

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian adalah semua kegiatan pencarian, penyelidikan dan percobaan secara alamiah dalam suatu bidang tertentu, untuk mendapatkan fakta-fakta atau prinsip-prinsip baru yang bertujuan untuk mendapatkan pengertian baru dan menaikkan tingkat ilmu serta teknologi.<sup>32</sup>

Adapun pendekatan yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan secara kualitatif yaitu sebagian prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Metode penelitian kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan. Pertama, menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua, metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan responden, dan ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.<sup>33</sup>

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian berada di wilayah kota Kediri yang berada pada hotel Muslim yang terletak di Jalan Raya KH. Agus Salim No.19 Kota Kediri.

---

<sup>32</sup> Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 1

<sup>33</sup> Lexy J. Mulyong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), hlm. 3

### C. Kehadiran Peneliti

Dalam penelitian kualitatif ini seorang peneliti wajib hadir di lapangan, karena di sini peneliti merupakan instrumen. Peneliti harus hadir sendiri secara langsung ke lapangan untuk pengumpulan data. Peneliti kualitatif harus menyadari benar bahwa dirinya sendirilah yang merupakan perencana, pelaksana pengumpulan data, penganalisis data dan sekaligus menjadi pelapor dari hasil penelitiannya. Oleh karena itu peneliti harus bisa menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi lapangan. Hubungan baik antara peneliti dan subjek. Peneliti sebelum dan sesudah memasuki lapangan merupakan kunci utama keberhasilan dalam pengumpulan data. Sehubungan dengan pengumpulan data tersebut peneliti menggunakan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Peneliti sebelum memasuki lapangan terlebih dahulu minta izin kepada pimpinan hotel Muslim kota Kediri.
2. Peneliti menghadap pimpinan hotel Muslim kota Kediri dan memberikan surat izin penelitian.
3. Secara formal memperkenalkan diri kepada pimpinan dan karyawan yang terlibat dalam hotel Muslim kota Kediri yang akan di wawancarai.
4. Memahami latar belakang penelitian yang sebenar-benarnya
5. Membuat jadwal observasi sesuai dengan kesepakatan antara peneliti dan subyek penelitian.
6. Melaksanakan penelitian sesuai dengan jadwal yang telah di sepakati bersama.

## D. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Untuk melengkapi data penelitian ini maka peneliti mempersiapkan beberapa metode antara lain metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti membagi data menjadi dua kelompok yaitu:

### 1. Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.<sup>34</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah pimpinan hotel dan karyawan hotel Muslim kota Kediri. Oleh karena itu, demi menjaga data agar tidak simpang siur, maka akan diperkuat dengan data sekunder juga.

### 2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas: struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 79

<sup>35</sup> *Ibid.*, hlm. 79

Data sekunder dari penelitian ini adalah data yang didapatkan dari hotel Muslim kota Kediri yang berupa data tamu, dengan catatan tamu yang mau datanya di ekspose sebagai objek penelitian.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan atau pengambilan data kualitatif pada dasarnya bersifat tentatif karena penggunaannya ditentukan oleh konteks permasalahan dan gambaran data yang mau diperoleh. Sejumlah teknik pengumpulan data kualitatif yang umumnya digunakan dalam penelitian kualitatif antara lain:<sup>36</sup>

### 1. Teknik Observasi

Terkait dengan teknik observasi, observasi bisa dihubungkan dengan upaya merumuskan masalah, membandingkan masalah (yang dirumuskan dengan kenyataan yang di lapangan), pemahan secara detail permasalahan (guna menemukan detail pertanyaan), ataupun untuk menemukan strategi pengambilan data dan bentuk perolehan pemahaman yang dianggap paling tepat.

Untuk keperluan observasi tersebut peneliti melakukan berbagai kegiatan. Kegiatan itu antara lain dalam bentuk:

- a. Membuat daftar pertanyaan sesuai dengan gambaran informasi yang ingin diperoleh.
- b. Menentukan sasaran observasi dan kemungkinan waktu yang diperlukan untuk melakukan observasi pada sasaran tersebut secara lentur.

---

<sup>36</sup> H.A. Fatchan, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Surabaya: Jenggala Pustaka Utama, 2011), hlm. 78-82

Dalam kegiatan observasi seyogyanya peneliti memperhatikan prinsip sebagai berikut:

- a. Peneliti hanya mencatat apa yang dilihat, didengar, atau dirasakan dan tidak memasukkan sikap dan pendapat pada catatan observasi yang dituliskannya. dengan kata lain catatan observasi hanya berisi deskripsi fakta tanpa opini.
- b. Tidak mencatat sesuatu yang hanya merupakan perkiraan karena memang belum dilihat, didengar, atau dirasakan secara langsung.
- c. Diusahakan agar catatan observasi menampilkan deskripsi fakta secara holistik, sehingga konteks fakta yang dicatat terpahami.
- d. Ketika melakukan observasi jangan melupakan target karena bisa sewaktu melakukan observasi peneliti menemukan fakta lain yang menarik, tetapi tidak menjadi bagian penelitiannya.

Observasi ini digunakan untuk mengetahui latar belakang, situasi hotel, pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena yang diteliti, dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek dengan mencatat segala peristiwa yang terjadi yang berkaitan dengan tujuan penelitian di hotel Muslim kota Kediri.

## 2. Teknik Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara pengambilan data yang dilakukan melalui kegiatan komunikasi lisan dalam bentuk terstruktur dan tak terstruktur. wawancara yang terstruktur merupakan bentuk wawancara yang sudah diarahkan oleh sejumlah pertanyaan secara ketat. wawancara

semi terstruktur, meskipun wawancara sudah diarahkan oleh sejumlah daftar pertanyaan tidak menutup kemungkinan memunculkan pertanyaan baru yang idenya muncul secara spontan sesuai dengan konteks pembicaraan yang dilakukannya. wawancara secara tak struktur (terbuka) merupakan wawancara di mana peneliti hanya berfokus pada pusat-pusat permasalahan tanpa diikat format-format tertentu secara ketat.

Pelaksanaan wawancara bisa secara individu atau kelompok. Dalam wawancara secara individual maupun kelompok tersebut peneliti sebagai *interviewer* bisa melakukan wawancara secara *directive*. Artinya, peneliti selalu berusaha mengarahkan topik pembicaraan sesuai dengan fokus permasalahan yang mau dipecahkan. Namun demikian, bisa juga peneliti melakukan wawancara secara *non directive*. Hal ini dilakukan apabila peneliti buka hanya ingin memfokuskan pembicaraan dalam suatu masalah tetapi juga ingin mengeksplorasi suatu masalah.

Langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam penggunaan teknik wawancara adalah sebagai berikut:

- a. Menentukan tema wawancara dan antisipasi kemungkinan informasi yang ingin atau dapat diperoleh.
- b. Menuliskan butir-butir pertanyaan yang akan dicari jawabannya, mungkin secara detail atau secara garis besar sesuai dengan bentuk wawancara yang akan dilakukannya.

- c. Memahami dengan benar partisipan dalam kegiatan wawancara, sehingga dapat dijadikan pemandu dalam membuat penafsiran maupun kesimpulan berkenaan dengan informasi yang diberikan.
- d. Tidak mengarahkan pertanyaan pada pemberian jawaban setuju atau tidak setuju secara sugestif.
- e. Jangan membiarkan partisipan memberikan jawaban secara panjang lebar yang melampaui batas informasi maupun topik permasalahan yang seharusnya dibicarakan.
- f. Melaksanakan wawancara dengan memanfaatkan bahan rekaman, menciptakan suasana dialogis yang segar, menjauhkan suasana pembicaraan dari suasana emosional, sehingga mempengaruhi karakteristik informasi yang seharusnya disampaikan.

Wawancara yang akan dilakukan dibantu dengan alat seperti *handphone* sebagai perekam percakapan, alat tulis, dan alat bantu lainnya yang ditujukan pada objek maupun subjek yaitu Pimpinan hotel, Manajer Pemasaran, karyawan yang bertugas, dan beberapa tamu hotel Muslim kota Kediri yang datang dengan persetujuan kedua belah pihak agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Berikut data narasumber sebagai sumber penelitian yang peneliti lakukan:

**Tabel 1.3**  
**Narasumber Penelitian Strategi Pemasaran di Hotel Muslim Kota Kediri**

<b>No.</b>	<b>Nama Narasumber</b>	<b>Jabatan</b>
<b>1.</b>	<b>Ibu Hj. Siti Magfiroh</b>	<b>Pemilik Hotel Muslim</b>
<b>2.</b>	<b>Mas M. Iqbal</b>	<b>Karyawan</b>
<b>3.</b>	<b>Mas Samsul Arifin</b>	<b>Karyawan</b>
<b>4.</b>	<b>Bapak Adhitya Y.A.</b>	<b>Tamu</b>
<b>5.</b>	<b>Bapak Anton D.</b>	<b>Tamu</b>

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam metode dokumentasi peneliti mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa: catatan, buku agenda, surat kabar, majalah, dokumen-dokumen, arsip, transkrip dan sebagainya. Dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti mencari data-data yang dimiliki pemilik hotel dan peneliti menformulasikan dalam bentuk laporan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Namun dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode dokumentasi dalam rangka mendapatkan informasi, kondisi objektif lokasi penelitian itu seperti:

- a. Keadaan hotel,
- b. Fasilitas yang dimiliki, dan
- c. Struktur Organisasi dan lain-lain.



## **F. Teknik Analisis Data**

Menurut Bogdan dan Taylor dalam bukunya Lexy J. Moleong mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis itu. Lebih lanjut Lexy mengatakan bahwa laporan penelitian kualitatif berisi tentang kutipan-kutipan data, baik yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo dan dokumen resmi lainnya.<sup>37</sup>

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu mencari hubungan yang sistematis antara catatan hasil lapangan dan hasil wawancara untuk memperoleh pemahaman. Sehingga penyusun menggunakan pola pikir yang bersifat induktif yaitu dari realita dan fakta khusus kemudian membangun pola-pola umum.

## **G. Pengecekan Keabsahan Temuan**

Selain menganalisis data penelitian kualitatif adalah instrumen. Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data agar memperoleh data yang dalam pengecekan keabsahan temuan ini penulis mengadakan wawancara kepada pemilik hotel muslim secara langsung. Dan untuk menetapkan keabsahan data ini diperlukan teknik pemeriksaan. Maka dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik untuk mengetahui kevalidan data dengan mengadakan hal-hal sebagai berikut:

---

<sup>37</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Pen...*, hlm. 126

## 1. Triangulasi

Yang dimaksud triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu, tekniknya dengan pemeriksaan sumber lainnya.<sup>38</sup>

Triangulasi merupakan cara untuk melihat fenomena dari beberapa sudut, yaitu membuktikan temuan dengan berbagai sumber informasi dan teknik. Misalnya hasil dari observasi dapat dicek dengan wawancara atau membaca laporan serta melihat lebih tajam hubungan antara berbagai data.<sup>39</sup>

Triangulasi dengan sumber lainnya adalah membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut:<sup>40</sup>

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.

---

<sup>38</sup> *Ibid.*, hlm. 177

<sup>39</sup> Nasution, *Metode Penelitian Naturalistik- Kualitatif*, (Bandung: Trasiro, 1996), hlm.

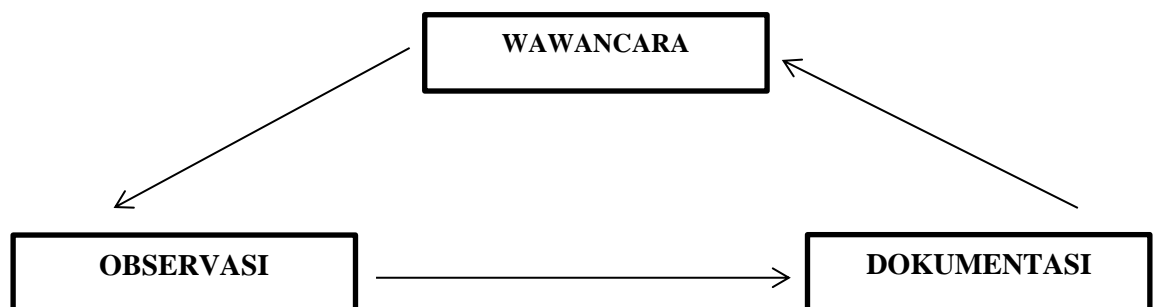
<sup>40</sup> Patton, *Qualitative Education Methods*, (Beverly Hills: Sage Publication, 1987)

- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Peneliti memperoleh data mengenai strategi pemasaran hotel muslim dari hasil wawancara dengan manajer pemasaran hotel. Dalam hal ini peneliti tidak hanya cukup meneliti kepada satu orang saja akan tetapi peneliti perlu juga untuk mewawancarai pemilik hotel Muslim selaku pelaku aktif dalam kegiatan yang diadakan, karyawan hotel, beberapa konsumen dan masyarakat sekitar hotel serta peneliti memerlukan beberapa dokumen-dokumen resmi untuk memastikan kebenaran kegiatan oleh perusahaan tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan triangulasi sumber dan juga menggunakan triangulasi metode. Triangulasi metode merupakan cara menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan cara yang berbeda.<sup>41</sup>

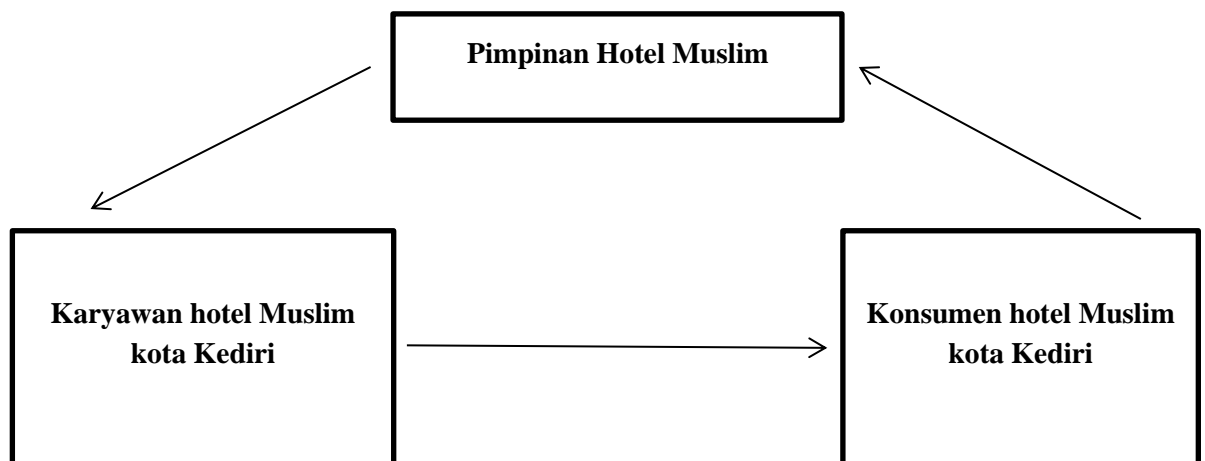
**Gambar 2.1**  
**Triangulasi Metode Pengumpulan Data**



<sup>41</sup> Andi Prastoowo, *Metode Penelitian Kualitatif dalam Prespektif Rancangan Penelitian*, (Ar-Ruzz: Media) hlm. 269-271

Triangulasi sumber merupakan suatu teknik pengecekan kredibilitas data yang dilakukan dengan memeriksa data yang didapatkan dari beberapa sumber.

**Gambar 2.2**  
**Triangulasi Metode Sumber Data**



## 2. Menggunakan bahan referensi

Untuk meningkatkan kepercayaan akan kebenaran data dengan menggunakan hasil rekaman *handphone* atau bahan dokumentasi.<sup>42</sup> Peneliti data mengenai strategi pemasaran dari manajer pemasaran dan pemilik hotel dengan menggunakan rekaman *handphone* dan dokumentasi.

Member chek bertujuan agar informasi yang diperoleh dan digunakan dalam penelitian skripsi sesuai dengan apa yang dimaksud oleh informan. Setelah mentranskrip rekaman wawancara atau mencatat hasil pengamatan atau mempelajari dokumen kemudian mendiskripsikan, menginterpretasikan dan memaknai data secara tertulis kemudian dikembalikan kepada sumber data untuk diperiksa kebenarannya,

---

<sup>42</sup>*Ibid.*, hlm. 117

ditanggapi jika perlu ada pemahaman data baru, member chek dilakukan segera setelah ada yang masuk draf dan skripsi sesudah jadi secara utuh.

## **H. Tahap-tahap Penelitian**

Dalam penelitian ini, ada beberapa tahapan yaitu:

### 1. Tahap pra lapangan

Tahap pra lapangan adalah tahapan dimana seorang peneliti sebelum memasuki lapangan atau peneliti sebelum mengadakan penelitian di lapangan. Maka seorang peneliti akan mengadakan tahapan-tahapan sebagai berikut:<sup>43</sup>

- a. Menyusun rancangan penelitian. Peneliti membuat proposal penelitian kemudian menyusun latar belakang permasalahan, membuat batasan-batasan permasalahan, menyusun daftar pertanyaan secara terstruktur dan mempersiapkan semua hal yang diperlukan ketika melakukan penelitian.
- b. Memilih tempat penelitian. Setelah membuat rancangan penelitian barulah peneliti memilih tempat penelitian dan selanjutnya menentukan tema dan menyusun judul penelitian.
- c. Mengurus perizinan. Setelah memilih tempat penelitian dan menyusun judul, peneliti mengurus surat izin penelitian lewat kampus dan diserahkan ke pemilik hotel untuk memohon izin untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.

---

<sup>43</sup>*Ibid.*, hlm. 85-91

- d. Menjajaki dan menilai keadaan tempat penelitian. Dalam hal ini, peneliti menjajaki dan menilai keadaan tempat penelitian yaitu dengan mensinkronisasikan antara masalah yang akan diteliti dengan tempat penelitian.
- e. Memilih dan memanfaatkan informan. Setelah menjajaki dan menilai keadaan tempat penelitian, peneliti memilih informan seperti pemilik hotel, manajemen pemasaran, karyawan atau staf hotel dan mengambil sampel dari beberapa konsumen yang berada di hotel muslim ketika peneliti melakukan penelitian.

## 2. Tahap pekerjaan lapangan

Tahap pekerjaan lapangan adalah tahap penelitian atau tahap peneliti memasuki tempat penelitian adapun tahapan-tahapannya adalah sebagai berikut:

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri,
- b. Memasuki lapangan, dengan mengamati berbagai fenomena dan wawancara dengan beberapa pihak yang bersangkutan.
- c. Berperan serta sambil pengumpulan data.

## 3. Penyusunan laporan penelitian. Laporan penelitian ini disusun berdasarkan dari hasil data yang telah diperoleh peneliti.<sup>44</sup>

---

<sup>44</sup>*Ibid.*, hlm. 96-103