

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian sering didefinisikan sebagai suatu proses investigasi yang dilakukan dengan aktif, tekun, dan sistematis, yang bertujuan untuk menemukan, menginterpretasikan, dan merevisi fakta-fakta. Penyelidikan intelektual ini menghasilkan suatu pengetahuan yang lebih mendalam mengenai suatu peristiwa, tingkah laku, teori, dan hukum, serta membuka peluang bagi penerapan praktis dari pengetahuan tersebut.

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Penelitian kualitatif digunakan untuk menganalisis pengelolaan sistem reservasi *online* melalui aplikasi *Online Travel Agent* pada Hotel Minang Permai 3. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori ini juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti ikut serta dalam peristiwa/kondisi yang sedang diteliti. Selain itu, hasil penelitian ini bersifat subjektif sehingga tidak dapat digeneralisir. Melalui metode ini, peneliti akan menganalisis data yang didapatkan dari lapangan dengan detail. Hasil dari penelitian kualitatif juga dapat memunculkan teori atau konsep baru, apabila hasil penelitiannya

bertentangan dengan teori dan konsep yang sebelumnya dijadikan kajian dalam penelitian.

## B. Tempat dan Waktu Penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan di Hotel Minang Permai 3 yang beralamat di Jl. Pramuka 31 Balong, Sidoarjo, Pacitan.

### 2. Waktu Penelitian

Penelitian telah dilaksanakan selama 7 bulan dari Januari sampai Juli 2021 dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 3. 1 Rincian Kegiatan Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan						
		Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli
1.	Konsultasi Judul							
2.	Penyusunan Proposal							
3.	Seminar Proposal							
4.	Penelitian							
5.	Penyusunan Skripsi							

## C. Subjek dan Objek Penelitian

### 1. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi subjek adalah *Manager* Hotel Minang Permai 3.

## 2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah sistem reservasi *online* melalui aplikasi *Online Travel Agent* yang ada pada Hotel Minang Permai 3.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan sebaliknya. Oleh karena itu, tahap ini tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan cermat sesuai prosedur dan ciri-ciri penelitian kualitatif.

Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti ambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

Sementara menurut Margono, observasi digunakan untuk melihat dan mengamati perubahan fenomena-fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang yang kemudian dapat dilakukan perubahan atas penilaian tersebut, bagi pelaksana observer untuk melihat obyek momen tertentu,

sehingga mampu memisahkan antara yang diperlukan dengan yang tidak diperlukan.

Observasi yang dilakukan yaitu peneliti melakukan kolaborasi kerjasama dengan Manager Hotel untuk melakukan analisis terhadap sistem reservasi *online* melalui aplikasi *Online Travel Agent* yang diterapkan pada Hotel Minang Permai 3.

## 2. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya-jawab secara lisan untuk memperoleh informasi. Bentuk informasi yang diperoleh dinyatakan dalam tulisan, atau direkam secara audio, visual, atau audio visual. Wawancara merupakan kegiatan utama dalam kajian pengamatan. Pelaksanaan wawancara dapat bersifat langsung maupun tidak langsung. Wawancara digunakan dalam penelitian untuk mengatasi kelemahan metode observasi dalam pengumpulan data.

Narasumber dalam kegiatan wawancara ini adalah *Manager* Hotel Minang Permai 3. Informasi dari narasumber dapat dikaji lebih mendalam dengan memberikan interpretasi terhadap situasi dan fenomena yang terjadi.

## E. Instrumen Penilaian

Penelitian kualitatif menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, seorang peneliti adalah instrumen

langsung yang mencari dan mengumpulkan data dengan cara mengamati langsung, baik dengan melihat, mendengar dan merasakannya langsung dari responden sebagai sumber data.

Adapun yang dijadikan instrumen penilaian pada penelitian ini adalah :

#### 1. Pedoman Observasi

Pedoman observasi adalah alat bantu yang digunakan peneliti ketika mengumpulkan data melalui pengamatan dan pencatatan terhadap fenomena yang diselidiki. Observasi yang dilakukan yaitu dengan melakukan pengamatan langsung untuk mengetahui fenomena yang sedang diteliti di Hotel Minang Permai 3.

#### 2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara adalah alat bantu peneliti untuk mengajukan pertanyaan yang ditujukan kepada *Manager* Hotel Minang Permai 3 yang akan dijadikan sampel penelitian.

**Tabel 3. 2 Kisi-kisi Instrumen Wawancara**

Indikator	Nomor Item	Jumlah Pertanyaan
a. Relasi antara pihak hotel dengan pihak <i>Online Travel Agent</i>	1, 2, 3	3
b. Pengelolaan Hotel Dengan Penerapan Sistem Reservasi <i>Online</i> Menggunakan Jasa <i>OTA</i>	4, 5, 6, 7, 8, 9	6

c. Dampak Sistem Reservasi Online Terhadap Jumlah Pengunjung	10	1
Jumlah Butir Pertanyaan		10

## F. Keabsahan Data

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.

Dalam validitas atau keabsahan data pada penelitian ini menggunakan tiga macam triangulasi, yaitu (1) triangulasi metode, (2) triangulasi sumber data, (3) triangulasi teori. Berikut ini penjelasan dari ketiga triangulasi tersebut menurut (Norman K. Denkin) :

1. Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berdeda. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur. Atau, peneliti menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya.
2. Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informai tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi



terlibat (participant observation), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (insights) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran handal.

3. Triangulasi teori merupakan hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

Triangulasi pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu, triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara

mengurangi sebanyak mungkin bias yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh menggunakan berbagai teknik pengumpulan data seperti, wawancara, observasi dan dokumentasi seperti rekaman video/audio dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting dan dipelajari, serta membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdapat empat tahap yaitu :

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah cara yang digunakan untuk mengumpulkan informasi atau fakta-fakta yang ada di lapangan. Proses pengumpulan data dalam sebuah penelitian bergantung pada jenis penelitian yang dipilih.

### 2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Banyaknya jumlah data dan kompleksnya data, diperlukan analisis data melalui tahap reduksi. Tahap reduksi ini dilakukan untuk pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir.

### 3. Penyajian Data



Penyajian data merupakan kegiatan saat sekumpulan data disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif bisa berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Melalui penyajian data tersebut, maka nantinya data akan terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.

#### 4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam teknik analisis data kualitatif yang dilakukan melihat hasil reduksi data tetap mengacu pada tujuan analisis hendak dicapai. Tahap ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

