

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian merupakan suatu proses mendalam yang dimulai dengan pemilihan judul yang tepat, merumuskan persoalan yang relevan, dan dilanjutkan dengan tahap pengumpulan, pengolahan, penyajian, serta analisis data dengan menggunakan metode ilmiah secara efisien dan sistematis. Hasil dari proses ini memiliki nilai signifikan dalam pemahaman suatu keadaan atau persoalan yang menjadi fokus penelitian, yang pada akhirnya dapat digunakan untuk pengembangan ilmu pengetahuan atau sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. (Suprantodalam Sinambela, 2014).

Tuckman (1978) mengartikan penelitian sebagai usaha sistematis untuk memberikan jawaban ilmiah terhadap suatu pertanyaan atau masalah. Pandangan Yoseph (1979), penelitian adalah gabungan antara seni dan ilmu pengetahuan yang bertujuan untuk menemukan jawaban atas suatu permasalahan. Karena sifatnya yang bersifat seni dan ilmiah, penelitian memberikan ruang bagi interpretasi dan pemahaman yang beragam terhadap konsep penelitian itu sendiri. Sedangkan menurut Kerlinger (1986), penelitian adalah suatu metode observasi yang bertujuan untuk menjawab permasalahan tertentu atau untuk melakukan proses penemuan.

Bogardus, seorang sosiolog yang terkenal dengan kontribusinya dalam bidang penelitian sosial, memandang penelitian sebagai sebuah upaya yang berkualitas ilmiah untuk menggali pengetahuan yang akurat tentang fakta-fakta dan keterkaitannya yang mendalam, yang pada akhirnya diharapkan dapat membantu dalam pembuatan keputusan yang lebih tepat, terutama dalam konteks situasi tertentu. Definisinya menyoroti pentingnya pendekatan sistematis dalam menjalankan penelitian, di mana setiap langkahnya dipersiapkan dengan cermat untuk memastikan bahwa proses pengumpulan data dan analisisnya terstruktur dengan baik, yang pada gilirannya memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang diamati. Dalam penekanannya terhadap kegiatan sistematis, Bogardus menegaskan bahwa penelitian harus dilakukan secara terorganisir dan metodis, dengan langkah-langkah yang jelas dan terukur, untuk mencapai pemahaman yang lebih komprehensif dan akurat tentang masalah yang diteliti (Bogardus, 1936).

Dalam pandangannya sebagai seorang ahli perpustakaan, Woody mengartikan penelitian sebagai sebuah proses yang melibatkan pencarian pengetahuan yang terstruktur dan terarah, yang dilakukan dengan cermat dan teliti untuk mencapai tujuan tertentu, baik itu bersifat umum maupun khusus. Definisinya menekankan bahwa penelitian harus dijalankan secara logis dan sistematis, di mana setiap langkahnya didasarkan pada pendekatan yang terorganisir dan masuk akal, serta dilakukan dengan objektivitas yang tinggi. Woody menyoroti betapa pentingnya pendekatan yang sistematis dalam menjalankan penelitian, di mana proses pencarian informasi, analisis data, dan

interpretasi temuan dilakukan secara terstruktur dan berurutan, sehingga memastikan keakuratan dan keandalan hasil penelitian yang dihasilkan. Dengan menekankan aspek logis dan sistematis dalam penelitian, Woody menyampaikan pesan bahwa setiap langkah dalam proses penelitian harus dijalankan dengan ketelitian dan kecermatan, untuk memastikan bahwa hasilnya dapat dipercaya dan dapat diandalkan untuk mendukung pemahaman yang lebih mendalam terhadap topik atau fenomena yang diteliti (Woody, 1964).

Dalam perspektifnya sebagai dua ahli metodologi penelitian, Kerlinger & Lee menggambarkan penelitian sebagai sebuah usaha yang dijalankan dengan tujuan utama untuk menghasilkan pengetahuan atau informasi yang berkaitan dengan suatu masalah atau pertanyaan tertentu. Proses ini melibatkan pencarian data, baik yang bersifat empiris maupun nonempiris, yang kemudian dianalisis secara logis dan diinterpretasikan secara rasional. Definisi ini menegaskan pentingnya menggunakan data empiris sebagai dasar yang kuat dalam melakukan penelitian, yang memungkinkan peneliti untuk mengambil kesimpulan yang didasarkan pada fakta dan bukti yang konkret. Selain itu, Kerlinger & Lee juga menyoroti perlunya analisis logis dalam memproses data yang ditemukan, di mana setiap langkah dalam proses penelitian harus didasarkan pada pemikiran yang sistematis dan berorientasi pada logika yang kuat. Dengan menekankan pentingnya data empiris dan analisis logis, definisi ini menegaskan bahwa landasan dari setiap penelitian adalah keakuratan, ketepatan, dan kohesivitas dalam penggunaan data dan interpretasi hasilnya, yang pada gilirannya akan

memastikan keandalan dan relevansi dari pengetahuan atau informasi yang dihasilkan (Lee et al., 2000).

Dua penulis buku teks terkemuka tentang penelitian, Leedy & Ormrod, menyajikan penjelasan yang menggambarkan penelitian sebagai suatu upaya yang dilakukan secara sistematis, terstruktur, dan terkontrol, yang bertujuan untuk menemukan, menginterpretasi, dan menyampaikan fakta-fakta yang relevan. Definisi ini menyoroti beberapa karakteristik kunci dari penelitian yang diperlukan untuk memastikan keberhasilannya, seperti pendekatan yang sistematis dalam perancangan dan pelaksanaan penelitian, kemampuan untuk mengontrol variabel-variabel yang mungkin memengaruhi hasil, serta pentingnya penggunaan metode empiris untuk mengumpulkan data yang dapat diverifikasi dan dianalisis secara kritis. Leedy & Ormrod juga menekankan pentingnya analisis kritis terhadap fakta-fakta yang ditemukan, yang melibatkan evaluasi yang teliti terhadap keabsahan, relevansi, dan implikasi dari temuan yang diperoleh dalam penelitian tersebut. Dengan mempertegas karakteristik-karakteristik esensial ini, definisi ini menegaskan bahwa penelitian yang berhasil memerlukan pendekatan yang terorganisir, kontrol yang ketat, serta kemampuan untuk menganalisis data secara kritis untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam dan informatif tentang topik yang diteliti (Ormrod et al., 2019).

Menurut Prof. Dr. Suryana (2012), metode penelitian atau ilmiah merupakan langkah-langkah yang harus diambil untuk memperoleh pengetahuan yang bersifat ilmiah. Sugiyono (2012) dalam buku (Sahir, 2022) menjelaskan bahwa

metode penelitian adalah proses ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan tertentu dan untuk mendapatkan manfaat yang diinginkan.

Dalam pandangan Babbie (2016) sebagai seorang sosiolog terkemuka, Babbie merumuskan metode penelitian sebagai serangkaian teknik dan pendekatan ilmiah yang digunakan untuk menyelidiki fenomena atau masalah tertentu dalam masyarakat. Definisinya menekankan pentingnya pendekatan yang objektif dan sistematis dalam proses penyelidikan, di mana setiap langkahnya didasarkan pada logika ilmiah dan penilaian yang netral, tanpa adanya bias atau pengaruh subyektif yang merugikan. Dengan pendekatan yang objektif, peneliti diharapkan dapat mengamati, mengumpulkan, dan menganalisis data dengan cara yang meminimalkan distorsi atau kesalahan interpretasi, sehingga memastikan keakuratan dan keandalan temuan yang diperoleh. Selain itu, Babbie juga menyoroti pentingnya pendekatan sistematis dalam penyelidikan, di mana setiap langkah dalam proses penelitian harus dijalankan dengan cara yang terstruktur dan terorganisir, mulai dari perumusan pertanyaan penelitian, pengumpulan data, hingga analisis dan interpretasi hasil. Dengan mempertegas karakteristik-karakteristik ini, definisi Babbie menegaskan bahwa metode penelitian yang efektif adalah yang didasarkan pada pendekatan ilmiah yang obyektif dan sistematis, yang pada gilirannya akan memastikan kualitas dan keandalan temuan yang dihasilkan.

Neuman (2014) dalam karya-karyanya tentang metodologi penelitian, Neuman menyajikan konsep metode penelitian sebagai lebih dari sekadar serangkaian teknik atau strategi, tetapi sebagai suatu kerangka kerja yang

komprehensif yang memandu peneliti dalam merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi penelitian mereka. Definisinya menyoroti pentingnya perancangan yang tepat sebagai fondasi yang kritis dan esensial dalam keseluruhan proses penelitian. Menurut Neuman, perancangan yang tepat memungkinkan peneliti untuk mengarahkan fokus penelitian mereka, merumuskan pertanyaan yang relevan, dan memilih metode yang sesuai untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Dengan mempertimbangkan aspek-aspek ini secara cermat dalam perancangan penelitian, peneliti dapat mengurangi risiko bias dan memastikan bahwa penelitian mereka bergerak menuju pencapaian tujuan yang jelas dan valid. Dalam konteks ini, perancangan yang tepat bukan hanya merupakan langkah awal, tetapi juga merupakan landasan yang penting bagi kesuksesan keseluruhan proses penelitian, yang akan memengaruhi hasil akhir dan interpretasi yang dihasilkan. Oleh karena itu, definisi Neuman memperkuat pengakuan akan peran kritis perancangan dalam memastikan kualitas, relevansi, dan keandalan penelitian.

Dalam pandangan Fraenkel & Wallen, metode penelitian tidak hanya mencakup serangkaian prosedur teknis, tetapi juga merupakan sebuah konsep yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi secara holistik dari suatu penelitian. Definisi mereka menekankan pentingnya seleksi metode yang tepat yang sesuai dengan tujuan penelitian yang ditetapkan. Menurut mereka, pemilihan metode yang tepat adalah langkah kunci yang memastikan bahwa penelitian dilakukan dengan cara yang paling efisien dan efektif, serta dapat menghasilkan hasil yang valid dan relevan. Dengan mempertimbangkan tujuan penelitian secara

menyeluruh, peneliti dapat memilih metode yang paling sesuai untuk mengumpulkan data, menganalisis temuan, dan menarik kesimpulan yang akurat. Dalam konteks ini, Fraenkel & Wallen menyoroti bahwa pemilihan metode yang tepat bukanlah sekadar masalah teknis, tetapi juga merupakan aspek strategis dalam menyusun pendekatan penelitian yang komprehensif dan bermakna. Dengan memberikan penekanan pada pentingnya pemilihan metode yang sesuai, definisi mereka memperkuat pengakuan akan kebutuhan akan penyesuaian pendekatan penelitian dengan konteks dan tujuan spesifik dari setiap penelitian yang dilakukan (Wallen et al., 2019).

Dalam karya-karya mereka tentang penelitian, Gay & Mills memberikan gambaran tentang metode penelitian sebagai suatu rangkaian langkah dan teknik yang digunakan untuk merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi suatu penelitian. Definisi mereka menyoroti pentingnya pemilihan metode yang tepat yang sesuai dengan tujuan dan konteks penelitian yang sedang dilakukan. Dalam pandangan mereka, pemilihan metode yang sesuai merupakan langkah awal yang krusial dalam mengarahkan keseluruhan proses penelitian menuju pencapaian tujuan yang diinginkan. Dengan mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan unik dari setiap penelitian, peneliti dapat memilih pendekatan yang paling sesuai untuk merumuskan pertanyaan penelitian, mengumpulkan data yang relevan, dan menganalisis hasil dengan cara yang tepat. Dalam konteks ini, Gay & Mills menegaskan bahwa keberhasilan penelitian sangat tergantung pada kecocokan antara tujuan penelitian, pertanyaan penelitian, dan metode yang digunakan. Oleh karena itu, pemilihan metode yang sesuai bukan hanya merupakan sebuah aspek

teknis, tetapi juga merupakan elemen strategis yang mendasar dalam menyusun desain penelitian yang efektif dan berkualitas. Dengan memberikan penekanan pada pentingnya pemilihan metode yang tepat, definisi mereka memperkuat kesadaran akan peran kritis dari strategi metodologis dalam menghasilkan pengetahuan yang berarti dan relevan dalam bidang penelitian (Mills, 2019).

Dalam perspektif Singleton Jr. & Straits, metode penelitian dianggap sebagai suatu rangkaian teknik dan prosedur yang dipergunakan untuk mendapatkan data yang relevan tentang fenomena atau masalah yang menjadi fokus penelitian. Definisi mereka menekankan pentingnya pendekatan yang sistematis dan terstruktur dalam proses pengumpulan data. Menurut pandangan mereka, pendekatan yang terstruktur memainkan peran penting dalam memastikan bahwa pengumpulan data dilakukan secara cermat, efisien, dan konsisten sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan menggunakan pendekatan yang sistematis, peneliti dapat merancang instrumen pengumpulan data yang sesuai, mengembangkan prosedur yang jelas untuk pengambilan data, dan mengatur proses pengumpulan data dengan ketelitian yang diperlukan. Dengan demikian, pendekatan yang sistematis dan terstruktur ini tidak hanya membantu dalam memastikan keakuratan dan keandalan data yang diperoleh, tetapi juga memungkinkan untuk membandingkan data dengan cara yang obyektif dan kohesif. Oleh karena itu, dalam definisi mereka, Singleton Jr. & Straits menekankan pentingnya pendekatan yang sistematis dan terstruktur dalam memastikan bahwa proses pengumpulan data dalam penelitian dapat dilakukan dengan cara yang paling efektif dan dapat diandalkan (Straits et al., 2018).

Selain itu, beberapa pendapat lain tentang metode penelitian sebagai berikut:

1. Prof. M.E Winarno (2013) metode penelitian adalah proses ilmiah yang melibatkan penggunaan teknik yang teliti dan sistematis untuk mengungkap pengetahuan baru
2. Muhiddin Sirat (2006) metode penelitian merupakan pendekatan yang digunakan untuk menentukan subjek masalah yang akan diselidiki dan menetapkan judul dalam suatu investigasi
3. Bagya (2017) yang menganggap metode penelitian sebagai cara untuk memperoleh dan menyusun pengetahuan
4. Andi (2017) yang menyatakan bahwa metode penelitian adalah upaya untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dengan menggunakan pendekatan ilmiah
5. Gulo (2002) yang menyebutkan metode penelitian sebagai penggunaan teori dalam bidang tertentu untuk memahami kenyataan empiris
6. Ali (2015) yang mendeskripsikan metode penelitian sebagai penyelidikan terstruktur dan kritis untuk mengungkap fakta
7. Panjaitan & Ahmad (2017) yang melihatnya sebagai usaha untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dengan menggunakan pendekatan ilmiah.

Dari beberapa definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa metode penelitian merupakan suatu proses ilmiah yang melibatkan penggunaan teknik

tertentu dengan tujuan utama untuk mengumpulkan data yang relevan mengenai suatu objek penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yaitu menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif karena fokus penelitian ini adalah strategi komunikasi pemasaran AP Premier Batam. (Sugiyono, 2012) dalam buku Sugiyono yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, dijelaskan bahwa jenis penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan fungsi tertentu. Dalam hal ini terdapat empat hal kunci yang harus diperhatikan dalam menentukan metode penelitian, yaitu cara ilmiah, data, tujuan serta kegunaan. Jenis penelitian ini bertujuan agar penulis dapat menggambarkan realita dengan jelas mengenai hotel AP Premier Batam sehingga diperlukan menyusun strategi komunikasi pemasaran hotel AP Premier Batam untuk meningkatkan kepercayaan khalayak masyarakat kota Batam. Dari metode deskriptif kualitatif nantinya dapat dideskripsikan secara jelas bagaimana situasi dan kondisi serta fenomena disekitar lingkungan obyek penelitian.

Penelitian kualitatif merupakan sebuah pendekatan atau penelahaan dalam mengeksplor dan memahami suatu pokok gejala fenomena (Creswell, 2008). Tujuan dari penelitian deskriptif kualitatif adalah mencari tau situasi dan kondisi dilapangan kemudian akan di deskripsikan secara jelas sehingga mendapat kesimpulan bagaimana fenemona dan fakta yang terjadi dilingkungan obyek penelitian (Burhan, 2007). Jadi penelitian ini nantinya akan mencari fakta, fenomena dan keadaan yang terjadi secara nyata dan jelas. Penulis akan menjadi

pengamat dalam penelitian, kemudian data-data yang diperoleh nantinya akan dijelaskan dan dideskripsikan dalam bentuk kalimat sehingga mendapatkan kesimpulan dari fenomena yang terjadi.

Menurut Husein Umar, yang dikutip oleh Umi Narimawati pada tahun 2011, konsep objek penelitian melampaui sekadar penjelasan tentang apa atau siapa yang menjadi fokus studi. Objek penelitian juga mencakup aspek di mana dan kapan penelitian tersebut dilakukan, memberikan landasan yang jelas tentang konteks tempat dan waktu dari analisis yang dilakukan. Selain itu, pendekatan ini memperbolehkan inklusi elemen-elemen tambahan yang dianggap relevan dan penting dalam memahami fenomena yang diselidiki. Dengan demikian, objek penelitian tidak hanya menentukan subjek atau fenomena yang dianalisis, tetapi juga memberikan kerangka yang komprehensif untuk memandu proses penelitian secara keseluruhan, memastikan bahwa semua aspek penting dari konteks penelitian dipertimbangkan dengan cermat.

Pada penelitian ini, penulis ini menggunakan pendekatan studi kasus. Creswell mengemukakan dalam pemilihan pendekatan studi kasus, ada berbagai sumber informasi yang dapat dipilih yaitu meliputi observasi, wawancara, materi-audiovisual, dokumentasi serta laporan (Kusmarni, 2021: 3). Penggunaan pendekatan studi kasus pada penelitian ini bertujuan agar penulis dapat mengetahui dan melihat secara jelas strategi komunikasi pemasaran seperti apa yang digunakan oleh hotel AP Premier Batam dalam meningkatkan kepercayaan khalayak masyarakat kota Batam.

3.1.1 Metode Pendekatan Penelitian

Penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif melibatkan upaya peneliti dalam mengumpulkan data yang bersumber dari konteks alamiah, yang mencakup interaksi sosial, pengamatan langsung, dan konteks kehidupan sehari-hari. Dengan pendekatan yang lebih terbuka terhadap kompleksitas fenomena manusia, penelitian ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang perspektif, sikap, dan pengalaman individu atau kelompok. Melalui pencarian dan interpretasi makna di balik data yang terkumpul, penelitian kualitatif memungkinkan pembangunan teori baru atau pengembangan pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena tertentu. Oleh karena itu, meskipun dilakukan secara alamiah atau natural, hasil dari penelitian kualitatif tetaplah ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan, karena mereka didasarkan pada analisis yang teliti, reflektif, dan terstruktur terhadap data yang diperoleh (Williams, 1995).

Terdapat pengertian lain terkait metode penelitian kualitatif menurut beberapa ahli :

- a. Patton (1990), penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan yang secara cermat memperhatikan fenomena sosial yang rumit melalui proses deskripsi, analisis, dan interpretasi data non-numerik. Fokusnya terletak pada konteks spesifik, sudut pandang subjektif, serta pemahaman yang mendalam terhadap pengalaman individu.

- b. Creswell (2007), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif melibatkan pencarian makna dalam situasi sosial atau budaya tertentu. Metode ini mengandalkan pengumpulan data yang terperinci secara deskriptif, analisis yang reflektif, dan interpretasi yang mendalam untuk memahami esensi dari fenomena yang diamati.
- c. Denzin et al. (2005), penelitian kualitatif merupakan usaha untuk memahami kompleksitas dan signifikansi sosial dari perilaku manusia melalui beragam metode seperti wawancara, observasi, dan analisis teks.
- d. Strauss et al. (1990), menekankan bahwa penelitian kualitatif menitikberatkan pada pengembangan teori yang muncul dari data empiris, dengan penekanan pada proses pengumpulan data yang terbuka terhadap pengalaman dan sudut pandang partisipan.
- e. Glasser et al. (1967), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk menghasilkan teori yang muncul dari data lapangan yang dikumpulkan secara sistematis, dengan fokus pada penemuan konsep dan pola-pola yang muncul dari data tersebut.

Sedangkan penjelasan lain menurut beberapa ahli Indonesia berikut ini:

- a) Eddyono (2012), penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang terfokus pada pemahaman yang mendalam terhadap fenomena sosial dengan menggali makna, persepsi, dan interpretasi dari sudut pandang partisipan dalam konteks yang alami.

- b) Kadir (2011), menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan fenomena sosial secara holistik melalui analisis deskriptif yang mendalam terhadap data non-kuantitatif.
- c) Handayani (2008), menegaskan bahwa penelitian kualitatif melibatkan proses pengumpulan dan analisis data dengan fokus pada konteks, hubungan sosial, dan makna yang diberikan oleh individu untuk memahami serta menjelaskan fenomena sosial.
- d) Saefudin (2015), penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang menitikberatkan pada pemahaman yang mendalam terhadap realitas sosial melalui pengumpulan data naratif, wawancara mendalam, dan observasi partisipatif.

3.1.2 Paradigma Penelitian

Hidayat (2006), menyebutkan bahwa paradigma merupakan pondasi bagi pembentukan teori, metode, dan praktik dalam suatu bidang ilmu atau disiplin pengetahuan tertentu. Paradigma tidak hanya memengaruhi cara kita melihat realitas sosial, ekonomi, politik, dan budaya, tetapi juga membimbing perilaku dan tindakan kita dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari.

Menurut Hidayat paradigma tidak hanya dipandang sebagai sekadar sekumpulan keyakinan atau asumsi, melainkan sebagai sebuah kerangka interpretatif yang fundamental dalam membentuk cara kita memahami dunia dan mengarahkan tindakan individu. Paradigma bukanlah entitas yang statis, tetapi

justru dinamis dan terus berkembang seiring dengan evolusi pengetahuan dan pemikiran manusia.

Penting untuk dipahami bahwa paradigma bukanlah sesuatu yang bersifat netral atau objektif. Sebaliknya, paradigma selalu terkait erat dengan konteks sosial, budaya, dan sejarah di mana paradigma tersebut berkembang. Paradigma mencerminkan nilai-nilai, pandangan dunia, dan kepentingan politik yang mendominasi pada suatu periode dan tempat tertentu.

Dengan pemahaman ini, pandangan Komaruddin Hidayat memberikan wawasan yang mendalam tentang peran paradigma dalam membentuk pemahaman manusia tentang dunia serta dalam mengarahkan tindakan dan praktek mereka. Kesadaran akan peran paradigma ini penting dalam menganalisis dan memahami perubahan sosial, kebijakan publik, dan dinamika budaya dalam masyarakat (Hidayat, 2006).

Guba dan Lincoln, dua tokoh terkemuka dalam bidang metodologi penelitian, mendefinisikan paradigma sebagai seperangkat keyakinan dasar yang membentuk fondasi dan arah tindakan seorang peneliti dalam menjalankan studi ilmiah. Menurut mereka, paradigma ini mencakup tiga komponen utama: ontologi, yang merujuk pada asumsi-asumsi mengenai apa yang kita yakini sebagai kenyataan atau hakikat keberadaan; epistemologi, yang berkaitan dengan teori pengetahuan atau bagaimana kita mengetahui apa yang kita ketahui, termasuk sumber dan batas-batas pengetahuan; dan metodologi, yang melibatkan pendekatan dan prosedur yang digunakan untuk memperoleh pengetahuan tentang dunia. Dengan kata lain, paradigma berfungsi sebagai kerangka kerja

komprehensif yang mengarahkan bagaimana peneliti merumuskan pertanyaan penelitian, memilih metode pengumpulan dan analisis data, serta menginterpretasikan temuan mereka. Paradigma ini tidak hanya menentukan perspektif teoretis dan metodologis peneliti, tetapi juga mempengaruhi cara peneliti memahami dan berinteraksi dengan fenomena yang diteliti, sehingga memainkan peran krusial dalam keseluruhan proses penelitian ilmiah (Lincoln et al., 2005).

Creswell, seorang ahli di bidang metodologi penelitian, menjelaskan bahwa paradigma penelitian merupakan perspektif filosofis yang berfungsi sebagai panduan mendasar dalam merancang dan melaksanakan penelitian. Paradigma ini mencakup berbagai aspek penting, seperti metodologi dan teknik analisis data, yang secara kolektif membentuk kerangka kerja bagi peneliti dalam menyusun studi mereka. Lebih lanjut, paradigma ini membantu peneliti dalam memilih metode yang paling sesuai untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, memastikan bahwa setiap langkah dalam proses penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga analisis dan interpretasi hasil, dilakukan dengan konsistensi dan koherensi yang sesuai dengan asumsi filosofis yang mendasarinya. Dengan demikian, paradigma penelitian tidak hanya mempengaruhi keputusan teknis terkait metode dan prosedur penelitian, tetapi juga membimbing peneliti dalam memahami dan menafsirkan fenomena yang mereka pelajari, sehingga berperan penting dalam menentukan validitas dan relevansi temuan penelitian (Creswell, 2013).

Mertens menguraikan bahwa paradigma penelitian terdiri dari asumsi-asumsi dasar yang membentuk dan membimbing seluruh proses penelitian, mulai dari tahap formulasi masalah, pemilihan metode pengumpulan data, analisis, hingga interpretasi hasil penelitian. Dia menekankan pentingnya paradigma transformasional, yaitu paradigma yang tidak hanya berfokus pada pencarian pengetahuan dan pemahaman, tetapi juga pada penerapan hasil penelitian untuk mendorong perubahan sosial dan keadilan. Paradigma transformasional ini mengajak peneliti untuk mempertimbangkan implikasi etis dan sosial dari penelitian mereka, serta untuk berkomitmen pada pengembangan strategi penelitian yang bertujuan memperbaiki kondisi sosial yang tidak adil dan memberdayakan kelompok-kelompok yang terpinggirkan. Dengan demikian, paradigma ini tidak hanya menawarkan kerangka teoretis dan metodologis untuk menjalankan penelitian, tetapi juga menekankan tanggung jawab sosial peneliti untuk menggunakan pengetahuan yang dihasilkan sebagai alat untuk menciptakan perubahan positif dalam masyarakat (Mertens, 2010).

Menurut Bryman, paradigma adalah kerangka kerja konseptual atau pandangan dunia yang digunakan oleh peneliti sebagai dasar untuk memahami fenomena serta memilih metode penelitian yang tepat. Bryman menyoroti bahwa paradigma ini mencakup serangkaian asumsi filosofis yang mempengaruhi cara peneliti melihat dunia dan, dengan demikian, memengaruhi pendekatan mereka terhadap penelitian. Dia menyoroti perbedaan mendasar antara tiga paradigma utama dalam penelitian sosial: paradigma positivis, yang berfokus pada pengamatan empiris dan pengujian hipotesis melalui metode kuantitatif;

paradigma interpretivis, yang menekankan pentingnya memahami makna dan perspektif subjektif individu dalam konteks sosial melalui metode kualitatif; dan paradigma kritis, yang bertujuan untuk mengungkap dan menantang struktur kekuasaan dan ketidakadilan dalam masyarakat, serta mendorong transformasi sosial melalui pendekatan penelitian yang reflektif dan partisipatif. Dengan memahami perbedaan-perbedaan ini, peneliti dapat lebih efektif dalam memilih pendekatan yang paling sesuai untuk menjawab pertanyaan penelitian mereka, serta dalam menerapkan metodologi yang konsisten dengan asumsi-asumsi filosofis yang mendasari paradigma pilihan mereka (Bryman, 2012).

Teddlie dan Tashakkori menjelaskan bahwa paradigma adalah cerminan dari keyakinan dasar tentang sifat dunia dan cara kita memahaminya, yang kemudian berfungsi sebagai panduan dalam merancang dan melaksanakan penelitian. Mereka menyoroti bahwa paradigma mencakup asumsi-asumsi ontologis, epistemologis, dan metodologis yang mendasari setiap langkah dalam proses penelitian, dari pemilihan topik hingga analisis data dan interpretasi hasil. Dalam upaya untuk menjembatani berbagai perspektif paradigma, Teddlie dan Tashakkori mempopulerkan pendekatan *mixed methods*, yang menggabungkan elemen-elemen dari berbagai paradigma untuk memanfaatkan kekuatan masing-masing pendekatan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan atau berurutan, sehingga dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam tentang fenomena yang diteliti. Dengan demikian, *mixed methods* bukan hanya sebuah metodologi teknis, tetapi juga sebuah kerangka kerja yang mendukung integrasi

berbagai perspektif filosofis dan metodologis dalam penelitian, menghasilkan temuan yang lebih kaya dan lebih bermakna (Tashakkori et al., 2009).

Dalam penelitian ini paradigma yang digunakan adalah paradigma konstruktivis. Menurut Ronda (2018), paradigma konstruktivisme merupakan suatu kerangka pemikiran yang menyatakan bahwa pengetahuan dan kebenaran objektif tidaklah bersifat tetap dan mutlak, melainkan merupakan hasil dari perspektif yang dibangun oleh individu atau kelompok. Paradigma ini menekankan bahwa realitas adalah subjektif dan dapat diinterpretasikan secara berbeda oleh setiap individu, karena dipengaruhi oleh tindakan-tindakan bertujuan dari pelaku manusia yang memiliki tujuan. Konsep "jamak" dalam paradigma konstruktivisme mengacu pada pemahaman bahwa realitas dapat direntangkan dan dibentuk kembali sesuai dengan konteks, kepentingan, dan tujuan yang dimiliki oleh individu atau kelompok. Dengan demikian, pengetahuan tidak hanya diterima begitu saja, tetapi dihasilkan melalui proses interaksi aktif dengan informasi yang ada di dunia.

Penggunaan paradigma konstruktivisme pada penelitian yang dilakukan membantu peneliti bahwa pemahaman kepercayaan terhadap suatu merek atau perusahaan tidak hanya terbatas pada pesan-pesan pemasaran yang diterima oleh individu secara pasif. Sebaliknya bisa juga dipengaruhi oleh pengalaman pribadi yang melibatkan interaksi langsung dengan merek, informasi yang diperoleh dari sumber lain seperti ulasan online atau rekomendasi dari teman, serta interaksi sosial yang membentuk persepsi individu terhadap reputasi merek atau perusahaan tersebut.

Paradigma konstruktivisme menyoroti pentingnya memahami bagaimana individu menyikapi dan mengartikan pesan-pesan pemasaran serta dampaknya terhadap pembentukan kepercayaan. Dalam konteks penelitian ini, penekanan pada interpretasi individu terhadap pesan-pesan pemasaran hotel AP Premier Batam di Kota Batam memungkinkan pemahaman lebih dalam tentang bagaimana persepsi kepercayaan terhadap hotel tersebut terbentuk. Dengan menganalisis bagaimana pesan-pesan tersebut diinterpretasikan oleh masyarakat setempat, penelitian dapat mengungkapkan bagaimana faktor-faktor seperti budaya lokal, nilai-nilai komunitas, dan pengalaman pribadi memengaruhi persepsi mereka terhadap reputasi dan kredibilitas hotel AP Premier Batam.

3.2. Obyek Penelitian

Dalam buku Supranto (2000) dikutip dalam jurnal (Ariawan, 2019) , yang dimaksud obyek penelitian adalah merupakan kumpulan dari beberapa elemen berupa organisasi, manusia atau bahkan barang yang diteliti.

Menurut Mulyana (2002) dalam bukunya yang berjudul "Metodologi Penelitian Komunikasi: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya". Mulyana menjelaskan bahwa Obyek penelitian dalam ilmu komunikasi melibatkan telaah mendalam terhadap beragam aspek komunikasi manusia yang terjadi dalam berbagai konteks sosial, budaya, politik, dan organisasional. Mulai dari interaksi antarpribadi yang melibatkan pertukaran pesan antara individu hingga kompleksitas komunikasi antarbudaya yang menggambarkan interaksi lintas budaya, obyek penelitian ini menjadi landasan untuk memahami peran

komunikasi dalam membentuk dinamika sosial yang kompleks. Dengan menjelajahi dan menganalisis dinamika komunikasi dalam konteks ini, kita dapat menggali pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana komunikasi memengaruhi pembentukan identitas individu, struktur sosial, proses politik, serta dinamika organisasi. Dalam proses ini, pengaruh komunikasi tidak hanya memperkuat hubungan antarindividu dan kelompok, tetapi juga menjadi kekuatan yang mendorong perubahan sosial, mempengaruhi pandangan dunia, dan membentuk perilaku kolektif. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang obyek penelitian dalam ilmu komunikasi bukan hanya memberikan wawasan tentang bagaimana komunikasi bekerja, tetapi juga mengungkap kompleksitas manusia dan masyarakat dalam berinteraksi dan beradaptasi dalam lingkungan yang terus berubah. Di dalam penelitian ini obyek penelitian adalah Hotel AP Premier Batam departemen *Sales & Marketing*.

3.3. Subyek Penelitian

3.2.1. Key Informan

Dalam pandangannya tentang penelitian kualitatif, Bungin (2007) mengungkapkan bahwa key informan memegang peran utama sebagai sumber informasi yang memberikan kontribusi signifikan dalam pemahaman terhadap fenomena yang menjadi objek penelitian. Menurutnya, key informan memiliki kapasitas untuk menyajikan informasi secara detail dan kritis mengenai subjek yang sedang diteliti. Dia menyoroti bahwa key informan sering kali memiliki wawasan unik dan perspektif yang mendalam karena pengalaman luas yang

dimiliki dalam konteks yang sedang dipelajari. Bungin menekankan bahwa interaksi dengan key informan bukan hanya menghasilkan data, tetapi juga memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan kontekstual tentang fenomena yang sedang diteliti. Dengan mempertimbangkan pandangan dan pengalaman yang beragam dari key informan, peneliti dapat menggali aspek-aspek yang mungkin terlewatkan dan mendapatkan pemahaman yang lebih akurat tentang realitas sosial atau budaya yang sedang diselidiki. Oleh karena itu, peran key informan dalam penelitian kualitatif tidak hanya sebagai penyedia data, tetapi juga sebagai narasumber yang kaya akan informasi yang diperlukan untuk menghasilkan analisis yang mendalam dan bermakna.

Key informan menurut Rahardjo (2015) merupakan individu yang tidak hanya memiliki pemahaman yang mendalam, tetapi juga terlibat secara langsung dalam realitas sosial atau budaya yang sedang diteliti. Dia menegaskan bahwa proses pemilihan key informan harus didasarkan pada kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga memastikan bahwa informasi yang diberikan oleh mereka memenuhi kebutuhan analisis yang holistik dan mendalam. Rahardjo menyoroti bahwa key informan memiliki peran krusial dalam memberikan konteks yang diperlukan bagi pemahaman yang lebih baik tentang dinamika sosial atau budaya yang sedang dipelajari, dan bahwa data yang mereka berikan tidak hanya berfungsi sebagai sumbangan informasi, tetapi juga memperkaya pemahaman peneliti tentang subjek penelitian secara keseluruhan. Dengan demikian, pemilihan key informan dan interaksi dengan mereka tidak hanya

merupakan langkah teknis dalam metodologi penelitian, tetapi juga strategis dalam memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang realitas sosial atau budaya yang diteliti.

Dalam karyanya tentang metodologi penelitian kualitatif, Moleong (2012) menyoroti bahwa key informan merupakan individu yang memiliki pengetahuan spesifik dan mendalam tentang situasi sosial atau fenomena tertentu yang menjadi fokus penelitian. Mereka dipilih karena kemampuan mereka untuk memberikan data yang kaya dan detail, yang memiliki nilai tambah dalam memahami dinamika serta konteks dari fenomena yang sedang diteliti. Moleong menekankan bahwa informasi yang diberikan oleh key informan bukan hanya sekadar data biasa, melainkan merupakan sumber wawasan yang penting bagi peneliti untuk merespon tantangan kompleksitas dan variasi dalam lingkungan sosial atau budaya yang sedang dipelajari. Dengan berinteraksi dan mendengarkan key informan dengan cermat, peneliti dapat mengembangkan pemahaman yang lebih dalam dan mendalam tentang permasalahan yang mereka teliti, yang pada gilirannya akan meningkatkan kualitas dan keakuratan analisis penelitian kualitatif yang mereka lakukan. Oleh karena itu, peran key informan dalam penelitian kualitatif tidak dapat diabaikan, karena mereka tidak hanya menjadi sumber data, tetapi juga menjadi jembatan penting dalam memahami dan merespons realitas sosial yang kompleks dan beragam.

Narasumber yang dipilih pada penelitian di hotel AP Premier Batam adalah Merliana Wony Arisanti Chrizdozo Tampubolon selaku Kepala departemen *Sales & Marketing* (*Head of Depart Sales & Marketing*) untuk mendapatkan informasi

terkait strategi komunikasi pemasaran seperti apa yang dilakukan hotel AP Premier untuk meningkatkan kepercayaan khalayak terhadap masyarakat Batam.

3.2.2. Informan

Dalam perspektif Bungin (2007), seorang ahli komunikasi dan penelitian media yang dihormati, informan dalam konteks penelitian kualitatif bukanlah sekadar pemberi informasi, melainkan individu yang memiliki kapasitas untuk menyajikan data secara detail dan kritis tentang fenomena yang sedang diteliti. Mereka sering kali dibentuk oleh pengalaman dan pemahaman yang khusus dalam konteks yang tengah dipelajari, memberikan dimensi yang berharga dalam analisis penelitian. Kemampuan informan untuk memberikan wawasan yang unik dan mendalam memungkinkan peneliti untuk melihat lebih dari sekadar fakta dasar, tetapi juga melibatkan interpretasi dan refleksi yang lebih dalam terhadap fenomena tersebut. Dengan demikian, peran informan tidak hanya terbatas pada menyediakan data, tetapi juga memperkaya proses analisis dengan perspektif tambahan yang mereka bawa, sehingga mendukung pengembangan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam tentang konteks penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian kualitatif, pemilihan informan yang tepat dan interaksi yang baik dengan mereka menjadi kunci untuk memastikan keberhasilan dalam menggali dan memahami fenomena yang kompleks dan beragam.

Dalam pandangan Koentjaraningrat (2008), seorang ahli antropologi terkemuka dari Indonesia, menyebutkan bahwa informan merupakan anggota masyarakat yang memiliki pengetahuan yang mendalam tentang budaya dan struktur sosial kelompok mereka. Mereka tidak hanya menjadi sumber informasi,

tetapi juga menjadi narasumber yang penting dalam penelitian kualitatif dengan memberikan perspektif lokal dan kontekstual yang krusial. Dengan pengalaman dan pengetahuan mereka tentang norma, nilai, dan praktik dalam masyarakat tertentu, informan mampu membantu peneliti dalam memahami dinamika yang kompleks dan unik dari budaya yang diteliti. Melalui interaksi dengan informan, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang kehidupan sehari-hari, tradisi, dan pandangan dunia masyarakat yang sedang diteliti. Dengan demikian, informan tidak hanya menjadi subjek yang memberikan data, tetapi juga menjadi mitra dalam proses penelitian yang membantu peneliti mendapatkan wawasan yang lebih dalam dan berharga tentang realitas sosial yang mereka teliti.

Dalam pemahaman Rahman (2007) menjelaskan bahwa informan bukan hanya sekadar sumber data, tetapi juga subjek yang memberikan informasi yang berharga berdasarkan pengalaman dan pemahaman mereka tentang situasi atau peristiwa tertentu dalam konteks pendidikan. Dengan kata lain, informan berperan sebagai narasumber yang memberikan sudut pandang yang beragam dan mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti. Melalui pengalaman pribadi mereka di lapangan pendidikan, informan mampu memberikan wawasan yang unik dan relevan yang dapat memperkaya interpretasi penelitian kualitatif.

Dengan berbagai latar belakang dan pengalaman yang mereka miliki, informan membantu peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih holistik dan kontekstual tentang tantangan, kebutuhan, dan dinamika dalam dunia pendidikan. Oleh karena itu, peran informan dalam penelitian kualitatif tentang pendidikan tidak hanya terbatas pada penyediaan data, tetapi juga pada kontribusi

mereka yang signifikan dalam memperluas cakupan analisis dan memperkaya pemahaman tentang fenomena yang sedang diteliti. Dalam penelitian yang dilakukan terdapat beberapa informan yang diwawancarai untuk mendapatkan hasil penelitian yang dilakukan. Informan tersebut terdiri dari:

2.3.2.1. Informan 1

Informan pertama adalah Rio Valentino selaku *Sales Manager* departemen *Sales & Marketing*.

2.3.2.2. Informan 2

Informan kedua adalah Grace Lee selaku *Sales Manager* departemen *Sales & Marketing*.

2.3.2.3. Informan 3

Informan ketiga adalah Elshandry merupakan seorang karyawan di Hotel AP Premier Batam dengan posisi sebagai *Graphic Design Marketing Communication* departemen *Sales & Marketing*.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Observasi

Nasution (1988) pada Sugiyono (2012) dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, menyatakan bahwa observasi merupakan sebuah dasar dari semua ilmu pengetahuan. Seluruh ilmuwan hanya dapat bekerja apabila berdasarkan data, berupa fakta yang diperoleh melalui observasi. Observasi menjadi salah satu metode pengumpulan data secara langsung di lapangan kemudian hasil yang didapat akan dijabarkan dalam sebuah laporan.

Mulyana (2003) dalam bukunya yang berjudul "Metodologi Penelitian Kualitatif: Paradigma Baru Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial Lainnya" memaparkan terkait observasi dalam penelitian. Menurutnya observasi digunakan sebagai metode esensial dalam penelitian kualitatif, tidak hanya sekadar mencakup pengamatan langsung terhadap perilaku, interaksi, atau fenomena di lapangan, tetapi juga merupakan proses yang mendalam dalam memahami konteks atau situasi yang menjadi fokus penelitian. Beliau menyoroti pentingnya observasi dalam menggali makna yang tersembunyi di balik tindakan manusia dan dinamika sosial. Dalam konteks ini, observasi menjadi lebih dari sekadar pengamatan visual; itu adalah sarana untuk merasakan, meresapi, dan memahami esensi dari apa yang diamati. Dengan melibatkan diri dalam proses observasi yang mendalam, peneliti dapat mengungkapkan detail-detail halus, norma-norma yang tersembunyi, dan pola-pola yang mungkin tidak dapat diakses melalui metode penelitian lainnya. Oleh karena itu, observasi bukan hanya tentang mengamati, tetapi juga tentang merenung, menganalisis, dan memberi makna terhadap apa yang diamati, yang pada gilirannya membuka pintu bagi pemahaman yang lebih kaya dan mendalam tentang realitas yang sedang diselidiki.

Pada penelitian ini, penulis akan melakukan pengamatan secara langsung agar mendapatkan data secara jelas mengenai strategi komunikasi pemasaran hotel AP Premier Batam dalam meningkatkan kepercayaan khalayak terhadap masyarakat Batam.

3.4.2. Wawancara

Wawancara menurut Esterberg (2002) adalah sebuah pertemuan dua orang untuk dapat bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga didapatkan sebuah makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang mendasar dari permasalahan yang harus diteliti. (Sugiyono, 2012) Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2012) mengklasifikasikan beberapa jenis wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur.

Suryanto (2011) dalam bukunya "Metode Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan" memaparkan bahwa Wawancara, sebagai salah satu teknik pengumpulan data yang penting dan terpercaya, memainkan peran yang krusial dalam menggali pemahaman mendalam tentang berbagai fenomena yang diamati. Dengan interaksi langsung antara peneliti dan responden, wawancara mampu menembus lapisan-lapisan informasi yang sulit dicapai melalui metode pengumpulan data lainnya. Melalui dialog terbuka dan penuh penghargaan, peneliti dapat memperoleh wawasan mendalam tentang tantangan, kebutuhan, dan aspirasi yang mungkin terabaikan dalam studi-studi lainnya. Lebih dari sekadar mengumpulkan data, wawancara juga memungkinkan peneliti untuk menafsirkan konteks sosial dan budaya yang melingkupi informasi yang diperoleh, memperkuat relevansi dan keakuratan interpretasi hasil penelitian. Dengan segala kemampuannya untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam, meningkatkan fleksibilitas penelitian, dan memperjelas analisis data, wawancara menjadi alat yang sangat berharga dalam menyelami kompleksitas dunia pertanian

dan memberikan kontribusi yang berarti dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan praktik di bidang ini.

Pada penelitian ini, peneliti akan mewawancarai narasumber yang sudah ditentukan yaitu, Chriz Dozo selaku kepala departemen Sales & Marketing (*Head of Depart Sales & Marketing*), Elshandry selaku Graphic Design Markom departemen Sales & Marketing, Grace Lee & Rio Valentino selaku Sales Manager departemen Sales & Marketing Hotel AP Premier Batam. Namun sebelumnya peneliti akan menyiapkan daftar pertanyaan sesuai dengan pokok bahasan yang diteliti. Peneliti akan melakukan wawancara secara terbuka untuk mendapatkan fakta serta opini dari fenomena yang terjadi.

3.4.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sebuah kegiatan untuk mengumpulkan data melalui pencarian dokumen. Dokumen dapat berbentuk sebuah gambar atau foto, tulisan atau catatan, serta karya dari seseorang. Menurut Sugiyono studi dokumen merupakan pendukung dari penggunaan metode observasi dan wawancara pada penelitian kualitatif. Pemanfaatan gambar, dokumen, serta benda-benda yang ada dapat mendukung aspek-aspek yang akan diteliti (Widodo, 2018).

Pada penelitian ini, peneliti akan mencari beberapa bukti gambar maupun tulisan yang berhubungan dengan strategi komunikasi pemasaran hotel AP Premier Batam melalui website, media sosial.

3.5. Metode Analisis Data

Dalam konteks penelitian ini, analisis data merupakan suatu metode yang melibatkan pemetaan, penguraian, perhitungan, dan pengkajian data yang terkumpul, dengan tujuan menghasilkan rumusan dari permasalahan yang dipelajari serta kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2018).

Pandangan Sugiarto (2017), Metode analisis data merupakan tahap yang krusial dalam rangkaian proses penelitian, yang melibatkan serangkaian langkah kompleks mulai dari pengumpulan hingga interpretasi data. Dalam esensinya, proses ini tidak hanya sekadar mengumpulkan data, tetapi juga mencakup pengorganisasian yang terstruktur, pengolahan yang teliti, serta interpretasi yang cermat untuk menghasilkan informasi yang tidak hanya relevan, tetapi juga bermakna. Hal ini memerlukan penerapan beragam teknik, termasuk teknik statistik untuk menganalisis data kuantitatif, analisis deskriptif untuk merangkum karakteristik data, dan pendekatan kualitatif yang sensitif terhadap konteks dan kompleksitas fenomena yang diteliti. Pendekatan yang digunakan haruslah sesuai dengan sifat dan tujuan penelitian, sehingga mampu memberikan wawasan yang mendalam dan memadai terhadap fenomena yang sedang dipelajari. Dengan demikian, metode analisis data bukan sekadar serangkaian langkah teknis, tetapi juga sebuah proses intelektual yang memerlukan pemikiran kritis, kehati-hatian, dan kejelian dalam mengolah data menjadi pemahaman yang lebih mendalam tentang realitas yang diamati.

Prayitno (2012), menyoroti pentingnya metode analisis data sebagai langkah kunci dalam proses penelitian. Baginya, metode ini bukan hanya sekadar tahap rutin, tetapi merupakan fondasi esensial dalam menjelajahi data yang telah terkumpul. Dalam pandangannya, metode analisis data bukanlah sekadar proses teknis, melainkan sebuah jendela penemuan yang memungkinkan peneliti untuk melihat melampaui angka-angka mentah. Beliau menekankan bahwa melalui metode analisis data, peneliti dapat menggali lebih dalam untuk menemukan pola-pola tersembunyi, mengidentifikasi hubungan yang signifikan, serta menghadirkan makna yang lebih dalam di balik data tersebut. Metode ini menjadi kunci untuk mengurai kompleksitas informasi menjadi temuan yang dapat diinterpretasikan, memberikan landasan yang kuat bagi pembangunan teori, serta mendukung pengambilan keputusan yang tepat. Dr. R. Hadi Prayitno menegaskan bahwa metode analisis data tidaklah bersifat sekadar mekanis, tetapi memerlukan pemahaman mendalam tentang tujuan penelitian dan konteksnya. Oleh karena itu, penggunaan alat analisis yang sesuai dengan tujuan penelitian menjadi krusial dalam menjalankan metode ini, memastikan bahwa hasil analisis memberikan wawasan yang berharga dan relevan bagi pengembangan pengetahuan dan pemecahan masalah di bidang ekonomi maupun disiplin ilmu lainnya.

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif deskriptif, di mana data dianalisis secara induktif, yaitu dengan memproses data berdasarkan informasi konkret yang teramati di lapangan dan mengembangkan teori dari permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif ini, data yang dihasilkan melalui wawancara dan observasi akan disusun menjadi kata-kata dan narasi yang

merepresentasikan fenomena yang diamati. Proses analisis data akan mengikuti teknik yang diusulkan oleh Miles dan Huberman (Wandi, 2013) , memastikan ketelitian dan ketelitian dalam penafsiran serta pemahaman terhadap data yang diperoleh.

1. Reduksi data (*Data Reduction*)

Creswell (2007), seorang ahli metodologi penelitian menekankan pentingnya proses reduksi data dalam penelitian kualitatif. Baginya, reduksi data bukan hanya sekadar tahap teknis, tetapi merupakan langkah kritis dalam mengorganisir dan mengelola data yang telah dikumpulkan. Menurutnya, melalui proses ini, peneliti dapat menyusun data yang relevan menjadi kategori-kategori yang dapat digunakan untuk membangun pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang sedang diteliti. Dengan mengidentifikasi pola, tema, atau konsep yang muncul dari data yang telah direduksi, peneliti dapat mengembangkan kerangka konseptual atau teoretis yang memandu analisis dan interpretasi mereka. Oleh karena itu, reduksi data bukan hanya merupakan langkah awal dalam analisis, tetapi juga menjadi landasan untuk pemahaman yang lebih holistik dan mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti dalam penelitian kualitatif.

Reduksi data merupakan langkah kritis dalam proses penelitian, di mana data-data yang terkumpul dari lapangan dipilah, difokuskan, dan dievaluasi. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan informasi agar lebih mudah dipahami dan digunakan dalam menarik kesimpulan dari hasil penelitian. Selain itu, hasil penelitian akan diperiksa kembali untuk memastikan kevalidan data yang telah

diolah. Pada tahap ini untuk mendapatkan data dan informasi memerlukan wawancara dan observasi langsung dan dokumentasi di Hotel AP Premier Batam.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam buku Miles & Huberman yang sangat terkenal, "*Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*", Miles dan Huberman menyoroti pentingnya penggunaan data display sebagai alat yang efektif untuk merangkum dan menyajikan temuan kualitatif dengan cara yang jelas dan terstruktur. Mereka menekankan bahwa teknik visual, seperti matriks, diagram, atau grafik, memiliki peran krusial dalam membantu peneliti untuk mengilustrasikan pola, tema, atau hubungan yang muncul dari analisis data. Dengan menggunakan berbagai alat ini, peneliti dapat mengorganisir data dengan lebih sistematis dan mengungkapkan temuan mereka secara lebih mudah dipahami oleh pembaca. Dengan demikian, pendekatan yang mereka ajukan tidak hanya membantu meningkatkan validitas dan reliabilitas penelitian kualitatif, tetapi juga memberikan kerangka kerja yang kuat untuk memahami dan menyajikan temuan secara komprehensif dan efektif kepada berbagai pemangku kepentingan (Huberman et al., 1994).

Penyajian data adalah tahap di mana informasi yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dan observasi, disusun secara sistematis dan singkat untuk memudahkan pemahaman. Data ini akan dipilah dan dikelompokkan untuk membantu dalam menetapkan batasan masalah penelitian. Penyajian data dapat berbentuk uraian singkat atau narasi, sehingga memudahkan dalam melihat alur peristiwa yang terjadi di lapangan, sehingga memperoleh detail yang jelas dan mengungkapkan esensi dari apa yang terjadi.

3. Verifikasi data (*Conclusion Drawing*)

Miles dan Huberman (1994), menggarisbawahi signifikansi dari verifikasi data display sebagai sebuah langkah krusial dalam memastikan bahwa interpretasi yang diturunkan dari data visual sesuai dengan data primer yang telah dianalisis. Mereka menyoroti bahwa proses verifikasi ini merupakan sebuah tahap yang tidak bisa diabaikan, yang memungkinkan untuk memvalidasi dan memperkuat temuan yang dihasilkan dari analisis visual. Langkah-langkah dalam verifikasi data display mencakup pengecekan ulang terhadap data primer guna memastikan ketepatan dan integritasnya, konsultasi dengan partisipan atau pakar di lapangan untuk mendapatkan sudut pandang tambahan yang mungkin terlewat, serta melakukan pengujian kembali terhadap temuan yang telah ditemukan untuk memverifikasi keandalan dan validitasnya. Dengan memperhatikan tahapan verifikasi ini, peneliti dapat memastikan bahwa interpretasi yang dihasilkan tidak hanya didasarkan pada data yang kuat dan relevan, tetapi juga mengintegrasikan berbagai perspektif dan validasi tambahan untuk menghasilkan temuan yang konsisten dan terpercaya dalam konteks penelitian kualitatif.

Pada tahap ini, kesimpulan dari analisis data akan ditarik dan data akan diverifikasi. Kesimpulan tersebut harus selaras dengan fokus dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan. Meskipun kesimpulan awal telah dibuat, namun ini dapat berubah seiring dengan berlangsungnya penelitian lapangan karena pengembangan pengetahuan baru dapat mempengaruhi pemahaman. Data yang

terkumpul dari hasil wawancara dan observasi akan memberikan dukungan yang lebih jelas terhadap kesimpulan yang ditarik, memperkuat interpretasi dan validitas hasil penelitian.

3.6. Uji Kredibilitas Data

Uji keabsahan atau kredibilitas data pada penelitian kualitatif memiliki tiga tahap, yaitu uji kredibilitas (*credibility*), uji transferability, serta uji dependability dan confirmability. Tahapan-tahapan tersebut lebih lanjut dijelaskan pada sub-bab berikutnya, sesuai dengan yang dikutip dari buku Sugiyono (2012) yang berjudul Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B. Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik validitas data Triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksa keabsahan ataupun kevaliditasan sebuah data dengan pemanfaatan dari sudut pandang berbeda untuk melakukan pengecekan serta sebagai pembanding dari data yang sudah didapat sebelumnya, kemudian akan dikurangi perbedaan-perbedaan yang ditemukan saat pengumpulan data (Moelong, 2010).

Triangulasi diperlukan agar mendapatkan data yang valid antara data yang diperoleh oleh peneliti dan data yang terjadi sesuai dilapangan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, serta dokumentasi. Sehingga diperlukan adanya triangulasi sumber data untuk pengamatan terhadap sumber data lainnya. Nantinya peneliti akan menggali informasi sedalam-dalamnya mengenai kebenaran informasi dengan berbagai sumber data dan metode. Teknik pemeriksaan yang dapat dilakukan untuk memeriksa kevaliditas data dengan triangulasi sebagai berikut.

- a. Mengevaluasi antara data hasil pengamatan dengan hasil wawancara langsung
- b. Membaca perbandingan antara data yang didapat dari hasil wawancara dengan dokumen yang bersangkutan.
- c. Melihat perbandingan hasil wawancara antar informan atau narasumber

3.6.1 Uji Credibility

Uji kredibilitas data merupakan aspek penting dalam menilai kepercayaan terhadap hasil penelitian kualitatif, dapat dilakukan melalui berbagai metode dan strategi. Salah satunya adalah dengan memperpanjang pengamatan, di mana peneliti menghabiskan waktu yang lebih lama untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Peningkatan ketekunan dalam penelitian juga diperlukan, yang melibatkan kesabaran dan kehati-hatian dalam mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data. Triangulasi data menjadi metode lain yang digunakan, di mana berbagai sumber data atau metode pengumpulan data yang berbeda digunakan untuk memverifikasi atau melengkapi temuan.

Analisis kasus negatif juga dapat dilakukan, di mana peneliti secara kritis mengeksplorasi kasus-kasus yang tidak sesuai dengan temuan utama untuk memastikan keakuratan interpretasi. Selain itu, menggunakan bahan referensi, seperti teori atau penelitian sebelumnya, dapat membantu mengonfirmasi temuan atau menempatkan hasil penelitian dalam konteks yang lebih luas. Terakhir, member check, yaitu memperoleh umpan balik dari partisipan atau pihak terkait

tentang interpretasi dan temuan penelitian, juga merupakan langkah penting dalam memvalidasi hasil penelitian dan meningkatkan kepercayaan terhadap data yang diperoleh. Dengan menggabungkan metode-metode ini, peneliti dapat meningkatkan kredibilitas data dan memastikan bahwa hasil penelitian kualitatif mereka dapat dipercaya dan relevan (Sugiyono, 2018).

Pada penelitian ini, peneliti memanfaatkan beragam metode pengumpulan data seperti wawancara, survei, observasi, dan analisis dokumen, peneliti dapat menguji dan mengkonfirmasi temuan dari beberapa sumber yang berbeda. Pendekatan yang beragam ini membantu memperkuat keandalan dan validitas penelitian, membantu peneliti untuk melihat fenomena dari berbagai perspektif dan menggabungkan informasi dari berbagai sumber yang saling melengkapi.

3.6.2 Uji Transferability

Uji *transferability* merupakan salah satu metode uji validitas eksternal yang penting dalam konteks penelitian kualitatif. Validitas eksternal, dalam konteks ini, merujuk pada derajat ketepatan atau kemampuan untuk menerapkan hasil penelitian ke dalam populasi yang lebih luas di mana sampel tersebut diambil. Dengan kata lain, uji transferabilitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana temuan atau hasil penelitian tersebut dapat diterapkan atau relevan dalam konteks yang lebih umum atau luas. Melalui proses ini, peneliti dapat menilai sejauh mana generalisasi dari temuan penelitian yang dilakukan terhadap populasi yang lebih luas atau situasi yang berbeda secara kontekstual (Sugiyono, 2016).

Pada penelitian ini, peneliti mendokumentasikan secara rinci konteks penelitian, termasuk karakteristik demografis dan sosial masyarakat Kota Batam serta faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan terhadap strategi komunikasi pemasaran.

3.6.3 Uji Confirmability

Uji *confirmability* merupakan evaluasi terhadap hasil penelitian yang terkait erat dengan proses yang dilakukan. Jika hasil penelitian secara langsung terkait dengan proses yang telah dilakukan, maka penelitian tersebut dapat dianggap memenuhi standar konfirmabilitas. Tujuan dari uji konfirmabilitas ini adalah untuk mencegah masalah seperti keberadaan hasil tanpa proses yang sesuai, yang dapat menyebabkan potensi pemalsuan data dalam penelitian. Dengan demikian, uji *confirmability* menjadi langkah penting dalam memastikan keandalan dan kredibilitas penelitian kualitatif, serta mencegah kemungkinan terjadinya kecurangan atau distorsi data (Sugiyono, 2012).

Pada penelitian yang dilakukan, peneliti melakukan pemeriksaan silang dengan pihak independen lain untuk memeriksa dan mengevaluasi secara kritis interpretasi data, kesimpulan, dan temuan penelitian untuk memastikan kesesuaian dengan data yang ada.

3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

3.7.1. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini adalah lingkungan hotel AP Premier Batam yang berlokasi di Duyung, Sei. Jodoh Batam.

3.7.2. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang dilakukan berlangsung beberapa bulan dengan membuat jadwal penelitian dimulai dari tahap penyusunan proposal hingga penulisan untuk membantu jalannya penelitian. Berikut detail jadwal penelitian:

Tabel 3. 1. Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan & Tahun (2023/2024)					
		Agu 2023	Sep 2023	Mar 2024	Apr 2024	Mei 2024	Jun 2024
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	Wawancara						
10	Penulisan BAB IV						
11	Hasil						