

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini ialah kalimat kalimat yang kemudian ditulis maupun berasal dari perkataan orang atau perilaku seseorang yang sedang diteliti. (Bogdan dan Taylor dalam Moleong, 2010) Pendapat lain dikemukakan oleh Afifuddin (2009:57) metode penelitian kualitatif ialah sebuah penelitian yang dirancang dengan guna untuk mengamati keadaan objek secara alamiah, dan posisi seorang peneliti adalah instrument kunci, dengan menggunakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dinamakan triangulasi, dan dengan cara analisis data bersifat induktif, dan hasil yang dihasilkan dari cara penelitian kualitatif lebih kepada menunjukkan arti atau makna daripada generalisasi. Berdasarkan beberapa pendapat dalam uraian diatas, dapat dindikasikan bahwasannya cara penelitian kualitatif adalah sebuah rancangan penelitian yang berorientasi kepada fenomena atau gejala yang bersifat secara alami dalam masalah kemanusiaan dan sosial dimana hasil pengamatan penulis sebagai kunci nya.

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

##### **1. Partisipan Penelitian**

Partisipan dapat diartikan sebagai berperannya seseorang atau beberapa orang dalam suatu kegiatan (Astuti 2009). Dalam hal ini keterlibatan seorang partisipan bersifat sebagai sumber informasi dari penelitian ini. Dalam penelitian ini terdapat 3 partisipan yang terlibat yaitu: *Human Resources*

*Manager* yang mengelola dan mengawasi sumber daya manusia, *Assistant Housekeeping Manager* yang bertanggung jawab dalam program pelatihan, dan karyawan *housekeeping* sebagai peserta.

## 2. Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Hotel Horison Ultima Bandung yang berlokasi di Jl. Pelajar Pejuang'45 No. 121 Buahbatu, Kota Bandung, Jawa Barat 40264. Hotel Horison Ultima Bandung dengan kelas bintang 4 (empat) sudah berdiri sejak 1992. Hotel Horison Bandung memiliki 9 lantai dengan total 253 kamar yang berdiri di atas tanah seluas 30.000 meter persegi.

Website : [www.myhorison.com](http://www.myhorison.com)

Telepon/fax : (022) 730 5000 / 730 4711, 731 0993, 730 0981

Instagram : @horisonbandung

Email : [rsv.bandung@horisonultimahotels.com](mailto:rsv.bandung@horisonultimahotels.com)

## C. Pengumpulan Data

### 1. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Data Primer

Data Primer dapat diartikan sebagai sebuah data yang sumbernya didapatkan secara langsung dari subjek penelitian. Data ini diambil dengan cara memakai sebuah alat pengukur pengambilan data dilakukan langsung terhadap sumber informasi (Azwar S, 2015). Metode pengumpulan data

yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

#### 1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk teknik pengumpulan data yang digunakan dengan melakukan tanya jawab kepada responden (Sugiyono, 2015). Teknik ini penulis lakukan terhadap partisipan yang terlibat dalam penelitian ini yaitu *Human Resources Manager, Assistant Housekeeping Manager, dan housekeeping attendant*.

#### 2. Observasi

Observasi merupakan proses yang kompleks, tersusun dari proses psikologis maupun biologis. Metode ini digunakan apabila, penelitian ditujukan kepada perilaku karyawan, proses kerja, gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini observasi dilakukan di Hotel Horison Bandung dengan menggunakan observasi *non-partisipan*, dimana peneliti tidak terlibat secara langsung dan hanya berlaku sebagai pengamat independen (Sugiyono, 2015). Metode ini penulis lakukan untuk mengobservasi karyawan housekeeping di Hotel Horison Bandung.

#### 3. Dokumentasi

Dengan menggunakan data-data yang sudah ada. Berdasarkan penjelasan para ahli bahwa metode dokumentasi ini merupakan cara mengumpulkan data dengan mencatat hasil temuannya sesuai dengan hasil pengamatan serta menyelidiki benda-benda tertulis.

### **b. Data Sekunder**

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

## **2. Alat Pengumpulan Data**

### **a. Pedoman Wawancara**

Pedoman wawancara merupakan sebuah instrument dalam pengumpulan data pada proses penelitian. Instrumen tersebut meliputi pertanyaan yang akan diajukan kepada narasumber untuk mendapatkan informasi lebih (Sugiyono, 2015).

## **D. Analisis Data**

Analisis data adalah hal yang penting dalam sebuah penelitian. Analisis data ditujukan untuk memberikan makna yang lebih dalam pada hasil pengolahan data yang telah penulis dapatkan. Data yang didapat dari hasil wawancara, observasi serta dokumentasi lalu dikumpulkan dan akan dilanjutkan dalam sebuah bentuk deskripsi laporan.

Analisis data merupakan sebuah proses dalam menyusun laporan secara sistematis, dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengaktegorikan sebuah laporan, disusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahamioleh diri sendiri maupun oleh orang lain (Sugiyono, 2014).

Teknik analisis data mempunyai prinsip dalam mengolah data-data yang terkumpul menjadi memiliki makna data yang teratur, terstruktur, dan sistematis. Sugiyono (2015) mengemukakan bahwa terdapat komponen-komponen analisis data, diantaranya:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses analisis yang menggunakan hasil dari penelitian untuk direduksi serta dirangkum untuk mendapatkan titik berat pada hal-hal yang dianggap penting oleh peneliti. Reduksi data bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah terkumpul sehingga data yang direduksi memberikan gambaran lebih rinci.

2. Display Data

Display data adalah hasil dari penelitian yang telah tersusun secara terperinci dengan tujuan untuk memberikan gambaran penelitian secara utuh dan menyeluruh. Data yang telah terkumpul kemudian dicari pola hubungannya untuk dapat diambil kesimpulan yang tepat. Penyajian data disusun dalam bentuk deskriptif atau laporan sesuai dengan hasil penelitian diperoleh.

3. Kesimpulan

Kesimpulan adalah sebuah tahap terakhir dalam proses penelitian untuk memberikan makna terhadap data yang telah dianalisis. Proses pengolahan data dimulai dengan pengambilan data di lapangan yang berupa data mentah, yang kemudian dilakukan proses analisis dengan menggunakan analisis reduksi data. Demikian prosedur pengolahan data yang dilakukan oleh penulis dalam melaksanakan penelitian ini, dengan proses analisis data seperti yang penulis

ungkapkan diatas, penulis mengharapkan dapat memenuhi kriteria suatu keabsahan penelitian.

### **E. Pengujian Keabsahan data**

Keabsahan data dapat dicapai dengan menggunakan proses pengumpulan data yang tepat. Salah satu cara dalam menguji keabsahan data yaitu dengan proses triangulasi. Triangulasi ialah suatu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan menggunakan sesuatu yang bukan merupakan dari data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang diperoleh (Afifuddin (2009). Menurut Patton dalam Afifuddin (2009:143) menjelaskan terdapat 4 macam triangulasi yang dapat dilakukan sebagai teknik dalam pengujian keabsahan data, yaitu:

#### **1. Triangulasi Data**

Triangulasi data menggunakan sumber data yang ada, seperti arsip, hasil wawancara, dokumen, serta hasil dari observasi pada suatu subjek. Dapat juga dilakukan dengan mewawancarai suatu subjek lain untuk mendapatkan hasil sudut pandang yang berbeda.

#### **2. Triangulasi Pengamat**

Triangulasi pengamat menggunakan bantuan pengamat lain selain peneliti yang ikut serta dalam memeriksa hasil dari data-data yang telah terkumpul. Dalam penelitian ini, peran pembimbing sebagai pengamat dari luar yang bertindak dalam memberikan masukan terhadap penelitian ini.

#### **3. Triangulasi Teori**

Triangulasi teori menggunakan berbagai teori dari para ahli dengan tujuan untuk memastikan bahwa data-data yang dikumpulkan sesuai dengan syarat serta dalam membuktikan sebuah teori.

#### 4. Triangulasi Metode

Triangulasi dapat diartikan sebagai berbagai macam cara yang dilakukan dalam sebuah penelitian untuk meneliti hal - hal tertentu.

## F. 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
Penentuan Lokus Penelitian	■	■																						
Pengajuan TOR & Dosen Pembimbing			■	■																				
Penyusunan dan Bimbingan Usulan Penelitian					■	■	■	■	■															
Pengumpulan Usulan Penelitian										■														
Seminar Usulan Penelitian											■	■												
Revisi Proposal Usulan Penelitian													■	■	■	■								
Proses Penelitian																	■	■						
Penyusunan & Bimbingan PA																	■	■	■	■	■	■		
Sidang Proyek Akhir																							■	■

Tabel 1. Sumber: data penulis 2020.