

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Rancangan Penelitian

Untuk menyusun proyek akhir ini, penulis melakukan penelitian deskriptif dengan metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Robert K. Yin (2006) menyatakan penelitian kualitatif merupakan "Studi Kasus Komparatif" atau "*Comparative Case Study*". Metode ini merupakan salah satu pendekatan dalam penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena kompleks dalam konteks alami dengan mendalam. Robert K. Yin juga mengatakan bahwa penelitian kualitatif beberapa langkah yang umumnya terlibat dalam metode Studi Kasus Komparatif menurut Yin: Pemilihan Kasus: Memilih kasus-kasus yang relevan dan signifikan untuk penelitian. Biasanya, kasus-kasus yang dipilih memiliki karakteristik yang memungkinkan perbandingan untuk menggali perbedaan, kesamaan, atau pola tertentu. Perencanaan Desain Penelitian: Mendefinisikan pertanyaan penelitian dan tujuan dari studi kasus komparatif. Penelitian ini mungkin akan mencakup satu atau lebih kasus yang akan dibandingkan. Pengumpulan Data: Mengumpulkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara, observasi, dokumen, dan arsip. Data-data ini akan membantu dalam memahami konteks kasus dan menganalisis perbandingan antar-kasus. Analisis Data: Melakukan analisis data yang mendalam dan menyeluruh. Ini melibatkan pencarian pola, temuan, dan tema yang muncul dari data yang terkumpul. Analisis ini sering menggunakan teknik coding atau pengkodean untuk

mengidentifikasi dan mengorganisir informasi. **Komparasi Kasus:** Membandingkan data antara kasus-kasus yang berbeda. Tujuannya adalah untuk mengidentifikasi perbedaan signifikan, kesamaan, atau pola umum yang muncul di antara kasus-kasus tersebut. **Penarikan Kesimpulan:** Membuat kesimpulan berdasarkan analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan ini harus mencerminkan pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang diteliti dan hasil komparasi antar-kasus. **Pelaporan Hasil:** Menyusun laporan penelitian yang rinci dan terstruktur. Laporan ini harus menjelaskan metodologi yang digunakan, temuan-temuan utama, analisis komparatif, dan kesimpulan yang diambil dari penelitian.

Dalam hal ini penulis akan memakai penelitian Metode Studi Kasus Komparatif dapat membantu penulis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih kaya dan kontekstual tentang fenomena yang kompleks. Hal ini juga memungkinkan peneliti untuk menjelajahi banyak dimensi dan variabel yang berkontribusi terhadap suatu situasi atau peristiwa di Westin Nusa Dua Hotel Bali. Untuk memulai penelitian dari tahap menentukan partisipan pada tempat suatu tempat penelitian, pencarian lokus, analisis data, pengumpulan data, setelah itu melakukan pengujian keabsahan, dan untuk tahap akhir akan penarikan kesimpulan

## B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Untuk melakukan penelitian kualitatif maka ada beberapa partisipan dan juga informan yang dapat berperan sebagai sumber pengambilan dan pengumpulan data. Rukin (2019) menyatakan berdasarkan informan dan partisipan sebagai subjek yang diteliti oleh peneliti, pada penelitian kualitatif peneliti harus terlibat, berkomunikasi dan berkoordinasi dengan subjek penelitian. Dalam penelitian ini partisipan dan informan yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat didalam oprasional pada *Room Attendant*. Pada penelitian ini penulis mengambil dari satu orang *Room Attendant Supervisor* , satu orang senior *staff Room Attendant* dan satu orang *staff Room Attendant*.

### 1. Profil Partisipan

Berikut ini merupakan profil dari para narasumber yang turut membantu serta memberikan jawaban saat wawancara pada penelitian beban kerja , narasumber yang diwawancarai oleh penulis berjumlah empat orang yaitu:

- a. Nama : Made Suprata  
Jabatan : Staf *Room Attendant*
- b. Nama : Sucipta  
Jabatan : Senior Staf *Room Attendant*
- c. Nama : I Ketut Nopa Hari Artha  
Jabatan : *Housekeeping Supervisor*

## 2. Tempat Penelitian

Tempat yang dipilih oleh penulis adalah hotel berbintang 5 yang termasuk dalam *Marriot Chain International The Westin Nusa Dua Bali* yang beralamat di Itdc, Kawasan Pariwisata, Jl. Nusa Dua No.3, Bali 80363

### C. Pengumpulan Data

Pada proyek akhir ini metode pengumpulan data sangat diperlukan agar dapat lebih mengetahui dan memahami pada fenomena yang diteliti sumber pengumpulan data terbagi menjadi dua jenis Sugiyono (2018) mengatakan bahwa ada dua sumber pengumpulan data yaitu pengumpulan data primer dan sekunder sumber data primer merupakan sumber data yang dapat langsung memberikan data kepada pengumpul data sedangkan data sekunder adalah data yang bisa dikatakan tidak langsung memberikan suatu data kepada pengumpul data, contoh nya melalui orang lain atau lewat dokumen.

Di dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan data primer dan data sekunder metode yang digunakan adalah wawancara observasi dan studi pustaka. Berikut penjelasan metode pengumpulan data :

#### 1. Observasi

Teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui serta menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Sugiono (2019) menyatakan bahwa metode observasi dapat digunakan untuk

memperhatikan serta mengamati sebuah fenomena yang menjadi fokus didalam penelitian.

Dalam penelitian ini, yang penulis gunakan adalah teknik observasi partisipan pasif. Observasi partisipan pasif merupakan salah satu penelitian yang dimana peneliti tidak harus dapat terlibat ataupun berpartisipasi didalam kegiatan lapangan, akan tetapi peneliti harus untuk berkunjung ke lapangan ataupun lokasi penelitian (Sugiyono 2019)

## 2. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2015) Menyatakan bahwa wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dengan bertanya dan menjawab sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan serta makna dalam sebuah topik. Moleong (2019) menyatakan bahwa wawancara merupakan teknik yang dilakukan pada dua pihak orang yaitu pewawancara yang memberikan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban dari pertanyaan yang diberikan.

Pada penelitian ini, maka penulis membuat metode wawancara secara teratur ataupun terstruktur. Nugrahani (2014) menyatakan bahwa wawancara yang terstruktur merupakan pewawancara sudah menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Adapaun tujuan dalam wawancara ini agar dapat mencari jawaban hipotesis penelitian yang di lakukan secara tepat.

## 3. Studi Pustaka

Dan yang terakhir yaitu merupakan studi pustaka. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa sebuah studi pustaka adalah mencari literatur ilmiah yang memiliki kaitan dengan nilai-nilai budaya dan norma yang lagi berkembang yang harus di teliti.

Sebuah studi pustaka merupakan suatu hal yang sangat perlu diperhatikan dikarenakan dari suatu penelitian pastinya sangat berkaitan dengan literatur-literatur ilmiah (Sugiyono 2018)

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

Sirajuddin Saleh (2017) menyatakan bahwa pada penelitian kualitatif, ada tiga teknik didalam analisis data sebagai berikut :

##### **a. Reduksi Data**

Reduksi data untuk dapat memilih data yang betul relevan dan bermakna, berfokus kepada data yang mengarah untuk dapat menyelesaikan masalah yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Selanjut nya dapat disederhanakan dan dapat disusun secara sistematis serta mencari hal hal penting yang dari hasil temuan dan maknanya. Dari proses reduksi data, data yang tidak yang mempunyai keterkaitan dengan masalah penelitian akan tidak dipakai di karenakan kegunaan dari reduksi data ialah untuk dapat menganalisis, mengarahkan, menggolongkan dan mengorganisasikan data yang bertujuan untuk mempermudah peneliti untuk menarik kesimpulan.

##### **b. Penyajian Data**

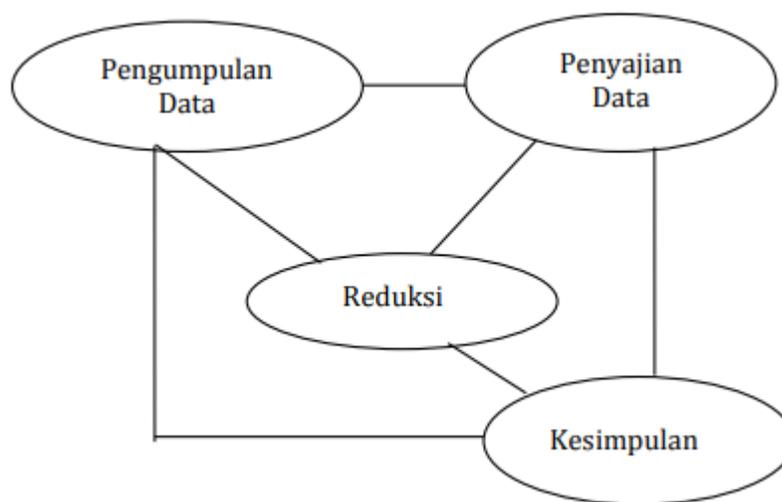
Informasi dapat disajikan dalam bentuk tulisan atau dalam bentuk kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Dalam hal ini, agar peneliti tidak mengalami kesulitan dalam mengelola informasi secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, ia harus membuat cerita, matrik atau grafik untuk memudahkan pengelolaan informasi atau data tersebut. Hal ini terjadi karena data yang terpecah dan terstruktur dengan buruk dapat menyebabkan peneliti bertindak sembarangan dan mencapai kesimpulan yang memihak dan tidak berdasar. Pada *display* data wajib disadari menjadi suatu bagian dari analisis data.

c. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dibuat selama proses penelitian dan proses reduksi data, ketika data yang cukup telah dikumpulkan, kesimpulan awal dibuat dan ketika data sudah lengkap, kesimpulan akhir dibuat. Untuk melakukan ini, kita perlu mencari pola, tema, hubungan, kesamaan, kejadian umum, hipotesis, dll. Informasi yang ada kemudian dirangkai menjadi unit-unit data yang membentuk kategori menurut prinsip holistik pembentukan kategori, yang dapat diinterpretasikan tanpa tambahan informasi.

Miles *and* Huberman pada Sirajuddin saleh (2017) gambar berikut adalah visualisasi pada tahap analisis data :

**GAMBAR 3**  
**VISUALISASI TEKNIS ANALISIS DATA**



Sumber : Sirajuddin Saleh (2017)

### **E. Penguji Keabsahan Data**

Ibrahim (2018) menyatakan bahwa untuk dapat menjelaskan suatu tingkatan di dalam data pada penelitian sama halnya dalam meyakinkan dari kebenaran data tersebut. Pada penjelasan keabsahan data maka ada empat hal yang menjadi patokan di dalam keabsahan suatu data antara lain adalah kepastian, keteralihan, keterpercayaan, kebergantungan (Moeleong pada Ibrahim 2018)

Untuk penelitian ini penulis menggunakan teknik triangulasi tujuannya untuk memenuhi empat yang menjadi patokan pada keabsahan suatu data dalam penelitian. Ibrahim (2018) menyatakan bahwa pada penyederhanaan triangulasi menjadi metode untuk penelitian dengan cara membandingkan teori, metode

penelitian dan sumber, pada penelitian ini maka penulis akan menggunakan triangulasi sumber dan waktu.

1. Triangulasi Sumber

Ibrahim (2018) menyatakan bahwa triangulasi sumber adalah metode pengecekan kebenaran informasi cara untuk melihat perbandingan informasi yang didapatkan dari setiap masing-masing sumber. Informasi dari satu sumber dibandingkan dengan informasi dari sumber lain. Untuk mengetahui informasi yang terpercaya maka apabila terdapat empat sumber informasi dari empat sumber tersebut dapat dibandingkan untuk mengetahui sesuai dengan kebenaran.

2. Triangulasi Waktu

Wijaya (2018) mengatakan bahwa triangulasi waktu dapat dilihat dapat dilakukan dengan cara mencocokkan jawaban dari waktu yang tidak sama saat wawancara bersama narasumber samapai mendapatkan perbedaan sudut pandang. Untuk penelitian ini maka penulis dapat mencocokkan jawaban dari narasumber dalam tiga kali wawancara.

## F. Jadwal Penelitian

**TABEL 1**  
**JADWAL PENELITIAN**

| NO | KEGIATAN  | Bulan    |       |       |     |      |      |
|----|---|----------|-------|-------|-----|------|------|
|    |   | Februari | Maret | April | Mei | Juni | Juli |
| 1  | <u>Penyusunan TOR dan Observasi Lokus</u>       |          |       |       |     |      |      |
| 2  | <u>Penyusunan Usulan Penelitian</u>             |          |       |       |     |      |      |
| 3  | <u>Sidang Usulan Penelitian</u>                 |          |       |       |     |      |      |
| 4  | <u>Penyusunan Dan Penyelesaian proyek Akhir</u> |          |       |       |     |      |      |
| 5  | <u>Sidang Proyek Akhir</u>                      |          |       |       |     |      |      |

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis (2023)