

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif (*Qualitative Research*). Metode kualitatif adalah penelitian untuk menjawab permasalahan yang memerlukan pemahaman secara mendalam dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan dilakukan dengan cara wajar dan alami sesuai kondisi objektif dilapangan tanpa adanya manipulasi, dan jenis data yang dikumpulkan terutama data kualitatif. Proses penelitian yang dimaksud diantaranya melakukan pengamatan terhadap informan dalam berkehidupan sehari-hari, serta berupaya dalam memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya.³⁶

Dalam hal ini, peneliti akan memaparkan atau mendeskripsikan implementasi manajemen marketing syariah dalam meningkatkan segmentasi pasar hotel syariah pada Cahaya Berlian Hotel di Pamekasan. Adapun ciri khas penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian yang lain, karena penelitian ini tidak dapat diukur secara statistik atau dengan upaya-upaya lainnya sehingga menghasilkan sebuah kuantifikasi (pengukuran). Akan tetapi pada penelitian kualitatif akan menghasilkan data deskriptif berupa catatan-catatan tertulis yang didapatkan dari objek penelitian dan orang-orang disekitarnya dengan pengamatan secara terus menerus.

³⁶ Jajuli, M Sulaeman. *Metode Penelitian Ekonomi Islam (step by step Menulis Laporan)*. (Banten, Media Madani. 2020). Hal 35

Jika dilihat dari jenisnya, penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*Field Research*) dengan jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan, menjelaskan dan menjawab persoalan-persoalan tentang fenomena dan peristiwa yang terjadi saat ini. Beberapa pola penelitian deskriptif ini antara lain ; survey, studi kasus, korelasional, *causalcomperative*, serta pengembangan. Tujuannya adalah untuk (a) menjelaskan suatu fenomena, (b) mengumpulkan informasi yang bersifat aktual dan fuktual berdasarkan *fenomena* yang ada, (c) mengidentifikasi masala-masalah, kondisi-kondisi, dan praktik-praktik yang sedang berlangsung, (d) membuat perbandingan dan evaluasi, serta (e) mendeterminasi apa yang sedang dikerjakan orang lain, apabila memeiliki masalah yang sama dan memperoleh keuntungan dari pengalaman mereka untuk membuat rencana dan keputusan dimasa yang akan datang³⁷

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pamekasan yaitu Cahaya Berlian Hotel yang beralamat Jalan Raya panglegur No. 69 Kecamatan Tlanakan, Kabupaten Pamekasan Kode Pos 69371. Lokasi yang strategis dan mudah dijangkau untuk kebutuhan bisnis dan liburan. Jalan Raya Panglegur termasuk jalan Raya Provinsi Jawa timur untuk jalur Surabaya ke Kabupaten Sumenep, sebaliknya. Lokasi ini dijadikan sebagai objek penelitian karena Cahaya Berlian merupakan hotel yang menisbatkan sebagai hotel syari'ah sehingga didalam hotel tersebut ada beberapa kegiatan dan fasilitas syari'ah seperti musolla yang sangat memadai, sholat berjam'ah dan adzan disetiap waktu sholat. Dimana

³⁷ Ibid. hal 51

kegiatan-kegiatan tersebut tidak pernah ada di hotel-hotel di Pamekasan atau Madura dan merupakan citra dalam syari'ah.

Selain itu juga alasan lain dalam bidang pemasaran konsep hotel syari'ah juga menjadi hal yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan pangsa pasar dijadikan modal besar dalam menarik pelanggan karena masyarakat Madura merupakan masyarakat yang kental akan agama bahkan Pamekasan merupakan kota dengan jargon Gerbang Salam yang sangat cocok jika semua aspek dan jenis usaha bercirikan syari'ah termasuk usaha perhotelan. Pemisahan antara pelanggan wanita dan lak-laki dalam acara yang dilaksanakan di hotel merupakan konsep sederhana yang dapat dijadikan oleh pelanggan masyarakat Madura sebagai alasan memilih Hotel Cahaya Berlian sebagai tempat acara.

C. Kehadiran Penelitian

Kehadiran peneliti dalam penelitian ini sangat di butuhkan karena peneliti sebagai instrument artinya ia sebagai perencana, pelaksana, pengumpulan data, penganalisis data, penafsir data, dan pada akhirnya menjadi pelopor hasil penelitiannya dengan cara melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi dari lapangan. Dalam hal ini peneliti bertindak sebagai pengamat penuh dan peneliti sudah diketahui statusnya sebagai peneliti oleh informan.

Tahap awal peneliti hadir di lokasi penelitian di Cahaya Berlian Hotel Jalan Raya panglegur No. 69 Kecamatan Tlanakan, Kabupaten Pamekasan untuk memperoleh informasi mengenai Informan yang dapat dihubungi pada tanggal 02 November 2023 untuk memperoleh data atau gambaran awal serta

mempererat silaturahmi antara peneliti dengan informan. Hal ini dilakukan untuk mempermudah peneliti memperoleh informasi yang akan diteliti.

D. Informan Penelitian

Informan ialah pihak-pihak yang menjadi sampel dalam penelitian. Informan penelitian membahas karakteristik subjek yang digunakan dalam penelitian termasuk menjelaskan mengenai populasi sampel dan teknik sampling. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah yaitu metode *Non Probability Sampling* berjenis *sampling purposive* karena berkenaan dengan kurangnya biaya, waktu, dan tenaga. *Purposive sampling* merupakan pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti.³⁸ Adapun kriteria informan dalam penelitian ini adalah :

- a. Pengelola Cahaya Berlian Hotel yang berhubungan dengan bidang marketing dalam peningkatan segmentasi pasar meliputi : Direktur, Kepala Divisi Humas, Kepala Marketing dan Staf Marketing.
- b. Konsumen Cahaya Berlian Hotel yang di pandang paham tentang tema dari penelitian.

Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel dibawah ini

Tabel 3.1 Informan penelitian

No	Informan	Sampel
1.	Direktur Cahaya Berlian Hotel	1 Orang
2.	Kepala Divisi Humas Cahaya Berlian Hotel	1 Orang
3.	Kepala Marketing Cahaya Berlian Hotel	1 Orang

³⁸ Sugiono. *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&B*. Bandung: (Alfabeta. 2018) Hal 138

4.	Staff Cahaya Berlian Hotel	1 Orang
5.	Konsumen Cahaya Berlian Hotel	4 Orang
	Jumlah informan	8 Orang

Sumber ; Olahan data penulis tahun 2024

Dalam tabel diatas terdiri dari informan kunci, yaitu Direktur, Kepala Divisi Humas, serta Kepala Marketing Cahaya Berlian Hotel, sedangkan sisanya sebagai informan pendukung untuk melelengkapi dokumentasi yang melalui wawancara langsung.

E. Jenis dan Sumber Penelitian

Jenis dan sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari lapangan baik melaluiobservasi maupun wawancara dengan pihak informan. Penelitian ini untuk mendapatkan informasi yang jelas maka melalui observasi kelapangan yaitu Cahaya Berlian Hotel serta mewawancarai informan kunci yang sudah diterangkan di informan penelitian
2. Data skunder ini merupakan data tambahan untuk mendukung dan melengkapi informasi terkait inplementasi Implementasi Manajemen Marketing Syariah dalam Meningkatkan Segmentasi Pasar Cahaya Berlian Hotel di Pamekasan, melalui studi kepustakaan dengan cara buku, literature, jurnal, dan berbagai informasi melalui media informasi online.
3. Data tersier adalah ahan petunjuk maupun penjelaan terhadap bahan hukum primr dan sekunder, contoh kamus, ensiklopedi, indeks, umulatif dan sebagainya.

F. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data merupakan hal yang paling penting dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari penelitian yaitu mendapatkan data. Menurut Buna'i dalam bukunya, pengumpulan data dalam penelitian kualitatif ada 3 (tiga) cara, yaitu: wawancara (*interview*), observasi (pengamatan), dan analisis dokumen.³⁹

Dalam penelitian pendekatan kualitatif ini, proses pengumpulan datanya dengan cara pengamatan/observasi, interview/wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi adalah metode atau cara menganalisis dan mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok. Dalam penelitian ini, observasi yang digunakan adalah observasi non partisipan yang menjadikan peneliti hanya sebagai penonton atau penyaksi mengenai implementasi manajemen marketing syariah dalam meningkatkan segmentasi pasar hotel syariah di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan. Melalui observasi non partisipan tersebut, peneliti melakukan pengamatan secara langsung dilapangan sesuai dengan fokus penelitian sehingga peneliti bisa menarik kesimpulan dari data yang sudah di amati selama berada di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan. Observasi non partisipan adalah suatu proses pengamatan yang dilakukan oleh observer namun tidak ikut dalam kehidupan yang diobservasi dan secara terpisah berkedudukan selaku pengamat.⁴⁰

³⁹ Buna'i, *Buku Ajar Metodologi Penelitian Pendidikan*, 101

⁴⁰ S. Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 161

2. Wawancara

Wawancara (*interview*) merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang dilaksanakan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual maupun kelompok. Sebelum melakukan sebuah wawancara seorang peneliti menyiapkan instrumen wawancara terlebih dahulu.⁴¹ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur dengan cara menggunakan pedoman wawancara, namun ketika peneliti menganggap ada kekurangan dalam pertanyaannya untuk lebih mendapatkan data yang lebih mendalam maka peneliti menambah pertanyaan di luar pedoman wawancara. Wawancara semi terstruktur atau wawancara mendalam adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan pedoman wawancara. Pedoman wawancara ini digunakan untuk mengumpulkan data utama, selanjutnya informasi atau data yang lebih detail/mendalam dikumpulkan peneliti melalui pengembangan pedoman wawancara tersebut⁴².

3. Dokumentasi

Dokumentasi, dari asal katanya dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, peraturan-peraturan, catatan harian dan sebagainya.⁴³ Menurut Renier yang di kutip oleh Imam Gunawan menjelaskan istilah dokumen dalam tiga pengertian. *Pertama* dalam arti luas, yaitu yang meliputi semua sumber, baik sumber tertulis

⁴¹ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 216.

⁴² *Ibid*, 154-155

⁴³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 201

maupun sumber lisan. *Kedua* arti sempit, yaitu yang meliputi semua sumber tertulis saja, dan *Ketiga* dalam arti spesifik yaitu hanya yang meliputi surat-surat resmi dan surat-surat negara, seperti surat perjanjian, undang-undang dan lainnya.⁴⁴ Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.⁴⁵

Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan metode dokumentasi karena untuk mendukung dan melengkapi data yang sudah diperoleh sehingga data yang diperoleh benar-benar valid. Dokumen-dokumen yang dikumpulkan akan membantu peneliti dalam memahami kejadian serta aktivitas yang terjadi di lokasi penelitian dan membantu dalam membuat interpretasi data, serta dalam menyusun teori dan melakukan validitas data. Melalui dokumentasi peneliti bisa melengkapi data yang diperoleh di lokasi penelitian tersebut. Adapun dokumentasi yang akan diperoleh selama berada di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan, seperti: profil, visi dan misi, struktur organisasi. Adapun dokumentasi lainnya, seperti: foto hasil observasi yang berkaitan fokus penelitian, serta foto hasil wawancara peneliti dengan informan di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan.

G. Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif, analisis data dilakukan secara bersamaan dengan pengumpulan data atau sesudahnya, baik berupa pekerjaan mengumpulkan data. Penelitian kualitatif harus diikuti dengan pekerjaan

⁴⁴Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*,(Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2014), 175

⁴⁵Ibid, 176

menuliskan, mengedit, mengklasifikasi, mereduksi dan menyajikan data. Data yang dianalisis adalah data yang telah terhimpun dalam transkrip wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Sifat analisis data dalam kualitatif adalah penguraian apa adanya fenomena yang terjadi (*deskripsi*) disertai penafsiran terhadap arti yang terkandung dibalik yang tampak (*interpretatif*)⁴⁶. Adapun teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah menggunakan model Miles dan Huberman dengan tiga tahapan kegiatan, yaitu:

1. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika diperlukan.

2. Penyajian data

Penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisir, tersusun dalam pola hubungan sehingga makin mudah dipahami. Penyajian data padat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, bagan, hubungan antara kategori serta diagram alur kalau dibutuhkan.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap akhir penarikan kesimpulan dari semua data yang telah diperoleh sesuai hasil dari penelitian. Penarikan

⁴⁶ Andi Mappiare AT, *Dasar-dasar metodologi riset Kualitatif untuk Ilmu sosial dan Profesi*, (Malang ; Jengala Pustaka Utama, 2009) hal. 80

kesimpulan adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, pola-pola, penjelasan, alur sebab akibat atau proporsi. Sesuai dengan pendapat Miles dan Huberman, proses analisis tidak sekali jadi, melainkan interaktif, secara bolak balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan selama waktu penelitian. Penarikan kesimpulan tahapan akhir dari segi analisis data, dengan disajikan dalam bentuk narasi agar mudah dipahami pembaca.

H. Pengecekan Keabsahan Data

Untuk mengetahui apakah data yang di peroleh dari penelitian ini valid dan bisa dipertanggung jawabkan maka peneliti berusaha mengeceknya agar tidak tersusun secara sia-sia. Dalam mengukur validitas data temuan peneliti digunakan teknis sebagai berikut:

1. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan nara sumber yang pernah ditemui maupun yang baru. Hal ini sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif karena ketika peneliti awal terjun ke lapangan akan dianggap orang asing oleh nara sumber, maka informasi yang diberikan belum lengkap, tidak mendalam, dan mungkin masih banyak yang dirahasiakan. Dengan diadakannya perpanjangan pengamatan, hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin dekat atau terbentuk *rapport*, ketika hal ini sudah terjadi, maka nara sumber akan semakin terbuka kepada peneliti dalam memberikan informasi yang bersangkutan dengan penelitian.⁴⁷

⁴⁷ Ibid., 271

Perpanjangan pengamatan yang harus dilakukan oleh peneliti, dengan cara harus datang langsung ke Cahaya Berlian Hotel Pamekasan dalam rangka meminta izin untuk perpanjangan observasi, wawancara dan dokumentasi di lembaga keuangan tersebut, sehingga peneliti bisa memperoleh data sesuai dengan keinginannya.

2. Trianggulasi

Trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan keabsahan data itu. Menurut Denzin yang di kutip oleh Lexy J Moleong membedakan empat macam trianggulasi sebagai teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Namun dalam hal ini, peneliti menggunakan trianggulasi sumber dan metode. Trianggulasi sumber yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Sedangkan trianggulasi metode yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan menggunakan sejumlah metode pengumpulan data.⁴⁸

Melalui trianggulasi sumber, peneliti membuktikan data yang valid dengan menyesuaikan antara informasi yang diperoleh dari informan, kemudian disesuaikan dengan informasi lainnya di Cahaya Berlian Hotel Pamekasan. Sedangkan dalam proses penggunaan trianggulasi metode, peneliti menggunakan metode wawancara, kemudian dibuktikan dengan metode observasi dan dokumentasi.

⁴⁸Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017), 330-331

I. Tahap-tahap Penelitian

Adapun tahap-tahap penelitian yang dilakukan peneliti untuk mengetahui obyek penelitian secara sistematis, diantaranya sebagai berikut:

1. Tahap pra-lapangan

Menyusun rancangan penelitian, memilih lapangan penelitian, mengurus penelitian, menjajaki dan menilai keadaan lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, menyiapkan perlengkapan penelitian, dan mengantisipasi persoalan dalam penelitian.

2. Tahap pekerjaan lapangan

Memahami latar penelitian dan mempersiapkan diri memasuki lapangan, berperanserta sambil mengumpulkan data, baik data sekunder maupun primer

3. Penyusunan laporan

Dalam penyusunan laporan penelitian menulis kerangka dan isi laporan hasil penelitian, adapun mekanisme yang diambil dalam penyusunan laporan yang disesuaikan dengan buku Pendoman Penulisan Karya Ilmiah yang diatur oleh Pascasarjana IAIN Madura.