

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Dalam proses penyusunan ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor (2012), penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Menurut Mulyadi (2019), penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai masalah-masalah manusia dan sosial. Ibrahim (2018), menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menekankan pada aspek pedalaman data demi mendapatkan kualitas dari suatu penelitian.

Menurut Moloeng (2017), penelitian kualitatif memiliki beberapa ciri yang membedakannya dengan penelitian kuantitatif, seperti :

- a) Penelitian kualitatif, yaitu peneliti sendiri sebagai alat pengumpul data utama.
- b) Penelitian kualitatif menggunakan metode berupa observasi, wawancara, dan penelaahan dokumen.
- c) Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yang berarti data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka

- d) Penelitian kualitatif lebih mementingkan segi proses dari pada hasil.

Dalam penelitian kualitatif ini, penulis melakukan tahap penelitian seperti yang dijelaskan oleh Moloeng (2017) yang meliputi beberapa tahap sebagai berikut:

- a) Menyusun rancangan penelitian.
- b) Memilih lokasi penelitian.
- c) Mengurus perizinan.
- d) Menjajaki dan menilai lapangan, untuk memperoleh gambaran.
- e) Memilih informan yang tepat untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian.
- f) Menyiapkan peralatan penelitian, seperti: alat tulis, voice recorder, dan lain-lain.

Setelah melakukan beberapa tahapan yang tertera diatas, penulis dapat terjun ke lokasi penelitian untuk melakukan penelitian dan melakukan pengumpulan data dengan mewawancarai beberapa karyawan dan yang terakhir adalah tahap analisis data.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

A. Partisipan

Dalam pengambilan dan pengumpulan data kualitatif pada penelitian ini terdapat pihak yang menjadi partisipan atau informan yang berperan sebagai sumber pengumpulan data. Penelitian ini

melibatkan partisipan dari lingkungan internal departemen *sales* dan *marketing* Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung.

Pada penelitian ini, partisipan atau informan dipilih melalui teknik *non probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Winarni (2018) menjelaskan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dari sumber data dengan pertimbangan tertentu.

Partisipan yang ditetapkan oleh penulis adalah *Human Resources Coordinator* sebagai orang yang membuat kebijakan pada lingkungan kerja departemen *sales* dan *marketing*. *Marketing and Branding Manager* sebagai orang yang mengetahui seluk beluk lingkungan kerja pada departemen *sales* dan *marketing*. *Event Coordinator* yang merupakan orang yang mengkoordinasikan lingkungan kerja di departemen *sales* dan *marketing* sehari-hari.

B. Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang diobservasi oleh penulis adalah Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung yang berlokasi di Jl. Terusan Pasirkoja No. 241, Suka Asih, Kecamatan Bojongloa Kales, Kota Bandung, Jawa Barat 40323. Hotel ini merupakan hotel bintang empat yang memiliki fasilitas lengkap. Hotel ini memiliki ruangan *Convention Hall* terbesar se-Jawa Barat, dan memiliki total 14 ruangan meeting, 178 total kamar dengan 2 tipe kamar, fasilitas kolam renang, pijat refleksi dilengkapi dengan spa, *juice bar*, toko *souvenir*. Hotel Harris ini juga menyatu dengan Mall Festival Citylink Bandung.

C. Sumber Data

Menurut Pohan dalam Praswoto (2011:204), data adalah suatu fakta, informasi, atau keterangan yang menjadi bahan baku dalam penelitian sebagai bahan menyelesaikan masalah atau mengungkapkan suatu gejala. Menurut Indrianto dan Supomo (2013), sumber data merupakan salah satu faktor penting yang harus dipertimbangkan oleh peneliti dalam penentuan metode pengumpulan data yang sesuai dengan topik permasalahan. Maka dapat disimpulkan bahwa sumber data menjadi faktor yang utama dalam melakukan pengumpulan data dan akhirnya dapat menyelesaikan masalah atau fenomena yang diteliti. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

✓ Data Primer

Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data primer menggunakan berupa wawancara secara mendalam, observasi partisipan, dan studi dokumentasi.

✓ Data Sekunder

Sumber data penelitian yang diperoleh penulis secara tidak langsung. Menurut Sugiyono (2017), data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder merupakan sumber data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer. Penulis menggunakan studi kepustakaan sebagai pelengkap dari data primer.

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan menggunakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

a) **Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2013), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka penulis tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Mengutip dari Sugiyono (2013), dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, serta wawancara mendalam, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Menurut Estenberg dalam Sugiyono (2013) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Pada penelitian ini, teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara mendalam atau disebut juga *in-depth interview*. Moleong (2017) mengemukakan wawancara mendalam merupakan

proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada fokus penelitian. Dalam hal ini metode wawancara mendalam yang dilakukan dengan adanya pedoman wawancara yang telah dipersiapkan sebelumnya. Sehingga pihak yang diwawancara dapat menyampaikan pendapat dan ide-ide secara terbuka namun disaat yang sama, informasi yang disampaikan tetap sesuai dengan apa yang dibutuhkan pihak yang mewawancarai. Wawancara jenis ini bertujuan untuk mencari jawaban dari hipotesis kerja dan dibutuhkan sebuah pedoman wawancara yang didasarkan kepada masalah dalam rancangan penelitian. Untuk melakukan proses wawancara, penulis memerlukan alat bantu penelitian, yaitu; pedoman wawancara, *handphone*, *notebook*, dan pulpen.

2. Observasi atau Pengamatan

Menurut Arikunto (2016), observasi merupakan proses pengamatan menggunakan panca indera, Jenis observasi yang penulis lakukan adalah observasi partisipatif, dijelaskan oleh Sugiyono (2013) dalam observasi ini penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau digunakan sebagai sumber penelitian. Penulis melakukan partisipasi aktif, dalam hal ini penulis langsung terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari didalam lokasi kegiatan.

3. Studi Dokumentasi

Pada penelitian ini, penulis menggunakan dokumentasi yang berbentuk gambar. Sugiyono (2017) mendefinisikan dokumentasi merupakan

catatan peristiwa yang sudah diteliti. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Pada penelitian ini, penulis turut serta mendokumentasikan lingkungan kerja pada departemen *sales* dan *marketing*.

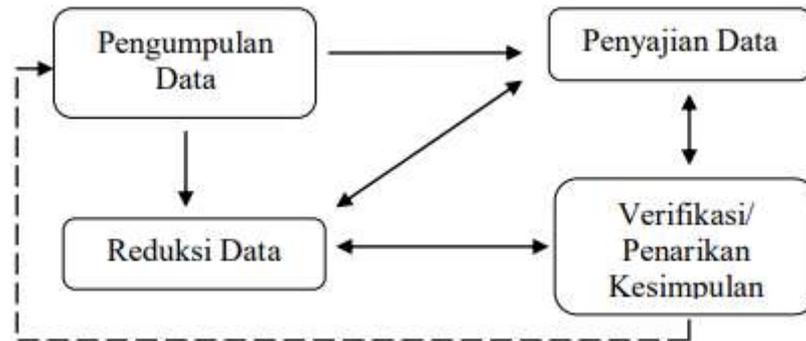
D. Analisis Data

Analisis data adalah rangkaian kegiatan untuk mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan kode atau tanda, dan mengkategorikannya sehingga diperoleh suatu temuan berdasarkan fokus atau masalah yang ingin dijawab.

Sugiyono (2017), menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Mengutip dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017) dalam penelitian kualitatif terdapat 4 teknik dalam analisis data, seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut;

GAMBAR 2
KOMPONEN DALAM ANALISIS DATA



a) Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah awal dari analisis data diambil dari wawancara, hasil observasi, serta dokumentasi. Pada penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan suatu fenomena yang terjadi apa adanya atau kondisi alamiah

b) Reduksi Data

Reduksi data merupakan memilih data yang penting, membuat kategori, dan membuang data yang tidak penting. Hal ini memiliki arti data yang telah diperoleh akan dirangkum sesuai kebutuhan, dan difokuskan pada hal penting, lalu membuang data yang tidak diperlukan.

c) Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah sesudah reduksi data. Penyajian data berfungsi sebagai perkumpulan informasi sebagai sekumpulan informasi yang telah tersusun yang memberikan kemungkinan penarikan kesimpulan. Metode penyajian dapat berupa narasi, grafik, matriks, ataupun bagan.

d) Penarikan Kesimpulan

Langkah ini merupakan langkah terakhir setelah proses penyajian data. Penarikan kesimpulan dari seluruh data yang telah diperoleh dari hasil penelitian.

E. Pengujian Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Moleong (2017), teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang menggabungkan dari berbagai teknik data dan sumber data yang telah tersedia. Diperlukan pengecekan data apakah data tersebut valid atau tidak, guna menghasilkan penelitian yang bisa dipertanggungjawabkan. Data yang penulis dapatkan selama penelitian adalah melalui observasi dan wawancara.

Dalam menetapkan keabsahan data, diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada beberapa kriteria. Terdapat 4 kriteria yang digunakan, diantaranya adalah kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), kebergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

Teknik triangulasi dibagi menjadi tiga macam, yaitu triangulasi sumber, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teori, dan triangulasi teknik.

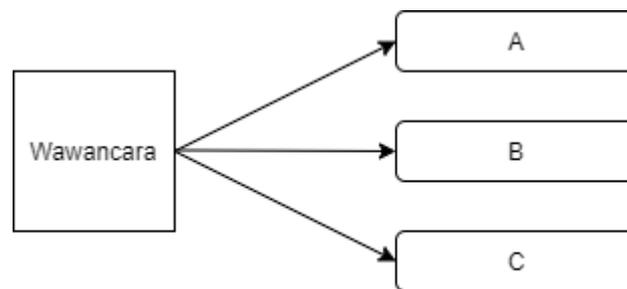
a) Triangulasi Sumber

Menurut Sugiyono (2017), teknik triangulasi sumber bertujuan untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan cara pengumpulan data yang sama. Teknik ini membandingkan dan mengecek derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dalam

waktu dan alat yang berbeda, yang bertujuan untuk mengetahui berbagai macam penyebab terjadinya perbedaan jawaban dari narasumber. Berikut gambar dari triangulasi sumber;

GAMBAR 3

TRIANGULASI SUMBER



Sumber : Sugiyono (2017)

b) Triangulasi Teori

Teknik triangulasi ini merupakan pemeriksaan data dengan menggunakan perspektif lebih dari satu teori dalam membahas permasalahan yang dikaji. Pada penelitian ini penulis mengimplementasikan hasil wawancara seorang *Human Resources Coordinator*, 3 orang staff departemen *sales* dan *marketing* Harris Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung.

c) Triangulasi Teknik

Menurut Sugiyono (2017), triangulasi teknik ditujukan untuk menguji kredibilitas dengan cara mengecek data yang sama dengan sumber yang berbeda. Sebagai contoh, hasil data wawancara disamakan dengan data hasil observasi. Apabila hasilnya berbeda, maka penulis akan melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber daya manusia yang

bersangkutan, agar memastikan sumber data tersebut benar adanya, dikarenakan sudut pandang yang berbeda-beda.

F. Jadwal Penelitian

TABEL 3

JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	May	June	July
1	Penyusunan TOR									
2	Seminar UP									
3	Revisi UP									
4	Bimbingan									
5	Penelitian									
6	Sidang PA									