

BAB III

Metode Penelitian

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan penelitian jenis kualitatif, dan setiap informasi yang dikumpulkan diuraikan dalam kalimat yang baik. Melalui pendekatan penelitian deskriptif, pendekatan ini bertujuan untuk menjelaskan masalah yang ada dengan menggunakan data.¹

Dilihat dari jenis data yang dikumpulkan, Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, yang mengindikasikan bahwa tujuan dari penelitian tersebut untuk memahami kejadian yang telah disaksikan oleh subjek dengan menggunakan berbagai Metodologi ilmiah berbagai pendekatan dan penjelasannya diekspresikan dalam bahasa dan kata-kata yang sesuai dengan konteksnya secara alami.² Alasan peneliti memilih jenis penelitian deskriptif kualitatif karena peneliti ingin mendeskripsikan keadaan yang akan diamati di lapangan dengan lebih spesifik, transparan dan mendalam, yaitu tentang strategi yang digunakan oleh *Public Relations* Sambal Bakar Sultan dalam meningkatkan kepuasan konsumen dan faktor-faktor yang menghambat serta mendukung pelaksanaan strategi *Public Relations*.

¹ Jalaludin Rahmad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005).

² Lexy. J. Moeleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007).

B. Kehadiran Peneliti

Mengenai penelitian ini kehadiran peneliti untuk mendapatkan dan mengumpulkan sumber data yang jelas dan valid yang berkaitan dengan objek penelitian dalam usaha sambal bakar sultan. Dalam data yang di dapatkan peneliti memiliki peran untuk mengamati sistem yang di gunakan dalam usuha sambal bakar sultan dan menelaah secara ditail. Maka dalam hal ini, pada penelitian kualitatif ini peneliti juga merupakan instrumen peneliti sebagai pengamat.

C. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian, penelitian ini dilakukan di resto Sambal Bakar Sultan Jl. Joyoboyo No.86 Kota Kediri, JawaTimur.
2. Waktu Penelitian, waktu penelitian terhitung dari bulan April – Oktober 2024

D. Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua macam yaitu sumber data sekunder dan sumber data primer.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data utama yang digunakan peneliti untuk memperoleh jawaban atas masalah penelitian yang sedang dikaji.³ Penentuan informan dilakukan dengan metode purposive sampling, yaitu teknik yang

³ NanangMartono, “*Metode Penelitian Sosial Konsep-Konsep Kunci*, Ed” (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2015), 250.

digunakan dalam mengambil sampel data berdasarkan pertimbangan. Pertimbangan ini, misalnya, adalah memilih individu yang dianggap paling mengetahui tentang hal yang diharapkan, sehingga dapat mempermudah penelitian dalam mengeksplorasi objek atau situasi yang sedang diteliti⁴.

Dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh melalui wawancara. Data primer tersebut didapat dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait langsung dengan objek penelitian. Informan dalam penelitian ini berjumlah 4(empat) orang, terdiri dari 1(satu) orang *public relations*, 1(satu) orang *waiters*, dan 2(dua) orang pengunjung (konsumen). Pemilihan informan didasarkan pada kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian.

- 1) *Public Relations* merupakan seorang yang bertanggung jawab terhadap strategi *public relations* resto Sambal bakar Sultan.
- 2) Pegawai resto yaitu selaku pelaku *waiters* dan juga kasir di Sambal Bakar Sultan.
- 3) Pengunjung yang sering datang ke resto Sambal Bakar Sultan yang sering berkunjung berdasarkan data.

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 298

Selain dari data hasil dari wawancara diatas, sumber data primer juga diperoleh melalui observasi dan dokumentasi.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh penulis selama penelitian, yang berasal dari studi pustaka, termasuk buku, penelitian sebelumnya, serta dokumen atau arsip yang relevan dengan objek penelitian. Data sekunder ini juga berfungsi sebagai pendukung bagi data primer.

E. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan teknik pengumpulan data yang dilakukan di lapangan terdapat tiga tahapan yaitu:

1. Wawancara

Tahapan wawancara merupakan metode pengumpulan data, yang dilakukan melalui proses tanya jawab lisan, di mana pertanyaan diajukan oleh pewawancara dan jawaban diberikan oleh responden.⁵

Dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan melibatkan tanya jawab langsung antara peneliti dan Humas (*Public Relations*) Sambal Bakar Sultan Kediri, yang terdiri dari beberapa tugas dan kegiatan yang dilakukan. Selain itu, peneliti juga mewawancarai beberapa konsumen dari resto Sambal Bakar Sultan. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi

⁵ Abdurrahman Fatoni, "*Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*" (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 104.,105.

yang jelas mengenai strategi *public relations* yang diterapkan oleh Sambal Bakar Sultan

Sambal Bakar Sultan berupaya meningkatkan kepuasan konsumen agar mereka terus memilih restoran ini, sesuai dengan tujuan penelitian. Wawancara dengan pengunjung restoran dilakukan untuk mengetahui sejauh mana minat konsumen serta alasan di balik keputusan mereka untuk makan di Sambal Bakar Sultan. Teknik wawancara yang digunakan mencakup wawancara terstruktur dan tidak terstruktur, dengan tujuan memberi kebebasan pada narasumber untuk menjawab pertanyaan, namun tetap menjaga fokus pada topik yang sedang dibahas.

2. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung, diikuti dengan pencatatan mengenai kondisi atau perilaku objek yang menjadi fokus penelitian.⁶

Pengamatan dilakukan dengan melihat apa yang dilakukan oleh *public relations* restoran untuk menarik perhatian konsumen agar datang atau menggunakan produk yang ditawarkan. Pengamatan mencakup aspek rasa makanan, minuman, pelayanan, dan fasilitas lainnya di restoran. Selain itu, peneliti juga mengamati pengunjung (konsumen) secara langsung dan melakukan wawancara dengan mereka.

⁶ Abdurrahman Fatoni, "*Metodologi Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi*" (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 104-105.

3. Dokumentasi

Metode observasi dan wawancara selalu dilengkapi dengan penelusuran dokumentasi. Tujuannya untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data. Proses pengumpulan dan pengambilan data berdasarkan tulisan-tulisan. Studi dokumentasi dapat berupa catatan, dokumen ataupun arsip-arsip yang berhubungan dengan penelitian.⁷

F. Instrumen Pengumpulan Data

Alat yang digunakan untuk mengukur data yang terkumpul disebut instrumen pengumpul data. Pada dasarnya, instrumen pengumpulan data ini tidak bisa dipisahkan dari metode pengumpulannya. Jika metode pengumpulan data adalah wawancara mendalam, maka instrumennya adalah panduan wawancara terbuka atau tidak terstruktur. Sehingga jika metode pengumpulannya menggunakan observasi dan dokumentasi, maka instrumennya berupa lembar pengamatan dan format dokumen.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti atau asisten peneliti berfungsi sebagai alat utama pengumpul data. Dengan mengajukan pertanyaan, mendengarkan tanggapan, dan mencatat, peneliti secara langsung mengumpulkan data penelitian kualitatif.

⁷ Suharsimi Arikunto, "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*" (Jakarta: Bima Aksara, 1981), 202.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Proses pengecekan keabsahan data pada dasarnya bukan hanya berfungsi untuk membantah anggapan yang menyebutkan penelitian kualitatif tidak ilmiah, tetapi juga menjadi elemen yang tak terpisahkan dalam proses pengembangan pengetahuan dalam penelitian kualitatif.⁸

Proses yang dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji keandalan data yang diperoleh. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmasi*.⁹

Supaya data yang diperoleh dapat di pertanggung jawabkan dalam penelitian kualitatif atapun penelitian ilmiah perlu adanya pengujian keabsahan data. Adapun uji keabsahan data yang dapat dilaksanakan.

1. *Credibility*

Uji *credibility* (kredibilitas) atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang disajikan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sebuah karya ilmiah dilakukan.

2. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dapat meningkatkan kepercayaan terhadap data yang diperoleh. Dengan perpanjangan pengamatan, peneliti

⁸ Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007),320.

⁹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung, Elfabeta,2007),.270

kembali ke lapangan untuk melakukan observasi dan wawancara ulang dengan sumber data yang ada, serta mencari sumber data baru. Hal ini memungkinkan hubungan antara peneliti dan sumber data semakin erat, lebih akrab, dan terbuka, yang pada gilirannya membangun kepercayaan dan menghasilkan informasi yang lebih banyak dan lengkap.

Perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian berfokus pada verifikasi data yang telah diperoleh. Data yang telah dikumpulkan akan dicek kembali kelapangan untuk memastikan kebenarannya, apakah ada perubahan atau tetap sama. Jika setelah pengecekan data yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dan terbukti akurat, maka perpanjangan pengamatan dapat dianggap selesai.

3. Meningkatkan kecermatan dalam penelitian

Dengan meningkatkan kecermatan atau ketekunan secara terus-menerus, data dan urutan kronologis peristiwa dapat dicatat atau direkam dengan baik dan sistematis. Meningkatkan kecermatan ini juga merupakan salah satu cara untuk mengontrol atau memeriksa pekerjaan, guna memastikan apakah data yang telah dikumpulkan, disusun, dan disajikan sudah benar atau belum.

Cara meningkatkan ketekunan, peneliti dapat melakukannya dengan membaca berbagai referensi, buku, hasil penelitian sebelumnya, dan dokumen-dokumen terkait, serta membandingkan dengan hasil penelitian

yang telah diperoleh. Dengan cara ini, peneliti akan semakin teliti dalam menyusun laporan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kualitas laporan yang dibuat

4. Triangulasi

Wiliam Wiersma (1986) mengatakan triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu.¹⁰

a. Triangulasi Sumber

Langkah yang digunakan dalam menguji kredibilitas data, dilakukan pengecekan terhadap data yang telah dikumpulkan melalui berbagai sumber. Data yang diperoleh kemudian dianalisis oleh peneliti untuk menghasilkan kesimpulan, yang selanjutnya akan dimintakan persetujuan (member check) dari tiga sumber data¹¹

b. Triangulasi Teknik

Proses menguji kredibilitas data, dilakukan dengan melakukan pengecekan sumber yang sama menggunakan teknik yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi. Jika hasil dari teknik-teknik pengujian kredibilitas tersebut menunjukkan data yang berbeda,

¹⁰ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung, Elfabeta, 2007), 273.

¹¹ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung, Elfabeta, 2007), 274.

peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data terkait untuk memastikan data mana yang dianggap benar¹²

c. Triangulasi Waktu

Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, akan memberikan data lebih valid sehingga lebih kredibel. Selanjutnya dapat dilakukan dengan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya¹³

5. Analisis Kasus Negatif

Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan mengubah temuannya.¹⁴

6. Menggunakan Bahan Referensi

Referensi adalah pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang

¹² Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung, Elfabeta, 2007), 274.

¹³ Ibid, 274.

¹⁴ Ibid, 275.

dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

7. Mengadakan Membercheck

Tujuan membercheck adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan membercheck adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan¹⁵

a. *Transferability*

Transferability merupakan *validitas* eksternal dalam penelitian kualitatif. *Validitas* eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi di mana sampel tersebut diambil.

Pertanyaan yang berkaitan dengan nilai transfer sampai saat ini masih dapat diterapkan/dipakai dalam situasi lain. Bagi peneliti nilai transfer sangat bergantung pada pemakai, sehingga ketika penelitian dapat digunakan dalam konteks yang berbeda di situasi sosial yang berbeda *validitas* nilai *transfer* masih dapat dipertanggungjawabkan.

¹⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D* (Bandung, Elfabeta, 2007), 276.

b. Dependability

Reliabilitas atau penelitian yang dapat dipercaya, dengan kata lain beberapa percobaan yang dilakukan selalu mendapatkan hasil yang sama. Penelitian yang *dependability* atau *reliabilitas* adalah penelitian apabila penelitian yang dilakukan oleh orang lain dengan proses penelitian yang sama akan memperoleh hasil yang sama pula. Pengujian *dependability* dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian.

Dengan cara auditor yang independen atau pembimbing yang independen mengaudit keseluruhan aktivitas yang dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian. Misalnya bisa dimulai ketika bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, terjun ke lapangan, memilih sumber data, melaksanakan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai pada pembuatan laporan hasil pengamatan.

c. Confirmability

Objektivitas pengujian kualitatif disebut juga dengan uji *confirmability* penelitian. Penelitian bisa dikatakan objektif apabila hasil penelitian telah disepakati oleh lebih banyak orang. Penelitian kualitatif uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang dikaitkan dengan proses yang telah dilakukan. Apabila hasil penelitian

merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*.

Validitas atau keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang terjadi sesungguhnya pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan.

H. Teknik Analisis Data

Sifat analisis dalam penelitian kualitatif adalah penguraian apa adanya fenomena yang terjadi (*deskriptif*) disertai penafsiran terhadap arti yang terkandung dibalik tampak (*interpretif*).¹⁶

Berdasarkan data tersebut, proses analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, dan menelaah data menggunakan langkah-langkah yang diajukan oleh Miles dan Huberman, antara lain sebagai berikut.¹⁷

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan informasi di lokasi penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan memilih strategi pengumpulan data yang dianggap paling sesuai. Hal ini bertujuan untuk menentukan fokus dan mendalami data lebih lanjut dalam proses pengumpulan data berikutnya.

¹⁶ Andi Mappiare AT, “*Dasar-Dasar Metodologi Riset Kualitatif Untuk Ilmu Sosial Dan Profesi*” (Malang: Jenggala Pustaka Utama, 2009), 80.

¹⁷ Matthew B Miles, “*Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang MetodeMetode Baru*/Matthew B Miles A. Michael Huberman; Penerjemah Tjejep Rohendi Rohidi” (jakarta: Penerbit Universitas indonesia, 1990), 15.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses analisis yang bertujuan untuk menyaring, mengklasifikasikan, mengarahkan, menghapus informasi yang tidak relevan, dan mengorganisir data dengan cara yang memudahkan untuk menarik kesimpulan akhir yang dapat *diverifikasi*.

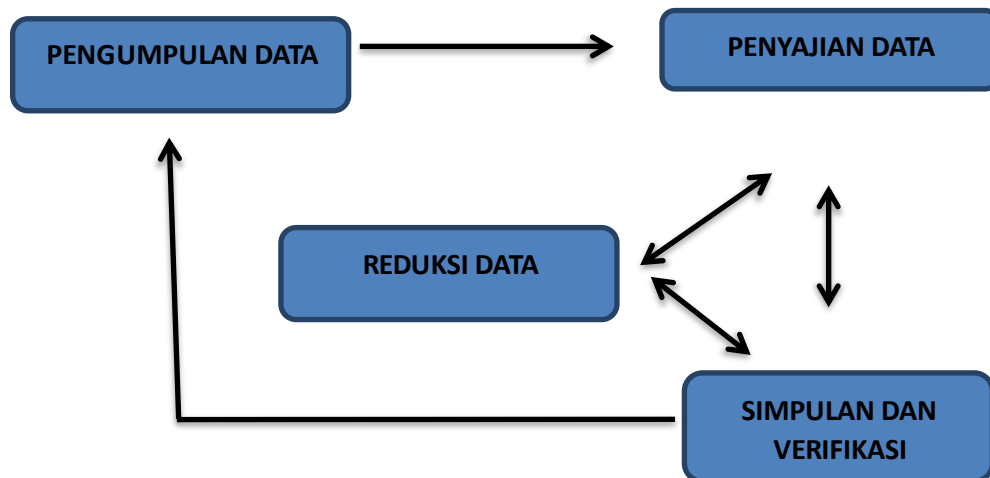
3. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses mengorganisir data yang telah melalui tahap reduksi. Pengelompokan data dilakukan dengan memberi label atau cara lain yang sesuai.

4. Penarikan Kesimpulan (*verifikasi*)

Proses penarikan kesimpulan merupakan kegiatan analisis yang lebih dikhususkan pada penafsiran data yang telah disajikan.

Gambar 3.1 Analisis Data dalam beberapa langkah



(Sumber: Miles dan Huberman tahun 2019. Analisis Data Miles dan Huberman)