

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan atau Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah dengan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif analisis. Menurut Sugiyono (2019), metode kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.2 Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2014), fokus penelitian merupakan inti yang didapatkan dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperoleh dari studi kepustakaan ilmiah. Berdasarkan latar belakang, maka fokus penelitian ini yaitu menganalisa penerapan strategi keunggulan kompetitif melalui pelayanan PT. Sparkling Global Corporindo dengan faktor-faktor keunggulan kompetitif sebagai berikut:

- 1) Harga
- 2) Kualitas
- 3) Pengiriman yang Dapat Diandalkan
- 4) Inovasi
- 5) Time to Market

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Sparkling Global Corporindo yang merupakan perusahaan di bidang MICE (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*) dan jasa *Advertising*. Lokasi perusahaan terletak di Jl. Teluk Mandar No. 49A, Arjosari, Kec. Blimbing, Kota Malang, Jawa Timur.

3.4 Subjek penelitian

Subjek penelitian merupakan elemen yang penting dalam perancangan penelitian, sebab subjek penelitian adalah individu maupun kelompok, objek atau fenomena yang menjadi fokus penelitian dan sumber informasi yang dibutuhkan (Sekaran & Bougie, 2016). Subjek penelitian dalam penelitian kualitatif disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi mengenai data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Informasi ini dapat berupa situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Adapun informan pada penelitian ini adalah pemilik dan karyawan terutama di divisi pemasaran yang memiliki pemahaman dan argumen yang baik sesuai dengan tema penelitian.

Adapun dalam pemilihan subjek penelitian, peneliti menggunakan metode sampel secara *purposive sampling* yaitu pemilihan sampel didasarkan pada pertimbangan khusus atau kriteria tertentu. Kriteria pemilihan sampel pada penelitian ini antara lain yaitu :

- a. Merupakan pemilik dan karyawan di PT. Sparkling Global Corporindo yang pernah menjadi penanggungjawab atau bertugas pada divisi pemasaran acara event minimal dua kali.
- b. Berusia minimal 25 hingga 40 tahun.
- c. Berdomisili di wilayah sekitar Malang Raya.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan beberapa tahapan, dimana data digunakan sebagai tambahan informasi yang diperlukan pada proses penelitian. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses pengumpulan informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan. Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019), wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara tak berstruktur. Wawancara tak berstruktur merupakan wawancara yang bebas dimana seorang peneliti dalam pengumpulan datanya tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap, melainkan hanya berupa garis besar permasalahan (Sugiyono,2019).

2. Observasi

Observasi merupakan proses pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan sebuah pengamatan terhadap kegiatan yang berlangsung dengan objek yang diteliti. Observasi atau pengamatan merupakan sebuah teknik yang mengharuskan seorang peneliti turun langsung ke lapangan dan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, peristiwa, waktu dan perilaku. Ketika peneliti melakukan observasi, maka peneliti dapat mengetahui secara langsung bagaimana sparkling memberikan pelayanan prima selama ini.

Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan observasi partisipatif, pengamatan dilakukan dengan aktif terlibat langsung dalam berbagai kegiatan di perusahaan. Observer harus terjun

langsung dan melakukan proses yang diamatinya secara langsung. Sehingga bisa mendapatkan gambaran secara jelas mengenai apa yang diobservasi.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2019) mengemukakan dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, dan sketsa. Dokumen berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, dan film. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2019). Berdasarkan penjelasan diatas, maka dokumentasi yang dilakukan berupa rekaman suara, pengambilan gambar, ataupun tulisan yang ada dalam permasalahan penelitian kali ini.

3.6 Metode Analisis Data

Miles and Huberman dalam Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, serta setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. berdasarkan penjelasan di atas, maka analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan beberapa komponen yaitu:

1. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (Triangulasi). Pengumpulan data dapat dilakukan dengan waktu yang cukup lama. Awal pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan melakukan penjelajahan terhadap situasi objek yang akan diteliti, dan merekam aktivitas keseharian objek, dengan demikian penelitian tersebut dapat memperoleh data yang bervariasi (Sugiyono, 2019).

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2019) Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan serta keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, jika peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal, belum memiliki pola, justru itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

3. Penyajian Data

Proses penyajian data yang sering dilakukan oleh para peneliti kualitatif adalah menyajikan data dengan teks yang bersifat naratif. Proses penyajian data dalam analisis data di penelitian kualitatif ini adalah untuk memudahkan, memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiyono, 2019).

4. Verification

Proses penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang telah dikemukakan pada dasarnya masih bersifat sementara dan bisa berubah apabila tidak ditemukan bukti yang mendukung pada tahap pengumpulan data. Akan tetapi apabila kesimpulan yang bersifat sementara tersebut ditemukan bukti yang kuat, valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan tersebut merupakan sebuah kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam proses penelitian kualitatif dapat menjadi menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal, atau tidak menjawab sama sekali karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah seorang peneliti berada di lapangan (Sugiyono, 2019).

