



Hak cipta dan hak milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini, subjek penelitian adalah Hotel Intercontinental MidPlaza Jakarta tentang perencanaan program-program *Public Relations* pada Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza dalam peningkatan jumlah konsumen tahun 2016. Peneliti memilih beberapa narasumber, yaitu :

1. Ibu Prissilia Pangemanan selaku *Director Public Relations*
2. Bapak Yudith Nurwulan selaku *Director* dari Departemen *Sales and Marketing*
3. Ibu Ayleen Tjandra selaku *Asisten Manager Public Relations*

Alasan dipilihnya ketiga narasumber tersebut adalah bahwa mereka merupakan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam kegiatan promosi dan program *Public Relations* yang dilakukan oleh Intercontinental Jakarta MidPlaza serta mengetahui dengan baik mengenai kegiatan promosi dan program *Public Relations* yang dilakukan oleh hotel tersebut.

B. Desain Penelitian

Pendekatan penelitian harus ditentukan sedini mungkin agar penelitian tersebut mempunyai landasan kokoh dilihat dari sudut metodologi penelitian disamping pemahaman hasil penelitian yang akan lebih proposional apabila pembaca mengetahui pendekatan yang diterapkan. Secara umum, paradigma penelitian diklarifikasikan dalam dua kelompok yaitu penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti di dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif deskriptif. Karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan, berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu (Bungin, 2013:68).

Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif merupakan bagian strategi yang lebih cocok bila pokok pertanyaan suatu penelitian berkenaan dengan *how* atau *why*, bila peneliti hanya sedikit peuang untuk mengontrol peristiwa- peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitian terletak pada fenomena kontemporer di dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2013:1).

Menurut sugiyono (2013:205), pendekatan penelitian kualitatif deskriptif adalah pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif-konstruktif misalnya, makna-makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai-nilai sosial dan sejarah, dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan tertentu, atau berdasarkan perpektif partisipatori (misalnya, orientasi terhadap politik, isu, kolaborasi atau perubahan), atau keduanya. Sugiyono menjelaskan bahwa di dalam penelitian kualitatif, pengetahuan dibangun melalui interpretasi terhadap multi perpektif yang berbagai dari masukan segenap partisipan yang terlibat dalam penelitian, tidak hanya dari penelitiannya semata. Sumber datanya dapat bermacam-macam, seperti catatan observasi, catatan wawancara, pengalaman individu dan sejarah.

Kriyanto (2013:58) menjelaskan bahwa pendekatan penelitian kualitatif deskriptif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Penelitian dengan metode kualitatif tidak mengutamakan besarnya populasi atau sampling, melainkan lebih menekankan kedalaman atau kualitas data yang diperoleh dibandingkan dengan kuantitas atau banyaknya data yang dikumpulkan.



Peneliti kualitatif adalah peneliti yang memiliki tingkat kritisme yang lebih dalam sebuah proses penelitian, karena kekuatan kritisme peneliti menjadi senjata utama dalam menjalankan proses penelitian (Bungin, 2013:5). Pandangan-pandangan Kant bahwa kritisme adalah buah kerja rasio dan empiris seseorang, akan sangat membantu peneliti kualitatif membuka seluas-luasnya medan misteri, dengan demikian filsafat kritisme menjadi dasar yang kuat dalam seluruh proses penelitian kualitatif (Bungin, 2013:5)

Jenis pendekatan ini dianggap sesuai untuk menjawab rumusan masalah dari penelitian ini yaitu “ Bagaimana perencanaan program-program *Public Relations* pada Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza dalam peningkatan jumlah konsumen tahun 2016?” Karena penelitian berjenis kualitatif menurut Yin (2013:1) dianggap cocok untuk menjawab rumusan masalah yang berupa *how* atau *why*. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk lebih menekankan kedalaman atau kualitas data yang diperoleh dibandingkan dengan kuantitas atau banyaknya data yang dikumpulkan.

Dengan demikian, format deskriptif kualitatif lebih tepat apabila digunakan untuk meneliti masalah-masalah yang membutuhkan studi mendalam, seperti permasalahan tingkah laku konsumen suatu produk, masalah-masalah efek media terhadap pandangan pemisa, permasalahan implementasi kebijakan publik di masyarakat, dan sebagainya (Bungin, 2013:69).

C. Jenis Data

Menurut Lofland *and* Lofland (dalam Moleong, 2013:157), sumber data dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen-dokumen dan lain-lain. Data penelitian ini diperoleh dari data primer dan data sekunder.



1. Data Primer

Menurut imam Suprayogo dan Tobroni dalam buku penelitian sosial agama (2012:73), menegaskan bahwa sumber data yang sangat penting dalam penelitian, terutama penelitian naturalistik adalah manusia yang diposisikan sebagai narasumber atau informan. Dan menurut Sugiyono (2013:137), sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan hasil wawancara mendalam (*in-depth interview*) pada tiga orang informan yang dipilih yakni Prissilia Pangemanan, Yudith Nurwulan, Ayleen Tjandra.

2. Data Sekunder

Jenis data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa studi kepustakaan. Studi Pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan menelaah teori-teori, pendapat-pendapat, dan pokok-pokok pikiran yang terdapat dalam media cetak terutama media cetak yang menunjang dan relevan dengan pokok pembahasan dalam penelitian seperti buku. (Sarwono, 2012: 35) Data dari studi pustaka merupakan data awal dan menjadi langkah awal peneliti dalam memulai penelitian yang dilakukan. (Sarwono, 2012: 45). Studi kepustakaan ini bertujuan untuk mengumpulkan data yang bersifat teoritis dan sekunder. Peneliti memperoleh data melalui perpustakaan berupa hal-hal yang menyangkut promosi dan *Public Relations* serta objek penelitian, internet, dan dokumen resmi Intercontinental Jakarta MidPlaza.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, dibutuhkan data yang dapat mendukung penelitian tersebut. Untuk memperoleh data, yang digunakan Peneliti antara lain adalah wawancara



mendalam dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan Informan untuk mendapatkan data. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk mencapai tujuan penelitian dengan melakukan Tanya jawab secara langsung (tatap muka) antara orang yang memberikan pertanyaan dengan orang-orang yang memberikan jawaban, dan dalam melakukan wawancara menggunakan *interview guide* (Kontour:2012).

Menurut Bungin (2013:109), wawancara dapat dilakukan dengan dua cara yaitu penyamaran dan terbuka. Penyamaran yaitu pewawancara menyamar sebagai anggota masyarakat pada umumnya dan hidup beraktivitas dengan wajar dengan orang yang diwawancarai, sedangkan wawancara terbuka yaitu wawancara yang dilakukan dengan Informan yang mengetahui kehadiran pewawancara sebagai peneliti yang bertugas melakukan wawancara dilokasi penelitian. Dalam penelitian ini jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara terbuka.

Dalam penelitian ini peneliti juga memakai metode dokumentasi untuk mengumpulkan data penelitian. Menurut Burhan Bungin (2013:121) dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial untuk menelusuri data histories. Alasan menggunakan metode dokumentasi dalam penelitian ini adalah untuk mendukung hasil wawancara.

Untuk memperoleh data secara lengkap, Peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data, antara lain :

1. Wawancara

Wawancara adalah data primer yang diperoleh langsung dari lapangan oleh Peneliti.

“Wawancara mendalam secara umum adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan Informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan Informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Bungin, 2013:108).”



Wawancara mendalam mempunyai karakteristik yang unik menurut Rachmat Kriyantoro (2012:99) yaitu :

- a. Digunakan untuk subjek yang sedikit atau bahkan hanya satu atau dua orang saja.
- b. Menyediakan latar belakang secara detail mengenai alasan Informan memberikan jawaban tertentu. Dari wawancara ini terelaborasi beberapa elemen dalam jawaban, yaitu opini, nilai-nilai, motivasi, pengalaman maupun perasaan Informan.
- c. Wawancara mendalam memperhatikan bukan hanya jawaban verbal Informan, tapi juga observasi yang panjang mengenai respon nonverbal Informan.
- d. Wawancara mendalam biasanya dilakukan dalam waktu yang lama dan berkali-kali. Bahkan bila perlu pewawancara sampai harus melibatkan diri secara dekat dengan hidup bersama Informan guna mengetahui pola keseharian Informan.
- e. Pernyataan wawancara tergantung pada informasi apa yang ingin diperoleh dan berdasarkan jawaban Informan yang dikembangkan oleh Peneliti.
- f. Wawancara mendalam sangat dipengaruhi oleh iklim wawancara. Semakin kondusif iklim wawancara antara Peneliti dengan Informan, maka wawancara dapat berlangsung terus.

Adapun profil dari beberapa Informan yang dapat Peneliti cantumkan dalam

Penelitian ini :

1. Prissilia Pangemanan

Ibu Prissilia Pangemanan adalah seorang yang menjabat sebagai *Director Public Relations* di Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza. Ibu Prissilia Pangemanan sudah bekerja di Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza selama 5 tahun. Sekarang usia Ibu Prissilia Pangemanan sudah menginjak 40 tahun. Sebagai seorang *Director Public*



Relations dari Hotel Intercontinental Jakarta Midplaza Ibu Prissilia Pangemanan bertugas untuk menginfokan dan mempublikasikan Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza di luar Hotel. Seperti bekerja sama dengan media cetak dan elektronik serta bertugas menangani pembuatan rencana dan kegiatan *Public Relations* Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza kedepan. Biasanya dalam jangka waktu satu tahun sudah disiapkan terlebih dahulu.

2. Ayleen Tjandra

Ibu Ayleen Tjandra adalah seorang yang menjabat sebagai *Assistent Manager Public Relations* di Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza. Ibu Ayleen Tjandra sudah bekerja di Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza selama 2 tahun. Sekarang usia Ibu Ayleen Tjandra sudah menginjak 30 tahun. Sebagai seorang *Assistant Manager Public Relations* dari Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza Ibu Ayleen Tjandra berperan untuk memberikan pengaruh positif pada status dan performansi organisasi secara jangka panjang, yang tercapai melalui kelancaran arus informasi, baik kedalam maupun keluar. Selain itu juga berperan untuk menyalurkan informasi kepada pimpinan secara jelas dan akurat, serta berperan untuk memberikan sesuatu yang positif kepada anggota organisasi lainnya yang dapat dicapai dengan pendistribusian informasi.

3. Yudith Nurwulan

Bapak Yudith Nurwulan adalah seorang yang menjabat sebagai *Director* dari *Departement Sales and Marketing* di Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza. Bapak Yudith Nurwulan sudah bekerja di Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza selama 6 tahun. Sekarang usia Bapak Yudith Nurwulan sudah menginjak 38 tahun. Sebagai seorang *Director Sales and Marketing* dari Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza Bapak Yudith Nurwulan bertugas untuk mengelola semua aktivitas tim *Sales* dan tim *Marketing* Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza untuk mencapai tujuan bersama dan



memastikan pencapaian target Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza. Selain itu juga bertugas untuk mengumpulkan data intelejen pasar untuk kepentingan Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza, serta memastikan pelaksanaan kegiatan *Marketing* yang paling produktif dan memastikan jalur distribusi yang paling efektif bagi produk atau jasa Hotel Intercontinental Jakarta MidPlaza.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Dokumentasi merupakan pelengkap dari metode wawancara dalam penelitian kualitatif.

E. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (2013:248), definisi dari analisis data kualitatif yaitu :

“Upaya yang dilakukan dengan dalam bekerja dengan data, mengorganisasikan data dan memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari, dan menemukan pola, menemukan apa yang penting yang dapat diceritakan kepada orang lain.”

Dari definisi di atas, Peneliti melakukan Pengumpulan data melalui wawancara langsung secara mendalam (*in-depth interview*) dengan Informant yang berkaitan langsung dengan masalah yang akan diteliti (Intercontinental Jakarta MidPlaza) untuk mendapatkan informasi mengenai pokok permasalahan tersebut.

Rencana analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara mendalam (*in depth interview*) dengan Informan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya (Moleong, 2013:190).

