



### **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.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Metodologi penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban.

Hakekat penelitian dapat dipahami dengan mempelajari berbagai aspek yang mendorong penelitian untuk melakukan penelitian. Setiap orang mempunyai motivasi yang berbeda, di antaranya dipengaruhi oleh tujuan dan profesi masing-masing. Motivasi dan tujuan penelitian secara umum pada dasarnya adalah sama, yaitu bahwa penelitian merupakan refleksi dari keinginan manusia yang selalu berusaha untuk mengetahui sesuatu. Keinginan untuk memperoleh dan mengembangkan pengetahuan merupakan kebutuhan dasar manusia yang umumnya menjadi motivasi untuk melakukan penelitian.

Menurut Sugiyono (2012:13), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post-positivisme*, digunakan

untuk meneliti pada kondisi objek yang ilmiah, (eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna *generalisasi*.

Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai *variable* mandiri atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menggabungkan antara *variable* satu dengan yang lain. Metode deskriptif dapat disimpulkan sebagai sebuah metode yang bertujuan untuk melukiskan atau menggambarkan keadaan di lapangan secara sistematis dengan fakta-fakta dengan interpretasi yang tepat dan data yang saling berhubungan, bukan hanya untuk mencari kebenaran mutlak.

Tetapi pada hakikatnya adalah untuk mencari pemahaman melalui observasi, adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan induktif, yang menurut *Erliana Hasan* (2011:174) “pendekatan induktif dimulai dari fakta di lapangan, dianalisis, dibuat pertanyaan kemudian dihubungkan dengan teori, dalil dan hukum yang sesuai kemudian pernyataan hingga kesimpulan.”

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif merupakan metode yang menggambarkan permasalahan atau kasus yang dikemukakan berdasarkan

fakta yang ada dengan berpijak pada fakta yang bersifat khusus. Kemudian diteliti untuk dipecahkan masalahnya dan ditarik kesimpulan secara umum. Oleh karena itu, peneliti akan mendiskripsikan “Strategi *Marketing Public Relations* Hotel all seasons Jakarta Gajah Mada dalam Menciptakan *Brand Awareness*”.

Penelitian ini menggunakan penelitian pendekatan kualitatif yang menurut Poerwandari (1998) adalah penelitian yang menghasilkan dan mengolah data yang sifatnya deskriptif, seperti transkripsi wawancara, catatan lapangan, gambar, foto rekaman video dan lain-lain. Karena di dalam penelitian kualitatif perlu menekankan pada pentingnya kedekatan dengan orang-orang dan situasi penelitian, agar peneliti memperoleh pemahaman jelas tentang realitas dan kondisi kehidupan nyata (Patton dalam Poerwandari, 1998).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif karena penelitian bertujuan untuk meneliti dan memahami bagaimana sebuah perusahaan dalam melakukan strategi *public relations*. Dimulai dari *events, sponsorships, media relations, corporate social responsibility* dan *customer relations*.

Penelitian ini diharapkan mampu untuk membantu mendapatkan gambaran yang diinginkan sesuai dengan tujuan penelitian melalui ucapan, makna dan pengalaman para *public relations officer* di dunia *hospitality*.

### 3.2 Metode Penelitian

Menurut pandangan Sugiyono (2012 : 287) menyatakan bahwa :

Dalam pandangan kualitatif, gejala itu bersifat *holistic* (menyeluruh,tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan memetakan penelitiannya hanya berdasarkan *variable* penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi spek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Berdasarkan hal di atas maka peneliti dapat mengembangkan lingkup penelitian sebagai bahan acuan dalam menyusun wawancara awal di lapangan yang dijadikan pedoman bagi peneliti dalam melakukan wawancara secara terbuka, apabila informan memberikan jawaban dengan tendensi lain dari pertanyaan yang diajukan, maka tidak menutup kemungkinan peneliti menelusuri jawaban informan dengan pertanyaan non terstruktur.

### 3.3 Key Informan dan Informan

Suharsimi Arikunto (2010, hal 172) mengklasifikasikan sumber data menjadi tiga sumber yaitu (1) *Person* yakni sumber data berupa orang, (2) *Place* yakni sumber data berupa tempat dan (3) *Paper* yakni sumber data berupa simbol, huruf, angka, atau bahkan gambar. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Menurut Sugiyono (2012, h. 308) bahwa “Sumber primer

adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, contohnya melalui dokumen.”

Spradley dalam Sugiyono (2008, h.293) juga mengatakan bahwa sebaiknya dipilih informan berdasarkan beberapa kriteria sebagai berikut :

- a. Menguasai atau memahami sesuatu melalui proses enkulturasi, sehingga sesuatu itu bukan hanya sekedar diketahui, tetapi juga dihayati.
- b. Masih terlibat dalam kegiatan yang sedang diteliti.
- c. Memiliki waktu yang memadai untuk diminta informasi.
- d. Mereka yang tidak cenderung menyampaikan informasi hasil “kemasannya” sendiri.
- e. Mereka yang pada umumnya tergolong “cukup asing” dengan peneliti sehingga lebih menggairahkan untuk dijadikan sebagai guru atau sumber.

*Key informan* dalam penelitian ini adalah orang-orang atau narasumber yang berkaitan langsung dengan perencanaan strategi *marketing public relations* dalam meningkatkan *brand awareness* dari hotel all seasons Jakarta Gajah Mada. Narasumber yang menjadi *key informan* peneliti, yaitu :

1. Annisa Noviyanthi selaku *Asst. Public Relations Manager*

Peneliti memilih narasumber karena beliau adalah yang membuat konsep dan perencanaan dari strategi *marketing public relations*. Berdasarkan focus penelitian saya yaitu *The Whalens 7-Steps Strategic Planning Process*. Beliau mampu untuk membuat proses perencanaan maupun implementasi dari strategi serta taktik yang efektif.

2. Ananto C. Kusumo selaku *Director of Sales*

Peneliti memilih narasumber karena beliau adalah orang yang harus mengetahui, menyetujui dan memantau dari berjalannya implementasi dari taktik-taktik yang direncanakan oleh bagian *Public Relations*, baik itu mengenai *partner media*, event, kegiatan CSR, promosi dan publikasi.

3. Devy Tambunan selaku *Human Resources Manager*

Peneliti memilih narasumber karena beliau turut serta dalam kegiatan internal perusahaan dan kegiatan CSR yang mampu meningkatkan *brand awareness* dari hotel all seasons Jakarta Gajah Mada. Sudah ada beberapa event yang dilakukan secara berkesinambungan, dan direncanakan oleh *Public Relations* dan *Human Resources Manager*

4. Hinggi Safaranti Putratriana selaku *Corporate Assistant Marketing Communications* di PT. Grahawita Santika. Peneliti memilih

narasumber karena beliau adalah seorang praktisi PR yang bergelut di dunia hotel cukup lama dan memiliki pengalaman mengenai *brand awareness*. Berdasarkan fokus penelitian, beliau menguasai dengan baik bagaimana suatu proses maupun penerapan dari perencanaan hingga pelaksanaan strategi *public relations dan marketing communications* dari perusahaan jasa di bidang perhotelan.

Berikut ini akan diuraikan alasan pemilihan narasumber dalam bentuk tabel:

Tabel 3.1 *Key Informan dan Informan*

Narasumber	Jabatan	Alasan Pemilihan
Annisa Noviyanthi	Asst. PR Manager	Narasumber yang membuat perencanaan marketing public relations dengan menggunakan Whalen's 7 Step Strategic Planning Process, bekerja sama dan mengimplementasikannya bersama tim hotel all seasons Jakarta Gajah Mada. Salah satunya adalah departemen dari HRD

Ananto C. Kusumo	<i>Director of Sales</i>	Narasumber yang mengetahui, menyetujui dan memantau implementasi dari perencanaan <i>marketing public relations</i> .
Devy Tambunan	<i>Human Resources Manager</i>	Narasumber yang selalu berkaitan dalam kegiatan internal maupun internal. Salah satunya adalah program CSR dan kegiatan internal untuk karyawan.
Hinggi Safaranti Putratriana	<i>Corporate Assistant Marketing Communications PT. Grahawita Santika</i>	Narasumber yang merupakan seorang praktisi PR yang bergelut lama di bidang perhotelan sehingga dianggap mampu sebagai pihak ketiga dalam wawancara.

#### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2013, hal 224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif diperoleh dari: Observasi,

wawancara mendalam, studi pustakan atau gabungan Berikut ini penjelasan mengenai ketiga teknik pengumpulan data tersebut:

1. Observasi adalah metode dasar dalam memperoleh data pada penelitian kualitatif. Observasi dalam hal ini lebih umum, dibandingkan dengan observasi terstruktur dan sistematis sebagaimana yang digunakan pada penelitian kuantitatif. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah memahami perilaku subjek secara apa adanya. Hal ini berbeda dengan observasi pada penelitian kuantitatif yang membatasi observasi pada ringkasan berupa angka-angka dalam mengamati subjek penelitian. Observasi pada penelitian kualitatif berbentuk narasi atau deskripsi dari hal-hal yang dilakukan subjek dalam kondisi yang alami (*natural settings*). Secara umum, observasi dibagi menjadi dua, yakni observasi partisipan dan observasi non-partisipan.

2. Wawancara mendalam secara sederhana dapat dipahami bahwa, wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang telah diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Wawancara secara umum dapat dibagi menjadi

tiga yakni, wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur dan wawancara tak terstruktur.

3. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Pada dasarnya, dokumen digunakan untuk memperkuat penelitian kualitatif agar dapat lebih dipercaya.

### 3.5 Keabsahan Data

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 sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data. Teknik triangulasi, 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. Tujuan dari triangulasi

bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah dikemukakan. Data yang telah terkumpul perlu diuji keabsahannya melalui teknik triangulasi berikut:

- a) Triangulasi Metode: Jika informasi yang diperoleh berasal dari hasil wawancara misalnya, perlu diuji dengan hasil observasi dan seterusnya. Dengan ungkapan lain, kebenaran (keabsahan) informasi diperiksa dengan teknik pengumpulan data yang berbeda.
- b) Triangulasi Peneliti: Jika informasi yang diperoleh salah seorang anggota tim peneliti diuji oleh anggota tim yang lain, berarti data diperiksa melalui peneliti (pengumpul data) yang berbeda.
- c) Triangulasi Sumber: Jika informasi tertentu misalnya ditanyakan kepada responden yang berbeda atau antara responden dengan dokumentasi.
- d) Triangulasi Situasi: Bagaimana penuturan seorang responden jika dalam keadaan ada orang lain dibandingkan dengan dalam keadaan sendiri.

e) Triangulasi Teori: Apakah ada kesinambungan penjelasan dan analisis atau tidak antara satu teori dengan teori yang lain terhadap data hasil penelitian.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif menurut Yin (2003, hal 22) mengajukan empat kriteria keabsahan dan keajegan yang diperlukan dalam suatu penelitian pendekatan kualitatif. Empat hal tersebut adalah :

1. Keabsahan Konstruk (*Construct validity*)

Keabsahan bentuk batasan berkaitan dengan suatu kepastiaan bahwa yang berukur benar- benar merupakan variabel yang ingin di ukur. Keabsahan ini juga dapat dicapai dengan proses pengumpulan data yang tepat. Salah satu caranya adalah dengan proses triangulasi, yaitu tehnik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Menurut Patton (dalam Sulistiany 1999) ada 4 macam triangulasi Sebagai teknik pemeriksaan untuk mencapai keabsahan, yaitu :

a) Triangulasi data

Menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga

dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

#### b) Triangulasi Pengamat

Adanya pengamat di luar peneliti yang turut memeriksa hasil pengumpulan data. Dalam penelitian ini, dosen pembimbing studi kasus bertindak sebagai pengamat (*expert judgement*) yang memberikan masukan terhadap hasil pengumpulan data.

#### c) Triangulasi Teori

Penggunaan berbagai teori yang berlainan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memasuki syarat. Pada penelitian ini, berbagai teori telah dijelaskan pada bab II untuk dipergunakan dan menguji terkumpulnya data tersebut.

#### d) Triangulasi Metode

Penggunaan berbagai metode untuk meneliti suatu hal, seperti metode wawancara dan metode observasi. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan metode wawancara yang ditunjang dengan metode observasi pada saat wawancara dilakukan.

## 2. Keabsahan Internal (*Internal validity*)

Keabsahan internal merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh kesimpulan hasil penelitian menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Keabsahan ini dapat dicapai melalui proses analisis dan interpretasi yang tepat. Aktivitas dalam melakukan penelitian kualitatif akan selalu berubah dan tentunya akan mempengaruhi hasil dari penelitian tersebut. Walaupun telah dilakukan uji keabsahan internal, tetap ada kemungkinan munculnya kesimpulan lain yang berbeda.

## 3. Keabsahan Eksternal (*Eksternal validity*)

Keabsahan eksternal mengacu pada seberapa jauh hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada kasus lain. Walaupun dalam penelitian kualitatif memiliki sifat tidak ada kesimpulan yang pasti, namun dapat dikatakan memiliki keabsahan eksternal terhadap kasus-kasus lain selama kasus tersebut memiliki konteks yang sama.

## 4. Keajegan (*Reabilitas*)

Keajegan merupakan konsep yang mengacu pada seberapa jauh penelitian berikutnya akan mencapai hasil yang sama apabila mengulang penelitian yang sama.

Dalam penelitian ini, keajegan mengacu pada kemungkinan peneliti selanjutnya memperoleh hasil yang sama apabila penelitian dilakukan sekali lagi dengan subjek yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa konsep keajegan penelitian kualitatif selain menekankan pada desain penelitian, juga pada cara pengumpulan data dan pengolahan data.

Pemeriksaan keabsahan data sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif demi kesasihan dan keandalan serta tingkat kepercayaan data yang telah terkumpul. Teknik keabsahan data adalah dengan menggunakan teknik triangulasi. Hal ini merupakan salah satu pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2006: 330).

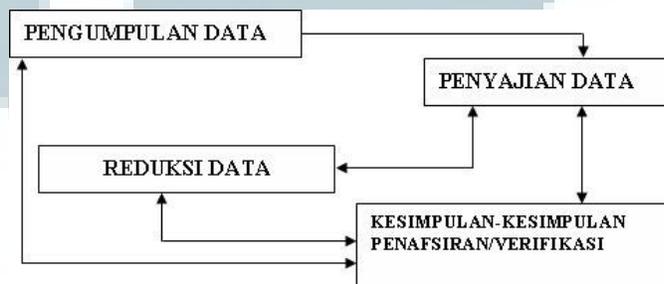
Melalui teknik pemeriksaan ini, penulis menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teori, dimana data yang telah dikumpulkan kemudian dikaitkan dengan teori-teori dari strategi *marketing public relations* hotel all seasons Jakarta Gajah Mada. Seperti fakta, data dan informasi yang didapat mampu dipertanggungjawabkan serta memenuhi persyaratan kesasihan dan keandalan. Kemudian pemeriksaan melalui sumber dengan cara

membandingkan data hasil pengamatan dan wawancara dengan informan.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan model *Miles & Huberman* (Denzin dan Lincoln, 2009:592). Analisis data terdiri dari tiga sub-proses yang saling terkait yaitu reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan/verifikasi. Proses ini dilakukan pada saat menentukan rancangan dan perencanaan penelitian.

Gambar 3.1 Komponen Analisis Data



Sumber : *Qualitative Research*

Reduksi data (*Data Reduction*) adalah kesemestaan potensi yang dimiliki oleh data disederhanakan dalam sebuah mekanisme anti spatoris. Hal ini dilakukan ketika peneliti menentukan kerangka kerja konseptual (*conceptual framework*), pertanyaan penelitian, kasus dan

instrument penelitian yang digunakan. Jika hasil catatan lapangan, wawancara, rekaman dan data lain telah tersedia maka tahap seleksi berikutnya adalah perangkuman data (*data summary*), pengodean (*coding*), merumuskan teman, pengelompokan (*clustering*), dan penyajian cerita secara tertulis.

Tahap kedua adalah penyajian data (*data display*) sebagai konstruk informasi padat terstruktur yang memungkinkan pengambilan kesimpulan dan penerapan aksi. Peneliti perlu mengkaji proses reduksi data sebagai dasar pemaknaan. Penyajian data yang lebih terfokus meliputi ringkasan diagram, matrik dengan teks daripada angka dalam sel.

Tahap berikutnya adalah tahap pengambilan kesimpulan data dan verifikasi, tahap ini melibatkan peneliti dalam proses interpretasi (penetapan makna dari data yang tersaji). Cara yang digunakan dapat beragam yaitu metode komparasi, merumuskan pola dan tema, pengelompokan (*clustering*), dan penggunaan metafora tentang metode konfirmasi seperti triangulasi, mencari kasus-kasus negative, menindaklanjuti temuan-temuan dan cek hasilnya dengan responden.