

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Dalam KBBI arti penelitian dijabarkan sebagai kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data yang dilakukan secara sistematis dan objektif yang digunakan untuk memecahkan suatu fenomena persoalan ataupun menguji hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum. Penelitian juga dapat diartikan sebagai usaha yang dilakukan untuk mencari data dan fakta tentang suatu hal dengan kaedah-kaedah ilmiah (Harahap, 2020). Kaedah ilmiah dapat diartikan bahwa kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri ilmiah, yaitu. rasional, empiris dan sistematis. Rasional artinya kegiatan penelitian dilakukan dengan cara yang rasional, sehingga pemikiran manusia dapat menjangkaunya. Empiris artinya metode yang digunakan dapat diamati melalui panca indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan merasakan metode yang digunakan. Sistematis artinya proses penelitian menggunakan langkah-langkah logis tertentu.

Metodologi penelitian mengacu pada pengumpulan dan analisis data secara sistematis untuk menjawab pertanyaan penelitian atau menguji hipotesis. Ini mencakup beberapa metode dan teknik untuk melakukan penelitian, termasuk mendefinisikan masalah penelitian, mengembangkan desain penelitian, mengumpulkan dan menganalisis data, dan menarik kesimpulan (Sekaran & Bougie, 2016) .

Kaedah ilmiah atau metode ilmiah dalam ilmu-ilmu sosial dan budaya, yang terbanyak dilakukan dalam kegiatan-kegiatan penelitian oleh para ahli dalam bidang-bidang ilmu sosial dan pengetahuan budaya adalah dengan menggunakan metode wawancara dan pengamatan; eksperimen, generalisasi, dan verifikasi (Hasan et al., 2022). Hal dilakukan untuk memperoleh hasil-hasil penelitian tertentu sesuai dengan tujuan penelitiannya

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan multi metode yang fokus, melibatkan interpretasi, pendekatan alamiah pada materi subjek. Ini berarti bahwa penelitian kualitatif studi segala sesuatu dalam setting alamiah mereka, berusaha mengerti dan menginterpretasi, fenomena dalam pengertian sesuai arti masyarakatnya (Hasan et al., 2022). Penelitian kualitatif melibatkan studi yang menggunakan dan mengkoleksi variasi materi-materi empiris, studi kasus, pengalaman personal, introspektif, life histori, wawancara, observasi, sejarah, interaksional, dan teks visual yang menggambarkan rutinitas dan problem waktu dan arti hidup individual (Hasan et al., 2022). Penelitian kualitatif juga menggunakan semiotika, narasi, isi, wacana, arsip, analisis fonemik, bahkan statistik. Selain menggunakan pendekatan etnometodologi, metode dan teknik, fenomenologi, hermeneutika, feminisme, rizomatika, dekonstruksi, etnografi, wawancara, psikoanalisis, kajian budaya, survei, observasi partisipatif dan lain-lain. (Hasan et al., 2022).

Penelitian deskriptif adalah jenis desain penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan fenomena atau situasi tanpa memanipulasi atau mengendalikan variabel. Penelitian deskriptif biasanya digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian tentang siapa, apa, kapan, di mana dan bagaimana,. Penelitian deskriptif ditandai dengan fokusnya pada mengamati dan mengukur perilaku, sikap, atau pendapat, biasanya melalui survei, kuesioner, atau studi observasi. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran yang rinci dan akurat tentang fenomena yang dipelajari dan untuk mengidentifikasi pola atau kecenderungan dalam materi (Sekaran & Bougie, 2016).

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Tempat penelitian merupakan tempat dimana situasi sosial tersebut akan diteliti (Hardani et al., 2020). Tempat penelitian yang dipilih oleh penulis yaitu Hotel Raffles Jakarta yang merupakan salah satu bisnis hotel berbintang 5 yang terletak di pusat Kota Jakarta. Secara lebih spesifik, penulis memfokuskan tempat penelitian di Sub-divisi *wedding & social* yang berada di dalam divisi *Catering & Conference Services* yang merupakan sebuah divisi dibawah departemen *sales & marketing* hotel Raffles Jakarta. Partisipan penelitian merupakan subjek penelitian atau yang memberikan informasi kritis serta interpretasi tentang penelitian. Partisipan juga merupakan subjek yang dapat menyarankan sumber bukti lain bagi penulis untuk membantu penelitian. Partisipan merupakan seseorang yang menjadi sumber darimana data penelitian dikumpulkan, biasanya melalui wawancara; satu atau lebih peserta (Yin, 2018).

Partisipan dari penelitian ini adalah praktisi yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan penjualan paket pernikahan yaitu *wedding & social sales representatives*.

C. Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ilmu sosial, pengumpulan data menurut sumbernya dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2015). Apabila dilihat dari menurut caranya, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, kuesioner, dokumentasi dan gabungan keempatnya atau dapat disebut sebagai triangulasi pengumpulan data. Selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang langsung diberikan kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015) . Cara pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara secara langsung maupun daring dengan partisipan penelitian, dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila penulis ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan atau fenomena yang harus diteliti , namun juga apabila penulis ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam (Sugiyono, 2015). Wawancara dilakukan oleh penulis dengan teknik wawancara gabungan yaitu wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur, dan wawancara tak berstruktur.

Wawancara terstruktur adalah saat peneliti memiliki pedoman wawancara dan menanyakan responden dengan pertanyaan yang sama tanpa adanya penambahan pertanyaan lainnya diluar pedoman wawancara. Wawancara semiterstruktur adalah saat penulis menanyakan responden sesuai pedoman wawancara namun adanya penambahan pertanyaan mengenai pendapat dan ide-ide dari responden sebagai bagian dari pendalaman permasalahan atau fenomena yang sedang diteliti. Wawancara tak berstruktur ialah saat penulis melakukan wawancara tanpa pedoman wawancara yang telah tersusun dan lebih bertanya kepada responden secara terbuka. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara daring dan luring. Metode dan media wawancara secara luring atau daring bergantung pada kondisi serta kesediaan responden. Wawancara akan dilakukan oleh penulis kepada partisipan penelitian yaitu wedding sales representative di Hotel Raffles Jakarta

b. Observasi

Observasi menurut KBBI diartikan sebagai peninjauan secara cermat. Observasi ialah pengamatan dengan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Hardani et al., 2020). Secara umum observasi dibagi menjadi dua yaitu partisipatif dan non-partisipatif. Partisipatif berarti penulis ikut serta dalam kegiatan yang sedang berlangsung, sedangkan non-partisipatif peneliti tidak ikut serta dalam kegiatan dan hanya mengamati kegiatan tersebut. Observasi juga dikelompokkan menjadi observasi partisipatif,

observasi terang-terangan atau tersamar, dan observasi tak berstruktur (Sugiyono, 2015). Observasi terang-terangan atau tersamar adalah observasi yang dilakukan oleh penulis dengan berterus terang kepada sumber data bahwa penulis sedang melakukan penelitian tetapi sumber data tidak mengetahui kapan dan dimana saat penulis akan atau sedang melakukan observasi. Observasi tak berstruktur adalah observasi yang dimana penulis belum menentukan fokus penelitian dan dalam observasi tersebut penelitian akan berkembang dikarenakan penulis menemukan fakta atau data-data lain yang dapat mengarah kepada suatu fokus penelitian yang akan diteliti. Observasi partisipatif kemudian dikelompokkan menjadi empat dan dapat dijelaskan sebagai berikut (Sugiyono, 2015):

1) Observasi yang pasif (Partisipasi pasif)

Penulis datang ketempat penelitian namun tidak ikut dalam kegiatan responden atau sumber data

2) Observasi yang moderat (Partisipasi moderat)

Penulis mengikuti kegiatan tertentu dari sumber data namun tidak menyeluruh, hanya sebagian saja.

3) Observasi yang aktif (Partisipasi aktif)

Penulis mengikuti kegiatan dari sumber data atau partisipan namun belum lengkap

4) Observasi yang lengkap (Partisipasi lengkap)

Penulis terlibat sepenuhnya dalam kegiatan responden atau sumber data. Observasi ini menekankan pada suasana natural antara penulis dengan sumber data sehingga tidak nampak lagi bahwa penulis sedang melakukan penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah rekaman peristiwa apa yang telah terjadi. Dokumen dapat berupa teks, gambar atau karya manusia yang monumental. Sebuah dokumen tertulis seperti buku harian, kisah hidup, cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Format dokumen dalam bentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumentasi merupakan metode pelengkap dari metode observasi dan wawancara (Hardani et al., 2020).

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi gabungan yaitu kombinasi dari observasi partisipatif aktif dan observasi tak berstruktur. Kedua observasi ini penulis lakukan saat melakukan OJT (*On The Job Training*) selama enam bulan di tempat penelitian yaitu Hotel Raffles Jakarta. Selain itu penulis juga menggunakan triangulasi metode penelitian dimana penulis menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam mengumpulkan data penelitian.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan oleh penulis melalui sumber yang tidak didapat secara langsung oleh penulis. Misalnya

data yang diperoleh dari orang lain atau dokumen yang penulis dapatkan (Hardani et al., 2020). Dalam hal ini penulis mendapatkan data sekunder dari buku, teori para ahli, jurnal, publikasi, artikel, serta penelitian terdahulu yang terkait. Dokumen yang digunakan oleh penulis berdasar pada dokumen yang dapat mendukung pernyataan responden dalam wawancara serta hasil observasi dari penulis.

D. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan meyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan (observasi), dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2015). Analisis dalam penelitian kualitatif bersifat induktif yakni analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan data tersebut, lalu di teliti kembali secara berulang-ulang hingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau ditolak berdasarkan data yang terkumpul. Hingga pada akhirnya apabila hipotesis tersebut diterima maka dapat berkembang menjadi sebuah teori (Sugiyono, 2015).

Dalam melakukan analisis data, penulis menggunakan alat bantu berupa aplikasi pengolahan data kualitatif Nvivo 12 Pro untuk membantu menemukan pengaruh serta mendalami setiap topik yang akan di bahas.

Data dari analisis penelitian kualitatif, merupakan kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara yaitu observasi, wawancara, dan selanjutnya diproses melalui perekaman, pencatatan, pengetikan, tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas (Sugiyono, 2015). Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2015) ada beberapa alur kegiatan yang terjadi bersamaan dalam menganalisis data kualitatif, yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data adalah proses mereduksi (memilih dan memilah) data-data yang dianggap penting oleh penulis setelah dilakukan pengambilan data. Semakin lama penelitian dilakukan, maka data-data yang didapat akan semakin banyak, kompleks dan rumit sehingga penulis perlu memilih data mana yang dapat menunjang fokus penelitian. Reduksi data juga untuk menunjang tujuan utama dari penelitian kualitatif yaitu temuan. Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasaan dan kedalaman wawasan yang tinggi (Sugiyono, 2015). Dalam melakukan reduksi data dalam aplikasi olah data Nvivo 12 Pro, penulis mentranskripsikan terlebih dahulu hasil wawancara dengan ketiga narasumber menggunakan transkriptor secara verbatim untuk kemudian dilakukan pengkodean data lalu mereduksi data-data penting dan dikelompokkan di dalam fokus penelitian berdasarkan

aspek penelitian (lihat lampiran 13). Data yang telah direduksi kedalam kode kemudian di analisis.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam penyajian data juga diperbolehkan untuk menampilkan data dalam bentuk grafik, matriks dan *network* (jejaring kerja). Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan kemudian dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang difahami tersebut. Bila pola-pola dalam penyajian data telah ditemukan dan didukung oleh data penelitian, maka pola-pola tersebut sudah berubah menjadi pola yang baku dan tidak berubah. Pola tersebut dapat disajikan pada laporan akhir penelitian (Sugiyono, 2015). Dalam penyajian data, setelah penulis melakukan olah data kualitatif dalam aplikasi Nvivo 12 Pro maka dapat dilihat kutipan yang mendukung maupun menyanggah topik, fokus, dan aspek penelitian dan ditampilkan referensi kutipan sehingga menghasilkan hubungan antar aspek dan fokus penelitian yang kemudian ditampilkan dalam bentuk diagram hubungan antar fokus penelitian.

3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

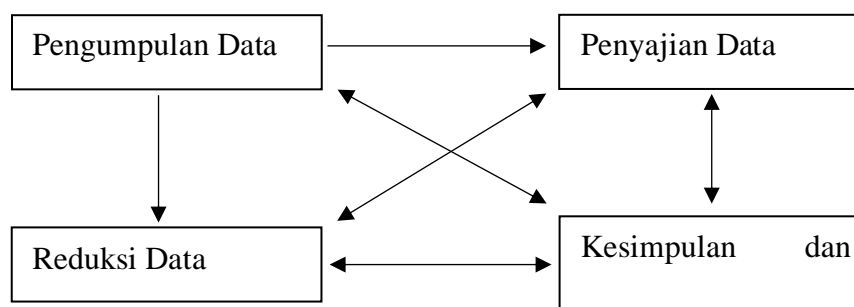
Kesimpulan dapat dikemukakan pada awal penelitian namun bersifat sementara. Kesimpulan awal akan berubah apabila tidak ditemukan

bukti-bukti yang kuat yang dapat mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan awal yang dikemukakan didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penulis kembali kelapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas dan setelah diteliti menjadi jelas. Temuan juga dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. (Sugiyono, 2015). Dalam menarik kesimpulan, penulis mendasarkan pada hasil analisis data menggunakan Nvivo12 Pro yang menghasilkan hubungan antar fokus penelitian. Hubungan ini didasari oleh kutipan hasil wawancara narasumber yang mendukung maupun menyanggah suatu topik, fokus, ataupun aspek penelitian. Pernyataan narasumber yang mendasari kesimpulan penelitian ini di verifikasi oleh penulis dengan merekonfirmasi kembali hasil transkrip wawancara disertai dengan lembar persetujuan oleh tiap narasumber (lihat lampiran 3 - 8 dan 13)

Pada dasarnya, penulis menggunakan model analisis data Miles & Huberman secara deskriptif dalam hasil dan pembahasan penelitian setelah melakukan analisis data dengan model analisis yang sama dalam aplikasi olah data kualitatif Nvivo 12 Pro (lihat lampiran 13). Secara umum, model analisis penelitian yang digunakan oleh penulis adalah model interaktif.

Analisis data kualitatif dengan model interaktif adalah berarti penulis melakukan reduksi data dan penyajian data setelah memperhatikan hasil data yang dikumpulkan, kemudian melakukan proses penarikan simpulan dan verifikasi (Sugiyono, 2015). Secara gambar model penelitian digambarkan sebagai berikut:

GAMBAR 7
KOMPONEN ANALISIS DATA MODEL INTERAKTIF



Sumber: Sugiyono, 2015

E. Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, penelitian dapat dikatakan valid apabila tidak terdapat perbedaan antara yang dilaporkan penulis dengan yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2015). Menurut penelitian kualitatif suatu realitas itu bersifat majemuk/ganda, dinamis/selalu berubah, sehingga tidak ada yang konsisten dan berulang seperti semula. Hal ini terjadi dikarenakan dalam penelitian kualitatif, tiap penulis memberikan hasil temuan menurut bahasa dan jalan pikirnya sendiri

(Sugiyono, 2015). Untuk itu maka penelitian perlu diuji validitasnya menggunakan beberapa metode dibawah ini. Diajabarkan sebagai berikut:

1. Uji Kredibilitas / validitas internal (credibility)

Uji kredibilitas dapat dilakukan dengan berbagai teknik yaitu sebagai berikut:

a. Triangulasi

Triangulasi adalah metode pengujian kredibilitas dengan memastikan data yang didapat dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Uji kredibilitas dengan ,metode triangulasi yang digunakan oleh penulis adalah triangulasi sumber (Sugiyono, 2015). Penulis menguji kredibilitas data dengan mengumpulkan data dari beberapa sumber wawancara seperti kepada bawahan serta atasan serta dengan dokumentasi

b. Analisis Kasus Negatif

Analisis kasus negatif berarti penulis mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Apabila tidak ditemukan data yang bertentangan dengan data yang ditemukan oleh penulis maka data tersebut dapat dipercaya atau kredibel (Sugiyono, 2015).

c. Menggunakan Bahan Referensi

Dengan metode ini, penulis dapat mengambil bahan referensi sebagai pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh penulis. Hal ini dapat penulis lakukan dengan menyajikan data rekaman wawancara atau foto dokumentasi suatu kegiatan saat penelitian berlangsung (Sugiyono, 2015).

d. Rekonfirmasi Informan

Metode ini bertujuan untuk menciptakan kredibilitas penelitian dengan kembali memberikan data yang diperoleh oleh penulis kepada pemberi data. Metode ini berfungsi untuk mengetahui sejauh mana data yang diberikan sudah sesuai dengan yang diberikan oleh pemberi data, sehingga data tersebut dapat dikatakan kredibel. Setelah data disepakati maka penulis dapat meminta pemberi data untuk memberikan bukti otentik bahwa hasil data tersebut merupakan data riil dan sesuai dengan keadaan sebenarnya. Hal ini juga menjadi bukti otentik bagi penulis untuk menunjukkan bahwa data tersebut sudah dilakukan *membercheck* dan dapat dikatakan kredibel (Sugiyono, 2015).

2. Uji Validitas Eksternal (*transferability*)

Metode uji ini bertujuan untuk memenuhi kriteria bahwa penelitian yang dilakukan dalam konteks tertentu (dalam di mana penelitian dilakukan) dapat diterapkan atau ditransfer ke kondisi atau keadaan lain untuk Transferabilitas dan diwujudkan dalam penelitian melalui

deskripsi yang detail (Sugiyono, 2015). Dengan teknik ini penulis melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin sehingga dapat menggambarkan konteks tempat penelitian diselenggarakan dengan mengacu pada fokus penelitian. Dengan uraian rinci ini terungkap segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pembaca agar dapat memahami temuan yang diperoleh penulis (Hardani et al., 2020).

3. Uji Reliabilitas (*dependability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji realibilitas dilakukan dengan mengaudit terhadap keseluruhan proses penelitian. Audit dapat dilakukan oleh auditor independen atau oleh pembimbing penelitian dengan memeriksa kembali seluruh proses penelitian mulai dari menentukan fokus, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai menyimpulkan temuan penelitian harus dapat ditunjukkan oleh penulis (Sugiyono, 2015).

4. Uji Obyektifitas (*confirmability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji obyektifitas dapat dilakukan secara bersamaan dengan uji reealibilitas, dikarenakan kedua metode uji ini cukup mirip. Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar obyektifitas (Sugiyono, 2015).

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode uji keabsahan data, menggunakan metode uji kredibilitas dengan triangulasi, menggunakan

bahan referensi, dan menggunakan *membercheck*. Selanjutnya penulis juga menggunakan metode realibilitas serta uji obyektifitas.

F. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian berisi aktivitas yang akan dilakukan dan kapan akan dilaksanakan oleh penulis. Berikut ditampilkan jadwal penelitian yang akan dilakukan (Sugiyono, 2015).

TABEL 3
JADWAL PENELITIAN

Nama Kegiatan	Maret		April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
Pencarian Lokus dan Izin Penelitian																						
Pengumpulan dan Seminar Proposal Usulan Penelitian																						
Revisi Proposal Usulan Penelitian																						
Penyusunan dan Bimbingan Proyek Akhir																						
Melakukan Wawancara dan Dokumentasi																						
Pengolahan Data																						
Sidang Proyek Akhir																						

Sumber : Olahan Penulis, 2023