

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian ini ialah menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk memberikan gambaran lebih mendalam terkait efektivitas e-commerce dalam meningkatkan okupansi di Rayz UMM Hotel Malang. Menurut Williams dikutip Moleong (2017:5) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar belakang ilmiah dengan menggunakan metode ilmiah yang dilakukan oleh peneliti secara alamiah.

Menurut Ahyar et al., (2020) penelitian kualitatif merupakan penganut aliran fenomenologis, yang menitik beratkan kegiatan penelitian ilmiahnya dengan penguraian (*describing*) dan pemahaman (*understanding*) terhadap fenomena yang diamati. Pemahaman bukan saja dari sudut pandang peneliti tetapi terhadap fenomena yang diamati berdasarkan sudut pandang subjek yang diteliti.

Penelitian kualitatif merupakan proses penelitian yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data pada latar belakang ilmiah dengan mendeskriptifkan dan memberikan pemahaman berupa kata-kata tertulis maupun secara lisan dan disajikan dengan segi konsep, persepsi, dan lainnya sesuai dengan fenomena yang diteliti.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Jl. Raya Sengkaling No.1, Jetis, Mulyoagung, Kec. Dau, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65151.

3.3 Subyek Penelitian

Subjek penelitian mempunyai peranan sangat penting karena berhubungan dengan data yang terkait mengenai variabel dari peneliti amati. Menurut Suharsimi Arikunto (2016) menyatakan bahwa subjek penelitian dapat memberikan batasan sebagai orang, benda sesuai dengan variabel penelitian yang di amati oleh peneliti.

Subjek penelitian pada pendekatan kualitatif terdapat beberapa istilah yang digunakan. Ada yang mengistilahkan *informant* karena *informant* memberikan informasi tentang suatu kelompok atau entitas tertentu, dan informan bukan diharapkan menjadi representasi dari kelompok atau entitas tersebut. Istilah lain adalah *participant*. Partisipan digunakan, terutama apabila subjek mewakili suatu kelompok tertentu, dan hubungan antara peneliti dengan subjek penelitian dianggap bermakna bagi subjek. Istilah informan dan partisipan tersebut secara substansial dipandang sebagai *instrument* utama dalam penelitian kualitatif.

Penelitian ini ditentukan dengan melakukan teknik informan oleh peneliti adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono penelitian kualitatif (2012) merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek atau situasi sosial yang diteliti.

Informan yang ditentukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik ini adalah *General Manager Hotel*. Peneliti yakin bahwa informan yang peneliti pilih menggunakan teknik ini menguasai dan mengetahui objek atau subjek yang akan diteliti dan peneliti menyebutnya dengan informan kunci. Selain itu, peneliti juga menggunakan informan pendukung sebagai pelengkap untuk mendapatkan informasi dalam penelitian ini. Informan tersebut ialah *Sales Manager* dan karyawan e-commerce. Adapun kriteria informan penelitian yang peneliti anggap mampu dan mengetahui permasalahan ini, ciri-cirinya antara lain sebagai berikut.

1. Mengetahui permasalahan yang diteliti
2. Mampu berargumentasi dengan baik
3. Dapat merasakan dampak dari permasalahan yang diteliti
4. Terlibat langsung dalam permasalahan yang diteliti

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan mana yang tidak relevan (Moleong, 2010). Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa pembatasan dalam penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi dan reabilitas masalah yang akan dipecahkan. Adapun

berdasarkan dengan latar belakang penelitian ini berfokus pada e-commerce untuk meningkatkan okupansi di Rayz UMM Hotel Malang.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Penelitian ini merupakan pencarian data yang akan dianalisis dan diinterpretasikan. Sehingga untuk mendapatkan data yang lebih banyak maka dilakukan pengumpulan data dengan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi menurut Ahyar et al. (2020) adalah suatu cara pengumpulan data yang sistematis terhadap obyek penelitian baik secara langsung maupun tidak langsung. Observasi langsung merupakan pengamatan secara langsung tanpa menggunakan alat terhadap gejala pada subyek yang diteliti. Sedangkan observasi tidak langsung merupakan pengamatan yang dilakukan dengan menggunakan alat.

Observasi ini menggunakan observasi partisipasi, dimana peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Dalam observasi secara langsung ini, peneliti selain berlaku sebagai pengamat penuh yang dapat melakukan pengamatan terhadap gejala atau proses yang terjadi di dalam situasi yang sebenarnya yang langsung diamati oleh observer, juga sebagai pemeran serta atau partisipan yang mengikuti kegiatan e-commerce di Rayz UMM Hotel Malang untuk mengetahui keefektivitasan e-commerce dalam meningkatkan okupansi di Rayz UMM Hotel Malang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Dalam hal ini, peneliti menggunakan wawancara terstruktur, di mana seorang pewawancara menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan untuk mencari jawaban atas hipotesis yang disusun dengan ketat.

Pelaksanaan teknik wawancara (*interview*), pewawancara harus mampu menciptakan hubungan yang baik sehingga informan bersedia bekerja sama, dan merasa bebas berbicara dan dapat memberikan informasi yang sebenarnya. Teknik wawancara yang peneliti gunakan adalah secara terstruktur (tertulis) yaitu dengan menyusun terlebih dahulu beberapa pertanyaan yang akan disampaikan kepada informan. Hal ini dimaksudkan agar pembicaraan dalam wawancara lebih terarah dan fokus pada tujuan yang dimaksud dan menghindari pembicaraan yang terlalu melebar. Selain itu juga digunakan sebagai patokan umum dan dapat dikembangkan peneliti melalui pertanyaan yang muncul ketika kegiatan wawancara berlangsung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Metode ini dapat diartikan sebagai cara pengumpulan data dengan cara memanfaatkan data-data berupa buku, catatan (dokumen) diantaranya ialah metode dokumenter, sumber informasinya berupa bahan-bahan tertulis atau tercatat. Pada metode ini peneliti mengumpulkan data dengan bahan-bahan tertulis yang relevan pada lembaran-lembaran yang telah disiapkan.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analitik, yaitu mendeskripsikan data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka. Data yang berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, dokumen, dan sebagainya, kemudian dideskripsikan sehingga dapat memberikan kejelasan terhadap kenyataan atau realitas. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak selama di lapangan dan setelah selesai di lapangan.

1. Reduksi Data

Reduksi data didefinisikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan lapangan. Reduksi dilakukan sejak

pengumpulan data, dimulai dengan membuat ringkasan, menelusuri tema, menulis memo, dan lain sebagainya dengan maksud menyisihkan data atau informasi yang tidak relevan, kemudian data tersebut diverifikasi.

Kegiatan ini akan terus dilakukan selama penelitian berlangsung mulai sejak awal penelitian hingga berakhirnya penelitian tersebut. Hal ini dilakukan dengan harapan data yang telah diperoleh di lapangan mampu memberikan sebuah penjelasan atau keterangan secara lebih jelas, mudah dipahami dan mengungkap fakta yang ada sehingga memberikan kemudahan bagi peneliti dalam melakukan proses mengumpulkan data berikutnya dan mendapatkannya kembali apabila hal tersebut dibutuhkan lagi. Selain itu, kegiatan reduksi data ini juga dimulai dengan transkrip data hasil wawancara dengan informan kemudian digolongkan dalam beberapa catatan dan dokumentasi.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan pendeskripsian sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif, dengan tujuan dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan atau verifikasi

Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Peneliti harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik dari segi makna maupun kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian itu dilaksanakan. Makna yang dirumuskan peneliti dari data harus diuji kebenaran, kecocokan, dan kekokohnya. Peneliti harus menyadari bahwa dalam mencari makna, ia harus menggunakan pendekatan emik, yaitu dari kacamata *key information*, dan bukan penafsiran makna menurut pandangan peneliti (pandangan etik). Penarikan kesimpulan atau yang disebut juga dengan verifikasi data dilakukan dengan beberapa langkah sebagai berikut.

- a. Menyusun dan membuat kesimpulan yang bersifat sementara. Hal ini dilakukan ketika penelitian tengah berlangsung, biasanya akan didapatkan data lainnya, sehingga peneliti memerlukan kegiatan verifikasi data terlebih dahulu dengan cara memilah data yang diperoleh. Hal ini terus dilakukan hingga kegiatan penelitian selesai dilaksanakan.
- b. Melakukan kegiatan penarikan kesimpulan akhir. Setelah semua tahapan penelitian selesai dilaksanakan (data yang ingin didapatkan telah dirasa cukup) maka dilakukanlah penarikan kesimpulan akhir dengan cara membandingkan hasil wawancara dengan dokumentasi yang diperoleh dan hasil pengamatan ketika di lapangan.

