



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

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan paradigma Post-Positivisme. Menurut Denzin dan Lincoln (2005, h. 2-3) menjelaskan bahwa pendekatan penelitian kualitatif adalah penelitian yang memakai latar belakang ilmiah yang dimaksudkan untuk mengupas fenomena-fenomena yang ada dengan memasukkan dan melibatkan beberapa metode penelitian.

Paradigma Post-Positivisme menurut Denzin dan Lincoln (2005, h. 22) merupakan paradigma yang bertujuan untuk menjelaskan, memprediksi dan mengontrol fenomena. Paradigma post-positivisme biasanya akan lebih sering terjadi perdebatan pada ilmu pengetahuan, dan bersifat klasifikasi bukan verifikasi.

Pada penelitian ini, peneliti mencoba menggambarkan strategi *event* manajemen yang digunakan oleh sebuah *wedding organizer* di mana peneliti menggunakan berbagai metode, sumber data, pre-riset, dan teori untuk memahami realita penelitian secara mendalam.

Penelitian ini menurut sifatnya, termasuk dalam penelitian deskriptif. Menurut Nyoman Dantes (2012, h. 51) “Penelitian deskriptif diartikan sebagai

suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu fenomena/ peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya.”

Penelitian deskriptif dilakukan penulis untuk mendeskripsikan strategi-strategi *event* manajemen yang digunakan oleh sebuah *wedding organizer* untuk dapat mempertemukan ekspektasi pelanggan.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan oleh peneliti pada jenis penelitian kualitatif-deskriptif ini adalah studi kasus. Menurut Robert K. Yin (2012, h. 1) metode penelitian studi kasus adalah suatu metode penelitian ilmu-ilmu sosial. Bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa yang akan diselidiki, dan bila fokus penelitiannya menyangkut fenomena masa kini dalam konteks kehidupan nyata, maka studi kasus akan menjadi strategi yang lebih sesuai bila pokok pernyataan penelitian berkenaan dengan bagaimana atau mengapa.

Robert K. Yin (2012, h. 1-2) menjabarkan beberapa tipe studi kasus yaitu eksplanatoris, eksploratif, dan deskriptif. Peneliti harus secara jelas memperhatikan aspek penyelenggaraannya agar dapat menghadapi kritik-kritik tertentu terhadap pilihannya.

Keuntungan terbesar dalam studi kasus yang dijabarkan oleh Nyoman dantes (2012, h. 52) adalah peneliti dapat secara lengkap mengetahui informasi menyeluruh dan lengkap mengenai subjek tersebut dalam totalitasnya dengan

lingkungan. Peneliti juga secara lengkap dapat mengetahui informasi subjek penelitiannya di masa sekarang bahkan di masa lampunya.

Untuk memulai studi kasus, peneliti akan mengidentifikasi masalah dan pertanyaan yang akan diteliti dan mengembangkan suatu gagasan mengapa metode studi kasus adalah metode yang sesuai digunakan dalam penelitian ini.

3.3 Key Informan dan Informan

Demi memperoleh informasi yang lengkap, peneliti menggunakan wawancara, wawancara dilakukan kepada beberapa *Key Informan* yang terkait dengan objek penelitian. *Key informan* adalah orang yang pernah terlibat langsung dan pernah menjadi klien yang ditangani oleh *wedding organizer*, serta seseorang yang menguasai kegiatan *event* manajemen.

Berdasarkan penjelasan di atas, penulis menggunakan *key informan* dan informan, yaitu :

1. Sheila Lesmana selaku *owner* She La Vie *wedding organizer*. Alasan memilih beliau karena beliau merupakan informan utama dalam penelitian ini dan mengetahui perencanaan *event wedding* yang baik sehingga berdampak dalam mempertemukan ekspektasi pelanggan yang berujung pada kepuasan pelanggan.
2. Esther, Jessica, Yohana, Hartini, dan Michele, selaku orang-orang yang pernah memakai jasa *wedding organizer* dan merupakan informan dari penelitian ini. Alasan memilih mereka karena mereka sudah pernah

menggunakan jasa *She La Vie wedding organizer* dan tahu bagaimana proses *wedding organizer* tersebut dalam mempertemukan ekspektasi pengantin yang akan berdampak pada kepuasan pelanggan.

3. Lolo Sianipar selaku *director* konsultan PR di perusahaan Piar, Jakarta yang juga merupakan pengamat dunia *event* di Jakarta. Alasan memilih beliau karena beliau dapat memberikan pendapat dan masukan mengenai *event* manajemen terkait.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Denzin (2005, h. 25-26) terdapat beberapa metode teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, menganalisis sejarah, dokumen dan rekaman budaya, dan juga berdasarkan pengalaman pribadi. Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data melalui wawancara dan observasi. Dalam wawancara yang akan dilakukan peneliti yaitu memberikan sejumlah pertanyaan terkait topik penelitian yang telah dipersiapkan, sedangkan dalam sebuah observasi yang dilakukan peneliti adalah mengamati proses pelaksanaan *event* dan proses komunikasi yang terjadi dalam *She La Vie wedding organizer*. Studi kepustakaan yang dilakukan peneliti berupa buku-buku referensi yang terkait, jurnal, dan penelitian sejenis.

Pemahaman terhadap kedua jenis data di atas diperlukan sebagai landasan dalam menentukan teknik serta langkah-langkah pengumpulan data penelitian.

3.5 Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan triangulasi sumber dan metode sebagai teknik keabsahan data. Menurut Denzin (2005, h. 26-27) terdapat empat tipe triangulasi yaitu triangulasi data, investigator, teori dan metodologi.

Triangulasi yang peneliti pilih, yaitu :

- Triangulasi metode

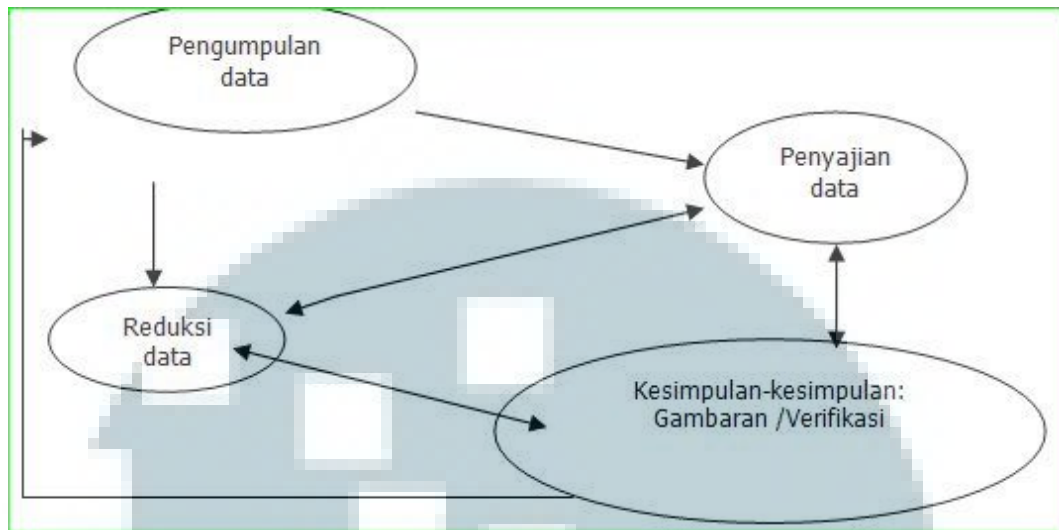
Triangulasi metode dapat dilakukan untuk mengkaji masalah. contohnya, peneliti mengadakan wawancara secara terstruktur dan pengamatan

- Triangulasi sumber data

Triangulasi sumber data dilakukan dengan maksud untuk menggali kebenaran informasi atau data melalui berbagai sumber data yang berbeda. contohnya melalui wawancara dan observasi, dokumen tertulis, arsip, dan lain sebagainya.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang penulis gunakan adalah teknik analisis data model Miles dan Huberman. Miles, Huberman dan Saldana (2014, h.14) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data mencakup reduksi data, display data, dan kesimpulan.



Gambar 3.1 Teknik analisis data

Mereduksi data sama saja dengan merangkum, memilah hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dalam mencari data dari lapangan, pastilah jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Tujuannya untuk mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya (bila diperlukan). Dalam mereduksi data, peneliti akan diarahkan oleh tujuan yang akan dicapai.

Langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Namun, yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif. Tujuannya agar memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang sudah dipahami.

Langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan/ verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal sudah didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel, namun jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, maka kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara.



UMN