

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan *field research* (penelitian lapangan), yaitu peneliti langsung meneliti lapangan untuk meneliti data yang berkenaan dengan masalah yang akan diteliti (Sugiono, 2005, hal.11). Adapun pendekatan yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang bertujuan untuk membuat deskripsi atau gambaran mengenai fenomena yang diselidiki. Sedangkan penelitian kualitatif adalah bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata lisan dan perilaku merek yang diamati. Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong, 2012, hal.6). Jadi penelitian ini yang menggambarkan bagaimana gambaran umum strategi pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata pantai dan yang melatarbelakangi strategi pengembangan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan di Kabupaten Kotabaru. Data-data yang dikemukakan kemudian dianalisis untuk mendapatkan simpulan yang benar dan akurat. Penyaji penelitian ini dilakukan dengan cara menggambarkan objek yang diteliti secara apa adanya dengan pernyataan-pernyataan yang bersifat kualitatif.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang dijadikan tempat penelitian ini adalah Objek Wisata Pantai Gedambaan yang terletak di Desa Gedambaan Kecamatan Pulau Laut Sigam Kabupaten Kotabaru. Berjarak 14 km dari pusat kota Kabupaten Kotabaru atau 321,5 Km dari ibu kota Kalimantan Selatan yaitu Banjarmasin. Dipilihnya lokasi penelitian ini dengan pertimbangan :

1. Pantai Gedambaan merupakan salah satu pilihan objek wisata pantai yang masih eksis serta banyak diminati oleh para wisatawan. Dapat dilihat dari jumlah wisatawan pada Objek wisata Pantai Gedambaan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Rekap Wisatawan Pantai Gedambaan
Kabupaten Kotabaru

No.	Tahun	Wisata Nusantara	Wisata Macanegara	Jumlah
1.	2017	133.049	115	131.164
2.	2018	121.303	28	121.331
3.	2019	136.535	11	136.546
4.	2020	58.538	28	58.566

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2020

2. Adanya kontribusi Objek Wisata Pantai Gedambaan ini terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Kotabaru. Dapat dilihat dari laporan realisasi Objek Wisata Pantai Gedambaan sebagai berikut :

Tabel 3.2
Realisasi Target Capaian Pendapatan Pantai Gedambaan
Kabupaten Kotabaru

No.	Tahun	Target	Realisasi
1.	2017	Rp. 140.800.000	Rp. 212.525.000
2.	2018	Rp. 262.940.000	Rp. 271.981.500

3.	2019	Rp. 709.550.000	Rp. 769.311.000
4.	2020	Rp. 593.600.000	Rp. 903.944.000

Sumber : Hasil Penelitian Diolah, 2020

C. Data dan Sumber Data

1. Data yang digali dalam penelitian ini meliputi :

a. Identitas Informan

Identitas informan yaitu tentang data diri seseorang yang meliputi : Nama, Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan dan Status.

b. Gambaran strategi kualitas pelayanan pada Objek Wisata Pantai Gedambaan di Kabupaten Kotabaru yaitu tentang perkembangan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan apakah mengalami peningkatan atau penurunan dari tahun ke tahun dengan adanya strategi pengembangan kualitas pelayanan yang baru ditetapkan oleh UPTD serta Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Kotabaru.

c. Yang melatarbelakangi kualitas pada objek wisata pantai Gedambaan

Apa saja yang melatarbelakangi pengembangan kualitas Pelayanan pada objek wisata Pantai Gedambaan sehingga Pantai Gedambaan masih tetap menjadi tujuan utama para wisatawan untuk berlibur.

2. Sumber Data

Sumber data dalam pendekatan adalah subjek darimana data dapat diperoleh (Arikunto, 2002, hal.107). Adapun yang akan menjadi

sumber data dalam penelitian ini adalah informan yaitu pihak-pihak yang dianggap penulis dapat memberikan keterangan dan tambahan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini yaitu kepala UPTD, karyawan Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga serta wisatawan yang berkunjung pada objek wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru.

D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan sangat penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi dan sebaliknya. Dalam metode penelitian kualitatif yang dimaksudkan dengan data adalah segala informasi baik lisan maupun tulisan juga bisa berupa gambar atau foto yang berkontribusi untuk menjawab masalah penelitian sebagaimana dinyatakan didalam rumusan masalah atau fokus penelitian. Dengan itu penulis melakukan pengumpulan data dengan menggunakan tiga metode yaitu :

1. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian.

2. Observasi

Observasi adalah salah satu cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap suatu objek dalam suatu periode tertentu dan mengadakan pencatatan secara sistematis tentang hal-hal tertentu yang diamati. Observasi diperlukan untuk memperoleh

gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian. (Flick, 2002, Hal.136), berpendapat tahapan dalam pelaksanaan observasi, yaitu :

- a. Melakukan seleksi terhadap setting penelitian
- b. Mendefinisikan yang dapat didokumentasikan dalam observasi di setiap kasus
- c. Melakukan latihan bagi peneliti tentang aturan-aturan yang harus ditaati dalam melakukan pengamatan sesuai fokus penelitian yang direncanakan
- d. Mendeskripsikan dilakukan di lapangan
- e. Memfokuskan observasi pada aspek-aspek yang relevan dengan pertanyaan penelitian
- f. Menyeleksi apa yang diobservasikan dengan mengutamakan aspek-aspek pokok
- g. Mengakhiri observasi apabila tujuan observasi telah tercapai.

Dalam langkah ini penulis melakukan analisis terhadap kondisi geografis, perkiraan pengunjung dan faktor yang menjadi daya tarik objek penelitian. Penulis juga melakukan analisis terhadap produk, fasilitas, sarana prasarana, jasa serta strategi yang digunakan dalam upaya mengembangkan kualitas pelayanan pada objek Wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru.

3. Dokumentasi

Selain melalui wawancara dan observasi informasi juga bisa diperoleh

lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, coretan harian, arsip foto, hasil foto, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen ini bisa dipakai untuk menggali informasi dimasa silam.

E. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data terdapat langkah-langkah atau proses yang dilakukan oleh penulis dalam mengolah data-data untuk keperluan dalam melakukan penelitian ini, adapun langkah-langkah yang diperlukan dalam pengolahan data yaitu :

1. Koleksi data, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari wawancara
2. Klarifikasi data, yaitu penyusunan terhadap data yang diperoleh berdasarkan jenis dan permasalahannya sehingga tersusun secara Sistematis dan mudah dipahami. (Danim, 2002, Hal.210).
3. Editing data yaitu, penyeleksian secara selektif data yang diperoleh, melakukan perbaikan data dan melakukan penyempurnaan terhadap data tersebut. Data-data yang diperoleh kemudian dilakukan pemeriksaan ulang dan dilakukan peninjauan ulang dengan lebih cermat (Strauss & Corbin, 2003, hal.33).

F. Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah analisis SWOT. Analisis SWOT (*SWOT analysis*) yakni mencakup upaya-upaya untuk mengenali kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang menentukan kinerja perusahaan. Informasi eksternal mengenai peluang dan ancaman dapat diperoleh dari banyak

sumber, termasuk pelanggan, dokumen pemerintah, pemasok, kalangan perbankan, rekan diperusahaan lain. Banyak perusahaan menggunakan jasa lembaga pemindaian untuk memperoleh keliping surat kabar, riset di internet, dan analisis tren-tren domestik dan global yang relevan (Richard L. Daft, 2010, Hal. 253).

Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threats*) dengan faktor internal kekuatan (*strenght*) dan kelemahan (*weakness*). Unsur – unsur SWOT yaitukekuatan (*strenght*), kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunity*) dan ancaman (*threats*). untuk menganalisis secara lebih dalam tentang SWOT, maka perlu dilihat faktor eksternal dan internal sebagai bagian penting dalam analisis SWOT, yaitu :

1. Faktor eksternal

Faktor eksternal ini mempengaruhi terbentuknya *opportunities and threats*. Dimana faktor ini menyangkut dengan kondisi-kondisi yang terjadi di luar perusahaan yang mempengaruhi dalam pembuatan keputusan perusahaan. Faktor ini mencakup lingkungan industri dan lingkungan bisnis makro, ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, dan sosial budaya.

2. Faktor internal

Faktor internal ini mempengaruhi terbentuknya *strenghts and weaknesses*. Dimana faktor ini menyangkut dengan kondisi yang terjadi dalam perusahaan, yang mana ini turut mempengaruhi terbentuknya pembuatan keputusan (*decision making*) perusahaan.

Faktor internal ini meliputi semua macam manajemen fungsional : pemasaran, keuangan, operasi, sumberdaya manusia, penelitian dan pengembangan, sistem informasi manajemen dan budaya perusahaan (*corporate culture*) (Irham fahmi, 2013, hal. 260).

G. Tahapan Penelitian

Ada beberapa tahapan penelitian yang ditempuh penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini sehingga menjadi sebuah karya tulis ilmiah yang siap untuk dimunaqasyahkan, adapun tahapan-tahapannya yaitu :

1. Tahapan pendahuluan

Pada tahapan ini penulis mempelajari dengan seksama permasalahan yang akan diteliti, setelah melakukan penelitian lapangan, kemudian hasilnya dituangkan dalam sebuah proposal penelitian yang berjudul “Strategi Pengembangan Kualitas Pelayanan pada Objek Wisata Pantai Gedambaan Kabupaten Kotabaru”. Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan kepada dosen penasehat dan meminta persetujuan pada tanggal 18 Juli 2020 untuk dimasukkan ke biro skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin. Setelah penetapan judul serta penetapan dosen pembimbing (Bapak Hariyanto, SE., M.M. pada tanggal 27 Juli 2020, selanjutnya dikonsultasikan kembali untuk diseminarkan pada tanggal 28 Juli 2020.

2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis mengumpulkan data yang ada hubungannya

dengan penelitian yang dilakukan dilapangan sesuai dengan lokasi dan metode penelitian yang ditentukan. Riset ini dilakukan dalam kurun waktu satu bulan sesuai dengan surat riset pada tanggal 26 Oktober 2020 sampai dengan 26 November 2020 yang dilakukan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Yang mana tentunya riset ini dilakukan setelah mendapatkan izin dari pihak yang diteliti.

3. Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahap ini penulis mengolah data tersebut dengan menggunakan teknik koleksi data, klarifikasi data, editing data dan melakukan analisis data dengan penelaahan secara mendalam terhadap fakta-fakta yang dicari dan dihubungkan dengan teori-teori yang ada dengan masalah tersebut dan hasilnya tertuang pada bab keempat.

4. Tahap Penyusunan Laporan

Pada tahap ini penulis menyusun hasil penelitian yang telah diperoleh berdasarkan sistematika penulisannya. Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan dengan dosen pembimbing dengan dibuktikan lembar konsultasi terlampir, hingga dianggap baik dan layak dijadikan sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap di munaqasyahkan.