

BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada penulisan penelitian proyek akhir milik penulis ini, penulis akan menggunakan metode penelitian kualitatif dimana menurut (Sugiyono, 2017) penelitian dengan metode kualitatif biasa disebut dengan metode postpositivistik dikarenakan memiliki landasan pada filsafat yang bersifat postpositivisma dan metode yang artistik karena dalam proses penelitian tidak terdapat pola yang pasti seperti sebuah karya seni dan juga data yang kemudian akan dihasilkan oleh penelitian kualitatif memiliki interpretasi sesuai dengan data yang ditemukan di lapangan penelitian. Dalam melakukan penelitian kualitatif terdapat beberapa pendekatan, menurut (Harahap, 2020) terdapat 11 macam pendekatan dalam penelitian kualitatif yaitu pendekatan fenomenologis, *grounded* teori, etnografis, historis, studi kasus, pendekatan melalui *philosophical inquiry*, konstruksionistik, heuristic, etnometodologi, interaksi simbolik dan juga hermeneutik.

Dalam penelitian ini metode pendekatan kualitatif yang akan diambil terbagi menjadi penelitian fenomenologis, etnografis dan juga melalui pendekatan studi kasus, penulis kemudian akan menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan cara studi kasus. (Rahardjo & Gudnanto, 2011) mendefinisikan studi kasus sebagai suatu metoda dalam upaya memahami individu dengan cara integrative dan juga komprehensif untuk memperoleh sebuah pemahaman yang lebih dalam tentang individu

dan juga masalah yang sedang dihadapi dengan tujuan akhir untuk menyelesaikan masalah tersebut dan juga mengembangkan diri menjadi lebih baik.

(Harahap, 2020) menyatakan bahwa penelitian kualitatif memiliki beberapa karakteristik, prosedur dan tahapan sebagai berikut:

- a) Menggunakan pola berpikir yang bersifat induktif atau empiris – rasional maupun *bottom up*.
- b) Penelitian kualitatif seringkali dipergunakan untuk menghasilkan suatu *grounded theory* yang mana teori tersebut timbul berdasarkan pada data yang tidak berlandaskan pada suatu hipotesa yang menjadikan teori tersebut menjadi sebuah *generating theory* yang bersifat substantif.
- c) Perspektif atau pandangan dari partisipan maupun responden sangat diutamakan dan berharga dikarenakan pandangan serta pola pikir dari partisipan dapat memunculkan fakta fenomenologis.
- d) Dalam penelitian yang bersifat kualitatif tidak memiliki suatu rancangan yang baku dan dapat berkembang selama proses penelitian terjadi.
- e) Teknik pengumpulan data berdasarkan pada prinsip dasar fenomenologis dengan memahami secara mendalam mengenai gejala dan fenomena yang sedang dihadapi.

- f) Peneliti memiliki fungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data dimana hal tersebut menjadikan peneliti tidak dapat dipisahkan dengan apa yang sedang ia teliti.
- g) Penganalisaan data dapat dilakukan pada saat penelitian sedang maupun setelah berlangsung.
- h) Hasil yang dihasilkan dari penelitian bersifat deskriptif dan juga memiliki interpretasi dalam kurung waktu dan juga situasi tertentu.

Prosedur Penelitian Kualitatif:

- a) Merumuskan permasalahan yang akan diangkat sebagai fokus penelitian.
- b) Mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian di lapangan.
- c) Menganalisa data yang dikumpulkan.
- d) Merumuskan hasil penelitian.
- e) Menyusun rekomendasi serta saran untuk penyusunan keputusan.

Tahapan Penelitian Kualitatif:

- a) Mengangkat topik permasalahan.
- b) Membuat pertanyaan untuk kegunaan penelitian.
- c) Mengkolek data yang relevan dengan penelitian.
- d) Melakukan penganalisaan data yang telah dikoleksi.

e) Menjawab pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya.

Sesuai dengan tahapan dan juga prosedur dari penelitian kualitatif yang telah dijabarkan diatas, maka penulis dapat melakukan penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus secara langsung ke lapangan dengan cara mengumpulkan data dari hasil wawancara dan observasi yang kemudian akan di olah pada tahap penganalisaan data.

B. Partisipan & Tempat Penelitian

1. Partisipan Penelitian

Penelitian ini akan dilangsungkan oleh penulis di Hotel X yang merupakan salah satu hotel bintang lima di Jakarta Pusat. Penelitian ini akan melibatkan partisipan atau narasumber yang mengenal lokus penelitian dan bersifat internal, narasumber yang akan penulis libatkan berjumlah 2 orang dari departemen *Sales & Marketing* di Hotel X, yaitu *Director of Sales & Marketing* dan *Marketing Communication Officer*.

2. Tempat Penelitian

Hotel X merupakan salah satu hotel bintang 5 pertama yang ada di Indonesia yang berdiri sejak tahun 1972. Hotel X merupakan salah satu hotel yang termasuk kedalam salah satu *brand international chain hotels*, Hotel X memiliki berada si lokasi strategis di Jakarta Pusat yang membuat Hotel X sangat mudah di akses dengan menggunakan berbagai macam metode transportasi

baik dengan transportasi pribadi maupun umum. Hotel X juga merupakan sebuah jasa akomodasi dengan tipe *Bleisure* alias *Business and Leisure* dimana menjadikan Hotel X pilihan bagi berbagai macam kalangan mulai dari sektor bisnis maupun orang-orang yang ingin melakukan *Leisure Trip*, fasilitas-fasilitas yang ditawarkan oleh Hotel X pun beragam mulai dari adanya 6 pilihan *dining outlets* yang menarik, kolam renang dengan *olympic size* terbesar di kawasan tempat ia berada dan juga 23 *meeting* dan *business venue*.

C. Pengumpulan Data

(Moleong, 2017) mengklasifikasikan beberapa jenis data yang dapat diambil di dalam sebuah penelitian kualitatif sebagai berikut:

- a) Perbuatan serta kata-kata yang di dapatkan oleh peneliti selama melakukan observasi maupun wawancara.
- b) Sumber tertulis, sumber ini merupakan pendukung data yang bisa didapatkan melalui catatan pribadi, arsip, dokumen, laporan maupun jurnal karya ilmiah.
- c) Gambar / Foto, dimana gambar atau foto dapat dianalisis dan dijadikan sebagai sumber pendukung hasil penelitian.
- d) Data statistik, data dari statistik ini dapat dijadikan sebagai sumber tambahan yang dapat membantu dalam memberikan gambaran untuk memahami latar dari penelitian yang dijalankan.

Berdasarkan pada jenis data yang dijelaskan diatas, maka dalam penulisan penelitian kualitatif ini penulis akan menggunakan poin a dan juga b yang akan penulis dapatkan melalui teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a) Observasi

Berdasarkan pada (Harahap, 2020), observasi atau pengamatan adalah suatu teknik yang dilakukan untuk menentukan fokus dari penelitian dan juga mengamati fenomena yang sedang terjadi di lapangan dengan mencari pemahaman terhadap masalah yang dihadapi serta pemahaman yang tepat untuk mengahapi fenomena tersebut. Observasi yang akan dijalankan bersifat *semi-moderate* dimana observasi ini merupakan kegiatan lanjutan dari hasil observasi yang penulis telah jalankan selama melaksanakan program Praktik Kerja Nyata yang bersifat observasi sebagai orang dalam sekaligus orang luar.

b) Wawancara

Menurut (Sugiyono, 2017), wawancara atau *interview* merupakan sebuah teknik pengumpulan data untuk menumakan permasalahan yang akan diteliti dan mengetahui respon yang lebih mendalam dari responden atau narasumber. Teknik ini juga didasarkan pada laporan mengenai diri sendiri atau pengetahuan maupun keyakinan milik pribadi. Metode pengumpulan data ini dapat dilakukan secara

terstruktur maupun tidak terstruktur melalui wawancara secara langsung ataupun melalui media bantu komunikasi seperti telepon.

Penulis akan menjalankan wawancara secara terstruktur dengan pembuatan pedoman wawancara sebagai acuan pengajuan pertanyaan selama melaksanakan proses wawancara dan proses wawancara tersebut akan dilaksanakan dengan media bantu komunikasi dengan menggunakan telepon.

c) Studi Pustaka

(Sugiyono, 2017) turut menyatakan bahwa studi pustaka merupakan kegiatan pencarian literatur maupun dokumen yang berkaitan dengan fenomena yang akan diteliti. Hasil dari studi pustaka ini akan menjadi tinjauan serta dokumen atau data pendukung yang melengkapi proses observasi dan juga wawancara dalam penelitian kualitatif yang akan dilakukan.

d) Instrumen Pengumpul Data

Alat bantu yang akan penulis gunakan selama mengumpulkan data adalah dengan media catat dan juga alat perekam suara.

D. Analisis Data

Penganalisaan data akan dilakukan setelah observasi dan kegiatan wawancara berlangsung. Berdasarkan kepada Miles dan Huberman yang

dijelaskan dalam Sugiyono (2017) terdapat 3 teknik dalam penganalisaan yang dijabarkan sebagai berikut:

a) Reduksi atau Pengurangan Data

Reduksi atau pengurangan data merupakan sebuah proses pemilihan atau pemfokusan data berdasarkan data yang ditemukan di lapangan. Proses ini memiliki maksud untuk menajamkan analisa data dengan melakukan penyaringan data dan menggolongkan data serta menghilangkan data yang tidak diperlukan dalam penarikan konklusi pada analisa data.

b) Penyajian Data

Proses penyajian data memiliki fungsi untuk menyampaikan hasil pengolahan data setelah proses reduksi data dilakukan, biasanya penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan cara deskriptif maupun naratif yang mudah untuk dipahami, selain itu penyajian juga dapat dilakukan dengan menyajikan data berupa grafik, bagan ataupun gambar hasil olahan data.

c) Penarikan Kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan atau verifikasi ini merupakan kesimpulan awal yang bersifat sementara dan dapat berubah apabila terdapat bukti yang kuat pada proses pengumpulan data yang dilakukan selanjutnya. Jika kesimpulan yang ditarik pada tahapan awal didukung dengan data dan juga bukti yang konsisten maka kesimpulan yang dibuat merupakan sebuah kesimpulan yang bersifat kredibel.

E. Pengujian Keabsahan Data

Data-data yang telah dikumpulkan selama menjalankan proses penelitian kualitatif ini kemudian haruslah diuji validitas nya terlebih dahulu. Menurut (Sugiyono, 2017) ada empat cara dalam melakukan uji validitas data yaitu dengan pengujian *credibility*, *transferability*, *dependability* serta *confirmability* dengan penjelasan lebih detail sebagai berikut:

a) *Credibility*

Dalam melakukan uji kredibilitas ini dijalankan untuk menimbulkan kepercayaan terhadap hasil analisa data dan dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

i. Perpanjangan Pengamatan atau Observasi

Merupakan sebuah proses untuk menguji kredibilitas hasil dari pengumpulan data dengan menambah masa pengamatan yang dilakukan untuk memperdalam hubungan antara peneliti dengan sumber yang diteliti, jika hasil perpanjangan menunjukkan bahwa data sebelumnya sudah tepat maka masa perpanjangan pengamatan atau observasi ini dapat dihentikan.

ii. Meningkatkan Ketekunan

Cara untuk meningkatkan ketekunan ini dapat dilakukan dengan meningkatkan intensitas pengamatan untuk menghasilkan hasil pengamatan

yang lebih tepat dan berkelanjutan. Tujuan dari peningkatan ketekunan ini adalah untuk memastikan apakah data yang telah diperoleh benar atau tidak.

iii. Triangulasi

Proses triangulasi merupakan tahap pengecekan data dengan berbagai sumber, cara serta waktu yang berbeda-beda untuk menemukan jawaban yang sama dalam pengujian data yang sudah ditemukan.

iv. Analisa Kasus Negatif

Kasus negatif ketika sebuah data yang tidak sesuai muncul dalam hasil penelitian, analisis kasus negatif ini dilakukan dengan cara mencari data-data yang berbeda ataupun bertentangan dengan hasil data yang sudah ditemukan sebelumnya hingga tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan.

v. Referensi

Dalam uji kredibilitas menggunakan referensi dimaksudkan dengan membuktikan data hasil penelitian dengan memberikan referensi yang mendukung data yang telah dikumpulkan sebelumnya. Data yang dapat digunakan sebagai referensi bisa berupa gambar, dokumen, video maupun alat pendukung data yang lainnya.

vi. Pengadaan *Membercheck*

Proses yang dilakukan oleh peneliti dengan memberikan data hasil penelitian kepada pemberi data merupakan proses yang disebut dengan *membercheck*, tujuan dari proses *membercheck* ini adalah untuk mengkonfirmasi dan mengecek apakah data hasil penelitian yang diterima oleh peneliti melalui narasumber atau informan sudah sesuai dengan laporan yang dibuat oleh peneliti.

b) *Transferability*

Proses uji *transferability* atau validitas eksternal merupakan pengujian yang dilakukan dengan cara mengaplikasikan laporan hasil dari penelitian yang telah dibuat di lokus atau tempat lain sehingga hasil dari penelitian tersebut dapat dibuktikan bersifat valid atau kredibel.

c) *Dependability*

Pengujian *dependability* atau reliabilitas ini dilakukan dengan menguji apakah hasil penelitian yang telah dibuat dapat digunakan kembali oleh peneliti lainnya untuk mengulangi proses penelitian.

d) *Confirmability*

Proses pengujian *confirmability* ini dapat disebut juga sebagai uji obyektivitas, pengujian ini dilakukan dengan cara melihat apakah hasil dari penelitian yang telah dibuat dapat disepakati oleh banyak pihak. Uji obyektivitas ini mengkaitkan

proses dari penelitian dengan hasil dari penelitian yang telah didapatkan.

Berasarakan berbagai macam cara dalam pengujian data seperti yang dipaparkan diatas, metode pengujian data yang akan penulis gunakan adalah metode triangulasi data dengan cara mencocokkan hasil dari wawancara antara 2 narasumber dari departemen *Sales & Marketing* di Hotel X yang memiliki 2 jabatan serta pengalaman yang berbeda untuk mencocokkan data dan melakukan diskusi lanjutan untuk memastikan apakah data yang diperoleh dari narasumber tersebut sudah benar atau jika data yang didapatkan berbeda akibat sudut pandang narasumber yang berbeda.

F. Jadwal Penelitian

Gambar 4
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan																							
	Feb				Mar				Apr				May				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
Observasi Lokus Penelitian																								
Pengajuan Judul, TOR dan Dosen Pembimbing																								
Penyusunan Proposal dan Proses Bimbingan																								
Pengumpulan Draft Propoposal Penelitian																								
Seminar Proposal Penelitian																								
Penyusunan Proyek Akhir dan Bimbingan																								
Observasi, Wawancara dan Pengumpulan Data																								
Pengumpulan Draft Proyek Akhir																								
Sidang Proyek Akhir																								

Sumber: Data Olahan Penulis, 2022

Pada sub bab ini merupakan jabaran rangkaian kegiatan penelitian yang dijalankan oleh penulis mulai dari tahap awal hingga akhir sebagaimana terlampir pada gambar jadwal kegiatan yang penulis buat seperti diatas.