

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif yang merupakan suatu proses penelitian yang dilakukan secara wajar dan natural sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi (Arifin, 2012). Bogdan dan Taylor (Moleong, 2006), mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan kualitatif menekankan kepada analisis proses dari proses berpikir secara induktif yang berkaitan dengan dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dan senantiasa menggunakan logika ilmiah (Gunawan, 2013).

Adapun tujuan utama dari penelitian kualitatif ini adalah untuk memahami fenomena atau gejala sosial dengan cara memberikan pemaparan berupa penggambaran yang jelas tentang fenomena atau gejala sosial tersebut dalam bentuk rangkaian kata yang pada akhirnya akan menghasilkan sebuah teori (Sujarweni, 2015).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Jawa Timur Park 3 beralamat Jl. Raya Ir. Soekarna, No. 144, Desa Beji, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, Jawa Timur. Lokasi tersebut dipilih berdasarkan pertimbangan akan kesediaan Jawa Timur Park 3 untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti untuk menyusun penelitian ini.

3.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif dikenal dengan istilah subjek penelitian. Menurut Suliyanto (2018), penelitian kualitatif adalah penelitian yang didasarkan

pada data kualitatif, dimana data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka atau bilangan sehingga hanya berbentuk pertanyaan-pertanyaan atau kalimat. 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 yang menjadi subyek pada penelitian ini adalah para pengunjung yang telah mengunjungi Jawa Timur Park 3. Selain itu, peneliti tentu menentuksn informan yang ada sesuai dengan kriteria-kriteria tertentu yang telah peneliti tentukan yakni, informan merupakan seseorang yang menggunakan atau mangakses internet dan sosial media. Informan pada penelitian ini terbagi menjadi dua yakni informan kunci dan informan pendukung. Informan kunci berasal dari eksternal perusahaan yakni para pengunjung Jawa Timur Park 3 serta untuk informan pendukung berasal dari pihak internal perusahaan yakni staff pemasaran dari Jawa Timur Park Group dan staff sosial media dan GRO (*Guest Relation Office*) dari Jawa Timur Park 3. Adapun berikut berupa informan-informan yang terdapat pada penelitian ini:

Tabel 3.1 Informan Kunci Wawancara Penelitian

Nama Informan	Jenis Kelamin	Keterangan
Dhabita	Perempuan	Pengunjung Jawa Timur Park 3
Sania	Perempuan	Pengunjung Jawa Timur Park 3
Calia	Perempuan	Pengunjung Jawa Timur Park 3
Farhan	Laki-Laki	Pengunjung Jawa Timur Park 3
Bagja	Laki-Laki	Pengunjung Jawa Timur Park 3

Tabel 3.2 Informan Pendukung Wawancara Penelitian

Nama Informan	Jenis Kelamin	Keterangan
Marcellinus Bobby Sanjaya	Laki-Laki	Staff <i>Guest Relation Office</i> Jawa Timur Park 3 – <i>Handling</i> Jawa Timur Park 3 <i>Social Media</i>
Nadzif Ahmad Saefullah	Laki-Laki	<i>Performance Marketing Analyst</i> Jawa Timur Park Group

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam suatu penelitian untuk menjadi pusat arahan dalam objek penelitian tersebut. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Mengkaji pemanfaatan *Electronic Word of Mouth (e-WOM)* terkait intensitas, valensi opini dan konten di Jawa Timur Park 3.
2. Peranan dari *Electronic Word of Mouth (e-WOM)* berupa ulasan atau testimoni secara online dapat membentuk keputusan berkunjung ke Jawa Timur Park 3.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan sebuah langkah yang harus dilakukan oleh peneliti untuk bisa mendapatkan data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti memilih penelitian kualitatif, sehingga data yang diperoleh dalam penelitian ini harus jelas, mendalam, dan spesifik. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses percakapan dengan maksud untuk mengonstruksi mengenai individu, kejadian, kegiatan, organisasi, motivasi, perasaan dan sebagainya yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu orang yang mengajukan pertanyaan atau biasa disebut dengan pewawancara dan orang yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan yang biasa disebut dengan *interviewee* (Bungin, 2017).

Pada penelitian ini, data yang akan diambil berupa pendapat atau opini dari para pengunjung yang diambil dari hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan para pengunjung serta staff di Jawa Timur Park Group dan Jawa Timur Park 3. Dalam pengumpulan data ini, peneliti membuat pedoman wawancara berdasarkan pada indikator dan dimensi yang digunakan pada variabel *Electronic Word of Mouth (e-WOM)* dan keputusan berkunjung. Dengan menggunakan indikator dan dimensi dari variabel tersebut sebagai acuan pedoman wawancara, maka akan didapatkan jawaban yang mana membantu penulis dalam menganalisis akan bagaimana *Electronic Word of Mouth (e-WOM)* yang ada di Jawa Timur Park 3 dapat berperan dalam membentuk keputusan berkunjung.

2. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian (Margono, 1997). Pengamatan dan pencatatan ini dilakukan terhadap objek di tempat terjadi kejadian, karena penting untuk melihat perilaku dalam keadaan alamiah, melihat dinamika, dan gambaran perilaku berdasarkan situasi yang ada. Adapun tujuan dilakukannya observasi ini adalah untuk mempermudah peneliti dalam melakukan tahap-tahap penelitian selanjutnya.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan cara pengumpulan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip, termasuk juga buku-buku yang berkaitan dengan

teori, pendapat, dalil, atau hukum, dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian (Zuriah, 2009).

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu, dokumen juga dapat berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Miles & Huberman (1992), analisis data terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang didapatkan dari catatan-catatan kasar di lapangan. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan-tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, membuat memo. Reduksi data ini dapat terus berlanjut sesudah penelitian lapangan sampai laporan akhir lengkap tersusun.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Analisis data setelah pengumpulan data, pada tahap ini peneliti banyak terlibat dalam kegiatan penyajian data atau penampilan (*display*) dari data yang dikumpulkan dan dianalisis sebelumnya. *Display* merupakan format yang menyajikan informasi secara sistematis kepada pembaca.

3. Kesimpulan (Verifikasi)

Penarikan kesimpulan merupakan sebagian dari satu kegiatan yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi merupakan suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan atau betukar pikiran untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan

suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna–makna yang didapatkan dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, melainkan perlu diverifikasi agar benar–benar dapat dipertanggungjawabkan.

