



### **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 Paradigma

Dalam penelitian ini paradigma yang digunakan adalah paradigma *post-positivis*. Paradigma merupakan model yang dipakai ilmuan dalam kegiatan ilmiahnya, untuk menentukan jenis-jenis persoalan yang perlu digarap, dengan metode apa dan melalui prosedur bagaimana penggarapan itu harus dilakukan (Anwar dan Adang, 2008, h. 37). Menurut Suryani dan Hendryadi (2015, p. 107), paradigma *post-positivis* kebenaran didasari pada esensi dan kebenaran bersifat holistik. Paradigma ini hampir sama dengan paradigma *positivis* yaitu percaya dengan adanya kebenaran yang mutlak. Tetapi, paradigma ini sadar dengan adanya keterbatasan yang dimiliki manusia.

Menurut Denzin dan Lincoln dalam Juliana Batubara (2017), secara epistemologi, paradigma *post-positivis* berpendapat bahwa peneliti tidak bisa mendapatkan kebenaran atau fakta apabila peneliti membuat jarak dengan kenyataan yang ada. Hubungan peneliti dengan realitas yang ada haruslah bersifat interaktif.

Secara ontologis, paradigma ini bersifat *critical realism* atau dengan kata lain memandang bahwa memang terdapat suatu realita sesuai dengan hukum alam, namun menjadi suatu hal yang mustahil bila manusia dapat memandang realita tersebut dengan benar dan apa adanya.

Bila dipandang secara aksiologi, paradigma ini sudah menganggap sesuatu

bernilai dan tidak ada keinginan untuk mencari tahu lebih lagi. Secara metodologis, pendekatan eksperimental dengan observasi tidaklah cukup, melainkan harus menggunakan metode triangulasi yaitu penggunaan berbagai macam sumber, teori dan bermacam teknik pengumpulan data (Denzin dan Lincoln, 2009, h. 40).

Peneliti menggunakan paradigma post-positivis dengan tujuan untuk mencari makna dibalik data yang terkumpul. Oleh karena itu, penelitian dengan paradigma tersebut tidak cukup bila hanya dengan teknik observasi saja namun perlu diperdalam lagi dengan teknik wawancara (Manzilati, 2017, h.20).

### **3.2 Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian yang akan peneliti lakukan merupakan penelitian yang berjenis kualitatif. Menurut Pawito (2007, h. 35) penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif biasanya tidak dimaksudkan untuk memberikan penjelasan-penjelasan (*explanations*), mengontrol gejala-gejala komunikasi, mengemukakan prediksi-prediksi atau untuk menguji teori apapun, melainkan lebih dimaksudkan untuk mengemukaakan gambaran dan pemahaman (*understanding*) mengenai bagaimana dan mengapa suatu gejala atau realitas komunikasi terjadi. Penelitian kualitatif juga lebih mengedepankan kualitas isi, sedangkan jika penelitian kuantitatif lebih mengedepankan kualitas angka-angka. Penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang hasil temuannya tidak diperoleh dari teknik analisis statistik dan memiliki tujuan untuk mengungkapkan suatu kejadian dengan menggunakan diri peneliti sebagai alat analisis. Penelitian kualitatif kebanyakan bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan pendekatan

induktif (Sugiarto, 2015, h. 8). Peneliti menggunakan jenis penelitian ini karena peneliti ingin menjelaskan topik secara terperinci.

Sedangkan untuk sifat penelitian, dalam penelitian ini peneliti menggunakan sifat penelitian deskriptif. Dijelaskan oleh Yusuf (2014, h. 63) penelitian deskriptif memusatkan pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang atau saat ini. Selain itu, Yusuf juga menambahkan bahwa penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mendeskripsikan sesuatu atau suatu kejadian secara tepat dan akurat. Sifat penelitian deskriptif didasari oleh sebuah pertanyaan “Bagaimana” (Gulo, 2002, h. 19). Menurut Ghony dan Almanshur (2012, h. 365), penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memiliki tujuan untuk menjelaskan sesuatu secara mendalam. Mereka juga menjelaskan bahwa pada penelitian ini data yang terkumpul berupa gambar, kata-kata dan bukan angka. Peneliti menggunakan sifat penelitian ini karena peneliti ingin mengetahui secara akurat bagaimana implementasi taktik MPR yang dilakukan Bandara International Hotel pasca *rebranding* secara menyeluruh.

### **3.3 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah studi kasus atau *case study*. Studi kasus merupakan suatu metode yang telah banyak digunakan orang-orang dalam melakukan riset. Studi kasus berupaya untuk mempelajari sebuah kejadian atau *case* tertentu secara lebih terperinci dan mendalam sesuai dengan topik yang diambil. Yin (2013, h.18) mengartikan studi kasus sebagai inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak

dengan tegas dan di mana multisumber bukti dimanfaatkan. Selain itu, menurut Waluya (2007, h.91), studi kasus merupakan suatu bentuk penelitian yang intensif, terintegrasi dan mendalam.

Saat kita menggunakan riset studi kasus, riset ini memungkinkan kita untuk mendapatkan serta mengumpulkan informasi secara detail dan juga “kaya”. Kita dapat menjelajahi kasus dengan dimensi tertentu atau beberapa kasus secara lebih luas dan melukiskan keunikan dari sebuah kasus (Daymond dan Holloway, 2008, h.162). Secara umum, studi kasus cocok untuk penelitian yang pokok pertanyaannya adalah “Bagaimana” dan “Mengapa” karena pertanyaan seperti ini biasanya lebih eksplanatoris dan mengarah pada penggunaan metode studi kasus (Yin, 2013, h. 9).

### **3.4 Key Informan dan Informan**

Terdapat dua kategori narasumber yaitu key informan dan informan. Informan kunci atau key informan merupakan orang atau sekelompok orang yang memiliki informasi pokok terkait suatu hal (Endaswara, 2006, h.121). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang dimaksud misalnya, informan tersebut dianggap paling tahu tentang objek penelitian kita, atau sebagai penguasa sehingga memudahkan peneliti untuk mendapatkan data yang diharapkan (Sugiyono, 2013, h.300).

Dalam penelitian ini, peneliti mencari narasumber yang ikut ambil bagian

dari implementasi taktik Bandara International Hotel pasca *rebranding*. Maka peneliti melakukan teknik wawancara dengan:

- 1) Petra Sari (*Director of Sales & Marketing Bandara International Hotel*)
- 2) Yusdhi Nugraha (*Ass. General Manager*)
- 3) Harry Deje (*Managing Director Verve and Chameleon*)

Diharapkan dari ketiga narasumber tersebut peneliti mampu mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam melakukan penelitian ini sehingga penelitian ini dapat berguna bagi banyak orang.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini memperoleh data yang diperlukan dari hasil wawancara, studi dokumen dan observasi seperti yang dipaparkan oleh Pawito (2007, h. 96). Tiga teknik pengumpulan data ini juga termasuk dari enam sumber bukti yang dapat digunakan untuk pengumpulan data sesuai dengan studi kasus menurut K. Yin (2004, h.103). Berikut tiga teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini:

#### **1. Wawancara**

Salah satu teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan adalah dengan wawancara. Wawancara merupakan salah satu cara pengumpulan data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Teknik ini melibatkan suatu interaksi atau komunikasi secara langsung yang dilakukan pewawancara dengan respondennya (Budiarto dan Anggraeni, 2003, h .40). Dalam

metode studi kasus, wawancara terbagi dalam tiga jenis yaitu wawancara *open-ended*, wawancara terfokus dan wawancara dengan pertanyaan-pertanyaan yang terstruktur, sejalan dengan survei (Yin, 2014, h. 108-110).

Penelitian ini menggunakan jenis wawancara yang pertama yaitu dengan wawancara *open-ended*, dimana peneliti dapat bertanya kepada responden kunci tentang fakta-fakta satu peristiwa disamping opini mereka mengenai peristiwa yang ada (Yin, 2014, h. 108).

## **2. Studi Dokumen**

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan studi dokumen untuk menganalisis data yang ada. Studi dokumen dapat berupa surat, artikel pada media massa, penelitian sebelumnya, dokumen administrative dan lainnya (K. Yin, 2014, h. 104).

Menurut K. Yin (2014, h. 104), penggunaan dokumen yang paling penting adalah mendukung dan menambah bukti dari sumber-sumber lain. Pertama, dokumen membantu penverivikasian ejaan dan judul atau nama yang ebnar dari organisasi yang disinggung dalam wawancara. Kedua, dokumen dapat menambah rincian spesifik lainnya guna mendukung informasi dari sumber-sumber lain. ketiga, inferensi dapat dibuat dari dokumen.

### 3. Observasi

Selain menggunakan teknik wawancara dan studi dokumen, peneliti juga menggunakan observasi dalam pengumpulan data. Bukti observasi seringkali bermanfaat untuk memberikan informasi tambahan tentang topik yang akan diteliti (Yin, 2014, h. 113). Menurut Creswell (2012, h. 267) observasi artinya peneliti terjun secara langsung di lapangan untuk melihat serta mengamati aktivitas yang dilakukan individu-individu pada pelaksanaan berlangsung. observasi merupakan sebuah teknik menganalisa sebuah kejadian atau situasi tanpa memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada orang lain.

#### 3.6 Keabsahan Data

Keabsahan data pada penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Teknik triangulasi merupakan teknik dari keabsahan data yang paling sering dipakai dalam penelitian kualitatif. Menurut Pawito (2008, h. 97), triangulasi merupakan upaya untuk mengakses sumber-sumber lain yang lebih bervariasi untuk memperoleh data terkait dengan masalah yang sama dengan kata lain teknik ini berupaya untuk membandingkan data yang ada dengan data lain yang serupa.

Robert K. Yin (1996), mensyaratkan adanya validitas design penelitian. Manfaat dari adanya triangulasi data adalah, triangulasi dapat meningkatkan keyakinan akan penelitian, menemukan temuan unik dan juga menghasilkan cara inovatif dalam memahami sebuah fenomena atau kejadian. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua teknik triangulasi yaitu triangulasi metode dan

triangulasi sumber data. Sebagaimana dikemukakan Yin, triangulasi data dimaksudkan agar dalam pengumpulan data, peneliti menggunakan multi sumber data.

- **Triangulasi Metode**

Triangulasi ini dilakukan dengan cara membandingkan data atau informasi yang berbeda-beda seperti yang biasa dilakukan dalam penelitian kualitatif yaitu observasi, wawancara dan juga studi dokumen. Untuk mendapatkan data yang mendalam dan utuh, peneliti dapat melakukan wawancara secara terstruktur dengan berbagai informan yang berbeda-beda. Diharapkan melalui berbagai pandangan serta perspektif peneliti mendapatkan hasil yang mendekati kebenaran.

- **Triangulasi Sumber Data**

Untuk menguji sebuah kredibilitas data, yang perlu dilakukan adalah dengan mengecek data dari berbagai sumber. Kemudian, data tersebut dianalisis oleh peneliti yang nantinya akan membentuk sebuah kesimpulan yang selanjutnya dikaitkan dan dicari kesepakatan antara tiga sumber data.

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Untuk sebuah penelitian, data merupakan suatu hal yang sangat penting, karena data sebuah penelitian dapat menentukan kualitas dari penelitian itu sendiri. Menurut Fossey (2002) dalam Yusuf (2017, h. 400) analisis data kualitatif

merupakan proses *mereview* dan memeriksa data, meny tesis dan menintrepetasikan data yang terkumpul sehingga dapat menggambarkan dan menerangkan fenomena atau situasi sosial yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan salah satu analisis studi kasus Yin (2014, h.140), yaitu penjodohan pola atau *pattern matching*.

Teknik analisis data penjodohan pola dilakukan dengan membandingkan pola yang didasari atas empiri dengan pola yang diprediksikan sehingga hasilnya dapat memperkuat validitas internal studi kasus yang bersangkutan, ketika terdapat persamaan antara kedua pola tersebut (Yin, 2014, h. 140). Pada penelitian ini, peneliti menjodohkan pola dengan membandingkan teori, konsep serta gagasan dengan hasil penemuan yang peneliti dapatkan dalam penelitian ini.

