

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian pada prakteknya tidak akan terlepas dari latar yang menjadi tempat diperolehnya sumber data. Pada penelitian ini, penulis melakukan penelitian pada saat jam kerja di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Alasan memilih lokasi ini karena lembaga yang membuat dan menjadi pusat pengendali (*server*) *website* www.bandungtourism.com berkantor disini, yaitu bagian Promosi Wisata. Oleh karena itu peneliti berusaha melakukan dengan maksimal penelitian ini untuk dapat mengetahui kinerja dari salah satu program promosi wisata kota Bandung, dengan pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada bulan Agustus hingga Desember tahun 2012.

Proses penelitian tersebut terbagi menjadi tiga tahapan, yaitu: pra penelitian dimana pada tahapan ini, penulis melakukan studi literatur dan observasi sebagai dasar penelitian; penelitian merupakan tahapan selanjutnya yang penulis lakukan dengan memulai proses wawancara kepada beberapa narasumber untuk dimintai pendapat mengenai penilaian kinerja *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung; penyusunan laporan merupakan tahap akhir dalam proses penelitian ini, data yang didapat dari hasil penilaian dan wawancara dengan beberapa narasumber diolah dan disajikan dalam bentuk deskriptif.

B. Metode Penelitian

Dalam suatu penelitian, metode penelitian sangat diperlukan karena bertujuan untuk memperoleh pemecahan masalah dari suatu masalah yang sedang diteliti agar mencapai tujuan yang ditentukan atau diharapkan. Metode penelitian adalah suatu cara yang digunakan oleh penulis untuk memperoleh data, ilmu dan wawasan serta pengetahuan dan pemecahan suatu masalah yang dihadapi untuk tujuan yang diharapkan dan dilakukan secara ilmiah, sistematis dan logis dalam suatu kegiatan penelitian. Pada hakekatnya setiap penelitian memiliki metode penelitian tertentu yang diterapkan berdasarkan tujuan penelitian itu sendiri.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran keadaan pada saat penelitian dilakukan. Selain itu, alasan penulis menggunakan metode deskriptif karena penulis bermaksud mendeskripsikan, menganalisis, dan mengambil generalisasi dari pengamatan mengenai penelitian terhadap kinerja *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung dengan domain www.bandungtourism.com sebagai salah satu media informasi bagi wisatawan baik wisatawan domestik maupun mancanegara.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2010:15) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan

sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan data dengan *triangulasi* (gabungan) analisis data bersifat induktif/ kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi akan ditransferkan ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang diteliti (Sugiyono, 2010:298).

C. Operasionalisasi Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, sehingga bisa ditarik suatu kesimpulan (Sugiyono, 2010:38). Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu “Penilaian Kinerja *Website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai Media Informasi bagi Wisatawan”. Variabelnya ialah 5 (lima) dimensi kinerja *website* sesuai dengan teori dari Law, Ho dan Cung, sementara untuk sub variabelnya ialah atribut yang terdapat dalam setiap dimensi kinerja *website*.

Penyusunan sub variabel ini dilakukan guna memudahkan peneliti dalam menentukan hal-hal apa saja yang akan diukur dan menjadi patokan untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka sub variabelnya dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

NO	VARIABEL	SUB VARIABEL	INDIKATOR
	Dimensi kinerja website:		
1	Infomasi Fasilitas	<i>Photo of tourism product and service features</i>	Tampilan
		<i>tourism product and service descriptions</i>	Isi informasi
		<i>tourism product and service facilities</i>	Tampilan
		<i>tourism product and service location maps</i>	Kelengkapan navigasi dan informasi
		<i>tourism product and service promotion</i>	Tampilan dan informasi
		<i>accommodation</i>	Kejelasan informasi
2	Informasi Costumer Contact	<i>E-mail Address, Feedback form, Telephone & Facsimile Number</i>	Manfaat atau kegunaan
		<i>tourism product and service address</i>	manfaat
		<i>Online forum</i>	Interaksi dalam forum
		<i>Frequently Asked Questions</i>	Kejelasan informasi
		<i>What's new / press release</i>	Pembaruan informasi
3	Informasi Reservasi	<i>Accommodation rates dan Reservations policies</i>	Kejelasan informasi
		<i>Online and real time reservations</i>	Kemudahan mengakses
4	Informasi Area Sekeliling	<i>Transportation</i>	Kejelasan info dan keragaman
		<i>Airport Information</i>	Kejelasan informasi
		<i>Main attraction of the city</i>	Kejelasan info dan keragaman
		<i>General information</i>	Kejelasan info dan keragaman

5	Manajemen Website	<i>Up-to-date information in the site</i>	Pembaruan informasi
		<i>Multi lingual site</i>	Kegunaan
		<i>Search function</i>	Kemudahan mengakses
		<i>Site map</i>	Tampilan
		<i>Links to partner</i>	Kemudahan mengakses dan keragaman

Sumber: Olahan Peneliti

D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek atau subyek mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2010:55). Menurut Soendari (2011) Satu orangpun dapat dikatakan populasi, karena satu orang mempunyai berbagai karakteristik. Populasi dengan segala batasnya harus didefinisikan secara jelas, sehingga generalisasi hasil penelitian dapat dirumuskan secara akurat.

Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber atau partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif juga disebut sebagai sampel konstruktif, karena dengan sumber data dari sampel itu dapat dikonstruksikan fenomena yang semula masih belum jelas (Sugiyono, 2010).

Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara kepada beberapa narasumber yang berlatar belakang keahlian atau bidang ilmu berbeda yang dapat memberikan masukan terhadap kinerja *website*, para narasumber tersebut penulis jadikan sebagai sampel penelitian diantaranya yaitu:

1. Dr. Vanessa Gaffar, SE.Ak.,MBA, (mewakili Ahli Pemasaran Pariwisata)
2. Dr. M. Liga Suryadana, M.Si. (mewakili Praktisi Pariwisata)
3. Prof. Dr. H.Darsiharjo, MS. (mewakili Akademisi Pariwisata)
4. Donni Cahyadi (mewakili Kasi Promosi Pariwisata, Disbudpar Bandung)
5. Wiwi Isnaini, M.DS selaku Ketua Jurusan Desain Komunikasi Visual ITENAS (mewakili Ahli Desain Komunikasi Visual / *Web Design*)
6. Rasim, MT selaku Ketua Program Studi Ilmu Komputer UPI (mewakili Ahli Sistem Informasi / kemudahan aksesibilitas web)
7. Prof. Dr. Munir, M.IT selaku Direktur Teknologi Informasi dan Komunikasi UPI (Guru Besar UPI dalam bidang TIK)

E. Analisis Data

Kegiatan pengumpulan data yang benar dan tepat merupakan jantungnya penelitian, sedangkan analisis data akan memberi kehidupan dalam penelitian. Menurut Soendari (2011), analisis data adalah proses menyusun, mengkategorikan data, mencari pola atau *thema*, dengan maksud untuk memahami maknanya. Data yang diambil merupakan data kualitatif yakni data yang berupa informasi yang berbentuk kalimat. Analisis data dilakukan segera setelah data diperoleh.

Langkah – langkah dalam menganalisis data kualitatif (Soendari, 2011) sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Pada tahap ini dilakukan pemilihan tentang relevansi data dengan tujuan penelitian. Informasi dari lapangan sebagai bahan mentah diringkas, disusun lebih sistematis, serta ditonjolkan pokok – pokok yang penting sehingga lebih mudah diinterpretasikan.

2. Penyajian Data (*Display data*)

Untuk dapat melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan. Pada tahap ini penulis berupaya mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang diawali dengan pengkodean pada setiap subpokok permasalahan.

3. Kesimpulan dan verifikasi

Kegiatan ini dimaksudkan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan dari subjek penelitian dengan makna yang terkandung dengan konsep – konsep dasar dalam penelitian tersebut.

F. Instrumen Penelitian

Kebenaran data yang objektif diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian yang tepat. Instrumen dalam penelitian ini adalah penulis atau peneliti sendiri. Sebagaimana diungkapkan Nasution (2002: 9) bahwa pada

penelitian kualitatif peneliti adalah *keyinstrument* yakni peneliti sebagai pengamat. Namun disamping peneliti bertindak sebagai instrumen, peneliti juga menggunakan instrumen lainnya yakni instrumen penelitian yang telah disusun kemudian dikaji oleh dua orang ahli untuk diberikan penilaian atas butir-butir item yang telah dibuat.

Adapun instrumen yang digunakan untuk menganalisis kinerja *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai media informasi wisatawan dalam penelitian ini antara lain:

1. Lembar observasi sebagai alat observasi yang digunakan untuk memperoleh data tentang isi informasi yang disajikan dalam halaman *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung, dengan membubuhkan tanda *checklist* (√) pada lembar observasi yang telah disiapkan sebelumnya.
2. Pedoman wawancara merupakan alat berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara verbal yang dianggap dapat memberikan penjelasan mengenai isi dari halaman *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung sebagai media informasi bagi wisatawan. Dalam penelitian ini yang diwawancarai adalah beberapa ahli atau narasumber berlatar belakang keahlian yang berbeda, yaitu ahli pemasaran pariwisata, ahli disain web, ahli sistem informasi komputer, akademisi pariwisata, dan Guru Besar UPI dalam bidang Informasi dan Teknologi.
3. Lembar kuesioner berisikan pertanyaan-pertanyaan yang sama dengan pedoman wawancara, digunakan untuk diberikan kepada 30 responden

yang mengakses *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung untuk menilai atau memberikan gambaran penilaian dari pengunjung *website* dan hasil kuesioner digunakan sebagai bahan perbandingan antara penilaian dari para ahli (*expert judgement*) dengan penilaian dari wisatawan (pengakses *website*).

4. Dokumentasi berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu dalam bentuk tulisan dan gambar.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah proses mengadakan pengamatan terhadap suatu objek, gejala, peristiwa, atau proses yang terjadi dalam suatu situasi baik yang terjadi pada manusia atau pada lingkungannya (Soendari, 2011).

Sedangkan menurut Arikunto (2002:133) di dalam pengertian psikologi, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Jadi, observasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, perabaan, dan pengecapan. Observasi yang penulis lakukan untuk melihat masalah yang diamati yaitu isi informasi yang disajikan dalam *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Cara ini dimaksudkan untuk mendapatkan data yang akurat, faktual sesuai dengan konteksnya.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi verbal dengan cara melakukan tanya jawab baik langsung atau tidak langsung dengan responden (Soendari, 2011). Sedangkan menurut Arikunto (2002:132) interviu yang sering juga disebut dengan wawancara atau kuesioner lisan adalah sebuah dialog percakapan yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (narasumber). Wawancara yang dilakukan penulis adalah wawancara secara mendalam langsung kepada narasumber dengan melihat secara langsung *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Bandung. Untuk memudahkan proses Tanya jawab dengan narasumber, pedoman wawancara yang akan penulis gunakan adalah pedoman wawancara tidak terstruktur, yang hanya memuat garis besar yang akan ditanyakan (Arikunto, 2002).

3. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner penulis lakukan untuk mengetahui tanggapan dari wisatawan atau pengakses *website* dengan tujuan sebagai bahan pembandingan atau penunjang hasil yang disampaikan oleh para ahli (*expert judgement*). Penyebaran kuesioner inipun hanya dilakukan kepada 30 orang dengan secara langsung mengakses *website* Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, dengan alasan 30 orang dapat mewakili pendapat dari ribuan pengakses *website* lainnya yang mengacu pada metode *Purposive Sampling* seperti yang diutarakan Sugiyono (2010) suatu proses

pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak di ambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan-tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari ciri – ciri sampel yang ditetapkan.

4. Studi Literatur

Studi literatur merupakan proses pencarian data terhadap teori-teori dikemukakan oleh para ahli baik dalam buku ataupun media lainnya yang valid dan relevan, yang mendukung hasil penelitian.

5. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi.

6. Pengujian Keabsahan

Hasil pengumpulan data yang telah dirumuskan selanjutnya divalidasi dengan beberapa pengujian yaitu: *membercheck* yang merupakan proses pengecekan data yang diperoleh penulis kepada pemberi data dengan tujuan agar informasi ulang diperoleh dan akan digunakan dalam laporan sesuai dengan apa yang diberikan atau dimaksud oleh pemberi data (Soendari, 2011), dan pengujian yang kedua meminta nasihat atau masukan dari para ahli tentang keabsahan data yang didapatkan.