

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang membahas mengenai suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Pendekatan kualitatif ini menghasilkan suatu data dalam bentuk deskripsi dan tidak menggunakan suatu perhitungan statistik yang menghasilkan angka-angka.

Menurut Moleong (2012:6), pendekatan kualitatif adalah Pendekatan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan cara memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Nasution (2003:18) mengemukakan bahwa “pendekatan kualitatif disebut juga dengan penelitian naturalistik”. Disebut kualitatif karena tidak menggunakan alat-alat pengukur, sedangkan disebut naturalistic karena situasi lapangan penelitian bersifat natural atau wajar sebagaimana adanya tanpa dimanipulasi dan tanpa eksperimen atau tes.

Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiono (2009:15) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dengan triangulasi (memeriksa kebenaran data yang ditimbulkan oleh peneliti dengan membandingkan data yang diperoleh dari sumber lain yang dikumpulkan melalui wawancara dengan data yang diperoleh dengan observasi sehingga diperoleh derajat kepercayaan yang maksimal dan kebenaran), analisis data bersifat induktif/kualitatif. Dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang lebih memperhatikan situasi dan kondisi berdasarkan fakta yang ada di lapangan dan bertujuan untuk memahami fenomena sosial yang terjadi di masyarakat. Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif karena pendekatan kualitatif memiliki adaptabilitas yang tinggi terhadap perubahan yang terjadi, sehingga memungkinkan peneliti untuk senantiasa menyesuaikan diri dengan situasi yang berubah-ubah yang dihadapi dalam penelitian ini. Selain itu, dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penulis berusaha menguraikan secara deskriptif hasil yang diperoleh dari data-data dan temuan-temuan yang ada di lapangan untuk menggambarkan mengenai kualitas pelayanan pramuwisata terhadap kepuasan wisatawan di desa budaya Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya.

## **3.2 Metode Penelitian**

### **3.2.1 Jenis Penelitian dan Metode yang digunakan**

Metode merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Sugiono (2009:6) memberikan penjelasan mengenai metode penelitian yaitu:

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam pendidikan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu kondisi, dan fenomena yang terjadi dan berhubungan dengan kondisi saat ini.

Hal ini sesuai dengan pendapat Moeloeng (2006:169) yang menyatakan bahwa ciri-ciri umum manusia sebagai metode penelitian mencakup segi responsif, dapat menyesuaikan diri, menekan keutuhan, mendasarkan diri atas pengetahuan, memproses dan mengikhtisarkan, dan memanfaatkan kesempatan mencari respon yang tidak lazim.

Menurut Nasution (Sugiono, 2005:61-62) peneliti sebagai metodologi penelitian serasi untuk penelitian serupa karena memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Peneliti sebagai alat peka dan dapat bereaksi terhadap segala stimulus dari lingkungan yang harus diperkirakannya bermakna atau tidak bagi peneliti
2. Peneliti sebagai alat dapat menyesuaikan diri terhadap semua aspek keadaan dan dapat mengumpulkan aneka ragam data sekaligus.
3. Tiap situasi merupakan keseluruhan. Tidak ada suatu instrumen berupa test atau angket yang dapat menangkap keseluruhan situasi, kecuali manusia.
4. Suatu situasi yang melibatkan interaksi manusia, tidak dapat dipahami dengan pengetahuan semata. Untuk memahaminya kita perlu sering merasakannya, menyelaminya berdasarkan pengetahuan kita.
5. Hanya manusia sebagai metode dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang dikumpulkan pada suatu saat dan menggunakan segera sebagai balikan untuk memperoleh penegasan, perubahan, perbaikan atau pelaksanaan.

### **3.2.2 Operasionalisasi Variabel**

Uber Silalahi (2009:201) mengungkapkan bahwa, "Operasionalisasi variabel merupakan kegiatan mengurai variabel menjadi sejumlah variabel operasional atau variabel empiris yang menunjuk langsung pada hal-hal yang dapat diamati dan diukur". Secara lebih rinci operasionalisasi masing-masing variabel ditunjukkan dalam Tabel 3.1:



### 3.2.3 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

#### 3.2.3.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012:49) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh wisatawan yang berkunjung ke Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya, Juru Kuncen Kampung Naga, Himpunan Pramuwisata Kampung Naga (HIPANA), dan Dinas Pariwisata Kabupaten Tasikmalaya.

#### 3.2.3.2 Sampel

Pengambilan sampel dari populasi agar diperoleh sampel yang presentatif atau mewakili, maka diupayakan setiap subjek dalam populasi mempunyai peluang untuk menjadi sampel. Menurut Sugiyono (2008:73), yang dimaksud dengan sampel adalah “bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Sugiono (2009:297) menjelaskan bahwa yang menjadi sampel penelitian adalah sebagai berikut:

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh spradley dinamakan “*social Situation*” atau situasi social yang terdiri atas tiga elemen, yaitu tempat (*place*), perilaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Situasi social tersebut dapat dinyatakan sebagai obyek penelitian yang ingin dipahami secara mendalam “apa yang ada terjadi” didalamnya.

### 3.2.3.3 Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Sugiyono (2010:62) mengemukakan bahwa teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel. Jadi teknik sampling pada penelitian kualitatif adalah pihak-pihak yang menjadi sasaran penelitian atau sumber yang dapat memberikan informasi dipilih secara *purposive* berkaitan dengan tujuan tertentu. (Sugiono, 2009:300) memaparkan bahwa *purposive sampling* adalah sebagai berikut

Teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling mengetahui tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek atau situasi sosial yang diteliti.

### 3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan proses pengadaan data untuk keperluan penelitian dimana data yang terkumpul. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi dan gabungan ketiganya (Sugiono, 2009:62).

1. Wawancara, yaitu penelitian berhubungan langsung atau tatap muka dengan melakukan tanya jawab secara lisan kepada pihak pramuwisata dan sesepuh Kampung Naga untuk memperoleh data mengenai profil Kampung Naga, kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan ke Kampung Naga.

2. Observasi, yaitu dilakukan dengan meninjau serta melakukan pengamatan langsung terhadap destinasi yang diteliti yaitu Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya, khususnya kualitas pelayanan yang ditawarkan agar wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bias berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental.

Lebih jelasnya mengenai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini maka peneliti mengumpulkan dan menyajikan dalam tabel berikut ini:

**TABEL 3.2**  
**TEKNIK PENGUMPULAN DAN SUMBER DATA**

No.	Teknik Pengumpulan Data	Sumber Data
1.	Wawancara	Himpunan Pramuwisata Indonesia (HPI), Himpunan Pramuwisata Kampung Naga (HIPANA), sesepuh Kampung Naga, Wisatawan Kampung Naga
2.	Observasi	Kampung Naga Tasikmalaya
3.	Dokumentasi	Arsip Dinas Pariwisata, HPI, dan HIPANA

Sumber: Hasil pengolahan dan referensi (2015)

### 3.2.4.1 Triangulasi

Dalam tehnik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai tehnik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai tehnik pengumpulan data. Triangulasi sumber berarti, untuk mendapatkan dari sumber yang berbeda-beda dengan tehnik yang sama (Sugiono, 2009:83).

Tujuan penelitian kualitatif memang bukan semata-mata mencari kebenaran, tetapi lebih pada pemahaman subyek terhadap dunia sekitarnya. Selanjutnya mathison (Sugiono, 2009:85) mengemukakan bahwa nilai dari tehnik pengumpulan data dengan triangulasi adalah untuk mengetahui data yang diperoleh *convergent* (meluas), tidak konsisten atau kontradiksi.

### **3.2.5 Pengujian Validitas dan Reliabilitas**

#### **3.2.5.1 Pengujian Validitas**

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan atau keahlian suatu instrument. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid memiliki validitas rendah (Arikunto, 2006: 168).

#### **3.2.5.2 Pengujian Reliabilitas**

Selanjutnya dilakukan uji realibilitas untuk mengetahui apakah alat pengumpulan data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, keakuratan, kestabilan dan konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu.

Realibilitas artinya adalah ketepatan atau keakuratan (*accuracy*) dan kemantapan (*consistency*) suatu instrument (Kusmayadi dan Endar Sugiarto, (2000:112). Pengukuran yang memiliki realibilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliable*). Realibilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama instrument pengukuran yang baik.

Menurut penelitian kualitatif, suatu realibilitas itu bersifat majemuk ganda, dinamis selalu berubah, sehingga tidak ada yang konsisten, dan berulang seperti semula (Sugiono, 2008:269).



### **3.2.6 Rancangan Teknik Analisis Data**

#### **3.2.6.1 Rancangan Analisis Data Kualitatif**

Pengolahan data dilakukan setelah peneliti melakukan keseluruhan proses penelitian hingga memperoleh sejumlah data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data diperlukan untuk mendapatkan informasi yang berarti agar dapat mengungkapkan permasalahan yang diteliti. Hal ini sesuai dengan pendapat Sugiono (2011:335) yang menyatakan bahwa

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menyebarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Berdasarkan pendapat diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis data merupakan proses mencari, menyusun, dan mengorganisasikan, menjabarkan data yang diperoleh untuk dibuat kesimpulan penelitian.

Berkaitan dengan hal tersebut, Miles & Huberman (sugiono, 2010:337) mengemukakan bahwa

Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus dan sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi.

#### **3.2.6.2 Reduksi Data**

Pada tahap ini, mereduksi data artinya merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, dan membuang hal yang dianggap tidak perlu. Reduksi data dilakukan dalam hal pemilihan tentang relevan tidaknya antara data dengan tujuan penelitaian. Informasi dari lapangan sebagai bahan

mentah diringkas, disusun lebih sistematis, serta ditonjolkan pokok-pokok yang penting sehingga lebih mudah dikendalikan.

Peneliti menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi untuk memperjelas data yang dibutuhkan. Reduksi data bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah terkumpul dari hasil catatan lapangan dengan cara merangkum, mengklasifikasikan sesuai masalah dan aspek-aspek permasalahan yang diteliti.

### **3.2.6.3 Penyajian Data**

Pada tahap ini peneliti berupaya mengklasifikasikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengkodean pada setiap sub pokok permasalahan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.

Miles & Huberman (Sugiono, 2010:339) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### **3.2.6.4 Verifikasi Data**

Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subyek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut. Verifikasi dimaksudkan agar penilaian tentang kesesuaian data dengan maksud yang terkandung dalam konsep-konsep dasar dalam penelitian tersebut lebih tepat dan obyektif serta memiliki keabsahan.