

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian menurut pendapat Creswell (2015) memiliki arti sebagai sebuah proses bertahap dan sistematis yang bermula melalui identifikasi masalah atau isu yang akan diteliti yang kemudian diikuti dengan mengulas bahan bacaan atau kepustakaan. Dilanjutkan dengan pengumpulan dan analisa data yang kemudian ditafsirkan dan berakhir pada pelaporan hasil penelitian.

Penelitian kualitatif menurut Mulyadi, Basuki, & Prabowo (2019) adalah penelitian yang memiliki tujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai masalah-masalah manusia dan sosial yang selanjutnya diinterpretasikan untuk mendapatkan makna dari lingkungan sekitar dan pengaruhnya terhadap perilaku mereka.

Dalam merancang penelitian kualitatif menurut Creswell (2015) diuraikan dalam tiga tahap yaitu pertama, mempertimbangkan awal sebelum dilakukannya penelitian terhadap ketertarikan penulis mengenai penelitian yang akan dilakukan serta latar belakang yang mendorong sebuah riset terjadi. Kedua, tahapan yang dijalani selama melakukan penelitian mulai dari pengambilan data dari partisipan, pengolahan data dan analisis hingga pengujian keakuratan data. Ketiga, unsur dalam setiap tahap yang ada dalam proses untuk terus dijaga dan dipertimbangkan dalam etika dan pengambilan keputusan.

## B. Partisipan dan Tempat Penelitian

### 1. Tempat Penelitian

Tempat penelitian ialah tempat dimana penulis menemukan fenomena yang diangkat menjadi pembahasan dalam penelitian ini serta tempat untuk pengambilan data oleh penulis dalam menyelesaikan penelitian. Penulis memutuskan untuk melakukan penelitian di Hotel Grand Tjokro *Premiere* Bandung yang berada di Jalan Cihampelas Nomor 211-217, Cipaganti, Kecamatan Coblong, kota Bandung, Jawa Barat.

**Gambar 6 - Hotel Grand Tjokro Bandung**



Sumber: [grandtjokro.com/bandung](http://grandtjokro.com/bandung)

Hotel Grand Tjokro Bandung terdiri atas dua gedung yang disebut *Main Tower* dan *North Tower* dan memiliki total 364 kamar. Hotel ini termasuk kategori *business hotel* namun banyak dikenal orang juga dengan *family friendly hotel* karena fasilitas yang dimiliki Hotel Grand Tjokro Bandung ini terdiri atas beberapa fasilitas pendukung yang ramah anak sehingga menarik perhatian orang untuk menginap. Fasilitas yang dimaksud antara lain yaitu ada *bubba kids and mom spa*, *kids area* yang

terdiri dari *indoor and outdoor playground, kids corner* yang berisi beragam macam aktivitas anak, *mini zoo (animal feeding & riding horse)* dan juga dilengkapi dengan *nursery room*. Namun, karena Hotel Grand Tjokro juga merupakan business hotel maka hotel ini memiliki fasilitas penunjang aktivitas bisnis dan event dengan memiliki 18 meeting room yang bisa dijadikan hingga 22 ruangan apabila dibutuhkan, *outdoor event space*, dan 1 ballroom, *business center*, serta *co-working space*.

## 2. Partisipan

Partisipan penelitian merupakan mereka yang benar-benar terlibat dengan peristiwa, fenomena, atau masalah yang sedang diteliti sehingga memiliki informasi yang dibutuhkan dan mampu menceritakan pengalaman mereka. Selain itu, syarat bagi seorang informan adalah mereka yang tanpa paksaan mau untuk diajak wawancara sehingga informasi yang didapatkan kredibel dan kaya akan hasil informasi (Bahri, 2018).

Pengambilan data awal selama observasi dilakukan penulis dengan melakukan wawancara bersama staf Hotel Grand Tjokro Bandung. Narasumber yang diwawancarai dalam observasi awal mengenai topik pembahasan fenomena yang ditemukan penulis dalam penelitian ini terdiri dari 2 orang, yaitu *Front Office Manager*, dan *Marketing Communication Executive*. Lalu, penulis melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung terhadap pengambilan *purposive sampling* 3 orang narasumber. *Purposive sampling* diambil berdasarkan

pertimbangan subjektif peneliti, dimana persyaratan yang dibuat sesuai dengan kriteria yang dipenuhi sebagai sampel dengan pengambilan tiga jenis informan menurut (Heryana, 2018) dengan penjelasan sebagai berikut:

- Informan utama, merupakan narasumber yang memiliki informasi secara keseluruhan tentang fenomena yang diteliti, dengan mengambil informan yaitu orang yang tertarik untuk menginap di Hotel Grand Tjokro Bandung.
- Informan kunci, yaitu informan yang juga mengetahui tentang segala informasi yang dibutuhkan dalam penelitian serta mengetahui dan memahami informasi tentang informan utama. Orang yang dijadikan informan kunci adalah tamu yang baru pertama kali menginap di Hotel Grand Tjokro Bandung atau bisa disebut *new customer*.
- Informan pendukung, adalah narasumber tambahan yang digunakan sebagai pelengkap data penelitian agar analisis yang dilakukan mampu beragam karena informasi yang diberikan terkadang tidak muncul dari informan utama maupun informan kunci. Orang yang dijadikan informan pendukung adalah tamu yang sudah menginap lebih dari satu kali di Hotel Grand Tjokro Bandung atau *repeater guest*.

### C. Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian terdapat sumber data pendukung yang terbagi menjadi dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang didapat atau dikumpulkan langsung dari sumber asli dan tidak melalui perantara untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian (Bahri, 2018). Biasanya cara dalam mendapatkan data primer ini adalah melalui metode survei yang terdiri dari wawancara dan kuisioner, kemudian ada observasi. Jenis data satunya adalah data sekunder, data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain, biasanya data yang ada sudah tersedia dari lokasi penelitian (Mulyadi, Basuki, & Prabowo, 2019). Dari jenis data yang ada, penulis menggunakan metode sebagai berikut:

#### A. Observasi

Istilah observasi memiliki arti pada kegiatan memerhatikan secara akurat, mencatat fenomena yang muncul, dan mempertimbangkan hubungan antar aspek dalam fenomena tersebut. Menurut Utama & Mahadewi (2012) ada beberapa alat observasi yang biasa digunakan, yaitu:

- *Anecdotal record*, biasa disebut sebagai daftar Riwayat kelakuan yang berisi catatan oleh peneliti mengenai kelakuan yang tidak umum dan dianggap penting oleh peneliti.
- Catatan berkala, merupakan catatan yang digunakan saat waktu-waktu tertentu saja.

- *Check lists*, daftar berisi subjek dan faktor yang hendak diselidiki agar catatan observasi dalam keadaan sistematis. Peneliti tinggal memberi tanda centang pada subjek yang telah diobservasi.
- *Rating Scale*, pencatatan menurut tingkatannya menurut kebutuhan.
- *Mechanical Devices*, pengamatan menggunakan alat-alat mekanik seperti kamera, video, dan lain-lain.

Dari penjelasan di atas mengenai beragam jenis alat observasi yang biasa digunakan dalam penelitian, penulis menggunakan *check list* dalam mengamati fenomena yang ada dengan membuat urutan faktor dan subjek yang akan diteliti.

## B. Wawancara

Wawancara adalah sebuah kegiatan tanya jawab dengan tatap muka antara pewawancara (*interviewer*) dengan yang diwawancarain (*interviewee*) tentang masalah yang akan diteliti, di mana pewawancara memiliki maksud untuk memperoleh persepsi, sikap, maupun pola pikir dari yang diwawancarai yang relevan dengan masalah yang diteliti.

Wawancara memiliki pembagiannya berdasarkan bentuk-bentuk pertanyaannya, antara lain sebagai berikut:

- a. Wawancara tertutup, metode wawancara dengan langsung mengajukan pertanyaan yang diharapkan dengan berharap pada jawaban tertentu.
- b. Wawancara terbuka, adalah wawancara yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan dengan jawaban yang tidak dibatasi.
- c. Wawancara tertutup terbuka, merupakan gabungan antara wawancara jenis pertama dan kedua serta yang paling banyak digunakan dalam penelitian kualitatif karena data yang diperoleh mampu beragam.

Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan metode wawancara tertutup terbuka dalam memberikan pertanyaan kepada informan dengan menggunakan pedoman wawancara yang berisi pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

### 3. Dokumentasi

Merupakan istilah lain dari analisis tulisan terhadap isi yang dijelaskan dan pelengkap terhadap metode observasi serta wawancara sebagai bukti pendukung agar mampu lebih dipercaya (Utama & Mahadewi, 2012). Biasanya terdiri dari surat kabar, teori, buku, dan lain sebagainya.

## D. Analisis Data

Menurut (Bungin, 2007) menyatakan bahwa penelitian kualitatif saat ini dikelompokkan menjadi lima jenis penelitian, yaitu:

### 1. Biografi

Penelitian yang mengkaji sebuah studi mengenai individu beserta pengalamannya yang dituliskan kembali dengan mengumpulkan dokumen dan arsip-arsip. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkap *turning point moment*, yaitu pengalaman menarik yang sangat mempengaruhi atau mengubah hidup seseorang.

### 2. Fenomenologi

Penelitian fenomenologi berusaha mengungkapkan dan menjelaskan makna konsep atau fenomena pengalaman yang didasari oleh kesadaran yang terjadi pada beberapa individu. Penelitian ini membawa konsep *epoche* (jangka waktu) dimana peneliti Menyusun dan mengelompokkan dugaan awal tentang fenomena untuk mengerti tentang apa yang dikatakan oleh responden

### 3. *Grounded Theory*

Penelitian ini menitik beratkan terhadap pengembangan sebuah teori yang berhubungan erat kepada konteks peristiwa yang dipelajari dalam situasi tertentu (Utama & Mahadewi, 2012).



#### 4. Etnografi

Penelitian ini melibatkan pengamatan yang luas terhadap kelompok yang memiliki kebudayaan sama, sering kali melalui pengamatan partisipan yang penelitiannya ikut serta dalam kehidupan sehari-hari kelompok masyarakat tertentu, mengamati dan mewawancarai para partisipan mengenai makna dari perilaku, bahasa, dan interaksi di antar kalangan para anggota kelompok tersebut (Creswell, 2015)

#### 5. Studi Kasus

Jenis penelitian kualitatif studi kasus lebih menekankan pada penelitian yang berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, dan memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam dari suatu individu, kelompok, atau situasi.

Dari kelima jenis penelitian yang telah dijelaskan, penulis menggunakan penelitian studi kasus dalam mengolah data yang ada. Menurut Yin (2014) penelitian studi kasus merupakan penyelidikan empiris yang menyelidiki fenomena kontemporer secara mendalam dan dalam konteks dunia nyata. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menurut Miles dan Huberman 1984 pada Gunawan, 2013:

##### 1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Kegiatan pengumpulan data yang diperoleh sejak awal penelitian untuk mengkaji situasi yang sedang diteliti.

## 2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Dari data yang diperoleh dari tempat penelitian dilakukanlah penyortiran atau disebut reduksi data karena data yang diambil pasti banyak dan bervariasi. Hal yang dilakukan dalam tahap ini adalah dengan merangkum, atau lebih memfokuskan kepada hal pokok yang sedang dicari atau diteliti sesuai dengan tema dan topik pembahasan.

## 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data setelah data direduksi yang lebih baik disajikan dalam bentuk naratif (teks), namun juga bisa dalam bentuk uraian singkat atau bagan. Dalam penyajian data ini, akan didapat pola hubungan yang terstruktur sehingga akan mudah dipahami dalam pembacaannya.

## 4. *Conclusion Drawing / Verification*

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahap akhir yang dilakukan dalam sebuah penelitian. Kesimpulan perlu didukung dengan bukti yang valid berdasarkan data yang dikumpulkan di lapangan agar kesimpulan yang dihasilkan kredibel.

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

Uji keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif terdiri dari uji *credibility* (kredibilitas), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas). Metode kualitatif lebih sesuai apabila menggunakan istilah "autentisitas" dari pada validitas, karena autentisitas lebih menekankan pada memberikan deskripsi, keterangan,

informasi yang adil dan jujur. Data yang didapat harus dijamin keasliannya dan interpretasinya adalah tepat. Interpretasi harus berdasarkan informasi yang diberitakan langsung oleh partisipan dan bukan karangan peneliti sendiri. Memvalidasi hasil penelitian berarti peneliti menentukan akurasi dan kredibilitas hasil melalui strategi yang tepat, seperti lewat *member checking* atau triangulasi (Gunawan, 2013).

Metode *member checking* adalah proses dimana peneliti menanyakan kepada partisipan dalam penelitian untuk mengecek kembali keakuratan dari keterangan yang telah disampaikan. Pengecekan ini melibatkan pengambilan temuan kembali kepada partisipan dan menanyakan kepada mereka baik secara tertulis maupun lisan tentang akurasi dari laporan tersebut (Utama & Mahadewi, 2012).

Sedangkan metode triangulasi adalah proses pemberian dukungan bukti terhadap hasil temuan, analisis, dan data yang telah dilakukan peneliti yang berasal dari: (1) individu (informan yang berbeda), (2) tipe atau sumber data (wawancara, observasi, dan dokumen, serta (3) metode pengumpulan data (Hamzah, 2020). Menurut Wijaya (2018) metode triangulasi terdiri dari triangulasi sumber, dimana teknik dalam melakukan pengecekan kepada data yang diperoleh dari berbagai sumber data seperti dengan melakukan wawancara, triangulasi teknik dimana menguji kredibilitas suatu data dengan mengecek data yang diperoleh dengan teknik yang berbeda, contohnya data yang diperoleh dengan hasil observasi kemudian dicek dengan wawancara, dan yang ketiga triangulasi waktu yaitu pengecekan data di waktu yang berbeda untuk mendapatkan data yang lebih kredibel. Penulis memutuskan

untuk mengambil teknik triangulasi sumber agar keberadaan data yang diperoleh akan lebih akurat dengan melakukan wawancara dengan beberapa sumber (informan).

## F. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang dilakukan penulis untuk menyelesaikan Proyek Akhir dimulai dari bulan Februari dimana penulis melakukan observasi awal dalam mencari fenomena yang ada dalam lokus penelitian, dilanjutkan dengan melakukan bimbingan proposal untuk melakukan seminar Usulan Penelitian hingga menyelesaikan sidang akhir yang diperkirakan terjadi di bulan Juli dengan rincian kegiatan sebagai berikut:

**Tabel 3 - Tabel Jadwal Penelitian Proyek Akhir**

No	Kegiatan	Feb				Mar					Apr				Mei				Jun				Jul					
		1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	
1	Obervasi (Pencarian Lokus & Fenomena)	X	X																									
2	Pengambilan Data Awal		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X														
3	Penyusunan & Pengajuan TOR				X	X	X	X																				
4	Penyusunan Proposal						X	X	X	X	X	X	X	X														
5	Bimbingan Proyek Akhir							X	X	X	X	X	X	X				X	X	X	X	X						
6	Seminar Usulan Penelitian																X	X										
7	Pengumpulan & Analisis Data																	X	X	X	X	X						
8	Sidang Akhir																										X	

Sumber: Data Hasil Olahan, 2023