

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dalam penelitian ini. Definisi penelitian deskriptif menurut Sugiyono (2012, hal. 13) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen), tanpa membuat perbandingan atau menghubungkannya dengan variabel lain. Menurut Sudjana dan Ibrahim (2004, hal. 64), penelitian deskriptif adalah upaya mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, atau kejadian yang terjadi pada saat sekarang. Sudaryono menjelaskan bahwa penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang menggambarkan secara detail masalah yang terjadi di suatu objek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mencari kebenaran mengenai informasi, kegiatan, dan masalah yang ada dalam fenomena yang diamati. Penelitian deskriptif tidak bertujuan memberikan opini atau melakukan manipulasi terhadap objek penelitian.

Dalam penelitian ini, fenomena yang terjadi dalam objek penelitian dianalisis secara teliti untuk memperoleh informasi yang akurat. Pendekatan penelitian deskriptif mencerminkan objek penelitian yang sebenarnya, tanpa melibatkan unsur manipulasi informasi pada objek tersebut. Hasil penelitian ini memberikan gambaran objek penelitian secara berurutan, mencakup aspek subjeknya dan kebenarannya. Penelitian ini juga dilakukan dalam waktu yang

relatif singkat, memungkinkan penyelidikan yang cukup komprehensif terkait dengan fenomena yang diteliti.

3.1.1. Metode Pendekatan Penelitian

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Dalam pandangan Lincoln dan Guba, pendekatan kualitatif memerlukan peneliti untuk menjadikan dirinya sebagai instrumen, karena instrumen nonmanusia cenderung kurang fleksibel dalam menangkap berbagai realitas dan interaksi yang terjadi. Peneliti harus mampu merespons gejala sosial di lapangan dengan menggunakan seluruh fungsi indranya. Oleh karena itu, peneliti harus dapat diterima oleh informan dan lingkungan mereka agar dapat menggali data yang tersembunyi melalui bahasa lisan, bahasa tubuh, perilaku, dan ekspresi yang muncul dalam dunia dan lingkungan informan.(Mulyadi, 2013)

Metode penelitian kualitatif mengedepankan argumen bahwa keunikan manusia atau gejala sosial tidak dapat dianalisis dengan metode statistik. Fokusnya adalah pada observasi dan dialog, seperti wawancara mendalam di lapangan, dan analisis data dilakukan secara non-statistik. Pendekatan kualitatif menitikberatkan pada makna dan pemahaman internal (*verstehen*), penalaran, serta definisi suatu situasi tertentu dalam konteks khusus. Lebih banyak meneliti hal-hal yang terkait dengan kehidupan sehari-hari. Pendekatan kualitatif lebih memprioritaskan proses daripada hasil akhir, sehingga urutan kegiatan dapat berubah-ubah tergantung pada kondisi dan kompleksitas gejala yang ditemukan. Penelitian ini memilih pendekatan kualitatif karena akan berusaha untuk menjelaskan dan mendeskripsikan secara mendalam mengenai strategi *public relations* dalam mempertahankan

citra positif Hotel Swiss-Bell Harbour Bay Batam pasca dilanda pandemi covid-19.

3.2. Objek Penelitian

Objek penelitian merujuk pada suatu tempat, akar permasalahan, atau inti masalah yang menjadi fokus penelitian. Untuk penelitian ini, objek penelitian harus memiliki karakteristik yang dapat diukur, spesifik, dan realistis. Dalam konteks penelitian kualitatif, objek penelitian bersifat alamiah dan tidak dapat dimanipulasi oleh peneliti. Penting bagi peneliti kualitatif memiliki pemahaman yang mendalam dan luas terhadap objek penelitian. Dalam penelitian ini, objek penelitian yang diambil adalah Hotel Swiss-Bell Harbour Bay Batam.

3.3. Subjek Penelitian

3.3.1. Informan

Informan merujuk kepada individu yang memberikan keterangan atau informasi mengenai objek penelitian kepada peneliti. Dalam penelitian, istilah "informan" digunakan untuk menyebut individu yang terlibat dalam memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Informan dapat memberikan keterangan mengenai keadaan dan latar belakang penelitian. Dalam konteks ini, terdapat dua jenis informan, yaitu informan kunci dan informan biasa. Informan biasa adalah orang yang memberikan informasi terkait dengan bagian-bagian tertentu (Khosiah et al., 2017, hal. 143). Informan dalam penelitian ini mencakup Bapak Cris Pakpahan, yang menjabat sebagai *Senior Sales Manager* Hotel Swiss-Bell Harbour Bay, dan Bapak Budi Alexander, yang menjabat sebagai *Asisten Human Resource Manager*.

3.3.2. Key Informan

Informan kunci, atau yang juga dikenal sebagai key informan, merupakan individu yang memegang peran sentral dan krusial dalam proses pengumpulan data penelitian. Informan kunci dianggap memiliki pengetahuan menyeluruh tentang masalah yang sedang diteliti oleh peneliti. Mereka diakui sebagai sumber informasi yang dapat dipercaya dan memberikan pemahaman yang mendalam terkait dengan konteks penelitian. Keberadaan informan kunci sangat penting karena mereka mampu memberikan wawasan yang komprehensif dan relevan terhadap aspek-aspek yang sedang dianalisis dalam penelitian. (Khosiah et,al., 2017, hal. 143). Informan kunci dari penelitian ini yaitu Ibu Irin Enzelin selaku Public Relation dari Hotel Swiss-Bell Harbour Bay Batam.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses di mana peneliti mencari informasi terkait dengan masalah yang sedang diteliti. Ini merupakan langkah krusial untuk memperoleh data yang dibutuhkan guna menjawab pertanyaan penelitian. Teknik pengumpulan data mencakup berbagai metode atau cara yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan data yang relevan dengan masalah penelitian. Teknik-teknik ini dapat bervariasi tergantung pada permasalahan yang diteliti dan jenis data yang ingin diperoleh. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi literatur.

Kombinasi teknik-teknik ini dianggap efektif untuk mendapatkan informasi yang komprehensif dan mendalam mengenai objek penelitian, wawancara memungkinkan interaksi langsung dengan informan kunci, dokumentasi digunakan

untuk mengumpulkan data dari dokumen-dokumen terkait, dan studi literatur memberikan dasar teoretis dan informasi yang sudah ada terkait topik penelitian.

3.5. Metode Analisis

Analisis data, menurut Sugiyono (2018:482), adalah suatu proses sistematis yang melibatkan pencarian dan penyusunan data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengorganisasian data ke dalam kategori, pembagian ke dalam unit-unit, sintesis, penyusunan dalam pola, pemilihan elemen yang signifikan untuk dipelajari, dan pembuatan kesimpulan agar dapat dipahami dengan mudah oleh peneliti maupun pihak lain yang berkepentingan. Moleong (2017:280-281) menjelaskan bahwa analisis data adalah langkah-langkah dalam mengorganisir dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, serta satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja berdasarkan data yang ada. Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan pendekatan interaktif Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman, aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga data dianggap sudah mencapai tingkat kejenuhan. Kegiatan dalam analisis data mencakup reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan serta verifikasi (conclusion drawing/verification).

3.6. Uji Kredibilitas Data

3.6.1. Uji *Credibility*

Uji kredibilitas data dalam penelitian ini mencakup beberapa aspek yang bertujuan untuk memastikan keandalan dan kepercayaan terhadap informasi yang diperoleh. Langkah pertama melibatkan perpanjangan pengamatan, di mana peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan ulang, memperdalam pemahaman

terhadap konteks penelitian. Selanjutnya, teknik triangulasi digunakan, yaitu pemeriksaan data dengan melibatkan berbagai sumber atau metode yang berbeda untuk memastikan konsistensi temuan. Peningkatan ketelitian juga menjadi fokus, dengan menekankan observasi seksama guna meningkatkan akurasi data. Analisis kasus negatif dilakukan dengan mencari informasi yang bertentangan atau berbeda dengan temuan utama.

Selain itu, pemanfaatan bahan referensi eksternal diintegrasikan untuk memberikan dukungan tambahan dan verifikasi terhadap data penelitian. Proses member check juga dilakukan, di mana data yang diperoleh peneliti diperiksa kembali kepada pemberi data untuk memastikan konsistensi dan akurasi interpretasi peneliti dengan pemahaman pemberi data. Gabungan strategi ini diharapkan dapat meningkatkan kredibilitas data dan validitas hasil penelitian secara keseluruhan. (Murdiyanto, 2020)

3.6.2. Uji Transferability

Uji transferabilitas dalam penelitian ini berkaitan dengan validitas eksternal, yang menilai sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau diimplementasikan dalam populasi yang serupa dengan sampel yang digunakan. Tingkat transferabilitas menunjukkan sejauh mana temuan penelitian dapat relevan dan berguna dalam konteks yang berbeda. Dalam penelitian naturalistik, transferabilitas sangat bergantung pada penggunaan hasil penelitian dalam kondisi atau situasi yang berbeda. Oleh karena itu, untuk memastikan orang lain dapat mengerti dan menerapkan hasil penelitian, peneliti perlu menyusun laporan yang detail, logis, terstruktur, dan dapat dipercaya. Dengan memberikan informasi tersebut, pembaca

memiliki landasan untuk mengevaluasi sejauh mana hasil penelitian dapat bermanfaat dan relevan jika diterapkan pada konteks atau kondisi lain. (Murdiyanto, 2020)

3.6.3 Uji *Confirmability*

Uji *Confirmability* dalam penelitian kualitatif dapat dianggap sebagai uji objektivitas penelitian. Suatu penelitian dianggap objektif jika hasilnya banyak mendapatkan persetujuan dari berbagai pihak. Dalam konteks penelitian kualitatif, uji *confirmability* sejalan dengan uji *dependability*, sehingga keduanya dapat diuji secara bersamaan. Uji *confirmability* mengacu pada pengujian terhadap hasil penelitian dengan mengaitkannya pada proses yang telah dilakukan. Jika hasil penelitian merupakan hasil dari proses penelitian yang konsisten, maka penelitian dianggap memenuhi standar *confirmability*. Ini menunjukkan bahwa hasil penelitian dapat diandalkan dan dapat dihubungkan kembali ke proses penelitian yang telah dilakukan. (Murdiyanto, 2020)

3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1. Lokasi Penelitian

Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Hotel Swiss-Bell Harbour Bay yang berada di Jl. Duyung Sei Jodoh, Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432.

3.7.2. Jadwal Penelitian

Secara umum, penelitian kualitatif memerlukan durasi waktu yang signifikan, sehingga perlu disusun suatu rencana jadwal pelaksanaan penelitian. Rencana jadwal tersebut mencakup berbagai kegiatan yang akan dilakukan serta penentuan waktu pelaksanaannya. Berikut adalah gambaran rencana jadwal penelitian kualitatif yang telah disusun oleh peneliti.

Tabel 3.1 Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Tanggal & Bulan (2023 – 2024)				
		2023 Ags	2023 Sept	2023 Okt	2023 Nov	2023 Des
1	Penyusunan proposal					
2	Seminar proposal					
3	Revisi proposal					
4	Pengajuan judul					
5	Penulisan BAB I					
6	Penulisan BAB II					
7	Penulisan BAB III					
8	Observasi					
9	Wawasan					
10	Penulisan BAB IV					
11	Hasil penelitian & pembahasan					