

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Berdasarkan pemaparan Creswell (2013:44), penelitian kualitatif didefinisikan sebagai suatu proses eksplorasi dalam memahami makna dari suatu perilaku individu dan kelompok yang menggambarkan suatu masalah sosial atau kemanusiaan. Merriam & Tisdell (2015:16) menjelaskan lebih lanjut bahwa penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang berfungsi untuk menemukan dan mengeksplorasi suatu fenomena dengan tujuan memahami bagaimana orang-orang menginterpretasikan pengalamannya. Pada akhirnya, penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami suatu makna yang berangkat dari suatu fenomena atau masalah tertentu berdasarkan pandangan partisipan, bukan dari pandangan peneliti sendiri.

Selanjutnya, guna mengeksplorasi konstruksi pengalaman dari wisatawan yang melakukan “*e-wom*” dan intensitas ulasan positif dan ulasan negatif di Tripadvisor pada hotel Padma, GH Universal dan Pullman Bandung Grand Central, peneliti menggunakan metode analisis isi kualitatif. Sebagai suatu metode penelitian, analisis isi kualitatif dapat mewakili cara yang sistematis dan objektif untuk menggambarkan dan menafsirkan isu dari suatu fenomena (Schreier, 2012). Analisis isi kualitatif juga lebih berfokus pada penyajian data berupa kata-kata dan tema, yang memungkinkan peneliti untuk menarik beberapa kesimpulan atau hasil (Bengtsson, 2016). Berdasarkan pemaparan Schreier (2012:3) metode ini tepat digunakan pada data-data yang memerlukan suatu interpretasi, baik berbentuk data verbal maupun visual dan sumber data yang digunakan dapat diperoleh sendiri melalui wawancara dan FGD maupun dari sumber lain, seperti dokumen dan internet.

Analisis isi kualitatif dapat digunakan dalam studi ini guna mengeksplorasi atribut atau dimensi pengalaman “*e-wom*” dan intensitas ulasan positif dan ulasan negatif yang dikonstruksi pelanggan berupa ulasan berbentuk teks yang dimuat di halaman web

Krisma Nursyafitri, 2023

ANALISIS KONTEN ELECTRONIC WORD OF MOUTH TAMU HOTEL BINTANG 5 KOTA BANDUNG
(Studi analisis konten terhadap ulasan tamu hotel Padma, GH Universal dan Pullman Bandung Grand Central)

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

TripAdvisor. Penelitian ini mengadopsi model analisis induktif (Elo & Kyngäs (2008), hal ini dikarenakan belum ada cukup kategori data berupa matriks analisis yang diterapkan oleh teori atau temuan sebelumnya mengenai fenomena yang sedang diteliti. Dalam proses analisis pengalaman pelanggan, beberapa bagian teks yang dikodekan tidak sesuai dengan matriks kategorisasi yang telah ada, hal ini memungkinkan munculnya kategori baru.

Terdapat tiga jenis pendekatan pada analisis isi yaitu deskriptif, eksplanatif dan prediktif. Pada penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif yang mana dimaksudkan untuk menggambarkan secara detail suatu pesan, atau suatu teks tertentu. Analisis isi semata untuk deskripsi, menggambarkan aspek-aspek dan karakteristik dari suatu pesan. Deskriptif yang dimaksud para ahli tentang *content analysis* menyampaikan tiga syarat, yakni objektivitas, pendekatan sistematis dan generalisasi. Analisis harus berdasarkan aturan yang dirumuskan secara eksplisit. Untuk memenuhi syarat sistematis, untuk kategori isi harus menggunakan kategori tertentu. Hasil analisis haruslah menyajikan generalisasi, artinya temuannya harus mempunyai sumbangan teoritis, temuan yang hanya deskriptif rendah nilainya (Schreier, 2012).

3.2 Proses Pengumpulan Data

Creswell (2013) mendefinisikan proses pengumpulan data sebagai serangkaian kegiatan yang saling terkait yang bertujuan mengumpulkan informasi yang baik guna menjawab pertanyaan penelitian yang muncul. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa ulasan pelanggan di halaman web. Bentuk data ini berfungsi sebagai “teks” yang digunakan untuk diidentifikasi makna, nilai, dan pesan yang dikirim melaluinya. Tripadvisor menjadi platform ulasan pelanggan yang digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian. Dalam menyaring data *online review* pengalaman wisatawan yang menginap di hotel Padma, GH Universal dan Pullman Grand Hotel Central di Tripadvisor dalam rentang tahun 2020-2022 dengan menggunakan dimensi *e-wom* dan menghitung intensitas ulasan positif dan negatif yang mana proses tersebut dilakukan dengan pengkodean manual. Untuk memahami komentar tekstual pelanggan, peneliti memilih menggunakan data berbahasa Indonesia dan Inggris. Dalam suatu *online*

review, pelanggan cenderung berbicara salah satu dari banyak bahasa dengan berbagai perbedaan latar belakang budaya dan harapan mereka (Yong Liu, Teichert, Rossi, Li, & Hu, 2017).

3.3 Etis Penelitian

Penelitian ini tentunya menggunakan etis penelitian mengacu pada berbagai nilai, norma, dan pengaturan kelembagaan yang berfungsi sebagai cara untuk mengatur suatu kegiatan ilmiah, sehingga dianggap sebagai kodifikasi moralitas ilmiah dalam suatu studi ilmu (Forskningsetik, 2019). Pengaturan etis penting dilakukan dalam setiap penelitian yang melibatkan “peserta/informan manusia” (Stevens, O’Donnell, & Williams, 2015). Penelitian ini melibatkan pelanggan hotel resor sebagai informan atau sumber data untuk menganalisis pengalaman mereka. Berdasarkan proses pengumpulan data yang telah dilakukan sebelumnya, penelitian ini disimpulkan sebagai penelitian berbasis internet. Adapun praktik etis dalam penelitian ini menggunakan pedoman yang dipaparkan oleh Eysenbach & Till (2001); Stevens et al. (2015) dengan membagi prosedur penerapan etis dalam penelitian berbasis internet menjadi tiga kepentingan, yaitu *public / private space*, *informed consent*, dan *protecting the data*.

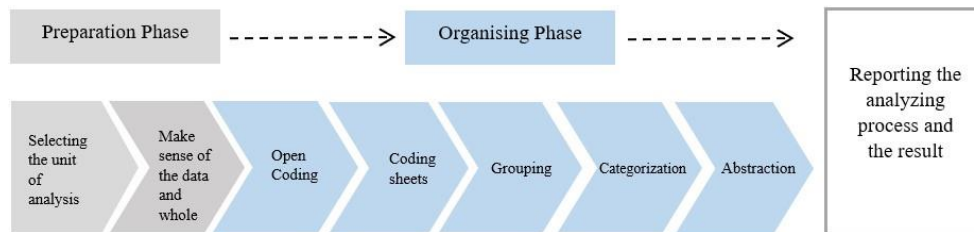
Berdasarkan tiga kepentingan tersebut, peneliti memastikan bahwa keseluruhan data yang digunakan berupa data sekunder yaitu komentar tekstual pelanggan di halaman web tersedia sebagai *public domain*. Beberapa penelitian seperti yang dilakukan (Attard & Coulson, 2012; Coulson, Buchanan, & Aubeeluck, 2007) menyebutkan bahwa pesan atau data yang tersedia dan dapat diakses secara online telah dianggap sebagai public domain. Data yang tersedia dalam bentuk public domain dan dapat diakses bebas oleh publik secara online sehingga tidak diperlukan adanya persetujuan yang harus diinformasikan dalam penelitian (Eysenbach & Till, 2001; Sudweeks & Rafaeli, 1996). Dalam konteks penelitian ini, ditunjukkan bahwa data yang digunakan berupa *online review* yang secara sah dikategorikan oleh Eysenbach & Till (2001) sebagai public domain yang dapat digunakan tanpa persetujuan peserta atau informan. Dalam menjaga privasi informan, peneliti menjamin tidak ada data informasi pengenalan pribadi yang dapat teridentifikasi oleh pencarian kutipan di internet dan nama pengguna akan diganti dengan

nama samaran atau dilakukan sensor di beberapa huruf dalam nama pengguna. Peneliti akan melindungi data pribadi informan selama peneliti menyimpan dan menggunakannya.

3.4 Analisa Data

Analisis isi kualitatif atau biasa disebut dengan *qualitative content analysis* adalah salah satu dari beberapa metode kualitatif yang saat ini tersedia untuk menganalisis data non numerik dengan tujuan dapat menafsirkan maknanya (Schreier, 2012). Teknik dasar menganalisis data kualitatif dilakukan dengan cara meringkas, mengkategorikan dan menyimpulkan. Corbin and Strauss (2008) menjelaskan, dalam sebuah penelitian data kualitatif bukan diperoleh dari prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi atau pengukuran. Adapun jenis data yang dipilih peneliti adalah analisis tekstual dari hasil *online review* dengan setting TripAdvisor. Memeriksa data secara manual juga cenderung lebih efektif dibandingkan menggunakan perangkat lunak komputer ketika mengekstraksi pengalaman yang bermakna dari konten tekstual yang kompleks (Krippendorff, 2004) dan lebih tepat digunakan untuk dapat memahami makna yang tersembunyi (Au, Buhalis, & Law, 2014). Hasil akhir yang diharapkan dari analisis penelitian ini adalah ekstraksi yang efektif dari dimensi potensial yang membentuk pengalaman pelanggan.

Dalam menganalisis data kualitatif yang telah diperoleh, peneliti menggunakan metode analisis isi induktif yang mengacu pada studi (Elo & Kyngäs, 2008). Tujuannya yaitu untuk memperoleh gambaran yang ringkas dan luas tentang fenomena yang diteliti dan hasil analisisnya berupa kategori baru yang menggambarkan fenomena tersebut. Penelitian ini menggunakan data mentah tanpa matriks kategorisasi berbentuk teori yang telah ditentukan sebelumnya. Data yang digunakan berupa data ulasan pelanggan yang belum terstruktur sehingga dalam menganalisis data kualitatif ini, pendekatan induktif dalam analisis isi kualitatif lebih tepat digunakan. Berikut Gambar 3.1 memaparkan proses analisa data yang dilakukan peneliti :



Sumber : Elo & Kyngäs (2008)

Gambar 3.1

Proses Analisis Data Menggunakan Inductive Content Analysis

3.4.1 Preparation

Tahap persiapan dalam analisis isi yaitu tahap dimana peneliti mengidentifikasi dan memahami data yang telah diperoleh dari proses pengumpulan data sebelumnya. Prosedur yang dilakukan dalam penelitian ini seperti menyalin data yang diperoleh, menafsirkan makna keseluruhan teks, dan memilih unit analisis. Terdapat dua fase pada tahapan ini yaitu:

1. *Selecting unit analysis*

Di tahap ini peneliti akan menyalin *raw data* yang berupa komentar tekstual untuk mendapatkan gambaran keseluruhan dari ulasan yang ditulis pelanggan. Dalam konteks ini pemilihan unit analisis bisa berupa huruf, kata, kalimat, bagian halaman atau kata (McCain 1988, Cavanagh 1997, Guthrie et al. 2004).

2. *Make sense of the data*

Di tahap ini peneliti berusaha untuk memahami data dan mempelajari apa yang sedang terjadi, dengan itu peneliti memperoleh pengertian secara keseluruhan. Berdasarkan pemaparan Dey (1993), dalam membaca data, peneliti harus dapat menjawab pertanyaan siapa, dimana, kapan, apa dan mengapa. Hal ini bertujuan untuk menyelami data yang nantinya akan menjadi poin bagi peneliti untuk

mendapatkan ide mengenai inti dari kalimat yang diungkapkan pelanggan. Unit makna diperiksa kembali untuk memastikan bahwa semua aspek konten telah tercakup dalam kaitannya dengan tujuan penelitian. Selama proses ini, jika suatu kalimat atau kata memberikan informasi yang tidak penting dan tidak dapat menjawab pertanyaan penelitian, maka teks tersebut dapat dikecualikan. Dalam beberapa kasus, sebagian pengulas tidak memberikan tanggapan terhadap beberapa atribut, sehingga peneliti memilih hanya menggunakan unit makna yang spesifik mengarah kepada atribut-atribut hotel, seperti *service quality, hotel facilities, cleanliness and hygiene, food and beverage, noisiness and crowdedness, pricing, physical characters, policies, overbilling, safety, dan misleading information*. Pada akhirnya, peneliti akan memperoleh keseluruhan teks yang teridentifikasi sebagai unit makna yang lebih spesifik berkaitan dengan pertanyaan penelitian untuk selanjutnya dapat diorganisir.

3.4.2 *Organizing*

Dalam analisis isi induktif, tahapan selanjutnya yaitu mengorganisir data kualitatif yang sebelumnya telah dipilih sebagai unit analisis dalam penelitian. Fase pengorganisasian terbagi menjadi 5 tahapan yaitu pengkodean terbuka, menyusun lembar pengkodean, pengelompokan data, menciptakan kategori, dan abstraksi. Sebelum melakukan pengkodean dan membuat kategori, unit makna yang telah teridentifikasi harus diringkas untuk dapat memperoleh inti dari unit makna yang lebih spesifik. Dengan syarat, jumlah kata akan dikurangi tanpa kehilangan inti dari unit makna itu sendiri (Graneheim & Lundman, 2004). Kedalaman unit makna menentukan tingkat analisis yang dapat dilakukan, sehingga untuk menganalisis data menggunakan analisis isi diperlukan proses kondensasi sebelum teks digunakan dalam pengkodean. Pada tahapan ini terdapat lima fase yaitu:

1. *Open coding*

Proses *coding* data kualitatif dalam penelitian ini merujuk pada pedoman Saldana (2013) dengan membagi proses pengkodean menjadi dua siklus. Siklus pertama merupakan proses-proses pengkodean awal dengan membagi data menjadi subkategori, dengan panduan pengkodean tata bahasa,

elemental, afektif, sastra dan bahasa, eksplorasi, prosedural, dan profil akhir yang berjudul tema data. Sedangkan di siklus kedua, peneliti akan lebih fokus untuk mengklasifikasikan, memprioritaskan, mengintegrasikan, mensintesis, mengabstraksi, membuat konsep, dan membangun teori. Dalam tahap *open coding*, setiap kondensasi unit makna dianalisis untuk dikodekan dan dilakukan klasifikasi atau pengelompokan.

2. *Coding Sheets*

Tahap selanjutnya yaitu menyalin seluruh atribut yang telah diberi judul ke lembar pengkodean dan kategori dibuat secara bebas pada tahap ini.

3. *Grouping*

Tujuan pengelompokan data adalah untuk mengurangi jumlah kategori dengan mempersempit kategori yang serupa atau tidak serupa ke dalam kategori yang lebih luas (Philip Burnard, 1991; Dey, 1993). Hasil dari proses pengelompokan data berupa tema utama dari setiap kode atribut yang ditemukan.

4. *Categorization*

Menciptakan kategori menyatakan perbandingan antara data dan pengamatan lain yang tidak termasuk ke dalam kategori yang sama. Tujuan pembuatan kategori adalah untuk menyediakan sarana untuk mendeskripsikan fenomena, meningkatkan pemahaman dan menghasilkan pengetahuan (Cavanagh, 1997). Ketika merumuskan kategori dengan analisis isi induktif, peneliti mengambil keputusan, melalui interpretasi, tentang hal-hal mana yang akan dimasukkan ke dalam kategori yang sama (Dey, 1993). Dalam pengelompokan ini peneliti akan menggunakan dimensi *e-wom* berdasarkan penelitian (Dinçer & Alrawadieh, 2017)(Dinçer & Alrawadieh, 2017)(Dinçer & Alrawadieh, 2017).

5. *Abstraction*

Di tahap ini peneliti merumuskan gambaran umum topik penelitian melalui *generating category* (Dey, 1993; Elo & Kyngäs, 2008). Setiap kategori diberi nama menggunakan kata-kata dengan karakter konten. Subkategori dengan

peristiwa dan insiden serupa dikelompokkan bersama sebagai kategori dan kategori dikelompokkan sebagai kategori utama.

3.4.3 Reporting

Tahapan akhir dari analisis data ini yaitu adalah pelaporan proses analisis dan hasil akhir dari tahapan sebelumnya, melalui model, sistem konseptual, peta konsep atau kategori, dan alur cerita. Proses analisis dan hasil dijelaskan secara rinci sehingga pembaca memiliki pemahaman yang jelas tentang bagaimana analisis dilakukan serta kekuatan dan keterbatasannya.

3.5 Keabsahan Data

Penelitian yang baik adalah penelitian yang terbuka untuk kritik dan evaluasi. Hal ini mencakup bagaimana suatu penelitian dinilai, kemampuan metode yang digunakan, keakuratan temuannya, dan integritas asumsi yang dibuat atau kesimpulan yang dicapai (Long & Johnson, 2000). Temuan yang ambigu dapat mengakibatkan pemborosan waktu dan usaha, sedangkan temuan yang salah dapat mengakibatkan penerapan praktik yang berbahaya. Oleh karena itu, studi ini memerlukan evaluasi sebagai prasyarat penting sebelum penelitian digunakan dalam suatu praktik. Hal yang dapat dilakukan melalui penilaian reliabilitas dan validitas.

3.5.1 Memperkuat Reliabilitas Data

Reliabilitas digambarkan sebagai konsistensi atau keteguhan alat ukur yang digunakan dalam suatu penelitian (Wood & Haber, 1998). Salah satu metode yang dapat digunakan untuk menguji kualitas pengkodean adalah dengan perhitungan ICR atau *intercoder reliability* (Armstrong, Gosling, Weinman, & Marteau, 1997). Penggunaan *intercoder reliability* bertujuan untuk meminimalkan bias subjektif yang muncul selama proses pengkodean. *Intercoder Reliability* berupa ukuran numerik dari kesepakatan antara pembuat kode yang berbeda mengenai bagaimana data yang sama harus dikodekan (C. O'Connor & Joffe, 2020). Dengan kata lain, proses uji reliabilitas ini membutuhkan dua atau lebih orang *coder*.

3.5.2 Triangulasi sebagai Validitas Data

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen penelitian. Menurut Hammersley (1992), sebuah penelitian dianggap valid atau sah jika secara akurat mewakili fitur-fitur dari fenomena yang dimaksudkan untuk dijelaskan atau diteorikan. Dalam penelitian kualitatif, triangulasi mengacu pada penggunaan beberapa metode atau sumber data untuk dikembangkan ke pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena (Patton, 1999). Triangulasi dipandang sebagai strategi penelitian kualitatif untuk memperkuat keabsahan data melalui konvergensi informasi dari berbagai sumber. Untuk meningkatkan objektivitas, kebenaran dan validitas data yang digunakan, peneliti memilih menggunakan jenis triangulasi sumber data.

Berdasarkan pemaparan Sugiyono (2016:127), triangulasi sumber data berguna untuk menguji kesahihan data dengan cara memeriksa data yang telah diperoleh melalui berbagai sumber perolehan data dalam penelitian. Adapun cara yang dapat dilakukan antara lain menggunakan dokumen tertulis, arsip, gambar, ataupun catatan resmi. Menggunakan sumber-sumber tertentu akan diperoleh validasi dari berbagai sudut pandang yang berbeda mengenai fenomena yang sedang diteliti. Hal tersebut ditujukan untuk memperkuat dan melengkapi sumber data yang diperoleh dari hasil analisis tekstual ulasan pelanggan di platform *online review* TripAdvisor. Dalam memperoleh validitas data ini, peneliti menggunakan metode wawancara kepada praktisi perhotelan yaitu Chris Paul dari Padma Hotel, Deri Asykari dari GH Universal Hotel dan Luna Feritha dari Pullman Grand Central Bandung. Dengan triangulasi metode ini diharapkan dapat meningkatkan konsistensi dan akurasi data yang diperoleh dengan memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang fenomena yang diteliti.