

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penulis akan berencana melaksanakan metode penelitian kualitatif dalam penyusunan proyek akhir ini. Menurut Moleong (2010:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dipahami oleh subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata – kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Berdasarkan teori – teori yang ada diatas, penulis menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah sebuah prosedur yang dilakukan untuk mengungkap hal - hal yang diketahui subyek penelitian tersebut secara holistik dan dijabarkan dengan bahasa melalui kata - kata menggunakan konteks yang khusus dengan digunakannya metode ilmiah dan observasi atau pengamatan.

Terdapat beberapa pendekatan yang dapat dilakukan oleh peneliti dalam melakukan penelitian dengan metode kualitatif ini diantaranya: etnografi, fenomenologi, *theory grounded*, studi kasus, dan naratif. Hal tersebut sudah dijelaskan oleh Creswell dalam Raco (2013), yang membagi jenis pendekatan penelitian kualitatif menjadi lima bagian tersebut. Peneliti harus memahami pendekatan yang digunakan dalam penelitiannya agar penelitian dapat terfokus pada fenomena yang terjadi. Pada penelitian ini, penulis berencana melakukan

penelitian menggunakan penelitian studi kasus sebagai pendekatannya. Creswell dalam Raco (2013:49), menjelaskan bahwa studi kasus adalah bagian dari metode kualitatif dengan tujuan mendalami suatu fenomena tertentu dengan melibatkan pengumpulan beraneka sumber informasi, studi kasus merupakan eksplorasi dari sistem – sistem yang terkait. Ditegaskan dalam pernyataan Setiadi (2015:165), bahwasannya studi kasus merupakan metode penelitian untuk mengumpulkan informasi yang cukup tentang, seseorang, situasi sosial, peristiwa atau kelompok tertentu sehingga memungkinkan peneliti untuk memahami dengan baik bagaimana subjek penelitian itu berfungsi. Setelah peneliti melakukan penelitian kualitatif studi kasus yang terjadi, penulis akan menyajikan hasil penelitian secara deskriptif mengenai fenomena beban kerja yang terjadi di *food and beverage department* Fabu Hotel Bandung. Selain itu, setelah melakukan penelitian beban kerja karyawan di *food and beverage department* Fabu Hotel Bandung, penulis akan mendapatkan kesimpulan dari penelitian berdasarkan atas metode yang digunakan beserta instrumen – instrumen yang ada.

Di dalam metode penelitian kualitatif, terdapat pembeda yang membedakan dengan penelitian lainnya. Berdasarkan pemaparan Neuman dalam Anggito dan Setiawan (2018:16-17) ciri – ciri metode penelitian kualitatif adalah:

- a. *Construct social rality, cultural meaning* (membangun realitas sosial, makna budaya).
- b. *Focus on interactive process, event* (fokus pada proses interaktif, kegiatan).
- c. *Aunthenticity is key* (autensitas adalah kunci)
- d. *Values are presents and explicit* (nilai sekarang dan eksplisit).

e. *Theory and data are fused* (teori dan data menyatu).

f. *Situationally constrained* (dibatasi situasi).

g. *Few cases, subjects* (sedikit kasus, subjek).

h. *Researcher is involved* (peneliti terlibat).

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis melakukan tahap – tahap penelitian yang telah dipaparkan oleh Anggito dan Setiawan (2018:165) yaitu:

1. Tahap Pra Lapangan

a. Menyusun rancangan penelitian

b. Memilih lapangan penelitian

Setelah melakukan tahapan sesuai dengan panduan di atas, penulis dapat melakukan penelitian dengan melakukan tahapan berikutnya yaitu tahap pekerjaan lapangan dan tahap analisa data.

B. Partisipan & Tempat Penelitian

1. Partisipan penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Fabu Hotel Bandung, yang bergerak sebagai unit pelayanan jasa akomodasi dalam industri hospitaliti khususnya dan pariwisata pada umumnya. Penelitian ini melibatkan partisipan internal yang ada di Fabu Hotel Bandung. Partisipan yang dilibatkan adalah keempat staf *food and beverage department* Fabu Hotel Bandung. Keempat staf tersebut dibagi sesuai dengan jabatan yang diemban yaitu satu orang *supervisor* dan tiga orang *attendant* yang

ada di Fabu Hotel Bandung. Setiap staf memiliki status kontrak kerja yang berbeda – beda yaitu supervisor dengan status pegawai kontrak tetap dan ketiga orang *attendant* dengan status pegawai kontrak *daily worker*. Berikut adalah data lengkap partisipan penelitian:

- a. Nama : M. Sopyan Gunawan
Jabatan : F&B Supervisor
- b. Nama : Dian Sodikin
Jabatan : F&B Attendant
- c. Nama : Rizky Ikhsan Fadillah
Jabatan : F&B Attendant
- d. Nama : Irpan Rahadian
Jabatan : F&B Attendant

2. Tempat penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian di Fabu Hotel Bandung. Fabu Hotel Bandung adalah hotel bintang tiga yang terletak di Jalan Kebon Jati No.32, Kelurahan Kebon Jeruk, Kecamatan Andir Kota Bandung. Hotel ini bertemakan nuasa minimalis bagi para tamunya. Fabu hotel juga terletak di lokasi yang strategis di Kota Bandung. Letaknya hanya berjarak 5 menit berkendara dari Stasiun Bandung dan 13 menit berkendara dari Bandara Husein Sastranegara. Hotel ini juga terletak di dekat pusat atraksi dan kuliner Kota Bandung seperti

Sudirman Street Market , *Paskal Hyper Square* dan Pasar Baru. Hotel ini didirikan pada tahun 2015 dengan pemilik perseorangan hingga diakuisisi oleh *Acolla Hotel Group* pada tahun 2018. Hotel yang memiliki 86 kamar ini memiliki fasilitas *food and beverage* yang lengkap meliputi: restoran, bar dan *in-room dining service*.

C. Pengumpulan data

Menurut Raco (2013), data penelitian kualitatif biasa berbentuk teks, foto, cerita, gambar, *artifacts* , bukan berupa angka hitung -hitungan. Data – data tersebut dikumpulkan bila arah penelitian telah jelas dan informan atau partisipan sebagai sumber data yaitu sudah teridentifikasi dengan baik, dengan catatan Pemberi informasi memberikan izin/setuju untuk memberikan informasi - informasi tersebut. Raco (2013), menjelaskan bahwa syarat seseorang kompeten menjadi partisipan adalah:

- a. Mempunyai informasi yang kita butuhkan
- b. Dapat menceritakan informasi serta pengalamannya secara jelas
- c. Benar – benar terlibat secara langsung dengan gejala, peristiwa, masalah yang terjadi.
- d. Berkenan untuk memberikan informasi.
- e. Dalam kondisi tidak tertekan, secara sukarela serta dengan kesadaran penuh dalam partisipasinya.

Untuk menjangkau informasi yang dibutuhkan oleh, penulis tentu perlu untuk melakukan pengumpulan data untuk mendapatkan data yang dibutuhkan guna menunjang kebutuhan penelitian. Menurut Sugiyono (2005:62), Tujuan dari penelitian adalah untuk mendapatkan data oleh karena itu, teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian. Penulis akan melakukan teknik wawancara, observasi, dan studi dokumentasi dalam melaksanakan penelitian ini.

- a. Wawancara : Menurut Sugiyono (2013:137) Penggunaan wawancara sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui hal – hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil ataupun peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan demi menemukan permasalahan yang akan diteliti. Wawancara dapat dilakukan dengan wawancara mendalam (*in-depth interview*). Data - data yang dapat diperoleh dari wawancara mendalam (*in-depth interview*) dapat berupa persepsi, pendapat, perasaan dan pengetahuan narasumber.
- b. Observasi : Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2013:145), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua diantara yang terpenting adalah proses – proses pengamatan dan ingatan.
- c. Studi Dokumentasi : Sugiyono (2013:240) menjelaskan bahwa studi dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari dokumen untuk mendapatkan data atau informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Dokumen bisa berbentuk tulisan,

misalnya catatan harian, ceritera, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar, sketsa, bagan, dan lain sebagainya.

D. Analisis Data

Analisis data dapat diartikan sebagai proses pengolahan data dari data yang ditemukan yang penulis dan ditafsirkan menjadi suatu temuan baru. Menurut Sugiyono (2013:89). Analisis data adalah proses sistematis dalam mencari dan menyusun data dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit – unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan dari data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi hingga tidak sulit dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain Berdasarkan pemaparan Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:91) langkah – langkah yang dapat dilakukan untuk menganalisis sebuah data adalah sebagai berikut:

1. Melakukan Reduksi data

Menurut Sugiyono (2012:92), mereduksi data berarti merangkum, memilih hal – hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting, dicari tema dan polanya, sehingga data yang telah direduksi akan memeberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Reduksi data memfokuskan pada proses pemilihan, pemfokusan dan penyederhanaan data – data yang telah dikumpulkan di lapangan sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas tentang penelitian. Reduksi bertujuan untuk mengarahkan dan menggolongkan data serta menghilangkan data yang tidak relevan sehingga dapat menarik sebuah kesimpulan.

2. *Display Data*

Langkah berikutnya setelah penulis melakukan reduksi data dan mendapatkan data yang diperlukan untuk menunjang penelitian, selanjutnya peneliti akan melakukan *display data* atau penyajian data. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2012:95) menjelaskan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan teks yang bersifat naratif. Dengan melakukan *display data*, penulis akan udah untuk memahami apa yang terjadi serta merencanakan proses penelitian selanjutnya berdasarkan data yang telah dipahami tersebut.

3. Pengambilan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2013:96) adalah dengan melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Sifat dari kesimpulan awal yang dikemukakan masih sementara, dan jika ditemukan bukti – bukti kuat di lapangan yang mendukung, perubahan kesimpulan penelitian dapat dilakukan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab fokus penelitian yang difokuskan sejak awal. Tetapi mungkin juga tidak, karena fokus penelitian dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan.

Dalam penelitian ini data yang telah dikumpulkan akan diproses dengan kaidah yang telah ditentukan , lalu akan secara kritis ditarik kesimpulan dengan metode induktif untuk memperoleh kesimpulan yang objektif yang berangkat dari beberapa hal bersifat khusus. Kesimpulan tersebut kemudian akan diverifikasi dengan membuka kembali data hasil reduksi dan *display data*, dengan tujuan agar kesimpulan yang ditarik tidak menyimpang dari fokus penelitian.

E. Pengujian Keabsahan Data

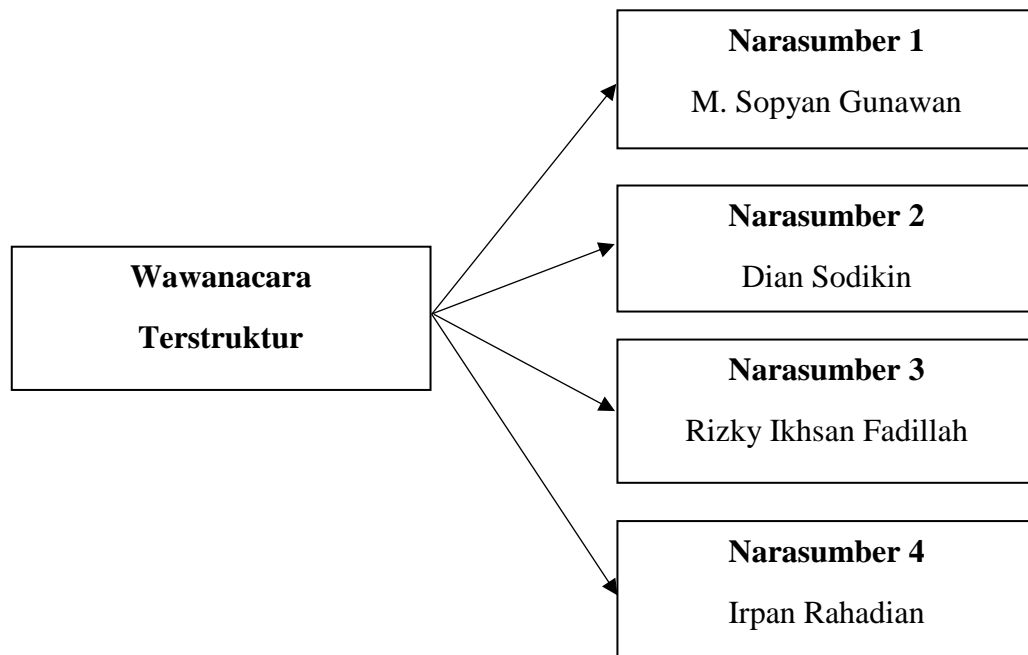
Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis perlu melakukan uji keabsahan data untuk menguji validitas dari data yang diteliti. Robson dalam Afiyanti (2008) mengatakan bahwa keabsahan data yang dihasilkan atau hasil temuan data merupakan tolak ukur kualitas data tersebut. Hal tersebut dapat dilihat dari keautentikan, kepercayaan dan kebenaran sebuah temuan hasil dari sebuah penelitian atau data informasi penelitian yang telah dilakukan.

Oleh sebab itu, penulis akan melakukan metode triangulasi dalam menguji keabsahan data yang ada di penelitian ini. Metode triangulasi memperbolehkan penulis untuk mengembangkan fenomena yang sedang diteliti lebih dalam dengan cara menggunakan berbagai metode dalam memperoleh data agar hasil penelitian lebih akurat. Creswell dalam Afiyanti (2014) menegaskan bahwa strategi untuk melakukan validasi dari sebuah hasil penelitian dapat menggunakan metode triangulasi data, melakukan *member check*, dan membuat deskripsi padat berkenaan dengan hasil – hasil penelitian. Denzin dan Lincoln dalam Afiyanti (2014) membagi macam – macam triangulasi data menjadi tiga jenis, yaitu:

- a. Triangulasi data : peneliti dapat menggunakan berbagai sumber data pada masa penelitiannya.
- b. Triangulasi peneliti : Adanya sebuah kerjasama antar peneliti selama masa penelitian berlangsung dengan maksud mengurangi potensi bias dari satu penelitian.

- c. Triangulasi teori : Penggunaan perspektif - perspektif teori guna mengembangkan penelitiannya.
- d. Triangulasi metodologi : Penggunaan metodologi penelitian melebihi satu dalam melangsungkan penelitiannya.

Penulis akan melakukan triangulasi sumber dengan cara melakukan wawancara terstruktur dengan untuk membandingkan data – data yang diperoleh dari narasumber sehingga dapat ditarik kesimpulan yang akurat. Patton dalam Moelong (2010), menjelaskan bahwa membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam kualitatif dapat disebut dengan triangulasi sumber. Patton dalam Moleong (2010), memaparkan strategi yang digunakan untuk mengecek derajat kepercayaan dapat menggunakan dua cara. Cara pertama yang dapat digunakan yaitu dengan mengecek derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data. Cara lainnya adalah dengan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.



GAMBAR 3 WAWANCARA TERSTRUKTUR BERSAMA KARYAWAN FOOD AND BEVERAGE DI FABU HOTEL BANDUNG

Sumber : Data Olahan Penulis (2020)

Menggunakan teknik triangulasi sumber, data hasil wawancara setiap narasumber yang berpartisipasi dalam penelitian ini akan dibandingkan. Peneliti juga akan melakukan pengecekan derajat kepercayaan dengan memanfaatkan metode triangulasi data, yaitu dengan melakukan pemeriksaan hasil penelitian dari pengumpulan data wawancara, observasi, dan pengumpulan dokumen yang telah dilakukan.

F. Jadwal Penelitian

TABEL 2 JADWAL PENELITIAN

No	Deskripsi Kegiatan	Feb				Mar				Apr				May				Jun				Jul				Aug							
		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.	Observasi Lokus			■	■	■	■																										
2.	Pengumpulan UP										■	■																					
3.	Pengumpulan Data & Wawancara			■	■	■	■	■	■					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
4.	Bimbingan Proyek Akhir					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■										
5.	Pengumpulan Proyek Akhir																						■	■		■							
6.	Sidang Proyek Akhir																										■	■					

Sumber : Data Olahan Penulis (2020)