

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian merupakan cara memproses dalam mengumpulkan, menganalisis suatu data serta informasi secara terstruktur sehingga dapat menghasilkan kesimpulan yang valid. Andriani (2013: 24). Penelitian bertujuan untuk mendapatkan suatu kesimpulan dari fenomena tertentu yang diteliti secara sistematis. Dari suatu penelitian akan ditemukannya suatu penemuan baru atau memecahkan suatu permasalahan serta mencari solusi dari masalah tersebut, dengan berlandaskan teori dan prosedurnya. Metode Penelitian berisi tentang bagaimana penelitian tersebut dilakukan secara berurutan, dengan memanfaatkan alat, bahan dan prosedur. Widi (2010 : 18). Untuk menjalankan penelitian ini maka akan digunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Karena penelitian ini memerlukan interaksi langsung dengan partisipan guna membangun kemistri dan empati, agar kasus atau fenomena yang diteliti mendapatkan data yang lebih rinci dan detail secara langsung. dimana partisipan tersebut memahami kasus yang terjadi kesehariannya saat operasional.

Menurut Sugiyono (2017 : 8) “Penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) disebut juga sebagai metode etnographi, karena awalnya metode ini lebih banyak digunakan untuk penelitian

bidang antropologi budaya, disebut sebagai metode kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif". Penulis merasa menggunakan metode penelitian kualitatif ini sangat tepat dalam menganalisis fenomena yang akan diteliti, sebab penelitian kualitatif lebih menekankan pada permasalahan yang terjadi dalam kehidupan sosial dengan bersumber pada kondisi realitas atau *natural setting* yang kompleks dan rinci. Anggito (2018 : 9).

Dalam penelitian kualitatif terdapat 5 pendekatan metodologi yaitu : Etnografi, Etnometodologi, Studi Kasus, Fenomenologi dan *Grounded Theory*. Rukin (2019 : 9). Dalam penelitian ini akan digunakan pendekatan Studi Kasus. Penelitian studi kasus merupakan proses meneliti untuk mencari tahu suatu hal secara empiris dengan menganalisis suatu fenomena, pada saat fenomena dan konteks tidak tampak dengan jelas, dan dimana menggunakan sumber – sumber yang dimanfaatkan. Yin 1996 dalam Hakim (2017 : 6).

Pada penelitian ini akan menggunakan pendekatan studi kasus karena pendekatan ini dapat mempelajari subjek lebih dalam dan menyeluruh dalam waktu yang singkat. Studi kasus tidak untuk menguji hipotesis namun sebaliknya dapat menciptakan suatu hipotesis yang bisa diuji melalui penelitian lebih lanjut. Studi kasus dapat menghasilkan teori, prinsip maupun konsep. Noor (2017 : 36). Dalam penelitian ini, penulis akan menyajikan data berupa kata-kata atau gambar dan bukan angka.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Untuk menyempurnakan penelitian ini tentu saja penulis membutuhkan partisipan dan tempat penelitian sebagai objek peneliti. Partisipan merupakan keterlibatannya seseorang maupun kelompok masyarakat dengan memberikan suatu opini atau pikiran, tenaga atau materi, dan mampu bertanggung jawab dalam keputusan yang sudah diambil untuk mencapai suatu tujuan yang sudah direncanakan. Sumarto (2003 : 38). Partisipan ini berfungsi sebagai sumber informasi yang akan peneliti peroleh mengenai implementasi SOP khususnya di Departemen Engineering saat peneliti terjun langsung ke lapangan.

Adapun dalam penelitian ini penulis mengambil 3 partisipan dari Hotel Crowne Plaza Bandung yaitu : *Human Resource Manager* sebagai seseorang yang bertugas dalam pengelolaan serta pengawasan SDM, *Chief Engineering* yang bertugas sebagai leader Departemen Engineering, serta bertanggung jawab dalam mengontrol seluruh kinerja anggota organisasi, dan karyawan engineering yang mengetahui fakta lapangan dalam menjalankan operasional.

Selama penelitian berlangsung, peneliti banyak mendapatkan bantuan dari ketiga partisipan tersebut berupa informasi dan data yang dapat digunakan dalam meneliti bagaimana penerapan SOP di Departemen Engineering. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Crowne Plaza Bandung yang berlokasi di Jln. Lembong No 19, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40111. Hotel Crowne Plaza Bandung sudah berdiri sejak tahun 2015 dengan total terdiri dari 270 kamar.

Website Hotel	: www.bandung.crowneplaza.com
Telepon	: (022) 87320000
Instagram	: @crowneplazabandung
Email	: Rsvn.bdocp@ihg.com

C. Pengumpulan Data

Berdasarkan Moleong (2005 : 27) Sumber data dalam penelitian kualitatif berupa kata – kata serta tindakan, lainnya dapat berupa data – data dokumen.

Sumber data yang biasa digunakan dalam penelitian terbagi menjadi :

a. Data Primer

Data yang didapatkan dari hasil wawancara dan pengamatan secara terperinci yang diperoleh dari partisipan secara langsung, dimana partisipan tersebut berada di tempat fenomena yang terjadi.

b. Data Sekunder

Data yang bersifat tidak langsung, namun data sekunder ini berperan sebagai data pelengkap yang memberikan data tambahan dari data primer. Data sekunder dapat diperoleh dari sumber – sumber seperti internet, media cetak, media elektronik dinas pariwisata serta buku-buku yang bermanfaat sebagai data pendukung penelitian.

Dengan memperhatikan sumber data yang telah dijelaskan diatas, dalam penelitian ini maka pendekatan yang akan penulis terapkan adalah pendekatan studi kasus. Yin (2019 : 103) menerangkan bahwa, dalam menyelenggarakan studi kasus bukti / data yang diperlukan dalam studi kasus berasal dari 6 sumber, antara lain :

1. Dokumentasi

Dalam mengumpulkan data, perolehan dokumen seperti transkrip, foto, gambar, agenda dan lainnya dapat digunakan penulis dalam meneliti. Dalam setiap penelitian yang sifatnya studi kasus, informasi dokumenter pasti relevan. Dokumen merupakan bentuk rekaman sumber kejadian sebelumnya. Fungsi dari penggunaan dokumen dalam studi kasus yaitu sebagai pendukung maupun penambah bukti yang cukup relevan dari sumber lainnya. Peneliti akan memanfaatkan dokumen SOP Engineering yang dimiliki pihak hotel sebagai patokan penelitian. Dengan menganalisis dan mengidentifikasi dokumen tersebut peneliti dapat meminimalisir dari kesalahan arah penelitian.

2. Rekaman Arsip

Dalam beberapa studi kasus rekaman arsip rata-rata berbentuk komputersasi, dengan tujuan agar data-data yang dimiliki tidak hilang dan tetap dapat digunakan pada saat-saat tertentu. Berbeda dengan bukti dokumenter, rekaman arsip ini lebih bervariasi pada suatu studi kasus dengan studi kasus lain. Selain itu rekaman arsip ini dapat dimanfaatkan penulis karena, dapat digunakan bersama dengan sumber informasi lainnya dalam penelitian studi kasus yang meliputi : rekaman pelayanan, bagan suatu organisasi, daftar nama, atau data survey.

3. Wawancara

Dalam tahap pengumpulan data selanjutnya adalah wawancara. Peneliti melakukan proses wawancara dalam penelitiannya guna

mendapatkan informasi yang resmi dan akurat dari partisipan. Dalam studi kasus, wawancara merupakan salah satu proses yang penting dalam memperoleh informasi karena wawancara adalah sumber informasi yang fundamental.

Yin (2019 : 108) menjelaskan bahwa wawancara terbagi menjadi beberapa bentuk, yang lebih umum yaitu studi kasus wawancara open-ended, dimana peneliti dapat menanyakan hal-hal yang sesuai dengan fakta kepada partisipan atau responden untuk memperkuat opini. Oleh karena itu seorang partisipan yang memberikan informasi dalam penelitian merupakan kunci keberhasilan dalam penelitian studi kasus. Tipe kedua ialah wawancara yang dilakukan dalam waktu cenderung singkat. Tipe wawancara ini sangat cocok untuk memperoleh informasi secara garis besar dan sekedar mendukung suatu fakta yang telah peneliti tetapkan. Tipe wawancara yang terakhir adalah wawancara dengan mengajukan pertanyaan yang sifatnya terstruktur, dimana penulis sudah menyiapkan pertanyaan mengenai objek penelitian lebih detail yang akan diajukan, berdasarkan pada teori pendukung serta permasalahan yang mungkin akan ditemukan seiring berjalannya penelitian studi kasus ini. Secara keseluruhan wawancara sebagai sarana pengumpulan data yang fundamental bagi studi kasus, penulis akan mewawancarai pihak hotel terkait seperti *Human Resource Manager, Chief Engineering* serta karyawan engineering.

4. Observasi Langsung

Dalam melakukan observasi, peneliti memperoleh kesempatan dalam melakukan observasi langsung dengan cara melakukan kunjungan lapangan terhadap objek penelitian. Observasi ini dapat menjadi sumber bukti lain dalam mengumpulkan data studi kasus. Penulis melakukan observasi langsung dengan memanfaatkan kesempatan kunjungan lapangan saat melakukan wawancara, dengan begitu dapat memberikan informasi tambahan mengenai topik penelitian. Dalam mengumpulkan data, penulis memilih observasi langsung dengan melakukan observasi ke departemen engineering yang dimulai pada bulan Februari 2020 saat penulis melakukan pra survey untuk memperoleh informasi awal.

5. Observasi Partisipan

Berbeda halnya dengan observasi langsung, observasi partisipan merupakan observasi dimana peneliti ikut andil dalam mengambil peran atau berpartisipasi ke dalam peristiwa yang akan diteliti. Maksudnya adalah peneliti tidak hanya mengamati suatu objek secara pasif melainkan berperan secara fungsional. Namun pada penelitian ini, penulis tidak dapat melakukan observasi partisipan dikarenakan agar tidak mengganggu operasional Departemen Engineering. Oleh karena itu peneliti akan lebih menggunakan metode observasi langsung.

6. Perangkat Fisik

Sumber data selanjutnya adalah perangkat fisik atau sering disebut kultural. Yaitu merupakan peralatan teknologi atau alat instrumen. Dengan memanfaatkan teknologi seperti, internet atau ponsel dalam mencari informasi agar mempermudah proses pengumpulan data. Namun perangkat fisik terkadang sedikit kurang relevan dalam studi kasus, apabila relevan perangkat fisik ini dapat menjadi hal yang penting dalam kasus yang bersangkutan.

Berdasarkan pemaparan sumber – sumber pengumpulan data diatas, maka akan digunakannya metode wawancara, observasi langsung dan dokumentasi dalam melakukan penelitian mengenai implementasi SOP di Departemen Engineering.

D. Analisis Data

Dalam sebuah penelitian yang bersifat kualitatif penulis dapat melakukan analisis data sebelum, selama dan setelah penulis memasuki lapangan, dengan tujuan agar data – data yang dianalisis akan lebih relevan, menurut Sugiyono (2015 : 245) “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian”. Berdasarkan pernyataan tersebut penulis sudah dapat melakukan penelitian sebelum peneliti terjun langsung ke lapangan dengan melakukan pra survey awal untuk dapat menemukan fokus penelitian. Saat melakukan penelitian di lapangan maka pengumpulan data yang maksimal harus dilakukan dengan

interaktif, yaitu saat penulis mendapatkan kesempatan pengumpulan data secara langsung.

Dengan demikian model analisis penelitian tersebut selaras dengan model penelitian yang dijabarkan Miles and Huberman 1984 dalam Sugiyono (2015 : 246) bahwa penelitian kualitatif analisis datanya dilakukan saat pengumpulan data dan setelah selesai mengumpulkan data dalam suatu periode. Proses wawancara yang merupakan salah satu bentuk pengumpulan data dilakukan dengan tujuan mendapatkan data yang kredibel, apabila merasa kurang memuaskan maka penulis dapat mengajukan pertanyaan lagi.

Berdasarkan penjabaran yang telah penulis jelaskan, maka Miles and Huberman 1984 dalam Sugiyono (2015 : 249) menjelaskan dalam menganalisis suatu data dapat dilakukan dengan beberapa komponen sebagai berikut :

1. Reduksi Data / *Data Reduction*

Dalam mereduksi data maka penulis harus menyaring pokok-pokok penelitian, mengumpulkan data awal yang terdapat di lapangan dari inti penelitian. Fokus nya adalah menyaring sumber data-data, memilah data mana saja yang layak dan diperlukan agar dapat ditarik suatu kesimpulan. Dalam hal ini akan diperlukannya suatu kemampuan analisis yang tinggi dan luasnya wawasan penulis. Dalam penelitian kualitatif akan berorientasi pada penemuan, sehingga akan memungkinkan penulis dapat menemukan teori dan pengembangannya. Untuk mendapatkan

data-data penelitian, maka penulis melakukan wawancara, observasi dan studi dokumentasi yang diberikan kepada pihak partisipan Hotel Crowne Plaza Bandung.

2. Penyajian Data / *Data Display*

Setelah melakukan proses reduksi data, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif data dapat disajikan dalam bentuk bagan, *flowchart*, atau hubungan antar kategori. Namun dalam kualitatif yang paling sering digunakan adalah berbentuk naratif. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan atau menunjukkan data yang diteliti agar lebih mudah untuk memahami fenomena yang akan diteliti.

3. Kesimpulan / *Conclusion Drawing*

Setelah data disajikan dan dianalisis maka langkah akhir dalam suatu penelitian yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan ini merupakan hasil temuan yang belum ada sebelumnya, temuan ini dapat berbentuk deskripsi, narasi atau gambaran dari fenomena tersebut yang sebelumnya masih belum jelas, yang dengan adanya penelitian ini dapat menjadi lebih jelas dan mampu menjawab rumusan masalah, dapat berupa hipotesis atau teori, atau hubungan kausal. Pada penelitian kualitatif hasil kesimpulan bisa jadi menjawab rumusan masalah atau pun tidak, karena hasil penelitian kualitatif akan bergantung dengan fakta-fakta yang ada di lapangan, setelah penulis melakukan proses analisis data.

E. Pengujian Keabsahan Data

Sebuah penelitian dapat dinilai layak dan berkompeten apabila data dalam suatu penelitian tersebut valid. Kevalidan suatu data tersebut yang akan diuji dalam pengujian keabsahan data. Pengujian Keabsahan data ini juga sebagai upaya pembuktian bahwa penulis menggunakan data-data yang dapat dipertanggung jawabkan. Sugiyono (2015 : 241) menerangkan bahwa uji keabsahan data dapat dilakukan dengan cara berikut :

a) Perpanjangan Pengamatan

Bentuk penelitian ini menekankan bahwa penulis harus terjun kembali ke lapangan, mengamati sumber data, melakukan wawancara kembali. Apabila sudah melakukan wawancara sebelumnya, maka wawancara tersebut berfungsi agar informasi atau data yang diperoleh tidak ada yang terlewat. Peneliti juga akan melakukan wawancara di waktu yang berbeda pada tiap sesinya agar peneliti dapat menganalisis apabila terjadi jawaban atau informasi yang berbeda. Melakukan perpanjangan pengamatan ini secara tidak langsung peneliti dapat membangun kemistri terhadap partisipan, membangun sosialitas serta empati dari partisipan agar proses pengumpulan data dilakukan dalam suasana yang nyaman agar memperoleh hasil maksimal.

b) Peningkatan Ketekunan dalam Penelitian

Dalam meneliti suatu penelitian ketekunan adalah hal yang penting. Mencari dan mengolah data secara konsisten dengan berbagai cara yang dapat dilakukan, menemukan unsur-unsur di

situasi yang relevan. Dengan meningkatkan ketekunan, peneliti dapat meminimalisir kesalahan dalam penelitian, karena data-data yang peneliti peroleh akan terus diuji dan dianalisis. Dengan demikian peneliti dapat mengetahui benar dan salahnya penelitian tersebut, sehingga perbaikan dan pengambilan keputusan juga akan semakin cepat.

c) Triangulasi

Triangulasi merupakan cara untuk memeriksa keabsahan data dengan penggunaan objek lain untuk digunakan sebagai pembanding antara objek tersebut dengan hasil wawancara. Dengan kata lain peneliti menggunakan pengecekan data dari berbagai jenis sumber dengan suatu cara, dan berbagai waktu. Tujuan peneliti menggunakan triangulasi agar data yang ditentukan merupakan data yang valid dan benar. Triangulasi dapat diterapkan melalui 3 cara yaitu : triangulasi sumber data, dengan teknik pengumpulan data, dan berdasarkan waktu pengumpulan data. Pada penelitian yang akan peneliti lakukan di Hotel Crowne Plaza Bandung peneliti akan menggunakan metode triangulasi sumber. Sumber data yang akan peneliti peroleh yaitu dari narasumber *Human Resources Coordinator, Chief Engineering* dan salah satu karyawan engineering. Dengan teknik pengumpulan datanya adalah wawancara, dan studi dokumentasi.

Agar dapat mendapatkan hasil jawaban wawancara yang ideal maka peneliti akan melakukan proses wawancara di pagi hari,

dikarenakan di pagi hari partisipan masih dalam kondisi yang segar dan masih memungkinkan menjawab pertanyaan dengan baik, tetapi apabila kesempatan yang dimiliki hanya dapat dilakukan pada siang dan malam hari, maka peneliti akan tetap melakukan proses wawancara tersebut hingga memperoleh hasil yang maksimal. Penelitian ini sangat bermanfaat bagi pihak penulis maupun pihak Hotel Crowne Plaza Bandung, dalam mengetahui bagaimana Departemen Engineering mengimplementasikan SOP mereka sebagai pengontrol kinerja mereka yang dapat meningkatkan pelayanan hotel. Oleh sebab itu hasil penelitian ini akan diserahkan kepada pihak Hotel Crowne Plaza Bandung.

d) Menggunakan Bahan Referensi

Bahan referensi digunakan peneliti untuk mendukung data-data yang peneliti temukan di lapangan. Untuk meningkatkan keabsahan data maka penulis menggunakan studi dokumentasi berupa dokumen *Standard Operating Procedure* (SOP) pada Departemen Engineering. Dokumen SOP ini akan digunakan peneliti sebagai patokan acuan dasar penelitian untuk mengetahui SOP apa saja yang penerapannya sudah maksimal atau belum. Selain itu untuk menemukan kaitan antara teori dengan fakta-fakta lapangan, penulis juga akan memanfaatkan penggunaan studi literatur untuk memperkuat penelitian.

e) Pengecekan / *Member Check*

Member check dalam penelitian ini berfungsi untuk mengecek kembali data-data yang diterima peneliti dari informan, apakah data yang diperoleh sudah valid atau belum. Dengan mengecek kembali hasil wawancara yang telah peneliti dapatkan ke informan terkait dengan membahas isi wawancara secara garis besar, *member check* ini dilakukan agar meminimalisir kesalahan data yang diberikan. Peneliti dapat melakukan *member check* ini saat setelah wawancara usai atau setelah mendapat suatu temuan.

F. Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan sejak Februari 2020 hingga Juli 2020 di Hotel Crowne Plaza Bandung.

Tabel 2 Jadwal Penelitian

URAIAN KEGIATAN	FEB				MAR				APR				MEI				JUN				JUL			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Penetapan Lokus	■	■																						
Pengajuan TOR & Dosen Pembimbing			■	■																				
Penyusunan UP & Bimbingan UP					■	■	■	■	■															
Pengumpulan Proposal UP										■														
Seminar Proposal UP											■	■												
Revisi Proposal UP													■	■	■	■								
Proses Penelitian																	■	■						
Penyusunan & Bimbingan PA																	■	■	■	■	■	■		
Sidang Proyek Akhir																							■	■

Sumber : data olahan penulis 2020.