

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Sugiyono (2009) memberikan penjelasan bahwa metode dalam melakukan penelitian pada intinya terkait tujuan dan juga fungsi yang spesifik digunakan data untuk berpikir secara ilmiah, dikenal juga empat buah kata kunci yang cukup penting yakni metode ilmiah, tujuan, data, serta kegunaan. Teori tersebut memiliki kesamaan dengan penjelasan menurut Darmadi (2013) di mana apabila penelitian merupakan sebuah proses untuk memperoleh data agar dapat digunakan untuk tujuan tertentu. Aktivitas penelitian dapat diketahui dari karakteristik yang rasional, empiris, serta sistematis.

Dalam melakukan penelitian, kita membutuhkan rancangan penelitian. Rancangan dalam sebuah penelitian tentunya mengacu pada sebuah strategi untuk menghasilkan adanya integrasi terhadap beberapa unsur dalam proyek penelitian secara kohesif dan koherensi. Beberapa ahli memiliki pendapat berbeda tentang apa yang dimaksud dengan rancangan penelitian. Creswell (2016), berpendapat bahwa desain pada sebuah penelitian merupakan suatu rencana serta prosedur untuk penelitian metode terperinci pengumpulan dan analisis data.

Menurut Moleong (2006) mendefinisikan penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian dengan maksud agar dapat memahami peristiwa mengenai hal yang dialami oleh subjek tersebut sebagai contoh yaitu perilaku, pola pikir (persepsi), dorongan

(motivasi), tindakan, dan beberapa peristiwa lain yang dialami oleh subjek secara holistik, secara deskriptif dituangkan dengan wujud kalimat dan bahasa. Di dalam situasi tertentu bersifat alamiah, dan juga melakukan pemanfaatan macam-macam metode alamiah. Menurut Sugiyono (2009), penelitian kualitatif dapat menghasilkan deskripsi dan gambaran dari narasumber yang dapat diteliti lebih dalam. Dalam penelitian kualitatif, landasan teori bersifat nyata sesuai fakta yang ada, efektif untuk digunakan pada saat mencari tanggapan dan opini dikarenakan pertemuan secara langsung, serta memiliki pemahaman yang khusus dalam pelaksanaan analisa. Penulis mengambil penelitian kualitatif dengan mengamati, observasi analisis penerapan budaya kerja di THE JAYAKARTA SUITES BANDUNG.

B. Tempat penelitian dan Partisipan

1. Tempat Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian berikut ini, peneliti menentukan The Jayakarta Suites Bandung sebagai objek yang akan diteliti oleh. Secara singkat, berikut merupakan penjelasan singkat The Jayakarta Suites Bandung.

Hotel The Jayakarta Suites Bandung dibangun pada tanah seluas 10.000m² dan dibuka secara resmi (grand opening) untuk tamu pada tanggal 10 Maret 1994 dengan nama Jayakarta Suites Hotel. Pada tahun 1995 Hotel The Jayakarta Suites Bandung mengalami perubahan nama menjadi Hotel Jayakarta Bandung yang diresmikan oleh Presiden Republik Indonesia pada saat itu, Soeharto pada tanggal 6 Desember 1995. Diberi nama Jayakarta dikarenakan Hotel pertamanya berdiri pada pusat pemerintahan Indonesia yaitu Jakarta, di mana sebelumnya Kota Jakarta sendiri bernama Jayakarta.

Nama tersebut diberikan sebagai wujud pengharaan kepada Pangeran Jayakarta yang merupakan pendiri Kota Jakarta.

Hotel The Jayakarta Suites Bandung berdiri sebagai bentuk mendukung aktivitas pariwisata di Kota Bandung, berperan sebagai penyedia akomodasi bagi para wisatawan. Hotel The Jayakarta Suites Bandung berlokasi tepat di sisi utara Kota Bandung, wilayah perbukitan yang dikelilingi pemandangan gunung dan wilayah Kota Bandung sendiri, yang beralamat di jalan IR.H. Juanda no. 381 A Dago, Bandung, 40135. Sebagai Hotel dengan bintang 4. Jumlah kamar yang disediakan adalah 213 terdiri dari 12 tipe kamar.

Hotel The Jayakarta Suites Bandung merupakan hotel bisnis dan *resort*, yang merupakan tempat yang strategis untuk melakukan aktivitas bisnis serta untuk beristirahat. Hotel The Jayakarta Suites Bandung merupakan tempat yang nyaman untuk merasakan ketenangan suasana yang berasal dari air terjun buatan dengan ciri khasnya tersendiri yaitu kolam pasir untuk bermain anak-anak yang pertama di Hotel di Kota Bandung. Hotel The Jayakarta Suites Bandung dapat dicapai dalam kurun waktu \pm 10 menit dari jalan tol Pasopati, \pm 30 menit dari jalan Merdeka, dimana di sana terdapat pusat perbelanjaan dan bisnis yaitu Bandung Indah Plaza, Bandung *Electronic Center*. Kemudian dari Bandara Husein Sastranegara \pm 45 menit, Stasiun Kereta Api \pm 35 menit dan \pm 60 menit dari Terminal Bus Leuwi Panjang. Hotel The Jayakarta Suites Bandung memiliki lahan parker yang luas menampung 150 kendaraan roda 4 dan 100 kendaraan roda 2.

Seluruh kamar memiliki fasilitas lengkap, di dalamnya terdapat telepon SLI (Sambungan langsung Internasional), system keamanan kunci elektronik, AC (*Air Conditioner*), *minibar*, kamar mandi dengan *bath tub* dan *shower*, TV dengan saluran internasional, *wardrobe*, *luggage rack*, *Refrigerator*, *writing table*, dan yang terutama *artwork* khas nusantara.

North Dago Café adalah restoran yang dimiliki The Jayakarta Suites Bandung menyediakan buffet untuk sarapan pagi, makan siang dan makan malam dengan aneka ragam masakan Indonesia dan juga Internasional. Buka setiap hari mulai dari 06.00 pagi sampai 10.30 malam. Lalu The Jayakarta Suites Bandung memiliki *Scenery Bar & Lounge* menawarkan berbagai pilihan kue dan roti serta teh/kopi untuk bersantai. Buka setiap mulai 09.00 pagi hingga 10.30 malam. *Cake & Bakery Shop* menyediakan pilihan *fresh baked cake & bread* setiap harinya. Salah satu yang harus dicoba adalah *Tiramisu* dan *Californian Cheescake*. Buka setiap mulai pukul 06.00 pagi sampai 10.30 malam.

GAMBAR 3

Visi, Misi, dan Core Value The Jayakarta Suites Bandung

VISI

Sebagai perusahaan perhotelan Indonesia dengan skala global yang tumbuh secara berkesinambungan untuk memberi manfaat bagi stakeholder

MISI

Sebagai perusahaan yang :

- Mengutamakan sikap positif dan kinerja yang baik
- Menjadi yang terbaik
- Tumbuh dengan melakukan inovasi terhadap pasar
- Menjunjung tinggi dan melaksanakan “core value” (nilai falsafah) perusahaan
- Bertanggungjawab social kepada masyarakat

CORE VALUE

1. Kejujuran
2. Disiplin
3. Transparan
4. Komitmen
5. Konsisten
6. Kreatif dan Inovatif
7. Tekun dan Ulet

2. Partisipan Penelitian

Partisipan penelitian dalam penelitian ini disebut sebagai informan. Penelitian kualitatif lazimnya mengoleksi data secara langsung di lokasi tersebut, di mana informan mengalami fenomena untuk diteliti. Di sini peneliti tidak menjerumuskan individu pada sebuah skenario. Informasi yang ini didapatkan dengan sesungguhnya melakukan interaksi secara langsung dengan orang-orang dan mengobservasi bagaimana perilaku dan tindakan mereka dalam situasi informan merupakan sifat inti dari penelitian kualitatif. Peneliti menerapkan interaksi tatap muka, seringkali meluas selama periode waktu yang lama (Cresswell. 2016). Dalam proses penelitian ini dapat disimpulkan bahwa proses penelitian berjalan secara alami, partisipan penelitian adalah orang-orang yang dilibatkan emosi, fisik dan karakteristik.

Partisipan pilihan peneliti dalam kegiatan observasi ini adalah *F&B Waiter*, *F&B Supervisor*, *F&B manager* dan *Human Resource Manager* sebagai partisipan yang menciptakan dan mengalami penerapan budaya kerja.

C. Pengumpulan Data

Dalam rencana penelitian secara kualitatif ini, seluruh kumpulan data pengamatan menggambarkan metode pengumpulan data yang sistematis dan memeriksa orang-orang dalam situasi lingkungan yang tidak dibuat-buat atau alami (Creswell, 2016). Dalam hal ini peneliti akan dengan secara langsung melihat objek fenomena yang terjadi di lingkungan kerja tersebut untuk mendapatkan data yang valid. Terdapat berbagai macam metode penelitian kualitatif diantaranya :

1. Metode Observasi

Catatan observasi lapangan akan melibatkan komunikasi yang berkepanjangan dalam situasi sosial, menyatakan bagaimana observasi akan mengamati dan mendapatkan rekaman data (Creswell, 2016). Dalam pengumpulan observasi, ada alasan yang peneliti kualitatif anggap representasi akan berguna untuk pengumpulan data (Creswell, 2016).

Observasi yang dilakukan peneliti adalah untuk menganalisis penerapan budaya kerja pada department F&B di The Jayakarta Suites Bandung, sehingga penelitian menjelaskan proses bagaimana hotel menerapkan proses budaya kerja. Observasi dapat dibedakan menjadi beberapa metode menurut ahli yaitu :

a. Observasi Partisipan

Peneliti kualitatif akan fokus pada pertanyaan terbuka dan dicatat untuk pengumpulan data (Creswell, 2016). Dalam teknik penelitian ini dilakukan dengan upaya seorang untuk dapat masuk ke dalam dan penerimaan sosial ke dalam suatu keadaan di dalam lingkungan yang akan diteliti sehingga lebih baik untuk mencapai pemahaman fenomena yang terjadi.

b. Observasi non-partisipan

Peneliti akan menggunakan perilaku tubuh seperti ekspresi wajah (Patton, 2002). Dalam teknik penelitian ini peneliti mengawasi subyek studinya, dengan pengetahuan mereka, tetapi tanpa mengambil bagian aktif dalam situasi saat melakukan pengawasan.

c. Observasi Naturalistik

Para peneliti kualitatif harus menjelaskan perilaku orang-orang di dalam keadaan lingkungan yang tidak dibuat-buat (Creswell, 2016).

Menurut Creswell (2018) berikut beberapa keuntungan dalam melakukan metode observasi :

- a. Peneliti memiliki pengalaman langsung dengan partisipan
- b. Peneliti dapat mencatat informasi ketika suatu kejadian itu sedang terjadi
- c. Aspek yang bersifat tidak lazim dapat diperhatikan selama kegiatan observasi berlangsung

- d. Memiliki fungsi dalam kegiatan eksplorasi topik yang kemungkinan tidak nyaman bagi partisipan untuk didiskusikan

Peneliti akan menggunakan metode observasi partisipan dan metode observasi naturalistic, penelitian ini akan secara langsung mengamati kegiatan serta berinteraksi dengan partisipan dalam hal kegiatan dan fenomena yang terjadi tanpa dibuat-buat dan apa adanya, penelitian ini akan bermanfaat agar dapat memunculkan persepsi tentang penerapan budaya kerja yang terjadi.

2. Metode Wawancara

Dalam pendekatan penelitian kualitatif, Creswell (2016) menjelaskan bahwa pengumpulan data wawancara harus didasarkan pada sumber data dalam pertanyaan penelitian kualitatif. Tujuan dan sasaran pengumpulan data wawancara adalah untuk membangun hubungan kepercayaan, catatan lapangan, pertanyaan terbuka, dan gaya yang kurang terstruktur (Miles & Huberman, 1994).

Ada sejumlah strategi analisis data yang harus dipertimbangkan peneliti kualitatif selama pendekatan pengumpulan data (Creswell, 2013). Berikut beberapa strategi analisis yang dapat digunakan saat melakukan wawancara :

- a. *Interviewer* kualitatif harus membangun hubungan kepercayaan dengan *interviewee* dan menentukan pertanyaan terbuka dengan gaya yang kurang terstruktur (Patton, 2002).
- b. *Interviewer* harus mengembangkan ide-ide yang tidak terstruktur dengan pertanyaan pembuka seperti 'Apakah Anda mau memberi tahu kami tentang masalah Anda? pengalaman hidup pribadi dengan mengunjungi kamp pengungsi di Afrika? (Patton, 2002).
- c. *Interviewer* harus bisa mengeksplorasi pandangan dan pengalaman hidup pribadi *interviewee* dan menunjukkan pemahaman tentang peristiwa sosial (Patton, 2002).
- d. *Interviewer* harus menggambarkan pengetahuan dan keterampilan interpersonal seperti mendengarkan dan bertanya (Creswell, 2016).

Hukum dan konteks harus dipertahankan karena ini akan merusak integritas pengumpulan data dan hubungan kepercayaan dengan peserta (Patton, 2002). Berdasarkan pertanyaan penelitian dan protokol wawancara, akan sangat penting bagi pewawancara untuk mengembangkan hubungan kepercayaan dengan peserta dan mengajukan pertanyaan terbuka (Creswell, 2016). Peneliti kualitatif akan mengembangkan jenis protokol wawancara berdasarkan pada masing-masing jenis anggota seperti wawancara terstruktur, tidak terstruktur, dan semi-terstruktur (Creswell, 2016).

Menurut Creswell & Poth (2018) berikut beberapa keuntungan

dalam melakukan metode observasi :

- a. Berguna ketika *interviewee* tidak dapat diamati secara langsung
- b. *Interviewee* dapat memberikan informasi historis.
- c. Memberikan Interviewer kendali dalam menjalankan proses Tanya jawab.

Proses wawancara harus dilakukan secara *face to face* dengan *interviewee* yang memiliki tujuan agar peneliti dapat mendapatkan jawaban jawaban yang jelas sehingga *Interviewer* akan melakukan wawancara secara *to the point*, serta Interviewer dapat melihat reaksi, ekspresi dan respon dari pertanyaan yang diajukan oleh *Interviewer*.

Proses wawancara akan dilakukan kepada 3 partisipan dari department F&B dan 1 partisipan dari Department Sumber Daya Manusia.

3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2009) memahami kajian teoritis, literatur referensi ilmiah yang memiliki kekerabatan dengan budaya, nilai dan norma yang memiliki perkembangan di dalam fenomena sosial yang sedang diteliti. Sumber referensi dari penelitian ini dapat didapat melalui membaca buku dan jurnal yang memiliki informasi yang valid dan relevan agar dapat dijadikan landasan teori dalam penelitian.

D. Analisis Data

Menurut Moleong (2005), langkah-langkah analisis data secara kualitatif diawali dengan melakukan kajian secara detil pada seluruh data yang telah

didapatkan dari berbagai macam sumber, yaitu wawancara, observasi yang telah dituangkan pada catatan lapangan, dokumen yang bersifat personal, dokumen bersifat resmi, foto hasil tangkapan dan sebagainya. Setelah dikaji dengan detil, langkah yang dilakukan selanjutnya adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian, verifikasi kategorisasi, dan langkah yang terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

a. Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ini adalah suatu langkah permulaan dari kegiatan analisis data, proses koleksi data diambil dari hasil akhir kegiatan wawancara, observasi, dan juga proses dokumentasi, Sugiyono (2013). Penelitian kualitatif, proses koleksi data di saat kondisi alamiah, yaitu kondisi di mana suatu fenomena yang terjadi apa adanya.

b. Reduksi Data

Sebuah proses meringkas dan hanya mengambil hal intinya saja, meletakkan fokus hanya pada sesuatu yang bersifat penting, melakukan pencarian tema dan pola dengan tepat, serta pada akhirnya membuang hal-hal yang sesungguhnya tidak dipedulikan keberadaannya (Sugiyono, 2009). Reduksi data dapat diterapkan dengan melaksanakan proses abstraksi. Abstraksi merupakan sebuah kegiatan membentuk sebuah ringkasan langkah dan pernyataan yang hendaknya harus dipertahankan, oleh karena itu tetap berada di dalam data hasil observasi (Moleong, 2006). Dengan pengertian lain, tahapan reduksi data diterapkan oleh peneliti secara berkepanjangan pada saat melaksanakan penelitian agar dapat

menciptakan artikel inti dari data yang didapatkan dari proses koleksi dan pengamatan data.

Dengan hal tersebut, objektif utama dari reduksi data ini adalah untuk mempermudah mencerna data yang didapatkan selama proses observasi dan penggalian data di lapangan. Data yang didapat pada proses penggalian data sebelumnya tentunya adalah data yang memiliki tingkat kerumitan tinggi dan cukup sering dijumpai data yang sama sekali tidak berkaitan dengan topik dalam penelitian, akan tetapi data yang telah dikumpulkan itu telah tergabungkan bersama data yang memiliki kaitan dengan kegiatan observasi. Maka itu dengan kondisi data yang tergolong rumit ini, peneliti diharuskan untuk menerapkan proses penyederhanaan data dan menghapuskan data yang tidak ada relasi sama sekali dengan topik. Sehingga objektif penelitian tidak semata-mata untuk memperoleh data yang sederhana, akan tetapi juga memverifikasi kembali data yang telah diolah tersebut berisikan data yang termasuk dalam porsi penelitian (Kasiram, 2008).

c. Penyajian Data

Menurut Miles dan juga Huberman yang dikatakan kembali oleh Muhammad Idrus, penyajian data merupakan sebuah kumpulan informasi teratur yang dapat memberikan probabilitas keberadaan penarikan kesimpulan (Idrus, 2009). Langkah ini dilaksanakan dengan melakukan pemaparan beberapa kumpulan informasi teratur yang menghadirkan probabilitas keberadaan penarikan kesimpulan. Alasan hal ini diterapkan

yaitu dikarenakan data yang didapat selama tahap penelitian kualitatif pada umumnya bersifat naratif, oleh karena itu dibutuhkan kegiatan penyederhanaan tanpa menghilangkan makna intinya.

Penyajian data diterapkan agar dapat memandang gambaran sebagian maupun hanya bagian spesifik dari keseluruhan. Di tahap ini peneliti berusaha agar dapat memberikan klasifikasi dan memaparkan data seperti apa yang sesuai dengan inti yang problematik yang melewati tahap pengkodean pada mulanya di tiap sub-pokok suatu masalah.

d. Kesimpulan atau verifikasi

Merupakan langkah terakhir dalam melakukan proses analisa data. Pada tahap ini, peneliti menyampaikan konklusi atas data yang telah dihasilkan sebelumnya. Tahap ini didedikasikan untuk menemukan inti permasalahan yang dihasilkan dengan cara mengamati relasi, keselarasan, ataupun distingsi. Tahap penarikan kesimpulan ini dapat diterapkan dengan metode membandingkan keselarasan argumen dari subjek dengan inti yang merupakan kandungan dari konsep yang bersifat dasar dalam penelitian.

E. Keabsahan Data

Validasi data tentunya terjadi selama penerapan langkah pada tahap penelitian, meletakkan fokus pada bagaimana peneliti menulis sebuah bagian dalam studi tentang prosedur yang akan dilakukan untuk memvalidasi temuan studi yang diusulkan. Peneliti diperlukan untuk mengutarakan langkah yang hendak mereka tempuh dalam proses studi untuk memastikan akurasi dan juga

apakah temuan mereka bersifat kredibel. Dalam hal keabsahan tentunya tidak mengandung konotasi yang selaras dalam penelitian kualitatif sama dengan halnya dalam penelitian kuantitatif; sama saja bukan merupakan pendamping yang dapat diandalkan atau digeneralisir. Validitas kualitatif mendefinisikan bahwa peneliti mengoreksi akurasi temuan dengan melaksanakan prosedur tertentu, sedangkan reliabilitas (tingkat keandalan) kualitatif menginterpretasikan bahwa cara pendekatan peneliti bersifat konstan pada tiap peneliti dan juga antara proyek yang tidak sama (Gibbs, 2007).

Secara teoritis, tahap analisis data merujuk pada opini Moleong (2006 : 118) yang menurutnya, agar menghasilkan dan memastikan data relevan keabsahannya digunakan metode pemeriksaan data yang berdasarkan kepada beberapa kriteria yakni:

a. Kriteria derajat kepercayaan kredibilitas agar dapat mendapatkan data, dilaksanakan hal yang bagaimanapun caranya menciptakan hasil yang terverifikasi.

b. Kriteria keterlibatan *transferability*. Pengalihan data diterapkan dalam situasi dan keadaan lingkungan sosial observasi yang belum terdapat interferensi.

c. Kriteria ketergantungan. Validitas data yang didapat kemudian memasuki tahap kontrol dengan cara mencari bukti sah dalam realita sosial yang dilaksanakan, atau diselenggarakan observasi dan wawancara yang

diulang. Benar, dalam kriteria ini seringkali ditemukan kesulitan, dikarenakan suatu fenomena tidak mengalami repetisi yang eksak seperti sebelumnya. Akan tetapi, langkah seperti ini tetap diterapkan karena keberadaannya sangat baik untuk dijadikan bahan dalam menentukan pilihan.

d. Kriteria kepastian (*confirmability*) agar dapat mengoleksi data yang berkarakteristik objektif, seluruh informasi dan data yang telah didapat sebelumnya didiskusikan kembali dengan narasumber yang bersifat krusial.

Seluruh kumpulan data yang telah dikoleksi, diklasifikasikan ke dalam kelompok primer dan sekunder. Sebagai tahap penutup dari proses penelitian ini yaitu melakukan kegiatan analisis data. Pada kegiatan ini, jenis analisis yang didukung merupakan analisis data. Analisis tersebut berkarakteristik deskriptif, yang berarti memberikan interpretasi data secara detil dan total, serta didampingi gambaran terhadap data itu sendiri, dengan metode menggabungkan beberapa konsep yang tergolong relevan dengan penelitian sehingga menciptakan data yang selaras.

Pada akhirnya, demi mendapatkan data yang relevan untuk diinterpretasikan, penelitian ini memiliki kekerabatan yang erat dengan pendekatan kegiatan interaksi simbolik makna dari objek, manusia, situasi, dan kenyataan yang sesungguhnya tidak mengandung definisi tunggal, akan tetapi dibutuhkan interpretasi manusia agar objek, situasi, kenyataan, dan manusia itu sendiri bermakna (moleong, 2006 : 181).

F. Jadwal Penelitian

Penelitian awal akan dilakukan selama 6 bulan selama penyelesaian proyek akhir akan berlangsung terhitung dari Februari – Juli 2020. Penelitian mengumpulkan data sesuai dengan kesepakatan dengan pihak hotel berdasarkan dengan jadwal observasi yang telah direncanakan oleh peneliti dan narasumber.

NO	URAIAN 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	Pengajuan dan Observasi Lokus			■	■																								
2	Pengajuan Judul dan Dosen Pembimbing			■	■																								
3	Penyusunan dan Bimbingan Proposal Usulan Penelitian					■	■	■	■	■																			
4	Pengumpulan Proposal dan Seminar Usulan Penelitian									■																			
5	Penyusunan dan Bimbingan Proyek Akhir					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
6	Pengambilan data dan Wawancara			■	■												■	■											
7	Pengumpulan Proyek Akhir																										■		
8	Sidang Proyek Akhir																											■	

Sumber : Data Olahan Penelitian (2020)