

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif merupakan suatu pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diamati melalui penggalan data kualitatif (Ardiansyah et al., 2023). Metode ini umumnya digunakan untuk menggambarkan dan memahami konteks sosial, budaya, dan perilaku manusia. Pendekatan deskriptif dalam metode kualitatif menekankan pada penjelasan secara detail terhadap karakteristik, pola, atau hubungan antar variabel yang muncul dalam suatu konteks penelitian.

Dalam tahap awal, peneliti biasanya merancang desain penelitian dengan merinci pertanyaan penelitian yang akan dijawab, menentukan populasi atau sampel yang relevan, dan memilih metode pengumpulan data yang sesuai seperti wawancara, observasi, atau analisis dokumen. Pengumpulan data dilakukan dengan mendalam untuk menggali pemahaman yang lebih baik terhadap subjek penelitian. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif, seringkali melalui proses kodifikasi, kategorisasi, dan interpretasi.

Pendekatan deskriptif dalam metode kualitatif memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran yang lengkap dan kontekstual terhadap fenomena yang diteliti. Analisis data mengarah pada pemahaman mendalam terhadap

makna, nilai, dan konteks yang melingkupi fenomena tersebut. Oleh karena itu, metode ini dapat memberikan kontribusi yang berharga terhadap pengembangan teori, pemahaman sosial, dan interpretasi mendalam terhadap realitas yang sedang diteliti. Keseluruhan, metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif memberikan wawasan yang kaya dan nuansa terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, memberikan kontribusi yang signifikan pada literatur penelitian kualitatif.

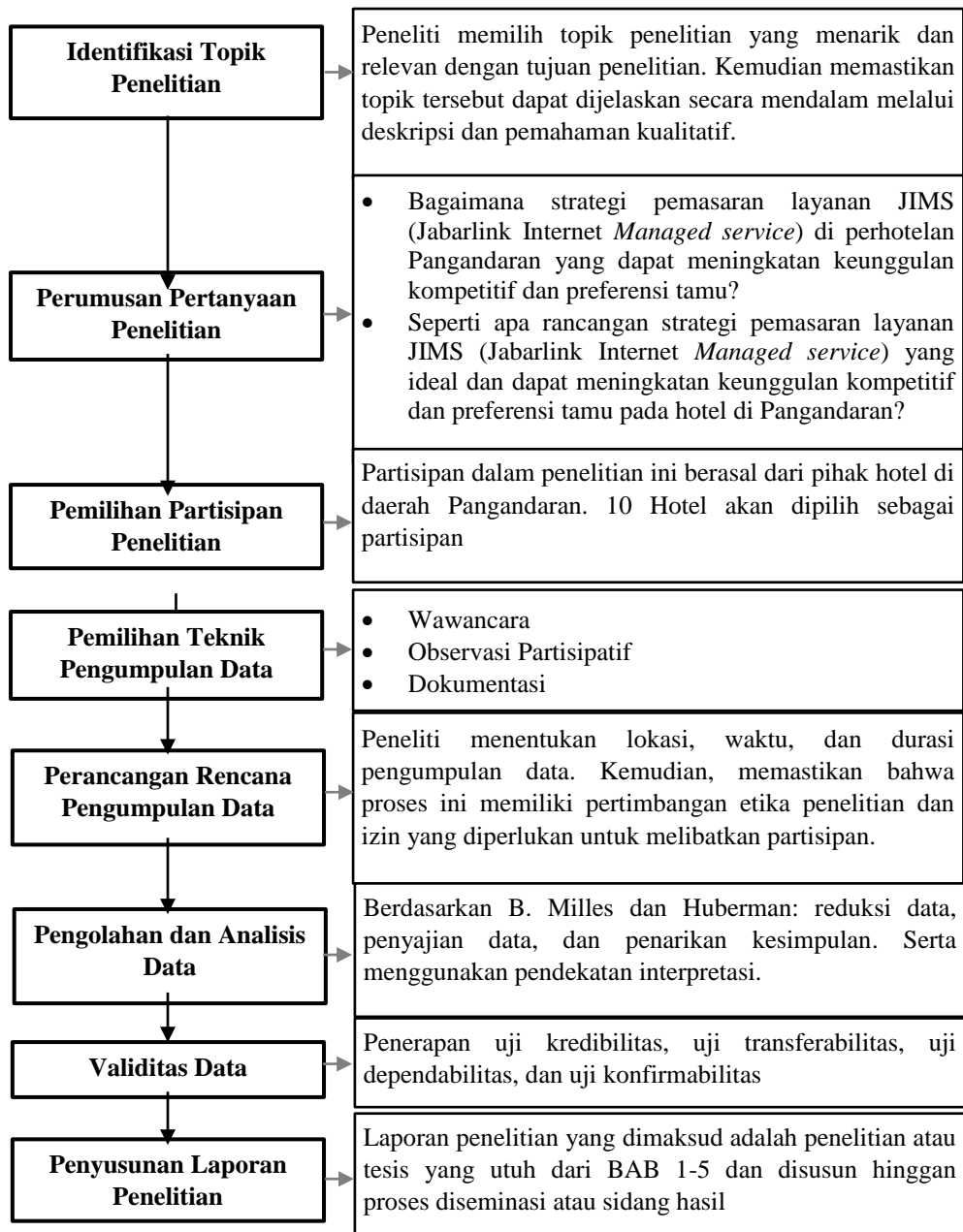
Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang fenomena pemasaran layanan JIMS di hotel-hotel Pangandaran melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Dengan pendekatan deskriptif, penelitian ini berfokus pada menggambarkan kondisi yang ada secara rinci dan menyeluruh, sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas tentang strategi pemasaran yang telah diterapkan, serta keefektifan dan hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan keunggulan kompetitif dan preferensi tamu.

Dalam pelaksanaannya, peneliti melakukan pengumpulan data primer melalui wawancara mendalam dengan pihak manajemen hotel, staf pemasaran, dan pelanggan hotel untuk mendapatkan perspektif yang beragam mengenai layanan JIMS. Selain itu, peneliti juga mengumpulkan data sekunder dari dokumen-dokumen terkait, seperti laporan pemasaran, data penggunaan layanan internet, dan feedback pelanggan. Analisis data dilakukan dengan teknik analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola dan tema-tema utama yang muncul dari

data yang telah dikumpulkan. Hasil dari analisis ini kemudian digunakan untuk merumuskan strategi pemasaran yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan pasar, serta memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh pihak manajemen hotel untuk meningkatkan keunggulan kompetitif dan preferensi tamu terhadap layanan JIMS.

3.2. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu rencana tentang cara mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis data secara sistematis dan terarah agar penelitian dapat dilaksanakan secara efisien dan efektif sesuai dengan tujuan penelitian (Herdayati, 2019). Dalam desain penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, peneliti biasanya memulai dengan perumusan pertanyaan penelitian yang spesifik dan mendalam. Pertanyaan tersebut kemudian membimbing pemilihan metode pengumpulan data yang sesuai, seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, atau analisis dokumen. Populasi atau sampel penelitian dipilih berdasarkan relevansi dengan fenomena yang akan dijelaskan. Proses pengumpulan data dilakukan secara mendalam dan fleksibel untuk menangkap berbagai dimensi dan perspektif yang terkait dengan subjek penelitian.



Gambar 3. 1. Prosedur penelitian

3.2.1. Pemilihan Partisipan Penelitian

Partisipan penelitian memiliki peran yang sangat penting dalam proses penelitian karena mereka adalah sumber data utama yang memberikan wawasan, pengalaman, dan perspektif unik terkait dengan fenomena yang diteliti. Partisipan di penelitian ini juga berfungsi sebagai narasumber yang akan terlibat dalam proses wawancara. Partisipan berasal dari 15 hotel yang berbeda di daerah Pangandaran yang pada proses wawancara akan diberikan pertanyaan seputar penerapan layanan JIMS dan bagaimana sebuah hotel dapat dan ingin menggunakan layanan JIMS. Di setiap hotel akan dipilih 1 orang yang memiliki posisi penting dalam hotel tersebut sehingga total partisipan penelitian ini adalah 15 orang. Terdapat 100 orang pelanggan hotel di pangandaran juga terlibat dalam penelitian ini khususnya dalam proses wawancara menggunakan angket *online user* guna mendapatkan penjelasan yang lebih mendalam tentang topik penelitian. Pemilihan partisipan pada penelitian ini menggunakan teknik *purpose sampling* yang dimana menentukan sampel atau partisipan berdasarkan kriteria. (Sugiyono, 2019) mengatakan, ukuran sempurna dari banyak jenis penelitian kualitatif adalah 15-20 untuk peserta wawancara yang homogen. Pemilihan jumlah dan karakteristik peserta yang tepat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kevalidan dan keberlakuan hasil penelitian kualitatif. Dalam kaitannya dengan penelitian ini, dapat dikatakan bahwa 15 orang partisipan dinilai memadai untuk mendapatkan penjelasan mendalam dan sempurna. Berikut daftar partisipan dalam penelitian ini:

Tabel 3. 1. Partisipan penelitian

No	Nama	Asal/Jabatan
1	Tita Rosita	Hotel Grand Mutiara /General Manager
2	Muhammad Fachry Zuhad	Menara Laut Hotel Pangandaran/General Manager
3	Nurman Solihin	Laut Biru Resort Hotel/Manager
4	Agung Firmansyah	Hotel Blue Orchid Pangandaran/General Manager
5	Evah	Rose Inn Hotel Pangandaran/HRD
6	Slamet Riyadi	Holiday Beach Inn/Manager
7	Iwan Setiawan	Krisna Beach Hotel/General Manager
8	Merzy Alvino	Hotel Bulak Laut/General Manager
9	Andi	Hotel Grand Pacific/General Manager Hotel
10	Arief Solihin	Grand Aquarium Hotel/General Manager
11	Kuswanto	The Arnawa Hotel Pangandaran/General Manager
12	Oscar Marbun	Pantai Indah Resort Hotel Pangandaran/General Manager
13	M Fikri Haikal	Nyiur Indah Beach Hotel Pangandaran/FO (Atas Permintaan Owner)
14	Siti Lasiah	Sinar Rahayu 2/Pemilik
15	Helena Pramuda Wardani	Sun In Pangandaran Hotel/Chief Accounting

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Data primer akan diperoleh dari wawancara langsung dengan para partisipan atau narasumber. Wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif. Wawancara dapat memberikan pemahaman mendalam tentang pengalaman, persepsi, dan

pandangan orang terhadap suatu fenomena. Hasil kegiatan wawancara pada penelitian ini akan berupa transkrip wawancara yang dapat memudahkan peneliti dalam proses analisis data. Berikut adalah beberapa langkah dan prinsip penerapan teknik wawancara pada penelitian kualitatif:

a. Perencanaan Penelitian

Pada tahap ini, peneliti menentukan tujuan penelitian dan pertanyaan penelitian yang ingin dijawab melalui wawancara. Selanjutnya, identifikasi responden atau partisipan yang relevan dengan topik penelitian.

b. Desain Wawancara

Di tahap ini terdapat proses pemilihan jenis wawancara yang sesuai dengan tujuan penelitian, seperti wawancara terstruktur, semi-terstruktur, atau tak terstruktur. Terkait hal ini, peneliti menentukan untuk menggunakan wawancara semi-terstruktur agar menciptakan suasana wawancara yang fleksibel. Selanjutnya, peneliti menentukan tema atau topik yang akan dibahas dalam wawancara.

c. Pembuatan Daftar Pertanyaan

Dalam tahap ini peneliti membuat daftar pertanyaan yang relevan dengan tujuan penelitian. Pertanyaan dapat dibagi menjadi pertanyaan pembuka, pertanyaan inti, dan pertanyaan penutup. Peneliti juga memastikan pertanyaan dirancang untuk merangsang diskusi dan mendapatkan wawasan mendalam.

d. Pendekatan dan Etika

Di tahap ini melakukan sebuah pendekatan yang berbasis pada etika. Peneliti mengenalkan diri dan tujuan penelitian kepada responden. Selanjutnya, memastikan etika wawancara dipatuhi, seperti konfidensialitas dan kebebasan responden untuk berpartisipasi atau tidak.

e. Pelaksanaan Wawancara

Peneliti memberikan kesempatan kepada responden untuk berbicara dengan bebas. Peneliti perlu mendengarkan dengan aktif dan tanggap terhadap respon responden/informan. Selama pelaksanaan, peneliti akan membangun suasana yang fleksibel agar informan dapat mengeluarkan jawaban tanpa ada tekanan.

f. Rekam Data

Peneliti melakukan proses perekaman di setiap pelaksanaan penelitian. Peneliti merekam data wawancara dengan hati-hati, baik melalui perekaman audio, catatan tertulis, atau gabungan keduanya.

g. Penyusunan Transkrip Wawancara

Transkrip wawancara sangat diperlukan dalam penelitian ini. Transkrip wawancara mengandung dialog antara peneliti dengan informan yang di mana seluruh pendapat atau respon dari informan sangat dibutuhkan sebagai data utama dalam penelitian. data yang berasal dari tahap ini selanjutnya akan dianalisis sesuai teknik analisis yang terdapat pada penelitian ini.

2. Observasi Partisipatif

Teknik observasi partisipatif adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap kejadian, perilaku, atau situasi yang terjadi di lingkungan penelitian. Dalam konteks penelitian kualitatif, observasi dapat memberikan pemahaman mendalam tentang konteks, interaksi sosial, dan dinamika yang mungkin sulit dipahami melalui metode lain. Berikut adalah langkah-langkah penerapan teknik observasi dalam penelitian kualitatif:

a. Perencanaan Penelitian

Dalam tahap ini peneliti perlu memahami tujuan penelitian dan pertanyaan penelitian yang ingin dijawab melalui observasi. Dalam hal ini, peneliti juga melakukan identifikasi situs objek observasi dan partisipan yang akan diamati.

b. Desain Observasi

Pada dasarnya terdapat beberapa jenis observasi yang dapat diterapkan dalam penelitian ini seperti observasi terbuka, tersembunyi, atau berpartisipasi. Penelitian ini menggunakan jenis observasi terbuka dan berpartisipasi untuk menciptakan transparansi selama pengambilan data. Pada tahap ini, peneliti juga merancang pedoman atau daftar cek untuk memandu pengamatan. Daftar cek dibuat berdasarkan tujuan penelitian agar dapat memandu peneliti dalam memenuhi setiap tujuan penelitian

c. Pendekatan dan Etika

Serupa dengan tahap pelaksanaan wawancara, pendekatan dengan etika

yang baik sangat diperlukan dalam kegiatan observasi. Peneliti perlu memperkenalkan diri kepada partisipan atau informan dan jelaskan tujuan observasi. Peneliti juga akan memastikan etika observasi dipatuhi, seperti mendapatkan izin dari partisipan dan menjaga kerahasiaan informasi.

d. Pelaksanaan Observasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan sesuai dengan desain yang telah ditentukan. Pengamatan tidak hanya dilakukan secara langsung, namun terdapat pengamatan secara tidak langsung seperti mengamati objek penelitian melalui situs resmi objek penelitian yang di mana tidak menutup kemungkinan bahwa data pendukung dapat ditemukan secara tidak langsung.

e. Mengategorikan Hasil Observasi

Di tahap akhir ini, peneliti secara terstruktur mengklasifikasikan data dari hasil observasi. Hasil observasi akan dikategorikan berdasarkan tujuan penelitian yang di mana hal ini dapat sangat membantu peneliti dalam melakukan analisis data.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2019). Teknik dokumentasi dalam penelitian ini melibatkan pengumpulan data dari berbagai jenis dokumen, catatan, atau artefak yang

dapat memberikan wawasan tentang fenomena yang sedang diteliti. Dokumen dapat berupa teks tertulis, catatan lapangan, rekaman audio, foto, surat, atau materi lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah segala bentuk dokumen yang dimiliki oleh Bumdes Payang Sejahtera dalam proses bisnisnya. Dokumen-dokumen yang memiliki relevansi dengan topik penelitian ini juga akan disimpan dan diklasifikasikan berdasarkan tujuan penelitian. Dengan kata lain, ketika dalam proses analisis data untuk memenuhi salah satu tujuan penelitian, sebuah data tambahan dalam bentuk dokumen bisa saja diperlukan untuk melengkapi proses analisis.

Penjelasan di atas menekankan bahwa penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam hal ini, peneliti melakukan triangulasi metode, yaitu menggunakan kombinasi wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, dan dokumentasi. Triangulasi metode atau teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif merujuk pada penggunaan berbagai teknik pengumpulan data untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh tentang fenomena yang diteliti. Wawancara mendalam dilakukan dengan berbagai pihak terkait, seperti manajer hotel, staf pemasaran, dan tamu, untuk menggali pandangan mereka tentang layanan JIMS dan bagaimana strategi pemasaran dapat ditingkatkan. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan langsung dari narasumber yang memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan.

Selain wawancara, observasi langsung di lapangan juga dilakukan untuk

melihat secara nyata bagaimana layanan JIMS diterapkan dan digunakan di hotel-hotel Pangandaran. Melalui observasi, peneliti dapat mencatat perilaku tamu, interaksi staf, dan kondisi lingkungan yang mungkin mempengaruhi pengalaman penggunaan layanan JIMS. Dokumentasi, seperti analisis laporan pemasaran, meninjau catatan penjualan, dan materi promosi, juga digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari wawancara dan observasi. Dengan menggabungkan ketiga teknik ini, peneliti dapat memvalidasi temuan mereka dari berbagai sudut pandang, mengurangi bias, dan meningkatkan keakuratan serta reliabilitas hasil penelitian.

3.3. Sumber Data

Data merupakan sekumpulan informasi yang kolektif dan berdasar dari sumber yang dipercaya dan dapat diukur atau dikumpulkan menggunakan media atau alat tertentu dan melalui prosedur yang sudah ditetapkan sebelumnya. Terdapat beberapa jenis data yang digunakan dan dikumpulkan dalam penelitian yang dilakukan. Jenis data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder.

3.3.1. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapatkan secara langsung dari sumber dan belum melalui proses pengolahan sebelumnya (Afian & Donny Agung Saputra, 2021). Data primer yang digunakan di penelitian ini merupakan data yang didapatkan dari proses wawancara yang dilakukan secara langsung kepada responden dan direkam secara digital menggunakan alat yang dibutuhkan. Data primer yang didapatkan merupakan fokus utama dari penelitian yang

dilakukan dimana data tersebut berasal dari sumber utama yang mengetahui kegiatan operasional dan kondisi bisnis perusahaan induk dan unit usaha secara langsung.

3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder juga dibutuhkan dalam penelitian yang dilakukan untuk mendukung hasil dari data primer yang didapatkan. Data sekunder merupakan data yang sudah mengalami proses pengolahan, setidaknya mengalami satu kali proses interpretasi dari data primer yang dikumpulkan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain dokumen-dokumen profil perusahaan, dokumen legal perusahaan dan artikel-artikel yang berhubungan dengan korporat dan unit usaha. Data sekunder juga dapat diperoleh dari dokumen, buku, dan jurnal terkait. Dokumen merupakan bahan tertulis atau benda yang berhubungan dengan suatu peristiwa atau aktivitas tertentu. Ia bisa merupakan rekaman, bukan hanya yang tertulis, melainkan juga dapat berupa gambar atau benda peninggalan yang berkaitan dengan suatu aktivitas atau peristiwa tertentu. Selain itu data sekunder lainnya juga diperoleh dari penelusuran buku, jurnal, media massa atau data dari pemerintah.

3.4. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data berkaitan dengan instrument penelitian. Penelitian ini menggunakan instrument penelitian berupa draft wawancara yang disusun berdasarkan pada tujuan penelitian. Pedoman wawancara tersebut terdiri dari pertanyaan yang dikembangkan antara sub fokus penelitian dengan teori yang digunakan. Selain daftar pertanyaan wawancara, penelitian ini juga

menggunakan pedoman observasi untuk meninjau sejauhmana pemanfaatan layanan JIMS di sebuah hotel.

Daftar pertanyaan wawancara dan pedoman observasi memiliki posisi sebagai alat untuk membantu peneliti dalam proses penelitian. Namun, pada penelitian ini terdapat instrument yang utama yaitu manusia. Manusia sebagai instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif mengacu pada peran peneliti sebagai alat utama untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Dalam penelitian kualitatif, peneliti sering kali terlibat secara langsung dengan partisipan atau situasi yang diteliti. Dengan demikian, peneliti bukan hanya "pengamat" tetapi juga merupakan instrumen hidup yang dapat memengaruhi dan dipengaruhi oleh konteks penelitian.

Pedoman wawancara dan obeservasi di penelitian ini merujuk pada *framework SPIN* dan *Value Based Selling*. *SPIN Selling* adalah pendekatan penjualan yang dikembangkan oleh Neil Rackham pada tahun 1988. *SPIN* adalah singkatan dari *Situation*, *Problem*, *Implication*, dan *Need-Payoff*, yang merujuk pada empat jenis pertanyaan yang diajukan dalam proses penjualan. *Situation Questions* (Pertanyaan Situasi) membantu penjual memahami situasi atau konteks pelanggan. *Problem Questions* (Pertanyaan Masalah) membantu mengidentifikasi masalah atau kebutuhan pelanggan. *Implication Questions* (Pertanyaan Implikasi) membantu pelanggan menyadari konsekuensi atau dampak dari masalah yang mereka hadapi. *Need-Payoff Questions* (Pertanyaan Kebutuhan-Manfaat) membantu membangun pemahaman pelanggan tentang nilai solusi. Sementara itu, mengenai *Value-based Selling*, ini adalah strategi

penjualan yang berfokus pada penentuan nilai produk atau layanan dalam konteks kebutuhan dan keinginan pelanggan. Penjualan berbasis nilai mencoba untuk menunjukkan kepada pelanggan bahwa produk atau layanan yang ditawarkan akan memberikan manfaat yang signifikan atau solusi untuk masalah mereka. Ini melibatkan penekanan pada nilai unik dan diferensiasi produk.

Tabel 3. 2. Rancangan pedoman wawancara

No	Framework	Pertanyaan yang Harus Diajukan	Hal yang Perlu Dicatat	Tujuan
1	SPIN (Situasi)	<ul style="list-style-type: none"> • Berapakah jumlah tamu yang dapat ditampung di hotel Anda? Berapa <i>pack</i> maksimal? • Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, <i>provider</i> mana yang jadi pilihan Anda saat ini? 	Setup internet saat ini, Kapasitas tamu	Memahami infrastruktur dan layanan internet hotel saat ini.
2	SPIN (Masalah)	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini? • Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda? 	Masalah spesifik yang dihadapi, Kekhawatiran dari staf atau tamu hotel	Mengidentifikasi tantangan dengan layanan internet saat ini dan efek langsungnya.
3	SPIN (Implikasi)	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan 	Dampak pada pengalaman tamu, Tantangan	Menjelajahi konsekuensi masalah internet pada operasi dan

No	Framework	Pertanyaan yang Harus Diajukan	Hal yang Perlu Dicatat	Tujuan
		<p>peningkatan kualitas layanan maka ini akan Menguntungkan ?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal? 	operasional	kepuasan tamu hotel.
4	<i>SPIN (Need-payoff)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Bagaimana konektivitas internet yang ditingkatkan akan menguntungkan hotel Anda? • Apa harapan Anda dari layanan internet ideal? 	Perbaikan yang diinginkan Harapan, untuk layanan internet	Menyoroti manfaat dari pemecahan masalah internet dan menyelaraskannya dengan kebutuhan hotel.
5	<i>Value-Based (Pemahaman Kebutuhan)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, system perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya) 	Kebutuhan dan manfaat spesifik yang dicari, Kebutuhan operasional unik	Memahami lebih dalam kebutuhan hotel yang lebih luas dan menyesuaikan solusi sesuai.
6	<i>Value-Based (Penyesuaian Solusi)</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Jabarlink Internet memberikan solusi <i>all in one</i> 	Relevansi fitur layanan, Minat pada aspek spesifik	Menyesuaikan penawaran layanan berdasarkan kebutuhan dan

No	Framework	Pertanyaan yang Harus Diajukan	Hal yang Perlu Dicatat	Tujuan
		<p>meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan system sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya <i>maintenance</i> dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan <i>bandwidth dedicated</i> yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet <i>Managed service</i>(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Manakah dari <i>feature</i> Jabarlink Internet <i>Managed service</i> yang paling menarik bagi Anda? 	layanan	minat spesifik hotel.

No	Framework	Pertanyaan yang Harus Diajukan	Hal yang Perlu Dicatat	Tujuan
7	<i>Value-Based</i> (Kuantifikasi Nilai)	<ul style="list-style-type: none"> ● Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda? ● Apakah kepuasan pelanggan menjadi concern Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu? 	Dampak dari masalah sebelumnya, Metrik keberhasilan	Menyediakan contoh atau data konkret yang menunjukkan bagaimana layanan Anda dapat meningkatkan metrik mereka.
8	<i>Value-Based</i> (Komunikasi USP)	<ul style="list-style-type: none"> ● Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet <i>Managed service</i> dalam Upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu? ● Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuai yang unik dari layanan Jabarlink dan 	Keselarasan dengan tujuan hotel, Pembeda yang dirasakan	Mengomunikasikan proposisi penjualan unik dari layanan Anda dan bagaimana mereka sejalan dengan tujuan hotel.

No	Framework	Pertanyaan yang Harus Diajukan	Hal yang Perlu Dicatat	Tujuan
		sesuai dengan ekspektasi Anda.		

Tabel 3. 3. Pedoman wawancara untuk pihak hotel

No	Pertanyaan Wawancara	Keterangan
1	<ul style="list-style-type: none"> Berapakah jumlah tamu yang dapat ditampung di hotel Anda? Berapa pack maksimal? Untuk memenuhi kebutuhan internet di Hotel Anda, provider mana yang jadi pilihan Anda saat ini? 	SPIN (Situasi)
2	<ul style="list-style-type: none"> Apakah Anda memiliki keluhan pada layanan internet saat ini? Apa saja yang menjadi kekhawatiran bagi Anda terkait kondisi internet di Hotel Anda? 	SPIN (Masalah)
3	<ul style="list-style-type: none"> Apakah kondisi internet dapat memengaruhi tamu? Apakah ada kegiatan operasional yang mungkin terganggu jika internet Anda mengalami gangguan? 	SPIN (Implikasi)
4	<ul style="list-style-type: none"> Apakah jika layanan internet di Hotel Anda mendapatkan peningkatan kualitas layanan maka ini akan menguntungkan? Apa saja yang menurut Anda harus ditingkatkan dari Layanan internet Anda saat ini agar menjadi layanan internet yang ideal? 	SPIN (<i>Need-payoff</i>)
5	<ul style="list-style-type: none"> Selain layanan internet, apakah ada kebutuhan lain yang Anda butuhkan di Hotel Anda terkait dengan pengelolaan internet dan IT (Contoh IPTV, IP Phone, sistem perhotelan/PMS, layanan berkaitan IT lainnya) 	<i>Value-Based</i> (Pemahaman Kebutuhan)
6	<ul style="list-style-type: none"> Jabarlink Internet memberikan solusi <i>all in one</i> meliputi pengadaan perangkat ke setiap kamar/ruangan dengan sistem sewa kelola sehingga hotel tidak perlu melakukan investasi besar di awal, tidak perlu ada biaya <i>maintenance</i> dan penggantian perangkat rusak selama kontrak, tidak ada biaya instalasi, serta layanan <i>bandwidth</i> 	<i>Value-Based</i> (Penyesuaian Solusi)

No	Pertanyaan Wawancara	Keterangan
	<p><i>dedicated</i> yang stabil dan cepat yang diberi nama Jabarlink Internet <i>Managed Service</i>(JIMS), dengan feature layanan tersebut apakah dapat cocok jika di implementasikan di Hotel anda?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manakah dari feature Jabarlink Internet <i>Managed Service</i> yang paling menarik bagi Anda? 	
7	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah Anda pernah berada dikondisi internet yang tidak dapat diandalkan? Apakah ini memengaruhi Hotel Anda? • Apakah kepuasan pelanggan menjadi concern Anda? Bagaimana cara anda mengukur kepuasan tamu? 	<i>Value-Based</i> (Kuantifikasi Nilai)
8	<ul style="list-style-type: none"> • Apakah keunikan layanan Jabarlink Internet <i>Managed Service</i> dalam upaya untuk memberikan layanan internet terbaik sesuai dengan semangat Hotel dalam memberikan kepuasan terhadap tamu? • Dibandingkan layanan internet lain yang Anda ketahui, apakah anda menemukan sesuai yang unik dari layanan Jabarlink dan sesuai dengan ekspektasi Anda. 	<i>Value-Based</i> (Komunikasi USP)

Tabel 3. 4. Pedoman wawancara untuk tamu hotel

No	Pertanyaan Wawancara	Keterangan
1	Jika Anda di sebuah hotel, apakah Anda menggunakan layanan internet yang disediakan oleh pihak hotel?	SPIN (Situasi)
2	Apakah anda memiliki pengalaman yang kurang menyenangkan saat anda menggunakan fasilitas internet hotel?	SPIN (Masalah)
3	Apakah kondisi layanan internet ini memengaruhi kepuasan anda pada layanan hotel?	SPIN (Implikasi)
4	Apa harapan Anda tentang layanan internet Hotel yang ideal?	SPIN (<i>Need-payoff</i>)
5	Selain layanan internetnya, layanan digital apa yang anda harapkan ada di Hotel? (Contohnya layanan menu online, IPTV, telpon kamar dan lainnya)	<i>Value-Based</i> (Pemahaman Kebutuhan)

No	Pertanyaan Wawancara	Keterangan
6	Bagaimana tanggapan Anda jika pihak hotel bekerjasama dengan provider internet professional yang menjamin keandalan internet?	<i>Value-Based</i> (Penyesuaian Solusi)
7	Apakah Hotel yang menyediakan internet baik akan menjadi nilai tambah bagi Anda dalam menentukan hotel pilihan	<i>Value-Based</i> (Kuantifikasi Nilai)
8	Hotel biasanya menyediakan layanan internet yang sama bagi setiap tamu, apakah jika ada hotel yang dapat menyediakan layanan khusus untuk kebutuhan internet tertentu misal event, meeting, seminar atau kegiatan bisnis Anda, apakah ini akan menarik bagi Anda?	<i>Value-Based</i> (Komunikasi USP)

Tabel 3. 5. Pedoman observasi

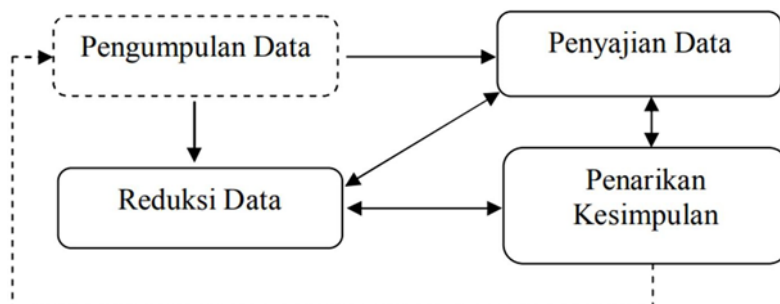
No	Pernyataan	Nilai				
		1	2	3	4	5
1	Pihak Hotel paham dengan pentingnya kualitas internet di lingkungan hotelnya					
2	Hotel sangat membutuhkan jaringan internet yang stabil					
3	Pihak hotel telah secara maksimal memanfaatkan jaringan internet					
4	Hotel telah memanfaatkan internet dengan baik					
5	Hotel selalu memanfaatkan internet dalam setiap kegiatan					

3.5. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data yang diterapkan di penelitian ini adalah analisis deskriptif. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berusaha memahami dan menjelaskan fenomena yang diteliti secara mendalam, sementara analisis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang detail dan lengkap tentang karakteristik atau

properti suatu fenomena. Penting untuk diingat bahwa pendekatan penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif bukanlah metode yang kaku dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Penelitian semacam ini memberikan kebebasan kepada peneliti untuk menjelajahi fenomena secara mendalam sambil tetap memberikan analisis yang terperinci dan deskriptif.

Untuk memaksimalkan proses analisis deskriptif, penelitian ini memanfaatkan model analisis interaktif Miles dan Huberman (Kesumaningrum et al., 2021). Ada tiga komponen penting dalam teknik analisis data ini, antara lain yakni reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan tercantum pada bagan di bawah ini.



Gambar 3. 2. Prosedur Analisis Data

Dari model analisis interaktif Miles dan Huberman di atas, peneliti mengembangkan tahapan pengolahan data. Ada enam tahapan proses pengolahan dan analisis data seperti yang tergambar pada tabel berikut ini:

Tabel 3. 6. Tahap-tahap analisis data

Tahap	Nama Tahap	Pendekatan yang dilakukan peneliti
1	Manajemen dan persiapan data	<ul style="list-style-type: none"> • Mengubah rekaman wawancara menjadi teks (transkrip wawancara) • Menyesuaikan dan memasukkan hasil observasi ke dalam transkrip wawancara. • Menyimpan file setiap narasumber pada file terpisah.
2	Membaca data untuk mendapatkan gambaran secara umum.	<ul style="list-style-type: none"> • Membaca dan membaca ulang transkrip wawancara untuk mendapatkan pemahaman dari data • Membuat catatan refleksi dari hasil membaca
3	Pengkodean data	<ul style="list-style-type: none"> • Menggunakan pengkodean manual dengan tahap sebagai berikut: pengkodean awal, pengkodean terfokus, dan pengkategorian. • Hasil koding manual akan dilampirkan
4	Mendeskripsikan dan mengidentifikasi hasil pengkodean ke dalam beberapa tema	<ul style="list-style-type: none"> • Mengklasifikasikan hasil berdasarkan tujuan penelitian yang diperlakukan sebagai tema • Mendeskripsikan setiap tema berdasarkan teori
5	Mengembangkan, menilai, dan menginterpretasi	<ul style="list-style-type: none"> • Membangun pemahaman kontekstual • Menilai dan menginterpretasi pemahaman dan mencocokkan pemahaman dengan literatur.
6	Memvisualisasikan data	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan diagram atau tabel pada setiap tema • Menyediakan diagram akhir berupa hasil akhir penelitian

3.6. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di daerah Pangandaran yang di mana melibatkan partisipan yang berasal dari pihak-pihak hotel di Pangandaran. Pemilihan tempat ini didasari oleh layanan JIMS yang tercipta di daerah Pangandaran dan sedang gencar dipasarkan di daerah Pangandaran. Penelitian ini akan dilakukan selama 6 (enam) bulan. Penelitian akan dimulai pada bulan Desember 2023 hingga Mei 2024. Berikut uraian lebih lengkap tentang waktu pelaksanaan penelitian.

Tabel 3. 7. Rincian kegiatan dan waktu pelaksanaan penelitian

No	Kegiatan Penelitian	Waktu Pelaksanaan					
		Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
1	Penyusunan proposal penelitian						
2	Ujian proposal / seminar proposal						
3	Revisi proposal						
4	Pengambilan data						
5	Analisis Data						
6	Penyusunan BAB IV & V						
7	Ujian Thesis / Sidang						