

## **BAB III**

### **NNNGMETODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Ada tiga macam tujuan umum dari penelitian menurut Sugiyono (2014), yaitu:

- 1) Penemuan, hasil dari penelitian benar-benar baru dan sebelumnya belum pernah diketahui
- 2) Pembuktian, hasil dari pembuktian digunakan untuk menyatakan keraguan terhadap suatu informasi/pengetahuan.
- 3) Pengembangan, penelitian ini bertujuan untuk memperdalam dan memperluas dari pengetahuan yang sebelumnya ada.

Pada penelitian ini peneliti berencana untuk menggunakan penelitian dengan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2013) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti atas kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan, analisis data dengan sifat induktif dan lebih menekankan makna daripada generalisasi merupakan hasil penelitian kualitatif. Adapun pendapat Bogdan dan (dalam Moleong, 2004) mengemukakan bahwa “penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.” “Untuk mengeksplor fenomena-fenomena deskriptif yang tidak bisa di kuantifikasikan maka perlu digunakannya metode penelitian kualitatif” (Berg dalam Satori &

Komariah, 2009). Deskriptif sendiri diartikan oleh Sugiyono (2014) sebagai teknik penelitian dengan fungsi mendeskripsikan gambaran terhadap objek yang akan diteliti melalui data.

Pendekatan yang digunakan oleh peneliti pada kali ini adalah pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus adalah strategi dalam penelitian yang lebih sesuai apabila pertanyaan pokok suatu penelitian berkenaan dengan *How* atau *Why*, dimana peneliti hanya memiliki sedikit peluang dalam mengontrol peristiwa-peristiwa yang akan diteliti dimana focus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2015). Mengetahui bagaimana cara Hotel X Nusa Dua Bali melakukan pemulihan dengan cepat merupakan fokus dari penelitian ini sehingga pendekatan studi kasus adalah pendekatan yang paling tepat untuk penelitian ini.

Metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus digunakan oleh peneliti guna mengungkap kenyataan yang menyebabkan Hotel X Nusa Dua Bali mengalami fenomena positif saat terjadi *crisis*.

## **B. Partisipan dan Tempat Penelitian**

### **1. Partisipan**

Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif sampel tidak dinamakan responden melainkan disebut sebagai narasumber, atau partisipan, informan, teman dan guru pada penelitian.

Kemudian, dalam bukunya yang lain Sugiyono (2013) mengemukakan beberapa syarat yang idealnya dimiliki oleh seorang narasumber:

- a) Cenderung memberi keterangan tidak berdasarkan diri sendiri.
- b) Memiliki waktu yang luang supaya bisa dilakukannya wawancara dan dimintai data.
- c) Mengetahui data dan informasi yang ia berikan secara pasti.
- d) Secara langsung terlibat di dalam hal yang diteliti.
- e) Kooperatif.

Penelitian ini berfokus pada *crisis management* dan pemulihan Hotel X Nusa Dua Bali dengan salah satu indikatornya adalah tingkat hunian. Dalam penelitian kali ini peneliti berniat memilih empat orang partisipan. Pemilihan atas partisipan ini didasarkan pada kebutuhan penelitian. Adapun beberapa partisipan yang dilibatkan dalam penelitian ini:

- *Director of Revenue Management*
- *Reservation Manager*

## 2. Tempat Penelitian/Obyek Penelitian

Menurut Husen Umar (2005), objek penelitian adalah variabel penelitian: sesuatu yang merupakan inti dari masalah penelitian. Adapula pandangan dari Sugiyono (2013) yang mengemukakan bahwa tempat/objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, sah dan dapat dipercaya dengan variabel tertentu.

Peneliti menggunakan Hotel X Nusa Dua Bali yang terletak dikawasan wisata Nusa Dua Bali sebagai objek penelitian.

Hotel X Nusa Dua Bali ini merupakan bagian dari *chain group* yang bergerak dibidang *hospitality* terbesar didunia dan berpusat di Perancis. Hotel X Nusa Dua Bali adalah satu-satunya *brand* hotel mewah dari Perancis yang hadir di lima benua dengan 120 lokasi di hampir 40 negara (lebih dari 30.000 kamar).

Hotel X Nusa Dua Bali terletak di komplek perhotelan *elite* yang terletak di Nusa Dua Bali: Indonesia *Tourism Development Corporation* (ITDC). Hotel X Nusa Dua Bali telah beroperasi sejak Desember 2013 dan sudah melalui 5 kali renovasi sampai November 2019 yang lalu. Hotel X Nusa Dua Bali.

Hotel X Nusa Dua Bali memiliki luas wilayah 12 ha. Terdapat 3 produk utama hotel yang ditawarkan. 415 kamar kamar atau akomodasi lengkap dengan penunjang-penunjangnya, layanan makanan dan minuman (restoran) dan layanan tambahan seperti spa, pusat kebugaran, butik, *beach club* dan pusat bisnis.

### **C. Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah cara dalam pengumpulan data yang mempunyai tujuan untuk menggambarkan dari keadaan sebuah perusahaan. Metode pengumpulan data menurut Sugiyono (2013) adalah penelitian yang dilakukan dengan mengadakan pengkajian langsung pada objek agar mendapatkan data yang dibutuhkan.

Ada dua jenis data yang dikemukakan oleh Stoner (1996), yaitu: Data Primer & Sekunder. Dalam penelitian ini, wawancara dan dokumen merupakan data primer. Sedangkan, pengolahan data dari data yang asli (dengan tujuan data membuat data menjadi lebih informatif) merupakan data sekunder.

Instrumen pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti selama penelitian, sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan melakukan komunikasi secara langsung dengan mengadakan tanya jawab dan mendapatkan informasi untuk mengetahui hal-hal secara lebih dalam. Seperti yang dikatakan oleh Supriyati (2011), wawancara ialah teknik pengambilan data melalui pertanyaan yang diajukan secara lisan yang dilakukan dengan adanya responden.

#### 2. Peneliti Sebagai Instrumen

Seperti yang disebutkan pada poin Desain Penelitian, peneliti adalah instrument penting dalam penelitian kualitatif. Kemampuan peneliti berinteraksi, mengadakan analisa dan menarik kesimpulan sangat diperlukan dalam keberlangsungan penelitian. Disebutkan bahwa kehadiran peneliti adalah mutlak karena interaksinya yang secara langsung berhubungan dengan bidang penelitian.

Untuk dapat menjadi instrumen penelitian yang baik, Sugiyono (2013) menyebutkan bahwa peneliti kualitatif dituntut untuk memiliki wawasan yang luas, baik secara teoritis maupun wawasan yang terkait

dengan konteks sosial yang diteliti yang berupa nilai, budaya, keyakinan, hukum, adat istiadat yang terjadi dan berkembang pada konteks sosial tersebut.

### 3. Kepustakaan

Pada tahap ini peneliti berusaha memperoleh berbagai informasi sebagai acuan dalam mengolah data dengan membaca, memahami dari buku, makalah, ataupun referensi sebagai teori acuan. Menurut Sugiyono (2013), studi kepustakaan berhubungan dengan kajian teoritis dan referensi yang berkaitan.

### 4. Kajian Dokumen

Kaji dokumen merupakan pencarian data tentang suatu variabel yang bisa berupa catatan, foto, transkrip, data, sketsa, agenda dan lainnya. Dokumen merupakan media catatan peristiwa yang sudah terjadi atau berlalu. Arikunto (2006).

### 5. Observasi

Observasi mengumpulkan data dengan cara pengamatan langsung. Menurut Yvonne Augustine (2013), teknik ini dilakukan dengan adanya pengamatan dari penulis dengan secara langsung ataupun tidak langsung. Hasil dari pengamatan langsung digunakan untuk menjadi data pendukung dalam menganalisis pada saat pengambilan keputusan

## **D. Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2013).

Pada penelitian kualitatif, analisis data dilakukan bahkan sebelum peneliti melakukan penelitian di industri terkait. Pernyataan ini didukung oleh Nasution (dalam Sugiyono, 2013) bahwa “analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penelitian hasil penelitian. Analisis data menjadi pegangan bagi penelitian selanjutnya sampai jika mungkin menjadi teori yang *grounded*”.

Peneliti menggunakan analisa data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. (dalam Sugiyono, 2013). Analisa data itu meliputi:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang akan direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan (Sugiyono, 2014).

### 2. *Display Data*

Dengan menampilkan atau menyajikan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi selama penelitian

berlangsung. Dalam penyajian data selain menggunakan teks secara naratif, juga dapat berupa bahasa nonverbal seperti bagan, grafik, denah, matriks, dan tabel. Penyajian data merupakan proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori atau pengelompokan-pengelompokan yang diperlukan. Miles and Huberman dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, *flowchart* dan sejenisnya. Ia mengatakan “yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif” (Sugiyono, 2014).

### 3. Verifikasi Data

Verifikasi atau penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dari kegiatan analisis data. Kesimpulan atau verifikasi dibuat berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan sebelumnya. Verifikasi data dilakukan dengan cermat dengan melakukan tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan juga data-data yang ada hingga diperoleh kesimpulan yang jelas kebenaran dan kegunaannya (Sugiyono, 2014).

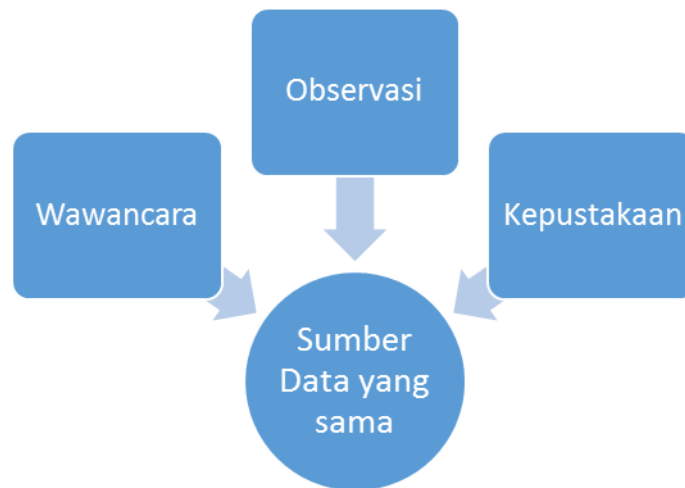
## **E. Rencana Pengujian Keabsahan Data**

Peneliti menggunakan Triangulasi Sumber Data atau yang biasa disebut dengan *confirm audit* sebagai metode pengujian keabsahan data. Sugiyono (2013) mengartikan triangulasi sebagai teknik pengumpulan data yang sifatnya menggabungkan teknik pengumpulan data dan



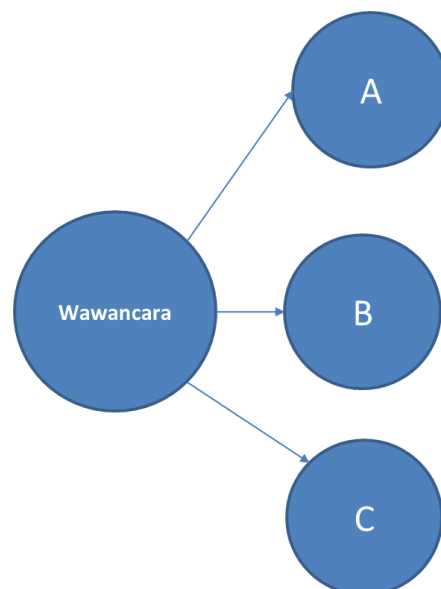
sumber data yang sudah ada. Ilustrasi Triangulasi dapat dilihat seperti di bawah ini:

**Gambar 4**  
**TRIANGULASI TEKNIK PENGUMPULAN DATA**



(sumber: Sugiyono, 2013)

**Gambar 5**  
**TRIANGULASI SUMBER PENGUMPULAN DATA**



(sumber: Sugiyono, 2013)

### F. Jadwal Penelitian

Adapun persiapan yang dilakukan dalam rangka penyusunan penelitian ini. Salah satunya adalah Jadwal Penelitian. Pelaksanaan penyusunan penelitian hingga sidang proyek akhir dimulai pada bulan Februari 2020 hingga Agustus 2020.

**TABEL 3**  
**JADWAL PENELITIAN**

Kegiatan	Feb				Mar				Apr				Mei				Jun				Jul				Aug							
	Minggu				Minggu				Minggu				Minggu				Minggu				Minggu				Minggu							
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Permulaan Kuliah																																
Pencarian Lokus dan survei awal																																
Pengajuan Judul dan dosen pembimbing																																
Penyusunan Proposal Usulan Penelitian																																
Pengumpulan Proposal Usulan Penelitian																																
Seminar Usulan Penelitian																																
Bimbingan Proyek Akhir																																
Pengumpulan Proyek Akhir																																
Sidang Proyek Akhir																																

(sumber: olahan peneliti)