

## **BAB 3**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Data dan Teknik Pengumpulan Data**

Sebagai perencanaan bisnis, tulisan ini lebih banyak menggunakan pendekatan kualitatif. Objek penelitian ini adalah *TRIPFELLAS*, merupakan usaha yang bergerak dalam bidang Biro Perjalanan Wisata, khususnya melayani aktivitas liburan pelanggan di destinasi tujuan (*land tour*). Meskipun begitu, *TRIPFELLAS* juga melayani tiket perjalanan menuju destinasi wisata (pesawat, kereta) sebagai service tambahan bagi pelanggan yang memesan paket liburan lengkap (*all-in*). Saat ini, *TRIPFELLAS* masih melakukan penjualan dengan sistem konvensional, yaitu *direct selling*, melalui pendekatan personal terhadap calon pelanggan.

Lokasi operasional *TRIPFELLAS* terletak di Jakarta Timur yang cukup strategis. Namun faktor lokasi tidak terlalu berpengaruh dengan usaha karena selama ini *TRIPFELLAS* lebih banyak melakukan *canvassing* dalam rangka menjemput bola.

Penelitian terhadap objek penelitian dimulai dari ide usaha yang telah dimulai dari bulan Juni 2017. Namun untuk penelitian terhadap lingkungan industri usaha, sudah dilakukan sejak semester awal 2016.

Rencana pengembangan usaha mulai dilakukan dengan upaya penjualan secara *online* dengan memasuki perdagangan secara elektronik (*e-commerce*). Salah satu alasan utama menggunakan media *e-commerce* adalah karena sifatnya

yang lintas batas wilayah, praktis, dan cepat. Selain itu, alasan lainnya adalah peluang transaksi yang terjadi di media *e-commerce* sangat besar, dan meningkat dari tahun ke tahun. Manajemen percaya bahwa melalui media *e-commerce* transaksi pemesanan paket liburan akan sangat besar, dan peningkatan omzet akan mengikuti deret ukur.

Untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dalam penyusunan *business plan* ini, dilakukan cara-cara pengumpulan data baik primer maupun sekunder.

### **Data Primer**

Dalam hal ini data primer didapat dari lingkungan manajemen *TRIPFELLAS*, dan Biro atau Agen Perjalanan Wisata lain seperti Jalan Keluar Travel ([jalankeluar.id](http://jalankeluar.id)), Trip Trus ([triptrus.com](http://triptrus.com)), dan *VIA.com* yang melakukan usaha di bidang travel baik sebagai marketplace ataupun sebagai *Online Travel Agent* (OTA), sebagai responden. Data primer diperoleh melalui wawancara.

### **Data Sekunder**

Untuk data sekunder, diperoleh dari data yang telah tersedia di situs resmi Biro Pusat Statistik, Kementerian Pariwisata RI, situs lembaga survei, situs media online yang dapat dipercaya, dan dokumen-dokumen pendukung lainnya.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi.

a. Wawancara

Dilakukan dengan pihak yang terlibat, mulai dari pemodal, pengelola, dan karyawan yang dapat memberikan informasi dan *insight* yang diperlukan dalam proses sebuah perjalanan wisata, dan mengetahui secara jelas kinerja unit usaha. Pengumpulan data primer ini dilakukan dengan outline wawancara yang akan disampaikan pada responden penelitian berdasarkan indikator-indikator pengukuran yang ada sebagai pedoman dalam melakukan wawancara agar lebih terarah sesuai dengan tujuan penelitian. Informasi yang didapat akan digunakan untuk menggambarkan model jaringan operasional, kondisi pemasaran, struktur SDM, dan kondisi keuangan saat ini.

Dalam penelitian ini populasinya adalah tim pendiri *TRIPFELLAS* serta beberapa pemilik atau manajemen perusahaan travel berbasis online, konsumen, calon konsumen, dengan kriteria semua populasi tersebut dimasukkan ke dalam beberapa kelompok sesuai perbedaan konsep wawancara. Jumlah sampel yang akan diwawancara sebanyak 8 orang (manajer pemasaran, manajer digital, manajer produk, pelanggan loyal, pengguna OTA, dan pemodal).

b. Observasi

Observasi atau pengamatan yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini

adalah cara yang digunakan dalam mengumpulkan data dengan pengamatan langsung terhadap objek yang sedang diteliti. Pengamatan dilakukan dengan obyek penelitian yaitu manajemen *TRIPFELLAS* di Jakarta dan lingkungan industri OTA.

c. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah bagian pendukung dalam proses mengungkapkan dan mendeskripsikan hasil penelitian. Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dari sumber tertulis. Sumber ini dapat berupa *quotation*, *invoice*, dan dokumen lainnya. Dengan studi dokumentasi diharapkan dapat akan terkumpul data-data dan informasi tambahan yang dapat melengkapi sumber data yang dibutuhkan dalam metodologi penelitian.

### **3.2 Analisis Data**

Tujuan dari analisis data adalah menyederhanakan seluruh data yang terkumpul, menyajikannya dalam suatu susunan yang sistematis, kemudian mengubah dan memberi tafsir. Peneliti melakukan beberapa langkah pokok teknik analisis data, sesuai dengan proses analisis data, dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu hasil observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

Tahap analisis data secara umum dimulai sejak pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, pengambilan kesimpulan atau verifikasi.

1. Pengumpulan data, proses pemilihan data. Data yang diperoleh dari data sekunder seperti hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi yang dicatat sebagai catatan lapangan.
2. Reduksi data, kegiatan merangkum catatan lapangan dengan memilih data atau informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Dalam hal ini berkaitan dengan analisis elemen *business plan* yakni dari aspek pemasaran, aspek operasional, aspek sumber daya manusia, dan aspek keuangan, serta menggunakan analisis industri dan pesaing (analisis lima kekuatan Porter), memaparkan parameter-parameter yang berkaitan, lalu memberikan bobot dan peringkat sesuai kondisi usaha tersebut.
3. Penyajian data, merupakan proses pengumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam hal ini data-data konkrit dari usaha yang telah berjalan tersebut seperti data keuangan, catatan promosi baik secara digital maupun *direct*.
4. Menarik kesimpulan/ verifikasi. Dalam hal ini yaitu melalui penarikan kesimpulan dari data-data yang dianalisis khususnya data-data untuk analisis industri dan pesaing (dengan pengalihan bobot dan peringkat), sehingga akhirnya sebagai referensi terpapar faktor-faktor kunci kesuksesan usaha ini dapat terus berjalan dan berkembang.

### 3.3 Validitas & Realibilitas

Uji keabsahan data dalam penelitian, sering hanya ditekankan pada uji validitas dan reliabilitas. Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek penelitian. Bila peneliti membuat laporan yang tidak sesuai dengan apa yang terjadi pada obyek, maka data tersebut dapat dinyatakan tidak valid.

Dalam penelitian kualitatif, temuan atau data dapat dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang dilaporkan peneliti dengan apa yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Tetapi perlu diketahui bahwa kebenaran relitas data menurut penelitian kualitatif tidak bersifat tunggal, tetapi jamak dan tergantung pada kemampuan peneliti mengkonstruksi fenomena yang diamati, serta dibentuk dalam diri seorang sebagai hasil proses mental tiap individu dengan berbagai latar belakangnya.

Dalam penelitian kualitatif, suatu realitas itu bersifat majemuk / ganda, dinamis / selalu berubah, sehingga tidak ada yang konsisten, dan berulang seperti semula.

### **3.3.1 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Penelitian Kualitatif**

#### **3.3.1.1 Uji Kredibilitas**

Uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check.

##### **a. Perpanjangan pengamatan**

Mengapa dengan perpanjangan pengamatan akan dapat meningkatkan kepercayaan/kredibilitas data? Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan narasumber akan semakin terbentuk raport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila telah terbentuk raport, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, di mana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.

Dalam hal pembuatan bisnis plan ini, penulis telah memiliki kepercayaan yang cukup dari para narasumber sehingga lebih memudahkan dalam pengumpulan data yang diperlukan apabila dibutuhkan waktu yang lebih lama untuk pengamatan.

## **b. Meningkatkan Ketekunan**

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Sebagai cara meningkatkan ketekunan, peneliti melakukan pengecekan kembali apakah data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Dengan ketekunan yang lebih tinggi, peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang diamati. Sebagai bekal peneliti untuk meningkatkan ketekunan adalah dengan cara membaca referensi buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi yang terkait dengan temuan yang diteliti. Dengan membaca ini maka wawasan peneliti akan semakin luas dan tajam, sehingga dapat digunakan untuk memeriksa data yang ditemukan itu benar/ dipercaya atau tidak.

## **c. Triangulasi**

William Wiersma(1986) menjelaskan triangulasi sebagai “*qualitative cross validation. its assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures*”. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

### **i. Triangulasi sumber**



Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber (Wiersma, 1986). Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang perilaku wisatawan, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dapat dilakukan ke driver, guide atau tour leader yang melayani, dan karyawan hotel tempat wisatawan menginap. Data dari ke tiga sumber tersebut, tidak bisa dirata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi di deskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut.

## **ii. Triangulasi teknik**

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda (Wiersma, 1986). Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memadatkan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

### **iii. Triangulasi waktu**

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan 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 datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data (Wiersma, 1986).

### **d. Menggunakan Bahan Referensi**

Masih menurut Wiersma(1986), yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti kamera, handycam alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan

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

#### **3.3.1.2. Pengujian *Transferability***

Validitas eksternal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkannya hasil penelitian ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Nilai transfer ini berkenaan dengan pertanyaan, hingga mana hasil penelitian dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain. Bagi peneliti naturalistik, nilai transfer bergantung pada pemakai, hingga manakala hasil penelitian tersebut dapat digunakan dalam konteks dan situasi sosial lain. Peneliti sendiri tidak menjamin “validitas eksternal” ini.

Oleh karena itu, supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian tersebut, maka peneltii dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca menjadi jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan atau tidaknya untuk mengaplikasikan hasil penelitian tersebut ditempat lain. Bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang demikian jelasnya, “semacam apa” suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (*transferability*), maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas.

#### **3.3.1.3. Pengujian *Dependability***

Dalam peneliti kuantitatif, dependability disebut reliabilitas. Suatu penelitian yang reliabel adalah apabila orang lain dapat mengulangi/ mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif, uji dependability dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian kelengkapan, tetapi bisa memberikan data. Peneliti seperti ini perlu diuji *dependability*-nya kalau proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian tersebut tidak *reliabel* atau *dependable*. Untuk itu pengujian dependability dilakukan dengan cara melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. caranya dilakukan oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah / fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti. Jika peneliti tak mempunyai dan tak dapat menunjukkan “jejak aktivitas lapangannya”, maka dependabilitas penelitiannya patut diragukan (Faisal, 1990).

