatkan banyak metode, dalam menelaah masalah penelitiannya. Penggunaan berbagai metode ini—sering disebut triangulasi— dimaksudkan agar peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif (holistik) mengenai fenomena yang ia teliti. Sesuai dengan epistemologisnya, peneliti kualitatif lazim menelaah hal-hal yang berada dalam lingkungan alamiahnya, berusaha memahami, atau menafsirkan, fenomena berdasarkan makna-makna yang orang berikan kepada hal-hal tersebut.

3.4 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus sendiri menurut Ellys Lestari Pambayun (2013:247-248) adalah sebuah metode penelitian yang secara khusus menyelidiki fenomena kontemporer yang terdapat dalam konteks kehidupan nyata, yang dilaksanakan ketika batasan-batasan antara fenomena dan konteksnya belum jelas, dengan menggunakan berbagai sumber data. Dalam kaitannya dengan waktu dan tempat, secara khusus Yin (2003a) menjelaskan bahwa objek yang dapat diangkat sebagai kasus bersifat kontemporer, yaitu sedang berlangsung atau telah berlangsung tetapi masih

menyisakan dampak dan pengaruh yang luas, kuat, atau khusus pada saat penelitian dilakukan.

Seperti yang tertulis dalam buku Pambayun (2013:248), penelitian studi kasus sangat tepat digunakan pada penelitian yang bertujuan menjawab pertanyaan ‘bagaimana’ dan ‘mengapa’. Oleh sebab itu, penulis menggunakan metode ini di dalam penelitian karena berupaya menjawab pertanyaan mengenai bagaimana penggunaan budaya Indonesia sebagai *brand identity* Hotel Santika Premiere ICE – BSD City dalam mempertahankan *brand image*-nya.

3.5 Key Informan dan Informan

Key informan yang dipilih oleh peneliti adalah pihak yang memiliki informasi utama yang penting dan relevan dengan topik penelitian. Dengan demikian, *key informan* di dalam penelitian ini adalah Prita Gero selaku *Public Relations Coordinator* PT Grahawita Santika. Hal ini didasarkan pada posisi Prita Gero yang mengkoordinasikan serta memberi pengarahan kepada seluruh *public relations* unit Santika Indonesia *Hotels & Resorts*, termasuk Hotel Santika Premiere ICE – BSD City.

Sementara itu, peneliti juga memperoleh informasi dari beberapa informan lainnya. Yang pertama yakni Riana Megawati selaku *Public Relations Officer* Hotel Santika Premiere ICE – BSD City. Selanjutnya, terdapat Richie Wirjan selaku *Brand Strategist*. Dan yang terakhir, Fenny Wijaya selaku tamu Hotel

Santika Premiere ICE – BSD City. Ketiga informan ini dipilih sebagai upaya melakukan triangulasi sumber agar data yang valid dan berimbang dapat diperoleh.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang dapat menunjang dan menjawab permasalahan penelitian. Pengumpulan data ini perlu dilakukan dengan baik, sehingga data yang diperoleh pun sesuai atau relevan dengan permasalahan penelitian (Kriyantono, 2012:95). Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan dua jenis sumber data, yakni data primer dan sekunder sebagai berikut:

3.6.1 Data Primer

Menurut Husein Umar (2011:42), data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perorangan seperti hasil wawancara atau pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.

Teknik pengumpulan data primer yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah melalui wawancara dan observasi.

3.6.1.1 Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan informasi atau data dengan cara bertatap muka secara langsung dengan informan agar mendapatkan data yang

lengkap dan mendalam dari subjek penelitian. Dalam wawancara ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara semistruktur, di mana peneliti menyediakan daftar pertanyaan terkait permasalahan yang diteliti namun memungkinkan pula untuk menanyakan pertanyaan-pertanyaan di luar daftar pertanyaan tersebut. Namun pertanyaan-pertanyaan tersebut masih terkait dengan permasalahan yang diteliti (Kriyantono, 2012:102).

Dalam wawancara mendalam ini, peneliti perlu melakukan secara intensif agar mendapatkan data atau informasi yang mendalam. Di samping itu, peneliti harus mampu memilih informan mana yang memiliki pemahaman yang baik mengenai permasalahan dan mampu menjawab berbagai pertanyaan mengenai permasalahan yang diteliti.

Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan melalui wawancara mendalam ini merupakan pertanyaan yang diajukan untuk mengetahui dan mendapatkan data atau informasi secara lebih mendalam, serta menjawab permasalahan yang diteliti mengenai penggunaan kebudayaan Indonesia dalam membentuk brand image Hotel Santika.

3.6.1.2 Observasi

Menurut Dr. J.R. Raco, M.E., M. Sc. (2010:112), observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan. Dalam tradisi kualitatif, data tidak akan diperoleh dari belakang meja, melainkan harus turun langsung ke lapangan. Lebih lanjut lagi Christine Daymon dan Immy Holloway (2002:321) menjelaskan bahwa observasi menyaratkan pencatatan dan perekaman sistematis mengenai sebuah peristiwa, artefak-artefak, dan perilaku-perilaku informan yang terjadi dalam situasi tertentu, bukan seperti yang terakhir mereka ingat, diceritakan kembali, dan digeneralisasikan oleh partisipan itu sendiri. Metode-metode observasi jarang digunakan sendiri, tapi sering dikaitkan dengan wawancara.

Jenis observasi yang digunakan oleh peneliti sendiri dalam penelitian ini adalah observasi non-partisipasi, di mana dalam pelaksanaannya peneliti tidak dilibatkan sebagai partisipan.

3.6.2 Data Sekunder

Sementara itu, data sekunder menurut Husein Umar (2011:42) merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan dengan

baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Dengan kata lain, data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung dari sumber pertama. Ada pun teknik pengumpulan data sekunder yang digunakan oleh peneliti adalah:

3.6.2.1 Studi Kepustakaan dan Dokumentasi

Studi kepustakaan ditempuh dengan melakukan tinjauan literatur baik terhadap buku, internet, maupun referensi lainnya yang bersangkutan dengan topik penelitian. Sulistyono dan Basuki (2006: 220) pun menyatakan bahwa pada tinjauan literatur, seseorang secara sistematis mencoba membaca semua literatur yang relevan dalam sebuah subjek, kadang-kadang mewawancarai pakar dalam subjek tersebut, kemudian mengorganisasi, mensintesis, dan menilai secara kritis sejumlah julatan (*range*) informasi.

Dalam penelitian ini, studi kepustakaan yang didapat merupakan data-data yang diperoleh peneliti berdasarkan dokumen-dokumen yang ada dalam perusahaan mengenai penggunaan kebudayaan Indonesia dalam membentuk *brand image* Hotel Santika dan berdasarkan literatur-literatur kajian atau hasil penelitian lain yang didapatkan di perpustakaan maupun melalui internet. Selain itu, penulis juga membaca dan

menganalisis dokumen-dokumen berupa foto, video, dan pemberitaan media yang memiliki relevansi dengan topik penelitian. Adanya data-data tersebut membantu peneliti dalam melengkapi informasi yang didapat melalui wawancara mendalam dan observasi.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Adanya data yang absah sangat penting untuk mendapatkan hasil penelitian yang dapat dipercaya. Untuk memastikan keabsahan data tersebut, peneliti menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data. (Moleong, 2011:330).

Lebih lanjut Moleong (2011:332) menjelaskan bahwa triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Dengan kata lain, peneliti dapat mengecek ulang temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, penyidik, atau teori. Sementara itu, Dwidjowinoto dalam Kriyantono (2012:72) menjabarkan lima jenis triangulasi yang dapat dilakukan sebagai berikut:

3.7.1 Triangulasi Sumber

Membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda, misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara.

3.7.2 Triangulasi Waktu

Berkaitan dengan perubahan suatu proses dan perilaku manusia karena perilaku manusia berubah setiap waktu.

3.7.3 Triangulasi Teori

Memanfaatkan dua atau lebih teori untuk diadu dan dipadu. Untuk itu diperlukan rancangan riset, pengumpulan data, dan analisis data yang lengkap agar hasilnya komprehensif.

3.7.4 Triangulasi Periset

Menggunakan lebih dari satu periset saat wawancara atau observasi sebab setiap periset memiliki gaya dan persepsi yang berbeda sehingga pengamatan bisa berbeda walau fenomenanya sama. Oleh sebab itu, perlu adanya kesepakatan dalam menentukan kriteria pengamatan dan wawancara.

3.7.5 Triangulasi Metode

Triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan data yang sama.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Hal ini dilakukan dengan cara membandingkan berbagai hasil temuan penelitian seperti wawancara, observasi, serta studi kepustakaan dan dokumentasi dengan harapan menghindari bias dan memperoleh titik temu. Selain itu, peneliti juga mewawancarai lebih dari satu subjek untuk memperoleh sudut pandang yang berbeda. Semua ini diimplementasikan dengan tujuan memperoleh hasil penelitian yang valid.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah teknik analisis data kualitatif. Definisi analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (dalam Moleong, 2011:248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori atau struktur klasifikasi. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap

digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis.

Berikut adalah langkah-langkah teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (1994:10-11):

3.8.1 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Pada tahap ini terjadi proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data mentah yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data merupakan bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, memberi arah, membuang yang tidak perlu, serta mengorganisasi data.

3.8.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam tahap penyajian data, peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi terstruktur untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Penyajian data yang lazim digunakan pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif.

3.8.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Langkah ini dilakukan dengan mencari makna setiap gejala yang diperoleh peneliti di lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang