

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Secara umum, para ahli sepakat bahwa rancangan penelitian adalah suatu rencana sistematis dan terstruktur untuk memandu jalannya penelitian yang mencakup tahapan-tahapan penting dalam pelaksanaan penelitian. Rancangan penelitian harus disusun secara cermat dan terperinci, sehingga dapat membantu peneliti untuk memperoleh data yang valid dan bermanfaat. Creswell (2014) mengemukakan bahwa rancangan penelitian adalah suatu rencana yang mencakup semua tahapan dalam penelitian, seperti pemilihan topik penelitian, pengumpulan data, analisis data, hingga interpretasi hasil penelitian.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada penelitian ini. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif adalah suatu cara penelitian yang bertujuan untuk menggali dan memahami fenomena sosial yang kompleks, dengan mengandalkan pengumpulan data yang mendalam dan detail, serta analisis data yang sistematis dan mendalam. Menurut beliau, pendekatan kualitatif melibatkan penggunaan teknik pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen, serta pengembangan teori atau konsep baru yang berdasarkan data yang diperoleh.

Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, dimana studi kasus adalah sebuah pendekatan riset analisis mendalam terhadap suatu fenomena atau peristiwa tertentu dalam konteks tertentu. Studi kasus digunakan untuk memahami secara mendalam bagaimana suatu fenomena terjadi, mengapa terjadi, dan dampak apa yang dihasilkan (Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo,

M.Si. dalam Hidayat, 2019). Maka dapat dipahami bahwa penelitian kualitatif dengan metode studi kasus adalah suatu penelitian dengan mengamati fenomena yang terjadi pada kehidupan sosial dan dapat di deskripsikan dengan kata-kata.

Peneliti mengaplikasikan metode penelitian deskriptif yaitu suatu jenis penelitian yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat berdasarkan data empiris yang diperoleh dari objek penelitian (Sugiyono, 2013).

Berdasarkan pemaparan diatas, penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, yang berarti penelitian berdasarkan data yang dikumpulkan dari wawancara tertulis dan observasi langsung ke lokasi untuk menemui pihak-pihak terkait serta pengamatan terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas di Hotel Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa.

## **B. Partisipan & Tempat Penelitian**

### **1. Partisipan Penelitian**

Penelitian ini memiliki partisipan sebagai subjek penelitiannya dan juga sumber yang akan memberikan informasi terkini mengenai situasi karyawan di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa. Menurut Sumaryadi (2005) partisipan merupakan individu yang terlibat dalam proses penelitian, baik wawancara, memberi masukan, atau terlibat dalam suatu kegiatan. Pada penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Pemilihan informan atau partisipan ini sangat penting untuk mendapatkan data yang relevan dan bermakna. Mengutip teori Sugiyono (2013), sebelum melakukan pendekatan,

informan disarankan untuk memenuhi beberapa syarat, seperti:

- a. Sumber tidak subyektif dan tidak akan memberikan tanggapan pribadi.
- b. Memiliki jadwal yang fleksibel sehingga Anda dapat menjadwalkan wawancara.
- c. Memahami semua aspek data yang dibutuhkan oleh orang yang melakukan wawancara.
- d. Hal-hal yang berhasil sedang diteliti.
- e. Dapat bekerja sama dengan pewawancara sebagai sumber informasi.

Dalam penelitian ini peneliti memilih informan dengan masa kerja dan jabatan yang berbeda-beda untuk mengetahui perspektif dan pengalaman dari setiap informan. Dengan memilih responden dengan masa kerja yang berbeda, peneliti dapat membandingkan pengalaman karyawan yang baru bergabung dengan mereka yang sudah lama bekerja di hotel tersebut. Ini dapat memberikan wawasan tentang perubahan dari waktu ke waktu, kebutuhan pengembangan atau perbedaan motivasi antara karyawan baru dan berpengalaman. Perbedaan jabatan juga dapat memberikan perspektif yang berbeda. Dengan memperhitungkan perbedaan-perbedaan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih lengkap tentang loyalitas karyawan di semua jabatan dalam organisasi perhotelan.

Dikarenakan keterbatasan waktu, sampel dalam penelitian ini tidak dapat dilakukan kepada seluruh karyawan. Maka peneliti memilih 7 orang karyawan dengan masa kerja dan jabatan yang berbeda. Adapun subjek utama (*key informan*) dalam penelitian ini adalah *Human Resources Manager*

(HRM) dengan masa kerja 10 bulan, didukung oleh 6 karyawan dengan masa kerja yang berbeda-beda di Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa yaitu, *Purchasing Manager* dengan masa kerja 9 bulan, Asst. IT Manager dengan masa kerja 7 bulan, *Executive Secretary* dengan masa kerja 2 tahun, *Telephone Operator* dengan masa kerja 8 tahun, *Purchasing Staff* dengan masa kerja 12 tahun dan *Linen Attendant* dengan masa kerja 26 tahun.

## **2. Tempat Penelitian**

Selama proses pengambilan data, tempat yang dipilih untuk melaksanakan penelitian ini adalah Sheraton Mustika Yogyakarta Resort & Spa yang beralamat di Jl. Laksda Adisucipto KM. 8 RW.7, Nayan, Maguwoharjo, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta.

Sheraton Mustika Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang 5 dibawah naungan Marriot International. Dengan luas total 5,6 hektar, hotel ini dibuka pada 17 Maret 1997, dan grand opening pada 15 September 1997. Hotel ini memiliki total 246 kamar, termasuk *Garden View Room, Volcano Room, Club Room, Lagoon Access, Junior Suite, Lagoon Suite, Executive Suite, President Suite* dan *Royal Suite*.

## **3. Pengumpulan Data**

Terdapat dua hal yang dapat mempengaruhi kualitas data hasil penelitian yaitu, kualitas penelitian dan kualitas pengumpulan data (Sugiyono,2013). Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat dapat menggunakan data primer dan data sekunder. Dalam mendapatkan data-data

yang valid dan bertanggung jawab, peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

**a. Data Primer**

Data primer merupakan data yang langsung diberikan kepada peneliti pada saat observasi langsung dilapangan. Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan data primer, diantaranya:

- Wawancara

Wawancara mendalam menjadi salah satu alat atau teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi berdasarkan fakta. Cara ini mengharuskan kedua belah pihak aktif agar mencapai tujuan serta data yang didapatkan akurat (Rosaliza, 2015). Wawancara dilakukan sesuai dengan topik penelitian dan sesuai dengan pedoman yang telah dibuat. Proses wawancara ini didukung oleh beberapa perangkat pendukung, seperti perekam suara, laptop, buku catatan, pulpen dan list pertanyaan yang telah disiapkan.

Dalam penelitian kualitatif, pada umumnya sumber data utamanya diperoleh dari seorang informan. Oleh sebab itu, wawancara mendalam merupakan tektik utama yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data sebanyak-banyaknya, lengkap, dan mendalam (Farida, 2014). Wawancara mendalam (*In-depth interviewing*) merupakan jenis wawancara informal yang sangat populer dikarenakan hubungan antara pewawancara denfan yang

diwawancarai dibangun dalam suasana ‘biasa’, sehingga pertanyaanya disampaikan secara spontanitas.

- Observasi Lapangan

Observasi lapangan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung suatu objek, peristiwa, atau fenomena di tempat atau situasi yang sesuai dengan konteksnya. Tujuan dari observasi lapangan adalah untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam tentang objek atau fenomena yang diamati, serta memahami konteks dan situasi yang terkait dengan objek atau fenomena tersebut.

Observasi memiliki ciri yang spesifik jika dibandingkan dengan wawancara dan kuesioner yang harus berkomunikasi orang didalamnya, sedangkan observasi tidak terbatas pada orang (Farida, 2014). Teknik pengumpulan data ini dilakukan apabila suatu penelitian berhubungan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, atau tidak memerlukan banyaknya responden (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi partisipatif selama melaksanakan *on the job training*. Dalam proses ini, peneliti berpartisipasi aktif dalam tugas sehari-hari terlibat dengan apa yang terjadi pada subjek sambil merasakan emosi dan pengetahuan yang ada. Berkat pengamatan tersebut, pengetahuan yang dihasilkan menjadi lebih luas, lebih dalam dan lebih mengetahui latar belakang situasi kompleks yang dibahas. Peneliti dapat belajar mengenai perilaku dan makna dari

perilaku tersebut dari kegiatan observasi. Melalui observasi peneliti dapat menggambarkan dan mendokumentasikan secara sistematis mengenai kegiatan dan ikatan antar subjek penelitian.

#### **b. Data Sekunder**

Data dalam penelitian kualitatif dapat dikumpul melalui data sekunder seperti studi pustaka dan dokumentasi untuk melengkapi data-data yang telah digali melalui wawancara dan observasi. Sumber data sekunder merupakan sumber data tambahan yang didapatkan secara tidak langsung dari lapangan, melainkan dari sumber yang sudah ada seperti buku, dokumen, internet, dan foto (Farida, 2014).

##### **- Studi Pustaka**

Studi pustaka adalah salah satu bentuk data sekunder yang diperoleh dari sumber informasi seperti buku, jurnal, artikel, laporan, dan dokumen lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Data sekunder dari studi pustaka biasanya telah diolah dan dianalisis sebelumnya oleh penulis atau peneliti lainnya, sehingga dapat digunakan sebagai sumber referensi atau pembanding dalam penelitian yang sedang dilakukan.

##### **- Dokumentasi**

Kegiatan dalam menganalisis isi dokumen biasa disebut dengan content analysis, karena bukan hanya isi penting tersurat yang dicatat tetapi peneliti juga harus memahami isi penting dan makna yang tersirat dalam dokumen dengan hati-hati dan kritis (Yin dalam Farida 2014). Pengkajian isi dokumen merupakan suatu teknik

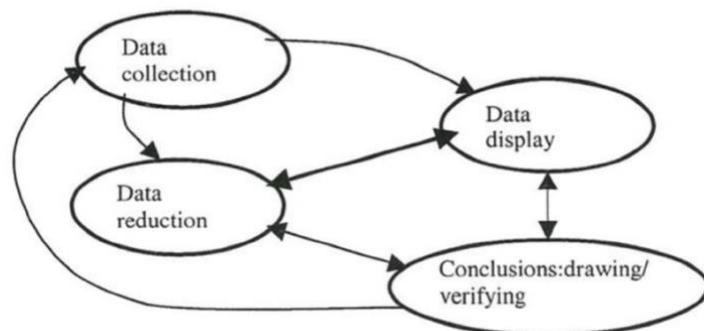
pengumpulan data berupa catatan, arsip, gambar, film, foto, statistic, dan dokumen-dokumen lainnya.

Dokumen memiliki ciri khas yang menunjuk pada masa lampau yang bisa dijadikan bukti suatu peristiwa atau kejadian tertentu. Data ini merupakan data non manusia yang memiliki keahlian berupa keaslian, sebab diperoleh tanpa campur tangan peneliti.

## **b. Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai di lapangan (Sugiyono, 2013:245). Keakuratan dan ketepatan data yang dikumpulkan sangat dibutuhkan pada saat menganalisis data, maka dari itu dibutuhkan konsentrasi tinggi saat proses pengerjaannya. Selain menganalisis data, penulis juga perlu memahami teori yang mendasari data tersebut untuk mengkonfirmasi dan menjelaskan hasilnya secara baik. Menurut Miles (dalam Sugiyono, 2013) kegiatan analisa data ini terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan

**GAMBAR 1**  
**Komponen dalam analisis data (*interactive model*)**



kesimpulan.

**Sumber : (Sugiyono, 2013)**

### **a. Reduksi data (*data reduction*)**

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memfokuskan pada hal yang penting untuk dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2014:247). Sehingga data yang telah direduksi akan tergambar lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk proses selanjutnya.

**b. Penyajian data (*data display*)**

Penyajian data dilakukan setelah data di reduksi. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sebagainya (Sugiyono, 2013:249). Penyajian data akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan apa yang akan dikerjakan selanjutnya. Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013) penyajian data tidak hanya dengan teks naratif, bisa juga berupa grafik, network, chart, dan matrik.

**c. Kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*)**

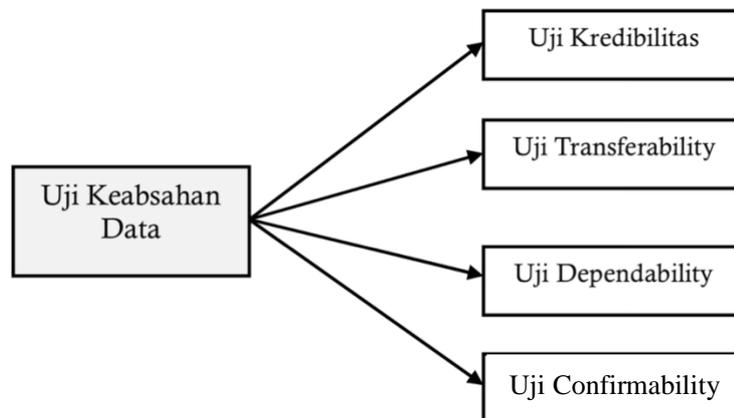
Penarikan kesimpulan merupakan hal terakhir dalam menganalisis data kualitatif. Kegiatan ini dapat membantu penulis untuk membuat kesimpulan yang lebih berarti dan memberikan pemahaman yang lebih luas tentang fenomena yang sedang dipelajari. Dengan demikian kesimpulan dapat menjawab rumusan masalah yang telah dibuat sejak awal, tetapi mungkin juga tidak karena rumusan masalah pada penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan terus berkembang ketika peneliti berada di lapangan (Sugiyono, 2013:252). Kesimpulan ini akan menjadi temuan yang belum pernah ada sebelumnya, berupa gambaran sesuatu yang belum jelas menjadi jelas.

### c. Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, suatu penemuan dinyatakan valid apabila tidak ada perbedaan antara yang disampaikan dengan yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti. Menurut penelitian kualitatif, kebenaran realitas data tidak bersifat tunggal, melainkan jamak dan bergantung pada konstruksi manusia. Hal ini terbentuk dalam diri seseorang sebagai hasil dari proses mental tiap individu yang dipengaruhi oleh latar belakang yang berbeda-beda.

Uji keabsahan data pada penelitian kualitatif meliputi uji, *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas) (Sugiyono, 2013:270).

**GAMBAR 2**  
**Jenis Uji Keabsahan Data Penelitian Kualitatif**



**Sumber : Sugiyono, 2013**

#### a. Uji Kredibilitas

Uji Kredibilitas data memiliki tujuan yang berkaitan dengan tingkat kepercayaan dan ketepatan data dalam desain penelitian. Dengan kata lain, peneliti perlu memastikan apakah data yang diperoleh selama proses penelitian dianggap kredibel atau tidak. Menurut Sugiyono (2013:270)

uji kredibilitas dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan kekuatan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan membercheck.

Tringulasi merupakan salah satu aspek dalam uji kredibilitas yang menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang sudah ada. Dalam memverifikasi data, tringulasi mengacu pada penggunaan beberapa metode untuk memeriksa konsistensi data dari berbagai sumber, dengan berbagai cara, serta waktu yang berbeda. Dalam hal ini, terdapat tiga jenis yaitu:

- Tringulasi Sumber

Tringulasi data berupa memeriksa data yang diperoleh dari berbagai sumber. Data yang telah terkumpul dari beberapa sumber tidak dapat dirata-ratakan tetapi harus di deskripsikan dan dikategorikan berdasarkan kesamaan dan perbedaan pandangan dari setiap sumber tersebut.

- Tringulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk memverifikasi kredibilitas data dengan memeriksa data dari sumber yang sama menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda. Misalnya, jika data diperoleh melalui wawancara, maka dapat diperiksa dengan teknik lain seperti observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Jika hasil dari ketiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut berbeda, maka peneliti akan melakukan diskusi lebih lanjut dengan sumber data yang bersangkutan atau sumber data lainnya untuk memastikan data mana yang dianggap benar.

- **Triangulasi Waktu**

Waktu dapat mempengaruhi kredibilitas data. Dalam triangulasi waktu, peneliti mengumpulkan data pada titik waktu yang berbeda untuk melihat perubahan, perkembangan, dan dinamika dari fenomena tersebut. Sebagai contoh, pengumpulan data dengan teknik wawancara dipagi hari memungkinkan data lebih valid dan kredibel dikarenakan narasumber masih segar.

Berdasarkan uraian diatas, disini penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber berfungsi untuk menguji kredibilitas dengan menggabungkan hasil wawancara dari beberapa sumber. Dengan menggabungkan data dari sumber-sumber yang berbeda, triangulasi sumber bertujuan untuk memverifikasi keakuratan data, meningkatkan validitas, dan memberikan kepercayaan lebih terhadap temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten dan dapat dipercaya. Metode ini melibatkan pengecekan data melalui berbagai sumber yang telah dikumpulkan, yang kemudian dianalisis oleh peneliti untuk mencapai kesimpulan yang telah disepakati dengan sumber data tersebut. Selain melakukan wawancara dengan responden, peneliti juga melakukan observasi yang terlibat, seperti dokumen tertulis, catatan pribadi dan gambar atau foto. Dengan menggunakan observasi ini, akan ditemukan bukti atau data yang berbeda, yang memberikan wawasan yang lebih lengkap tentang fenomena yang sedang diteliti.

**b. Transferability (Validitas Eksternal)**

Transferability mengacu pada sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada populasi yang lebih luas. Peneliti kualitatif tidak dapat menjamin validitas eksternal, namun dapat memperjelas hasil penelitian dengan memberikan laporan yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya sehingga pembaca dapat memutuskan apakah hasil penelitian dapat diterapkan di tempat lain atau tidak.

**c. Dependability (Reabilitas)**

Dependability dilakukan untuk memastikan dan meninjau hasil penelitian kepada seluruh proses penelitian untuk memastikan kebenaran hasil penelitian. Pada penelitian ini, pengecekan terhadap proses pengujian data dilakukan oleh dosen pembimbing dari awal hingga akhir.

**d. Confirmability (Objektivitas)**

Confirmability didefinisikan sebagai kesepakatan mengenai hasil penelitian yang dicapai. Confirmability melibatkan pemeriksaan terhadap hubungan antara hasil penelitian dengan prosesnya. Jika hasil penelitian merupakan hasil dari proses yang dilakukan, maka penelitian tersebut dianggap memenuhi standar.

**d. Jadwal Penelitian**

Penelitian ini direncanakan dengan jadwal yang telah ditetapkan, dimulai dari penyusunan TOR hingga presentasi Proyek Akhir. Penulis telah memulai penyusunan penelitian ini pada awal Februari 2023 dan akan berlanjut hingga presentasi Proyek Akhir pada bulan Juli 2023. Berikut adalah jadwal studi yang telah dirancang oleh peneliti.

**TABEL 1**  
**Jadwal Penelitian**

JADWAL PENELITIAN																									
No	Kegiatan	Feb				Mar				Apr				Mei				Jun				Jul			
		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	Persiapan																								
	a. Pengajuan dan Observasi Lokus																								
	b. Penyusunan TOR																								
	c. Pengajuan Judul dan Dosen Pembimbing (TOR)																								
	d. Penyusunan Proposal																								
	e. Pengumpulan Proposal																								
	f. Sidang Proposal																								
2	Pelaksanaan																								
	a. Pengumpulan Data																								
	b. Analisis Data																								
	c. Penyusunan PA																								
3	Tahap Akhir																								
	a. Sidang Proyek Akhir																								

**Sumber : Hasil Data Olahan Penulis, 2023**