

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian *field research* yaitu penelitian yang dilakukan di lapangan atau dilingkungan tertentu.¹ Peneliti melakukan penelitian ini dengan cara melakukan studi langsung ke lapangan guna memperoleh data yang konkrit mengenai strategi diferensiasi citra dalam pemasaran pada PT. Arwaniyyah Tour & Travel sebagai upaya menciptakan keunggulan bersaing dengan menggunakan unsur pokok yang harus ditemukan sesuai dengan masalah yang ada, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan menghasilkan karya ilmiah, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Pendekatan kualitatif deskriptif yaitu penelitian yang bersifat mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.² Pendekatan ini merupakan suatu proses pengumpulan data secara sistematis dan intensif untuk memperoleh data mengenai strategi diferensiasi citra dalam pemasaran yang digunakan PT. Arwaniyyah Tour & Travel sebagai upaya menciptakan keunggulan bersaing. Pendekatan kualitatif ini digunakan oleh peneliti untuk mengungkapkan daya deskriptif dari informasi yang peneliti lakukan, rasakan, dan yang peneliti alami terhadap fokus penelitian. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku, di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi-kondisi yang terjadi.

Penelitian ini tidak untuk menguji hipotesis atau tidak menggunakan hipotesis akan tetapi untuk memaparkan data dan mengolahnya secara deskriptif tentang fokus penelitian sesuai dengan data-data yang diperoleh.

¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rieneka Cipta, Jakarta, 1988, hlm.11.

² Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan Nvivo*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm.1.

Penelitian deskriptif ini dilakukan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang terjadi, dan dipaparkan dalam bentuk deskripsi menurut bahasa, cara pandang subjek penelitian. Oleh karena itu, hasil dari penelitian ini dapat memberikan suatu gambaran tentang komponen-komponen yang dapat memberikan kevalidan dari hasil penelitian.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah PT. Arwaniyyah Tour & Travel yang merupakan suatu bentuk bisnis Islami yang mempunyai seorang tokoh kharismatik dalam bidang agama sebagai pemimpinnya sehingga sangat berpengaruh pada pembentukan citra perusahaan.

C. Subyek Penelitian

Pastinya dalam melakukan suatu penelitian akan membutuhkan subyek penelitian atau informan. Subyek penelitian yang dilakukan disini adalah sejumlah subyek yang akan diambil dan dijadikan parameter dalam pengambilan data sebuah penelitian. Adapun subyek atau narasumber dalam penelitian ini adalah Direktur Utama, Sekretaris, Bagian Pemasaran, Bagian Tour & Ticketing, serta para pengguna jasa potensial PT. Arwaniyyah Tour & Travel.

D. Sumber Data

Data merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan di setiap penelitian. Penelitian adalah proses pencarian kebenaran ilmiah dan data adalah sumber kebenaran ilmiah (empiris dan dapat diverifikasi).³ Data berfungsi sebagai alat yang digunakan dalam memecahkan suatu masalah. Agar data yang dikumpulkan dapat relevan sesuai dengan permasalahan yang diteliti dan agar tidak menimbulkan kesalahan maka dibutuhkan sumber data yang bersifat tetap.

³ *Ibid.*, hlm. 5.

Data-data informasi yang digunakan sebagai dasar penelitian skripsi ini diambil dari dua sumber data yang menyusun interpretasi dan kesimpulan. Untuk memperoleh data yang bersifat lebih jelas, yang kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data sekunder, yang kemudian dilanjutkan dengan peneliti lapangan untuk memperoleh data primer.

1. Data primer

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah data primer (*Primary Data*). Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.⁴ Dalam hal ini data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara dengan Manager dan Staf PT. Arwaniyyah Tour & Travel. selain itu, peneliti akan memberikan kuesioner kepada para pengguna jasa PT. Arwaniyyah Tour & Travel, yaitu hasil pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

2. Data sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari literatur-literatur kepustakaan seperti buku-buku, artikel, surat kabar, internet serta sumber lainnya yang berkaitan dengan materi skripsi ini.

E. Metode Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data peneliti menggunakan empat metode, di antaranya adalah:

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Dalam hal ini penulis menggunakan dua jenis wawancara, wawancara langsung

⁴ Nur Indrianto dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, edisi pertama, Yogyakarta, BPF, 2002, hlm. 23.

dan wawancara tak langsung. Untuk wawancara langsung narasumber berasal dari dalam perusahaan obyek yang sedang diteliti, jenis wawancaranya adalah wawancara terpimpin dimana dalam pelaksanaannya peneliti membawa pedoman tentang hal-hal yang ditanyakan.⁵ Peneliti mengadakan tanya jawab secara langsung dengan membawa instrumen penelitian sebagai pedoman pertanyaan tentang hal-hal yang akan ditanyakan kepada narasumber. Teknik wawancara ini peneliti gunakan untuk memperoleh data tentang citra perusahaan menurut para pengguna jasa dan untuk mengetahui strategi atau upaya perusahaan dalam membentuk citra sebagai bentuk pemasaran diferensiasi.

2. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah melakukan pengamatan secara langsung ke obyek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.⁶ Teknik ini peneliti gunakan untuk memperoleh data lembaga atau fasilitas yang ada. Dalam hal ini observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi terus terang dan observasi partisipatif.

Dalam pelaksanaannya peneliti melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa peneliti sekarang melakukan penelitian. Selain itu, peneliti juga datang ke tempat penelitian tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan yang dilakukan di tempat penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian meliputi buku-buku yang relevan, peraturan atau kebijakan, struktur organisasi, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter dan data penelitian yang relevan.⁷ Teknik dokumentasi ini peneliti lakukan untuk mendapat data berupa gambaran umum

⁵ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian*, Alfabeta, Bandung, 2009, hlm. 74.

⁶ *Ibid.*, hlm. 76.

⁷ *Ibid.*, hlm. 77.

perusahaan, data pengguna jasa perusahaan, data pencapaian pemasaran perusahaan serta hal lain yang peneliti perlukan dalam penelitian.

F. Uji Keabsahan Data

Untuk menguji keabsahan data dibutuhkan pemeriksaan keabsahan data, teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Triangulasi dengan sumber.

Patton dalam Moleong menyatakan, teknik dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.⁸ Teknik triangulasi dengan sumber pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.⁹

Proses triangulasi tersebut di atas dilakukan terus menerus sepanjang proses pengumpulan data dan analisis data, sampai suatu saat peneliti yakin bahwa sudah tidak ada lagi perbedaan-perbedaan dan tidak ada lagi yang perlu dikonfirmasi kepada informan.

2. Mendiskusikan dan menyeminarkan dengan teman sejawat di jurusan termasuk koreksi dari pembimbing.

⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung, 2010, hlm. 330.

⁹ *Ibid.*, hlm.31.

3. Perpanjangan waktu penelitian, cara ini digunakan untuk memperoleh bukti yang lengkap serta untuk memeriksa konsistensi tindakan atau ekspresi para informan.

G. Analisis Data

Tahap menganalisa data merupakan tahap yang paling penting dan menentukan dalam suatu penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, hingga setelah selesai melakukan penelitian di lapangan.¹⁰ Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan suatu uraian dasar. Analisis data merupakan aktivitas pengorganisasian data. Data yang terkumpul dapat berupa catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar, foto, dokumen, laporan, biografi, artikel, dan sebagainya.¹¹ Data yang telah diperoleh akan dianalisa dengan tujuan menyederhanakan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Selain itu data akan dimanfaatkan agar dapat dipakai untuk menjawab masalah yang diajukan dalam penelitian.

Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan secara menyeluruh data yang didapat selama proses penelitian. Dalam hal ini melalui wawancara, kuesioner, observasi, dan dokumentasi Menurut Miles dan Huberman dalam Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief mengungkapkan bahwa dalam mengolah data kualitatif dilakukan melalui tiga jalur di antaranya adalah:¹²

1. Reduksi Data

Merupakan proses bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

¹⁰ Sugiono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*, Alfabeta, Bandung, 2009, hlm. 336.

¹¹ Afifudin dan Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Pustaka Setia, Bandung, 2009, hlm. 145.

¹² Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, *Terampil Mengolah Data Kualitatif dengan NVIVO*, Kencana, Jakarta, 2010, hlm. 7-8.

2. Penyajian Data

Adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan, dan bagan.

3. Penarikan Kesimpulan

Merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan.

