

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan analisis dari pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan di The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelatihan dan pengembangan sehingga dapat mengetahui kualitas dari karyawan di hotel tersebut yang akan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas dari produk yang dijual serta mampu beradaptasi menghadapi kondisi eksternal yang diakibatkan oleh pandemi *Covid-19* serta mampu bersaing dengan hotel-hotel lainnya. Hal yang dilakukan adalah dengan membuat analisa dari program pelatihan dan pengembangan yang dimiliki dan sudah diterapkan oleh The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa, sehingga dapat dikatakan juga bahwa penelitian ini dilakukan berlandaskan dari suatu fenomena yang telah terjadi dari suatu objek penelitian dengan tujuan untuk mengetahui apakah program pelatihan dan pengembangan tersebut telah berjalan sesuai dengan *standard operation procedure* (SOP) yang ada. Oleh karena itu, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Metode penelitian deskriptif adalah penelitian yang memberikan gambaran serta pemaparan dari objek yang diteliti sesuai dengan kebenarannya saat melakukan penelitian (Ibrahim, 2015). Penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif merupakan proses dalam mempelajari dan memahami

perilaku suatu individu maupun kelompok, melakukan penggambaran mengenai masalah sosial (Creswell, 2019; Sugiyono, 2022).

Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian *naturalistic* dimana melakukan penelitian pada kondisi alamiah atau *natural setting* (Sugiyono, 2022). Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menemukan hubungan antar variabel dalam objek yang diteliti dan bersifat interaktif (saling memengaruhi) dan menggambarkan suatu realitas dimana objek tidak dapat dilihat secara parsial (Sugiyono, 2022). Hasil penelitian ini merupakan konstruksi dari pemikiran dan pandangan terhadap gejala yang diteliti. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan metode studi kasus.

Menurut Yin (2022), secara umum studi kasus adalah strategi yang lebih tepat ketika pertanyaan penelitian melibatkan bagaimana atau mengapa, ketika peneliti memiliki sedikit kendali atas peristiwa yang sedang dipelajari, dan ketika fokus penelitian adalah pada fenomena kontemporer (masa kini). Metode ini digunakan karena sesuai dengan fokus fenomena yang peneliti angkat karena bertujuan untuk mencari lebih rinci terhadap kasus, latar belakang hingga karakter dari objek penelitian tersebut.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

1. Partisipan

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti mengikutsertakan lebih dari satu individu sebagai partisipan atau narasumber untuk melengkapi dan mendukung proses penelitian ini. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari data primer melalui proses observasi dan

melakukan wawancara langsung yang dilakukan di tempat penelitian terhadap narasumber yang terkait. Hal ini dilakukan agar mendapatkan data yang akurat dan lebih luas. Menurut Sugiyono (2022) dalam pemilihan narasumber, ada beberapa karakteristik dasar yang harus dimiliki oleh seorang narasumber yang akan dijadikan sebagai sumber data primer sebuah penelitian, yaitu:

- a) Data atau informasi bersifat objektif, tidak subjektif atau mengandung pandangan pribadi.
- b) Narasumber dapat meluangkan waktu untuk melakukan wawancara.
- c) Mengetahui dengan menyeluruh dan jelas terhadap informasi yang dibutuhkan pada saat proses penelitian.
- d) Terlibat dalam kegiatan yang sedang diteliti oleh peneliti.
- e) Bersikap kooperatif dalam melakukan proses wawancara suatu penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti menetapkan narasumber yang relevan dengan topik pembahasan penelitian yang digunakan sebagai sumber data atau informasi yang diperlukan, yaitu *Human Resources Manager, Training Manager, Front Office Manager*, 1 karyawan senior dan 1 karyawan baru *Front Office Department*. Ada 5 narasumber yang berkontribusi dalam penelitian, diantaranya adalah :

- Bapak I Nengah Panca Dana, S.H

Human Resource, Legal & General Affair Manager The Jayakarta

Bali Beach Resort and Spa

- Bapak I Gusti Putu Eka Saputra
Training Manager The Jayakarta Hotel Beach Resort and Spa
- Ibu Ni Nyoman Dwi Widiati
Front Office Manager The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa
- Suantasari Sagung Putu (Karyawan Senior)
Guest Service Agent Supervisor The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa
- I Made Sarjana Resmayana (Karyawan Baru)
Front Office (Daily Worker) The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa

2. Tempat Penelitian

The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa yang terletak di Jalan Werkudara Legian, Legian, Bali, Indonesia adalah suatu tempat yang akan diteliti. The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa dibangun tahun 1981 sebagai hotel berbintang pertama yang berada di area tersebut di bawah Jayakarta Group dalam PT. Pudjiadi Prestige dan hotel tersebut telah melakukan renovasi pada tahun 2012. The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa diresmikan dengan nama Kuta Palace Hotel pada tanggal 9 Juni 1983 oleh Gubernur Bali bernama Prof. Dr. Ida Bagus Mantra. *Resort* bintang empat ini berada dekat dengan salah satu pantai yaitu Pantai Legian dan memiliki desain bangunan yang cukup klasik dengan bernuansa bangunan khas Bali sehingga kental akan budaya tersebut. *Resort* ini memiliki total kamar sebanyak 350 kamar termasuk 4 *executive suites*, 1 kamar *junior*

suite, dan 1 kamar *penthouse* dengan balkon pribadi menghadap ke laut atau taman serta beberapa fasilitas pendukungnya. Untuk kamar *standard* atau *deluxe room* memiliki pilihan dengan teras balkon atau taman, dan pemandangan laut. The Jayakarta Bali ini juga memiliki tiga *restaurant*, yaitu Tanah Lot Restaurant & Bar, Jimbaran Restaurant, Benoa Italian Restaurant dan memiliki beberapa bar seperti Sunset Dream Bar dan Pool Bar.

GAMBAR 6

THE JAYAKARTA BALI BEACH RESORT AND SPA



Sumber : The Jayakarta Bali *website*, 2023

C. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian mengenai pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karyawan *front office department* di The Jayakarta Bali Beach Resort and Spa, peneliti menggunakan dua teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data primer dan data sekunder.

a) Data Primer

Data primer atau disebut juga dengan sumber data utama merupakan sumber data yang secara langsung diberikan kepada pengumpul data atau peneliti (Sugiyono, 2022). Sebelum melakukan penelitian, peneliti melakukan observasi kemudian dilanjutkan dengan proses wawancara sehingga diharapkan dapat menjawab dari fokus penelitian.

Observasi menurut Nasution (1988) dalam Sugiyono (2022) merupakan dasar dari semua ilmu pengetahuan, yang hanya dapat bekerja atas dasar data, yaitu atas dasar fakta yang diperoleh melalui pengamatan yang telah dilakukan. Jenis observasi yang peneliti gunakan yaitu observasi partisipatif pasif, dimana peneliti mendatangi aktivitas objek yang diteliti tetapi tidak terlibat dalam aktivitas tersebut seperti yang dikemukakan oleh Spradley, dalam Susan Stain back (1988). Peneliti melakukan tahapan observasi dengan observasi deskriptif yang dilakukan peneliti saat memasuki situasi tertentu sebagai objek penelitian dan peneliti belum membawa masalah yang akan diteliti (Sugiyono, 2022).

Peneliti juga akan melakukan wawancara untuk mendapatkan data primer yang merupakan suatu proses atau kegiatan pertemuan antara peneliti dengan narasumber untuk bertukar informasi dan ide melalui proses tanya jawab (Esterberg, 2002; Sugiyono, 2022). Menurut Esterberg, ada beberapa jenis dari wawancara yaitu wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tidak terstruktur. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan wawancara semi terstruktur yang dikategorikan sebagai *in-*

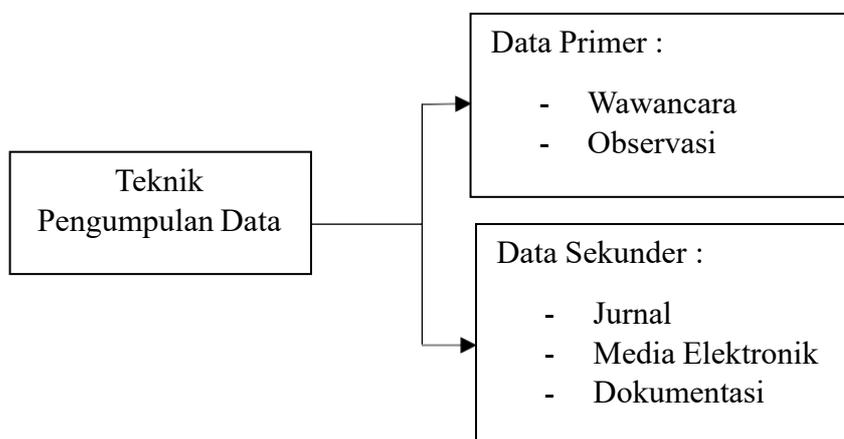
depth interview atau wawancara secara mendalam yang bertujuan agar menemukan suatu permasalahan secara lebih terbuka dari narasumber berupa pendapat dan ide-idenya.

b) Data Sekunder

Menurut Bungin (2013:129) dalam Ibrahim (2015), data sekunder atau sumber data tambahan merupakan seluruh data yang berbentuk dokumen yang memiliki kategori berbentuk tertulis maupun tangkapan gambar atau foto. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan dengan melalui studi literatur dan mencari data melalui media elektronik. Untuk data *via* media elektronik, peneliti melakukan dengan pencarian data melalui artikel-artikel yang memiliki keterkaitan dengan penelitian.

GAMBAR 8

SKEMA PENGUMPULAN DATA



Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023

2. Alat Pengumpulan Data

Dalam proses penelitian ini, alat pengumpulan data digunakan sebagai alat untuk memastikan bahwa data telah diterima sesuai sumber dan sebagai bukti bahwa telah dilakukannya penelitian ini. Alat yang digunakan yaitu :

- a) *Recorder* melalui *handphone* dan laptop dalam bentuk suara atau video untuk mendokumentasikan hasil informasi dari narasumber terkait selama wawancara berlangsung.
- b) Pembuatan catatan yang membutuhkan buku serta pulpen dan alat tulis lainnya untuk membuat catatan penting selama proses penelitian berlangsung.

D. Analisis Data

Selama melakukan penelitian kualitatif, analisis data dapat dilakukan dari sebelum, selama, dan setelah di lapangan. Menurut Nasution (1988) dalam Sugiyono (2022) menyatakan bahwa analisis dimulai setelah masalah dirumuskan dan dijelaskan sebelum memasuki lapangan dan terus berlanjut hingga penulisan hasil penelitian dimana analisis data ini sebagai pegangan bagi penelitian selanjutnya.

Penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman dimana dikatakan bahwa analisis data dilakukan secara interaktif dan terus berlanjut sampai tuntas, sehingga datanya jenuh dan dimana terdapat beberapa tahapan dalam analisis data yakni pengumpulan data, reduksi data, *display data*, verifikasi data atau menarik kesimpulan dari data yang diperoleh (Miles dan

Huberman, 1984; Sugiyono, 2022). Tahap pertama dalam analisis data yakni reduksi dimana suatu tahapan penelaahan terhadap data awal yang sudah terkumpul dan dilakukan pengelompokkan dan peringkasan data hingga ke tahap kedua yaitu *display data* atau proses penyajian data dari data-data yang sudah melalui proses reduksi. Tahap terakhir yaitu melakukan konfirmasi sebagai proses verifikasi sebuah data atau melakukan penarikan kesimpulan dari data yang telah diolah (Sugiyono, 2022).

E. Pengujian Keabsahan Data

Dalam proses sebuah penelitian yang didalamnya melakukan proses pengambilan dan pengolahan data, maka diperlukan uji kredibilitas untuk menguji keabsahan data dalam penelitian tersebut yang merupakan uji keabsahan data berdasarkan kepercayaan yang dapat dilihat dari hubungan keterkaitan antara data dengan sumber data, teknik penemuan data, dan pembuktian data dengan kondisi lapangan yang sebenarnya (Ibrahim, 2015).

1. Triangulasi

Dalam uji keabsahan data, triangulasi merupakan suatu proses pengecekan data penelitian yang dilakukan dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan pada waktu yang berbeda. Triangulasi dapat dilakukan dengan melakukan uji keabsahan data apakah proses yang dilakukan dan hasil dari metode yang digunakan sudah berjalan dengan baik (Abdussamad, 2021). Terdapat tiga jenis triangulasi, yaitu:

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber merupakan proses uji keabsahan data dengan cara

melakukan pengecekan data yang telah didapatkan melalui beberapa sumber.

b) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik melibatkan pemeriksaan kebenaran data dengan cara mengecek data dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik yang berbeda.

c) Triangulasi Waktu

Pada saat melakukan uji keabsahan data oleh beberapa sumber, pengecekan data dilakukan berdasarkan waktu yang tepat dan efektif sehingga saat sumber memberikan data atau jawaban kepada peneliti hasilnya lebih kredibel. Kredibilitas yang ditunjukkan berdasarkan waktu yang tepat dan efektif pada saat sumber memberikan data kepada peneliti.

2. Referensi

Penelitian ini menggunakan referensi sebagai pendukung data-data yang dihasilkan oleh peneliti dengan memberikan bukti-bukti seperti adanya rekaman baik suara maupun video, foto-foto yang telah didokumentasikan, dan dokumen lainnya yang dapat terbukti keasliannya sehingga lebih dapat dipercaya.

F. Jadwal Penelitian

TABEL 4
JADWAL PENELITIAN

| Kegiatan | Des | Jan | Feb | Mar | Apr | Mei | Jun | Jul |
|-----------------------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Pencarian Lokasi Penelitian | | | | | | | | |
| Pengumpulan Topik Awal | | | | | | | | |
| Pengajuan Dosen Pembimbing | | | | | | | | |
| Bimbingan UP | | | | | | | | |
| Seminar UP | | | | | | | | |
| Revisi UP | | | | | | | | |
| Pengumpulan Data Sekunder | | | | | | | | |
| Pengumpulan Data Primer | | | | | | | | |
| Bimbingan Proyek Akhir | | | | | | | | |
| Pengumpulan Proyek Akhir | | | | | | | | |
| Sidang Proyek Akhir | | | | | | | | |

Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2023