

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

Pada sub bab metode penelitian, penulis memaparkan tahapan-tahapan metodologis yang ditempuh dalam penelitian ini. Tahapan metodologis yang akan dibahas dalam bab ini terbagi menjadi enam subbab. Rincian pembahasan dari keenam subbab tersebut adalah mengenai desain penelitian, subjek dan waktu penelitian, pengumpulan data, analisis data, keabsahan data serta langkah-langkah etis yang penulis tempuh dalam penelitian ini.

#### 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian analisis isi. Definisi diberikan oleh Lichtman (2013:7), penelitian kualitatif merupakan suatu istilah yang umum (generik), yang mengandung pengertian bahwa itu (penelitian kualitatif) adalah suatu cara untuk mengetahui sesuatu di mana seorang peneliti mengumpulkan, mengorganisasikan, dan menginterpretasi informasi yang diperoleh dari manusia dengan menggunakan mata atau telinga sebagai penyaring. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan sebuah metode penelitian yang memanfaatkan data kualitatif dan dijabarkan secara deskriptif. Desain penelitian kualitatif adalah perencanaan penelitian yang sifatnya umum, garis besar, fleksibel, serta dimungkinkan berubah atau mengalami perkembangan dan penyempurnaan bersamaan dalam proses penelitian (Ibrahim, 2015)

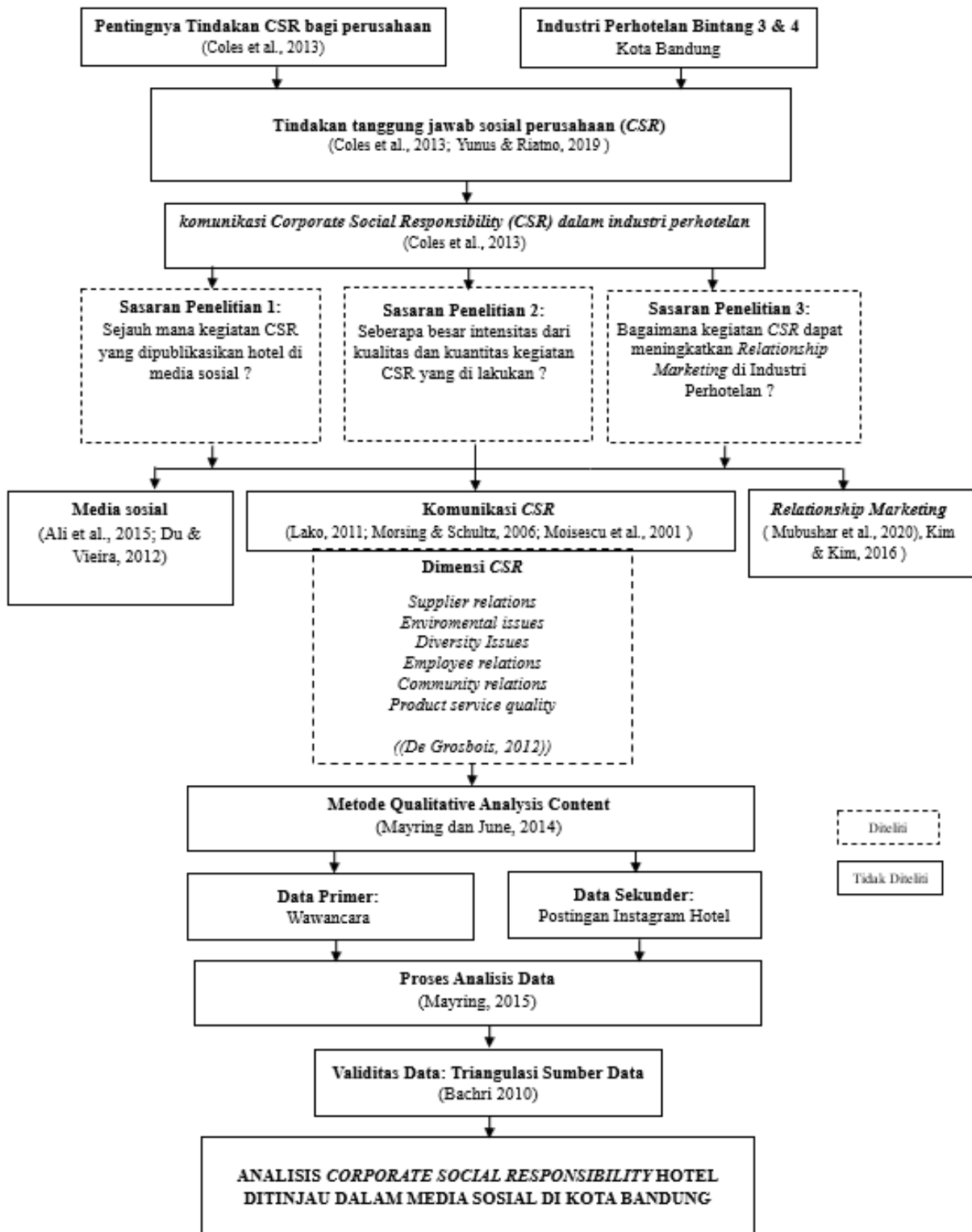
Menggunakan analisis isi kualitatif (Mayring & June, 2014), semua postingan hotel dianalisis sehubungan dengan CSR hotel. Hasil analisis isi kualitatif menggunakan sistem kategori (Mayring, 2014) Pembangunan kategori dilakukan dengan uraian langkah-langkah CSR dan tujuan dalam kerangka kerja (De Grosbois, 2012). Dimensi CSR isu lingkungan, hubungan karyawan,

hubungan masyarakat dan masalah keberagaman diambil dari (De Grosbois, 2012)

**Yehezkiel, 2023**

***ANALISIS ISI IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY HOTEL DITINJAU DALAM MEDIA SOSIAL DI KOTA BANDUNG***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

Yehezkiel, 2023

ANALISIS ISI IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY HOTEL DITINJAU DALAM MEDIA SOSIAL DI KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### 3.2 Subjek dan waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan dari bulan April- Juli 2023 di dua Hotel yaitu PRIMEPARK Hotel Bandung yang berlokasi di JL. Penghulu Haji Hasan Mustofa No.47/57, Kota Bandung dan Hotel Patra Jasa Bandung berlokasi di JL. Ir. H Juanda No. 132, Kota Bandung. Kedua Hotel ini menunjukkan kegiatan *Corporate Social Responsibility* yang dilakukan.

pemilihan subjek penelitian pada analisis konten kualitatif mementingkan variasi seperti persamaan maupun perbedaan dalam bagian teks dari yang diteliti. Hal tersebut memberikan potensi yang besar dalam mendapatkan konten yang terbukti asli, terurai secara jelas dan terperinci, hingga konten yang bersifat implisit dan perlu ditafsirkan (Graneheim & Lundman, 2004). Subjek penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1 berikut :

Tabel 3. 1 Subjek Penelitian

No	Nama	Alamat	Subjek Penelitian	Partisipan
1	Hotel Patra Jasa Bandung	Jl. Ir. H. Juanda No.132	Akun Instagram @patra.bandung	<i>Human Resource Development</i>
2	PRIMEPARK Hotel Bandung	Jl.P.H.H. Mustofa No .47/57	Akun Instagram @primeparkhotelbandung	<i>Marketing Communication</i>

### 3.3 Sumber dan Jenis Data

Sumber Data di dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting , karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karenanya, sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Untuk kepentingan penelitian ini, jenis dan sumber data diperlukan yaitu data primer. Data primer merupakan data yang didapat atau dikumpulkan oleh peneliti dengan cara langsung dari sumbernya. Data primer biasanya disebut dengan data asli atau data baru yang mempunyai sifat terbaru. Dalam penelitian ini data primer diambil dari unggahan akun Instagram Hotel Patra Jasa Bandung dan PRIMEPARK Hotel Bandung.

Yehezkiel, 2023

**ANALISIS ISI IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY HOTEL DITINJAU DALAM MEDIA SOSIAL DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sehingga diperoleh data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2012 : 224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Berikut teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini pada pada tabel sebagai berikut

<b>PRIMER</b>	<i>Desk Study</i>	Analisis Isi foto/video
---------------	-------------------	-------------------------

Tabel 3. 2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk data primer pengumpulan data berasal dari sumber seperti: media elektronik yaitu Internet dengan menggunakan teknik *desk study* dikenal sebagai metode penelitian dengan menggunakan data sekunder. Tujuan dari teknik *desk study* ini dicapai dengan mengevaluasi secara komprehensif konten unggahan Instagram analisis isi dilakukan kepada konten unggahan dengan kriteria data yang akan diteliti :

- Media sosial Instagram hotel
- Unggahan tentang *CSR*
- Hotel dengan *CSR* yang baik di Kota Bandung yang telah ditentukan oleh peneliti sebelumnya

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah upaya yang dilakukan peneliti untuk mengolah data guna menjadi informasi. Karakteristik serta sifat-sifat analisis data itu bisa dengan mudah untuk dipahami, serta dapat berguna untuk menjawab masalah yang terkait dengan proses kegiatan penelitian. Proses selanjutnya sebagai kegiatan akhir penulisan pada penelitian ini yaitu semua data yang telah

terkumpul dan diolah kemudian data tersebut diidentifikasi dan dianalisis. Berdasarkan metode penelitian kualitatif yang digunakan pada

### 3.5.1 Teknik Analisis Isi/ *Content Analysis*

Dalam penelitian ini, peneliti menganalisa data dengan observasi. analisis isi kualitatif (*content analysis*), yang merupakan analisis ilmiah tentang isi pesan suatu komunikasi. *Content analysis* adalah sebuah teknik penelitian untuk membuat inferensi-inferensi dengan mengidentifikasi secara sistematis dan objektif karakteristik-karakteristik khusus dalam sebuah teks (Ismawati, 2011: 65) . Karakteristik serta sifat-sifat analisis data itu bisa dengan mudah untuk dipahami, serta dapat berguna untuk menjawab masalah yang terkait dengan proses kegiatan penelitian. Pada penelitian ini menggunakan analisis isi kualitatif dengan 5 tahapan langkah yang dikembangkan oleh Mayring dan June (2014) yang menekankan pada penerapan proses yang sistematis dan terstruktur dalam analisis isi kualitatif, sehingga membantu dalam memperoleh hasil yang akurat dan bermakna, yaitu :

#### 1. Merumuskan pertanyaan penelitian (Konseptualiasi)

Memahami dan memformulasikan masalah atau isu yang akan di analisis. Dalam penelitian ini rumusan masalah yang akan diteliti oleh peneliti sebagai berikut :

- Sejauh mana kegiatan *CSR* yang dipublikasikan oleh hotel di media sosial ?
- Seberapa besar intensitas dari kualitas dan kuantitas kegiatan *CSR* hotel yang dilakukan ?

#### 2. Melakukan sampling terhadap sumber-sumber data yang telah dipilih

Memilih dan mengumpulkan data yang relevan untuk dianalisis, Sumber data yang dipilih yaitu berasal dari Internet melalui media sosial dengan kriteria sebagai berikut :

- Postingan tentang *Corporate Social Responsibility (CSR)*
- Postingan berasal dari akun Instagram @patra.bandung dan @primeparkhotelbandung

Yehezkiel, 2023

**ANALISIS ISI IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY HOTEL DITINJAU DALAM MEDIA SOSIAL DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Tanggal postingan dari Bulan Januari 2018 – Januari 2023 (5 Tahun)
3. Pembuatan kategori yang dipergunakan dalam analisis (Pengkodean data)
- Memberikan label dan kategori untuk data yang telah dikumpulkan. Dalam pembuatan kategori, penulis menggunakan sumber dari (De Grosbois, 2012) untuk data yang dipilih nanti diberikan 6 kategori seperti berikut :

**Table 3.1****Dimensi**

<b>Dimensi</b>
<i>Supplier relations</i>
<i>Enviromental issues</i>
<i>Diversity issues</i>
<i>Employee relations</i>
<i>Community relations</i>
<i>Product service quality</i>

**Table 3.2*****Sistem Dimensi***

Hotel	Postingan	Dimensi	Tanggal

4. Klasifikasi dan analisis
- Mengklasifikasikan dan menganalisis data
5. Interpretasi/penafsiran data yang diperoleh

Yehezkiel, 2023

**ANALISIS ISI IMPLEMENTASI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY HOTEL DITINJAU DALAM MEDIA SOSIAL DI KOTA BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penafsiran atau menganalisa data-data yang diperoleh sehingga melahirkan suatu analisa baru yang sifatnya lebih objektif dan ilmiah dari objek yang akan diteliti. tahapan ini dilakukan dengan menyimpulkan kesaksian atau data-data informasi yang dapat dipercaya dari bahan-bahan yang ada.

### 3.5.2 Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif

penelitian ini, maka teknik analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut. Analisa data pada penelitian ini akan dilakukan dengan komponen analisis data menurut Miles dan Huberman. Tahapan analisis data dimulai dengan mengumpulkan data berupa wawancara kepada partisipan penelitian. Tahapan analisis data pada penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2011). Adapun tahap-tahap analisis data dalam model ini yaitu:

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Pada penelitian ini dilakukan reduksi data setelah dilakukannya wawancara dan dokumentasi berupa rekaman suara dengan membuat transkrip wawancara dan memfokuskan berdasarkan setiap aspek identitas merek dan kata-kata yang muncul sebagai karakteristik.

#### 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Pada penelitian ini setelah tahapan reduksi data dengan teknik coding dilakukan, tahapan selanjutnya yaitu penyajian data. Hasil



penyajian data yang telah disajikan akan membentuk deskripsi analisis dari coding transkrip wawancara.

### 3. Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.. Dalam penelitian ini, setelah tahapan penyajian data selanjutnya dapat ditarik kesimpulan dan verifikasi oleh peneliti akan keseluruhan penelitian yang sebelumnya telah melalui tahapan validitas data untuk memastikan kebenarannya, kekompakannya, kecocokan atau validitasnya sehingga akan memperoleh kesimpulan yang jelas atau mendeskripsikan dan memperjelas isu yang dialami subjek penelitian.

## 3.6 Keabsahan Data

Guna menjamin keaslian dan keabsahan data yang diperoleh, maka peneliti menerapkan multimetode/triangulasi data. Triangulasi merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Patton (2022, hlm. 102) turut menganjurkan penggunaan triangulasi dengan dasar bahwa triangulasi dapat memperkuat penelitian dengan menggabungkan metode.

Dalam konteks penelitian ini, proses keabsahan data terbagi dalam dua tahap yaitu pada tahap pertama ketika penulis mengolah data dan pada tahap kedua ketika penulis mengonfirmasikan data lapangan berupa temuan penelitian pada ahli. Pada tahap tersebut, penulis menggunakan teknik triangulasi ahli pada tahap verifikasi temuan penelitian. Penjelasan lebih lanjut mengenai setiap teknik triangulasi tersebut dapat diamati pada dua subbab berikut.

### 3.6.1 Triangulasi Ahli

Tahapan pelaksanaan teknis dari proses keabsahan data ini adalah dengan mengonfirmasi temuan-temuan penelitian yang telah penulis peroleh dan

olah kepada ahli terkait. Selaras dengan definisi Creswell (2013) mengenai teknik triangulasi ini, kehadiran seorang pakar dapat memberikan penilaian objektif terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan. (Creswell, 2013 hlm. 271)

Kemudian berkaitan dengan pemilihan informan ahli, penulis menghadirkan satu informan ahli untuk mengkonfirmasi temuan penelitian yang disesuaikan dengan jumlah rumusan masalah dalam penelitian ini. Hal tersebut didasarkan pada rasionalisasi agar masing-masing rumusan masalah penelitian dapat dikonfirmasi sesuai dengan bidang kepakaran yang dimiliki oleh informan ahli.

Adapun informan ahli yang turut berpartisipasi dalam penelitian ini beserta latar belakang keahlian mereka adalah sebagai berikut:

1. Informan Ahli 1 yang merupakan seorang akademisi di bidang kepariwisataan, dengan pengalaman dan keahlian fokus di bagian sosial media

Selanjutnya, wawancara triangulasi dilakukan secara langsung bertempat di nomina café. Penulis menghubungi secara personal terlebih dahulu serta menyampaikan maksud dan tujuan diselenggarakannya wawancara ini. Setelah tahapan tersebut maka pada tahap selanjutnya penulis memberikan daftar pertanyaan yang hendak diajukan kepada informan ahli.

Guna memberikan fleksibilitas dalam melaksanakan wawancara triangulasi. Penulis meneyrahkan sepenuhnya kepada para informan ahli mengenai teknis bagaimana mereka akan menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut. Berkaitan dengan hal tersebut. Informan Ahli 1 menjawab pertanyaan-pertanyaan triangulasi dengan langsung memberikan jawaban pada lembar pedoman wawancara.