

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Metode rancangan penelitian merupakan suatu sistem yang digunakan untuk mengetahui atau mendapatkan data yang sedang dan ingin diteliti. Jenis metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Menurut Sugiyono (2013) penelitian kualitatif pada dasarnya adalah sebuah metode penelitian dasar dengan menggunakan data untuk tujuan dan kegunaan tertentu dengan cara berfikir ilmiah. Penelitian ini akan dijelaskan secara deskriptif mengenai fenomena pengalaman kerja karyawan departemen tata graha di Cibubur Inn Bekasi. Menurut Sugiyono (2015) metode deskriptif merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lainnya

Seperti halnya menurut Yin (2003a; 2009) berpendapat bahwa penelitian studi kasus menggunakan berbagai sumber data untuk mengungkapkan fakta dibalik kasus yang diteliti. Keragaman sumber data dimaksudkan untuk mencapai validitas dan realibilitas data, sehingga hasil penelitian dapat diyakini kebenarannya. Fakta dicapai melalui pengkajian keterhubungan bukti-bukti dari beberapa sumber data sekaligus, yaitu dokumen, rekaman, observasi, wawancara terbuka, wawancara terfokus, wawancara terstruktur dan survey lapangan. Disamping fakta yang mendukung proposisi, fakta yang bertentangan terhadap proposisi juga diperhatikan, untuk menghasilkan keseimbangan analisis, sehingga

obyektivitas hasil penelitian dapat terjaga. Dengan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus diharapkan bisa memberikan pemecahan kasus dan kesimpulan penelitian yang mendalam tentang indikator - indikator ini yang mengacu pada fokus pengalaman kerja karyawan (Lama waktu / masa kerja, tingkat pengetahuan & keterampilan, dan penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan) di akhir penelitian ini.

B. Partisipan & Tempat Penelitian

a) Partisipan

Partisipan juga disebut sebagai subjek partisipan, orang yang diwawancarai, anggota kelompok fokus, responden, narasumber dan sebagainya. Menurut Given & Kristie, (2008) Partisipan berkontribusi untuk pengumpulan data penelitian dalam sejumlah cara, seperti melalui kuesioner, wawancara, eksperimen, catatan pribadi, narasi, dan pengamatan langsung. Partisipan di dalam penelitian kualitatif bisa dikatakan sebagai narasumber / informan, yaitu orang yang bisa memberikan jawaban mendalam tentang suatu fenomena yang akan diteliti. Informan harus dipilih berdasarkan kasus yang akan diteliti, maka dari itu pemilihan informan juga harus memiliki standar karena akan mempermudah peneliti untuk menjawab pertanyaan

Di dalam penelitian ini yang penulis memilih 6 partisipan yang dinilai mumpuni di bidangnya guna memberikan informasi penelitian. 1. *Human Resources Coordinator*, dipilih karena sebagai perwakilan manajemen dalam melihat pengalaman kerja karyawan. 2. *Executive Housekeeper* sebagai pemegang jabatan tertinggi di departemen housekeeping dan memiliki latar belakang pendidikan dan pengalaman kerja di perhotelan. 3. *Housekeeping Supervisor*,

dipilih berdasarkan pengalaman kerja terlama juga secara tidak langsung sebagai jabatan antara karyawan dan management. 3. *Room Attendant*, di pilih berdasarkan karyawan yang memiliki masa kerja terlama di posisi tersebut. 4 dan 5 merupakan 2 karyawan dengan jabatan *public area attendant*, dipilih berdasarkan masing masing masa kerja yang ter-lama dan ter-baru di posisi tersebut.

b) Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih Cibubur Inn Bekasi sebagai lokasi usaha penelitian. Hotel yang mempunyai nama “Hotel Cibubur Indah” ini pada tahun 2015 sudah berganti nama menjadi “Hotel Cibubur Inn” yang berlokasi strategis di Jl. Alternatif Cibubur Transyogi No.99 Rt.002 / Rw.008 Kec.Jatisampurna, Kota Bekasi, Jawa Barat 17435 . Cibubur Inn dengan total 180 kamar masih memiliki grade sebagai “Hotel Melati” namun sudah memiliki berbagai fasilitas lengkap seperti *meeting room* dan *restaurant*. Letaknya yang juga dekat dengan gate tol cibubur, pusat belanja, rumah sakit dan offline store disekitarnya. Diapit oleh 4 wilayah besar yaitu Bekasi, Cibubur (Jakarta Timur), Depok dan Cileungsi (Bogor Timur) membuat Cibubur Inn banyak dilewati oleh kendaraan dan menjadi tempat singgah.

C. Metode Pengumpulan Data

a) Observasi

Metode pengamatan atau yang biasa disebut juga observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan rinci secara sistematis pada suatu fenomena yang sedang terjadi, dalam metode ini peran partisipasi oleh partisipan menjadi sangat diperlukan kaerna penelitian ini terlibat langsung dan mengikuti fenomena yang terjadi sehari hari untuk digunakan sebagai

sumber penelitian (Sugiyono, 2006). Pada dasarnya metode observasi digunakan untuk mengidentifikasi perubahan social yang terjadi dan tumbuh berkembang yang akhirnya akan menjadikan nilai untuk seorang observer dalam melihat suatu obyek di saat tertentu guna memisahkan sesuatu yang perlu dan tidak perlu (Margono, 2007). Observasi bisa dibedakan menjadi beberapa metode menurut para ahli, namun 2 diantaranya sebagai berikut:

a) Observasi Partisipan

Observasi partisipan adalah seorang observer yang apabila mengikuti & mengamati langsung alur dari sebuah kegiatan observasi dari awal hingga akhir. Salah satu keuntungan dan kelebihan dari observasi jenis partisipan adalah observer dapat melihat secara nyata dan mengetahui secara rinci kegiatan apa saja yang sedang dijalankan, selain mengamati jenis observasi partisipan juga harus bisa mencatat jelas jenis kegiatan secara sistematis. Observasi partisipan juga sering digunakan dalam penelitian yang sifatnya eksploratif Maleong, (2007).

b) Observasi Non-Partisipan

Observasi Non-Partisipan apabila seorang observer tidak berinteraksi secara langsung dalam semua aktifitas yang dilakukan, observasi ini hanya melalui kegiatan pengamatan dan pen catatan, Suparlan (2005).

Penulis di dalam penelitian ini menggunakan Observasi Non-Partisipan karena tidak terjun langsung ke dalam pekerjaan tata graha di Cibubur Inn Bekasi melainkan pengamatan secara tidak langsung.

b) Wawancara

Menurut Sugiyono (2013) wawancara merupakan komunikasi antara dua orang yang di dalamnya terdapat pertanyaan dan jawaban sehingga hasil dari wawancara dapat dijadikan informasi. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data bukan hanya menggunakan observasi saja tetapi dapat menggunakan metode wawancara dengan bertemu langsung antara interviewer dengan interviewee untuk mendapatkan data yang bisa dijadikan sebagai acuan pengolahan data

Penulis telah melakukan wawancara bebas dalam penelitian ini dengan *Human Resources Officer* Cibubur Inn Bekasi untuk mendapatkan informasi awal tentang bagaimana pengalaman kerja karyawan di department tata graha untuk data awal sebagai pendukung menulis penelitian ini. Selanjutnya penulis juga mendapatkan kesempatan untuk melakukan wawancara langung dengan pertanyaan terbuka kepada 6 partisipan terkait pindikator pengalaman guna memberikan berbagai macam pandangan agar terdapat validitas informasi terhadap fenomena yang sedang di teliti.

c) Dokumentasi / Studi Pustaka

Studi pustaka yaitu mempelajari buku referensi dan hasil – hasil dari penelitian guna mendapatkan teori untuk membuat penelitian mengenai pengembangan fenomena yang diteliti (Sarwono, 2006). Sumber referensi dari penelitian ini banyak didapatkan dari membaca buku dan jurnal – jurnal baik online maupun online yang relevan dengan judul penelitian, karena buku ataupun jurnal akan memunculkan inspirasi baru juga sebagai tambahan informasi untuk dijadikan panduan dalam penelitian ini.

D. Analisis Data

Penelitian yang menggunakan pendekatan jenis kualitatif merupakan suatu pendekatan yang berawal dari sebuah fenomena yang memerlukan analisis mendalam demi mengetahui objek yang sedang diteliti. Berbeda dengan analisis data kuantitatif, analisis data kualitatif memulai langkah awal pendekatan sejak kegiatan observasi. Saat kegiatan analisis data dari seorang observer bisa kembali ke lapangan untuk melihat langsung kegiatan untuk mencari dan mengolah data kembali. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018) di dalam penelitian jenis kualitatif analisis pengolahan data nya bisa dibagi menjadi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

a) Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk penelitian jenis kualitatif merupakan langkah awal dari analisis data. Pengumpulan data bisa diperoleh dari hasil wawancara , hasil observasi dan hasil dokumentasi yang sudah di proses oleh peneliti. Analisis data

untuk penelitian kualitatif juga biasanya terjadi dimana suatu fenomena benar terjadi apa adanya.

b) Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, dengan fokus pada penyederhanaan, abstrak, dan transformasi dari data asli yang muncul di dalam suatu obyek penelitian. Proses ini harus sangat cermat dilakukan oleh peneliti karena di dalamnya berupa penajaman data, klasifikasi data, pembinaan data, termasuk dengan menghilangkan data yang tidak diperlukan agar suatu kesimpulan dapat tercapai.

c) Penyajian Data

Setelah sebuah hasil dari sebuah reduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data merupakan sekumpulan data yang sudah melalui reduksi data lalu ditarik kesimpulan ini bisa berfungsi untuk mengumpulkan informasi yang sudah disusun dan memungkinkan untuk melakukan penarikan kesimpulan penelitian. Metode penyajian data ini bisa berupa narasi, bagan, matriks maupun grafik. Namun di dalam penelitian kualitatif dengan metode studi kasus ini penulis memilih bagan dan narasi deskriptif untuk penyajian data secara lengkap.

d) Penarikan Kesimpulan

Tahap ini merupakan tahap akhir dari analisis data yang dilakukan dalam sebuah penelitian, ini mengharuskan seorang

peneliti mampu memahami dan mengolah data dengan baik, menuangkan bentuk fikirannya kedalam tulisan yang selanjutnya bisa dicerna lagi oleh masyarakat sebab dan akibat dari fenomena yang diteliti. Penarikan kesimpulan harus dicerna berulang kali dengan melihat kebenaran dari proses pengumpulan data, reduksi data lalu penyajian data.

Dari proses observasi, wawancara dan dokumentasi di penelitian kualitatif dengan metode studi kasus, secara ringkas bisa ditarik kesimpulan dengan menggabungkan tiga tahap pengolahan data sehingga muncul lah suatu hasil atau teori dari sebuah penelitian dan bisa terus di kembangkan lagi di penelitian berikutnya.

E. Pengujian Keabsahan Data

Demi mempertanggungjawabkan data-data yang telah di peroleh, setiap penelitian memerlukan uji keabsahan data. Menurut Moleong (2007) Pengujian keabsahan data harus dilakukan di dalam penelitian jenis kualitatif, ini berfungsi untuk membentuk dan meyakinkan persepsi orang lain bahwa penelitian jenis kualitatif merupakan penelitian yang ilmiah dan atau tidak bisa dipisahkan dari pengetahuan. Penulis mengambil teknik pemeriksaan keabsahan data (validitas data) dalam penelitian ini menggunakan teknik triangulasi.

Menurut Sugiyono (2012:327) teknik triangulasi merupakan teknik pengumpulan data data da berdasarkan sumber yang telah ada. Bila di dalam suatu penelitian melakukan pengumpulan data dengan teknik triangulasi, maka seharusnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data,

yaitu dengan cara mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Menurut Moleong (2015) teknik pemeriksaan data triangulasi bisa dibagi menjadi 3 yaitu:

1. Triangulasi Sumber Data

Triangulasi sumber data bisa diartikan dengan cara menggali kebenaran informasi tertentu dengan menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subjek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda. Yang nantinya dari masing-masing cara yang dipilih akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda pula, lalu selanjutnya akan memberikan sudut pandang yang beragam mengenai fenomena atau kasus yang diteliti. Berbagai pandangan yang telah dihasilkan tersebut akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik yang dimaksud adalah dimana hasil akhir penelitian kualitatif yang berupa sebuah rumusan informasi yang kemudian informasi tersebut dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teknik dapat meningkatkan kedalaman pemahaman dalam menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

3. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan cara mengumpulkan data dengan berbagai macam metode. Di dalam penelitian kualitatif banyak metode yang bisa dilakukan seperti metode wawancara, observasi, dan survey untuk memperoleh kebenaran informasi yang tepat dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu. Peneliti dapat juga menggunakan wawancara, observasi atau pengamatan, peneliti juga bisa menggabungkan metode wawancara bebas dan wawancara terstruktur, lalu peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil yang mendekati kebenaran. Karena itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.

F. Jadwal Penelitian

Penelitian awal telah dilakukan oleh peneliti di bulan Oktober 2020. Tetapi peneliti akan melakukan penelitian kembali dimulai dari bulan Januari 2021 sampai Juni 2021, yaitu proses pengambilan data lalu analisis data hingga pengujian keabsahan data sampai akhirnya penelitian dinyatakan selesai.

