

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Penelitian merupakan suatu proses yang terstruktur dalam menggabungkan, menilai, serta menafsirkan data untuk memahami suatu fenomena yang terjadi, (Leedy dan Ormrod, 2010). Penelitian yang akan digunakan adalah pendekatan secara kualitatif. Terdapat beberapa macam pendapat menurut para ahli mengenai pengertian dari penelitian kualitatif, salah satunya menurut Creswell (2010) yang mengatakan bahwa penelitian kualitatif yaitu metode-metode untuk meneliti dan mengartikan makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap dari sebuah masalah sosial atau kemanusiaan, peneliti membangunnya secara kompleks, menganalisa kata-kata, dan melaporkan detail pandangan informasi dengan melakukan penelitian secara natural. Penelitian kualitatif dimaksudkan untuk menganalisa, memahami fenomena tentang yang dialami oleh subjek penelitian contohnya perilaku, persepsi, sebuah motivasi, tindakan dan lain-lain dengan cara mendeskripsikan melalui kata-kata serta bahasa, di suatu konteks khusus yaitu secara alamiah serta memanfaatkan berbagai metode ilmiah, (Moleong, 2011).

Selain pendekatan penelitian kualitatif yang digunakan, penelitian ini juga menggunakan metode pelaporan deskriptif studi kasus. Menurut Simons (2009) studi kasus yaitu merupakan penelitian mendalam yang diambil dari beberapa perspektif, program, keunikan sebuah proyek, kebijakan atau system di kehidupan nyata. Dimana sebuah kasus dapat menjadi penyebab dilakukannya penelitian yang membutuhkan analisis mendalam, sehingga dapat dipahami bahwa ini merupakan metode yang mendetail, agar dapat mencapai tujuan dari dilakukannya penelitian tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa melalui penelitian ini, maka akan digunakannya metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang berfungsi untuk mengamati sebuah fenomena yang terjadi di kehidupan sosial manusia dengan cara dan langkah yang natural, atau dapat dijelaskan melalui kata-kata, (Nazir, 2009).

## **2. Pengertian Topik Penelitian**

Pengertian konseptual dari keseluruhan mengenai lingkungan kerja Front Office Department, merupakan bagaimana lingkungan kerja diterapkan di The Trans Luxury Hotel Bandung. Penelitian ini akan menganalisa langsung, serta mencari data yang diperlukan mengenai lingkungan kerja di departemen tersebut.

Pentingnya mengangkat mengenai topik ini yaitu merupakan sebuah fenomena yang terjadi di lingkungan kerja The Trans Luxury

Hotel Bandung. Lingkungan kerja ini sangat penting diterapkan di seluruh perusahaan, termasuk hotel. Dengan lingkungan kerja baik, karyawan mampu memberikan sisi terbaik mereka dalam bekerja, sehingga tujuan dari perusahaan tersebut bisa tercapai dengan baik. Maka diharapkan, lingkungan kerja *Front Office Department* di The Trans Luxury Hotel Bandung dapat dilakukan sepenuhnya dengan baik.

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

### **1. Partisipan dalam penelitian**

Penelitian mengenai lingkungan kerja di *Front Office Department* ini memiliki partisipan yang akan menjadi subjek dari penelitian dan juga sumber yang dapat memberikan informasi secara langsung bagaimana lingkungan kerja yang ada di *Front Office Department* di The Trans Luxury Hotel Bandung. Partisipan yaitu seseorang yang terlibat atau berpartisipasi di dalam suatu proses penelitian baik berupa kegiatan, pernyataan maupun memberikan sebuah kritik dan saran, (Sumaryadi, 2005).

Oleh sebab itu, akan dilibatkan beberapa partisipan yang turut membantu dalam proses penelitian ini dengan memberikan pernyataan-pernyataan yang berupa informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Partisipan yang akan ikut serta dalam penelitian ini, yaitu;

- 1) *Director of Room / Room Division Manager.*

- 2) 2 *Supervisor Front Office Department*.
- 3) 2 orang karyawan *Front Office* yang telah bergabung kurang dari 1 tahun.
- 4) 4 orang karyawan *Front Office* yang telah bergabung lebih dari 1 tahun.
- 5) *Learning and Quality Manager*.

Berdasarkan partisipan-partisipan yang sudah disebutkan diatas, peneliti sudah mendapatkan beberapa informasi dari beberapa karyawan *Front Office Department* mengenai pendapat mereka terhadap lingkungan kerja yang diterapkan di The Trans Luxury Hotel Bandung. Peneliti memutuskan untuk memilih partisipan tersebut, dikarenakan mereka memiliki informasi yang cukup relevan berdasarkan posisi, jabatan yang mereka pegang, sehingga peneliti akan menganalisa dari 10 jawaban dari masing-masing partisipan sehingga dapat membuat kesimpulan serta rekomendasi yang baik untuk The Trans Luxury Hotel Bandung.

## **2. Tempat Penelitian**

Penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk mengetahui lingkungan kerja di *front office* department di The Trans Luxury Hotel Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat yang beralamat di Jl. Gatot Subroto No.289, Cibangkong, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40273. Tempat yang merupakan salah satu *one stop destination*,

dimana kebutuhan tamu atau seseorang disini akan terpenuhi, dikarenakan tempat ini terletak di Kawasan Terpadu Trans Studio Bandung, yaitu yang meliputi: Trans Studio Mall, Trans Studio Bandung, Ibis Trans Studio Hotel Bandung, Masjid Agung Trans Studio dan The Trans Luxury Hotel Bandung.

### **C. Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini akan menggunakan beberapa Teknik dalam pengumpulan data, yang akan dijelaskan masing-masing, yaitu:

#### **1. Observasi**

Menurut Margono (2007) menyatakan bahwa observasi yaitu langkah yang digunakan untuk melihat dan mengamati sebuah fenomena sosial yang tumbuh dan berkembang sampai dapat dilakukannya sebuah perubahan atas penelitian tersebut, untuk seorang peneliti melihat objek-objek tertentu lalu dapat dipisahkan antara yang diperlukan dan tidak diperlukan.

Observasi ini juga telah peneliti lakukan selama 6 (enam) bulan lamanya yang bersamaan dengan pelaksanaan *On The Job Training* di *Human Resources Department* pada bagian *HR Operational*. Terhitung sejak 24 Juni 2019 – 31 Desember 2019, serta telah dilakukan observasi di beberapa departemen yang berhubungan dengan operasional hotel, termasuk *Front Office Department*.

Menurut Sugiyono (2012), observasi sendiri terbagi menjadi tiga jenis yaitu:

- 1) Observasi Partisipasi, atau observasi yang bersifat eksploratif dalam kata lain peneliti juga mengambil bagian atau terlibat dalam observasi tersebut.
- 2) Observasi Non Partisipan, observasi ini dikerjakan tanpa adanya bantuan dari partisipan atau hanya dikerjakan oleh peneliti.

Berdasarkan jenis observasi yang disebutkan diatas, maka peneliti akan menggunakan observasi partisipasi yaitu dengan cara terlibat langsung. Peneliti ingin lebih eksploratif dalam penelitian ini, terlebih peneliti telah melakukan *On The Job Training* di hotel tersebut.

## **2. Wawancara**

Wawancara yaitu merupakan percakapan antar dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui sesi tanya jawab yang akan menghasilkan makna didalam suatu topik tertentu. Wawancara juga dapat digunakan sebagai pedoman untuk mengecek ulang atau membuat sebuah bukti terhadap keterangan atau sebuah informasi yang diperoleh sebelumnya dan merupakan teknik komunikasi langsung diantara responden dengan seorang peneliti, (Esterberg, 2002).

Wawancara ini akan dilakukan secara online. Dalam tahap ini peneliti akan melakukan wawancara dengan narasumber yang merupakan beberapa staff dan jabatan di *Front Office Department* dan *Learning and Quality Manager* dari The Trans Luxury Hotel yaitu:

- 1) *Director of Room / Room Division Manager.*
- 2) *2 Supervisor Front Office Department.*
- 3) 2 orang karyawan *Front Office* yang telah bergabung kurang dari 1 tahun.
- 4) 4 orang karyawan *Front Office* yang telah bergabung lebih dari 1 tahun.
- 5) *Learning and Quality Manager.*

Wawancara akan dilakukan sesuai dengan jadwal yang sudah dibuat dan akan difokuskan pada pertanyaan-pertanyaan yang bertujuan untuk mendapat informasi yang dibutuhkan.

Dalam penelitian kualitatif maka wawancara yang akan digunakan yaitu wawancara online dengan narasumber yang keduanya terlibat dalam kehidupan sosial yang sama untuk kemudian mendapatkan informasi yang dibutuhkan melalui wawancara.

### **3. Dokumentasi**

Menurut Arikunto (2006:132), mengatakan bahwa “Teknik dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya.”

Dokumentasi juga dapat berupa gambar atau foto, yang berhubungan dengan penelitian, serta dokumen juga dapat berupa catatan online. Dengan dokumentasi, peneliti akan terbantu untuk menyesuaikan antara kesesuaian data dengan kenyataan atau keadaan yang sebenarnya. Dokumen terdiri dari beragam bentuk, yaitu dari tertulis sederhana, sampai dengan lebih lengkap, bahkan bisa berbentuk benda-benda yang lainnya, sebagai peninggalan masa lampau.

#### **D. Analisis Data**

Berdasarkan jenis penelitian yang diambil, yaitu dalam bentuk deskriptif, maka dari itu data yang diambil akan dianalisis menggunakan Analisa kualitatif, yaitu mendeskripsikan, menjabarkan hasil dari penelitian dalam bentuk kata-kata, bentuk kalimat, sehingga mampu menguraikan hasil penelitian ini sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, yang terjadi di lapangan secara mendalam.

Setelah data-data yang dibutuhkan sudah didapatkan, maka harus dilakukan analisis terhadap data yang ada. Dengan itu, maka perhatian



yang paling utama dari analisis data ini yaitu, dari kata, ungkapan, kalimat, maupun perilaku dari objek penelitian.

Menurut Miles dan Huberman (1984; dalam Sugiyono, 2006:227), analisis data pada penelitian jenis kualitatif meliputi dari taha-tahap, sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu, proses pemisahan, pemilihan, penyederhanaan, serta transformasi data kasar yang terdapat dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang sudah didapatkan dari lokasi penelitian, akan disajikan dalam bentuk uraian, atau laporan yang lengkap serta mendetail. Data akan dirangkum, dan difokuskan kepada hal-hal yang penting atau dibutuhkan, kemudian dicari tema atau polanya.

Reduksi data dilangsungkan secara terus menerus, selama proses penelitian masih dilakukan. Reduksi data harus dilakukan dengan penyederhanaan data dalam bentuk ringkasan.

#### 2. Penyajian Data

Penyajian data yaitu, usaha untuk menyusun kumpulan-kumpulan informasi yang sudah didapatkan dari tempat penelitian, lalu kemudian data tersebut dituangkan secara jelas serta sistematis, sehingga memudahkan dalam pengambilan

kesimpulan bagi peneliti. Penyajian data ini mampu membantu dalam memahami apa yang sedang terjadi, dan menentukan apa yang seharusnya dilakukan. Kegiatan ini, disamping kegiatan analisis juga merupakan kegiatan reduksi data.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Di tahap ini, harus mampu untuk memahami, menganalisis dan mencari makna dari data yang sudah dikumpulkan, pada akhirnya setelah data semua terkumpul, akan diperoleh suatu kesimpulan. Setelah itu, harus menemukan bukti-bukti yang sangat kuat dalam tahap ini, sehingga jika tidak ditemukan bukti-bukti tersebut akan merubah kesimpulan yang ada. Jika, kesimpulan yang dituangkan sudah didukung bukti serta informasi yang konsisten serta sesuai, maka kesimpulan dapat dikatakan kredibel.

Sementara jika data-data yang dimiliki tidak sesuai, maka harus diadakannya perbandingan data, atau biasanya disebut dengan triangulasi agar dapat mengukur kebenaran data itu sendiri, sehingga disaat meneliti tidak akan keliru dalam mengolah data.

Di tahap ini, akan melakukan triangulasi atau melakukan perbandingan masing-masing data dengan cara observasi,

wawancara dan dokumentasi melalui narasumber dengan kesesuaian data yang ada.

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

Dalam penelian kualitatif menguji keabsahan sebuah data menurut Sugiyono (2012), terdapat beberapa jenis diantaranya:

##### 1. Perpanjangan Pengamatan

Penelitian akan dilakukan dengan cara kembali ke tempat penelitian untuk meneliti lebih dalam, dengan melakukan observasi serta wawancara kembali. Dengan perpanjangan pengamatan, maka akan mempermudah dalam mendapatkan informasi.

##### 2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan yaitu, dilakukannya dengan lebih cermat serta berkesinambungan. Dengan meningkatkan ketekunan dalam penelitian maka akan mempermudah dalam pengecekan kembali, apakah data yang sudah ditemukan salah atau tidak.

##### 3. Triangulasi

Perbandingan data atau triangulasi bias juga diartikan sebagai pengecekan data kembali, dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu.

Fungsi dari triangulasi ini merupakan suatu perbandingan data yang telah didapatkan oleh peneliti agar terbukti kebenarannya datanya. Menurut Moloeng (2007), triangulasi merupakan suatu cara untuk membuktikan suatu keabsahan data dengan memanfaatkan hal lain diluar data untuk keperluan pengecekan data yang menjadi pembanding.

Dalam penelitian ini segala data yang diperoleh dimulai dari hasil observasi selama enam bulan yang ditulis oleh penulis, baik berupa tulisan pada catatan kecil, lalu tanya jawab dengan beberapa karyawan mengenai lingkungan kerja pada The Trans Luxury Hotel Bandung, hingga output wawancara dengan narasumber, akan diolah dan dipastikan balik keabsahanannya.

Penelitian yang dilakukan ini pula menguji keabsahan datanya menggunakan cara triangulasi. Penulis telah melakukan observasi selama enam bulan di The Trans Luxury Hotel Bandung, sebagai akibatnya banyaknya berita yang dihasilkan tidak hanya melalui narasumber melainkan karyawan lainnya. Maka dengan itu peneliti akan menguji keabsahan liputan yang didapatkan selama melakukan observasi menggunakan liputan yang didapat melalui narasumber.

Pentingnya penelitian ini dilakukan yaitu, menjadi kajian bagi pihak The Trans Luxury Hotel Bandung mengenai pentingnya penerapan lingkungan kerja yang baik, yang dapat membuat karyawan mampu

mengeluarkan sisi terbaik mereka dalam bekerja, serta dapat mencapai target bersama. Dengan adanya penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi jika masih ada kekurangan dalam penerapan lingkungan kerja yang sudah berjalan.

Sebelum melakukan penelitian ini peneliti juga telah mengantongi izin dari pihak The Trans Luxury Hotel Bandung.

#### **F. Jadwal Penelitian**

Penelitian ini telah dilakukan selama enam bulan bersamaan dengan waktu On The Job Training yang dilakukan peneliti, yaitu sejak 24 Juni – 31 Desember 2019. Namun peneliti kembali melakukan penelitian selama pengerjaan yaitu dimulai sejak Februari 2020 sampai Juli 2020, dengan proses pengambilan data hingga analisis data dan penelitian dinyatakan selesai

**Tabel 1**  
**JADWAL PENELITIAN**

|                                            | Feb |   |   |   | Mar |   |   |   | Apr |   |   |   | Mei |   |   |   | Jun |   |   |   | Jul |   |   |   | Ags |   |  |  |   |   |
|--------------------------------------------|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|---|--|--|---|---|
|                                            | 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 |  |  |   |   |
| Survei Lokus                               | ■   | ■ |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  |   |   |
| Pengajuan Judul dan Dosen Pembimbing       |     | ■ | ■ |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  |   |   |
| Penyusunan dan Bimbingan Usulan Penelitian |     |   | ■ | ■ | ■   | ■ | ■ | ■ | ■   |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  |   |   |
| Pengumpulan dan Seminar Usulan Penelitian  |     |   |   |   |     |   |   |   | ■   | ■ | ■ |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  |   |   |
| Revisi Proposal Usulan Penelitian          |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   | ■   | ■ |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  |   |   |
| Proses Penelitian                          |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   | ■   | ■ | ■ | ■ |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  |   |   |
| Penyusunan dan Bimbingan Proyek Akhir      |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   | ■   | ■ | ■ | ■ | ■   | ■ | ■ | ■ | ■   | ■ |  |  |   |   |
| Sidang Proyek Akhir                        |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |   |   |     |   |  |  | ■ | ■ |

Sumber: Data Olahan, 2020.