

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan bersifat kualitatif dengan metode studi kasus. Menurut Strauss dan Corbin (2013), penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang tidak menghasilkan temuan-temuan melalui prosedur statistik atau penghitungan matematis lainnya. Jenis penelitian ini berfokus pada pemahaman tentang kehidupan, sejarah, peran organisasi, dan interaksi saling mempengaruhi. Menurut Sugiyono (2013), metode penelitian kualitatif digunakan untuk menginvestigasi keadaan suatu objek dengan peneliti sebagai instrumen utama, menggunakan triangulasi sebagai pendekatan pengumpulan data, menerapkan analisis induktif, dan menekankan hasil penelitian pada keberkualitasan data.

Metode penelitian yang akan digunakan adalah studi kasus, menurut Kusmarni (2012) studi kasus merupakan sebuah penyelidikan yang melibatkan eksplorasi terhadap 'sistem yang terikat' atau 'kasus' tertentu. Melalui pengumpulan data yang mendalam dan melibatkan berbagai sumber informasi yang melimpah, studi kasus ini berlangsung dari waktu ke waktu dalam suatu konteks, sementara sistem terikat ini memiliki keterkaitan dengan waktu dan tempat, sementara kasus dapat meliputi program, peristiwa, aktivitas, atau

individu tertentu. Dengan kata lain, studi kasus merupakan jenis penelitian di mana peneliti menyelidiki fenomena spesifik dalam suatu waktu dan konteks kegiatan serta mengumpulkan informasi secara terinci. Creswell (1998; dalam Kusmarni, 2012) menjelaskan bahwa studi kasus memiliki beberapa karakteristik, yaitu:

- 1) Mengidentifikasi suatu kasus;
- 2) Kasus tersebut merupakan sebuah sistem yang terikat oleh waktu dan tempat;
- 3) Menggunakan berbagai sumber dan informan untuk memberikan deskripsi yang detail akan respons terhadap peristiwa atau fenomena yang terjadi;
- 4) Dan dengan menggunakan metode studi kasus, peneliti akan menghabiskan waktu dalam menggambarkan konteks atau *setting* untuk suatu kasus.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Teknik populasi dan sampling dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi karena artinya sendiri adalah generalisasi objek/subjek, sementara penelitian kualitatif berangkat dari permasalahan dalam suatu situasi social yang hasil telaahnya tidak bisa diberlakukan di populasi (Sugiyono, 2013). Menurut Lincoln dan Guba (1985; dalam Moleong, 2021) dalam paradigma alamiah, peneliti memulai dengan mengasumsikan bahwa konteks memiliki peran penting, sehingga setiap konteks ditangani secara terpisah dengan mempertimbangkan karakteristiknya sendiri. Jadi tujuan dari proses

sampling ini adalah untuk mengumpulkan sebanyak mungkin informasi dari beragam sumber dan strukturnya. Oleh sebab itu penelitian kualitatif tidak menggunakan sampel acak, melainkan sampel bertujuan (*purposive sample*). Menurut Yin (2022:109) informan kunci sangat penting untuk keberhasilan penelitian studi kasus karena dapat memberikan informasi yang jelas dan memberikan keterangan tentang sesuatu, informasi lain, dan sumber yang mampu menunjang jalannya penelitian

Partisipan yang akan terlibat dalam penelitian ini adalah sumber daya manusia yang ada di lokus penelitian. Informan yang terlibat adalah *Learning Supervisor* dari departemen SDM akan diwawancara sebagai penanggungjawab *trainee* di The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan. Beliau bertanggung jawab dari seleksi dan rekrut *trainee* baru, lalu yang bertanggung jawab untuk memberikan orientasi dan melaksanakan beberapa sesi *training*. Informan kedua dalam penelitian ini adalah *Cost Control Supervisor* yang juga berperan sebagai *Learning Coach*. *Learning Coach* adalah seorang *leader* di salah satu departemen yang ditunjuk oleh departemen SDM sebagai orang yang bertanggung jawab untuk melatih secara langsung *trainee* yang bekerja di departemen mereka akan mengetahui apa saja yang sudah dipelajari oleh *trainee*, dengan begitu diharapkan informasi yang didapatkan dapat menunjang penelitian ini. Dan Informan terakhir adalah *trainee* dari salah satu departemen. *Trainee* sebagai peserta dari upaya peningkatan kompetensi diharapkan mampu memberikan informasi yang diperlukan.

Tempat Penelitian akan dilakukan di hotel The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan yang berlokasi di bundaran Mega Kuningan lebih tepatnya di Jl. DR. Ide Anak Agung Gde Agung Kav.E, Jl. Mega Kuningan Barat No.1, Daerah Khusus Ibukota Jakarta. The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan adalah salah satu dari 3 properti Ritz-Carlton di Indonesia, selain The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place, The Ritz-Carlton Bali, Nusa dua, dan satu property Ritz-Carlton Reserve, Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve di Ubud, Bali. The Ritz-Carlton Jakarta, Mega Kuningan buka semenjak tahun 2005 dan memiliki total 318 kamar.

C. Pengumpulan Data

Menurut Rahardjo (2011) pengumpulan data untuk pendekatan kualitatif lazimnya ada 4 jenis, yaitu wawancara, observasi, dokumen, dan diskusi terfokus. Pengumpulan data yang akan digunakan pada penelitian ini adalah Wawancara dan Observasi.

Wawancara adalah proses interaksi mengumpulkan informasi dengan metode tanya dan jawab antara peneliti dan informan. Wawancara tidak harus dilakukan tatp muka, namun juga bisa dilakukan via media telekomunikasi lain seperti telepon suara atau telepon audio visual. Wawancara yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*in-depth*) yaitu proses wawancara yang dilakukan secara langsung antara peneliti dan informan dengan tujuan mendapatkan informasi dengan sejelas-jelasnya (Kriyantono, 2020:291-293).

Wawancara akan dilakukan terhadap informan yang sudah ditentukan yang dapat memberikan informasi yang dapat menunjang pemecahan masalah dalam penelitian ini. Yin (2022) menyatakan bahwa wawancara adalah salah satu metode pengumpulan data yang penting dalam penelitian studi kasus. Wawancara menurut Esterberg (2002; dalam Sugiyono, 2013:233) dibagi menjadi tiga macam, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semiterstruktur, dan wawancara tidak terstruktur, dan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah terstruktur.

Wawancara terstruktur adalah wawancara yang dilakukan apabila peneliti sudah dapat memastikan dengan detil informasi apa yang harus didapatkan untuk menunjang hasil penelitian, dengan begitu peneliti akan menyiapkan serangkaian pertanyaan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Wawancara terstruktur juga memerlukan penggunaan alat bantu lain selain pedoman wawancara seperti, *tape recorder*, catatan, dan kamera *handphone*.

Observasi merupakan tindakan mengumpulkan data dengan menggunakan indera manusia, seperti penglihatan, penciuman, dan pendengaran, untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dari objek penelitian. Observasi yang dilakukan untuk penelitian ini adalah observasi partisipatif. Menurut Sugiyono (2013:227) dalam observasi partisipatif peneliti melakukan kegiatan yang dilakukan oleh narasumber atau informan. Observasi partisipatif dapat diklasifikasikan menjadi empat kategori, yaitu observasi pasif, observasi moderat, observasi aktif, dan observasi lengkap. Observasi partisipatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah partisipatif aktif,

dimana peneliti mengikuti kegiatan *On The Job Training* yang sama dengan Informan 3 namun tidak mengikuti kegiatan yang dilakukan Informan 1 dan 2.

D. Analisis Data

Proses analisis data melibatkan pengolahan data yang diperoleh dari wawancara dan teknik pengumpulan data lainnya dengan tujuan agar dapat dipahami dengan mudah dan disampaikan kepada orang lain (Sugiyono, 2013a). Teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (1984, dalam Sugiyono, 2013:246) meliputi penyajian data, reduksi data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan, dan peneliti harus terlebih dahulu mengerti tentang konsep dasar dari analisis data. Tahapan dari analisis data dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Reduksi data adalah proses menyaring data yang sudah terkumpul agar terpilih yang relevan dan bermakna, agar data dapat lebih berguna dalam pemecahan masalah dalam penelitian. Dengan melakukan penyederhaan data yang diperoleh, dapat disaring data yang bermakna paling dekat dengan permasalahan penelitian dan kiranya dapat membantu peneliti dalam pemecahan masalah
- 2) Penyajian data adalah proses pengumpulan data yang akan disusun berdasarkan klasifikasi atau kategori yang diperlukan dengan tujuan menggabungkan informasi untuk menggambarkan situasi yang terjadi. Data dapat disajikan dalam bentuk grafik, gambar, table, atau kata-kata. Dengan penyajian data yang baik akan membuat peneliti lebih menguasai informasi yang didapatkan.

- 3) Verifikasi data dan kesimpulan adalah proses pemahaman makna dari data yang sudah tersaji dan direduksi sehingga dapat berkenaan dengan masalah penelitian. Verifikasi data melibatkan interpretasi dan pemahaman terhadap makna yang terkandung dalam data yang diperoleh dan disajikan. Penarikan kesimpulan merupakan proses merumuskan makna dari analisis data yang telah diverifikasi ke dalam kalimat yang ringkas, padat, dan mudah dipahami.

E. Pengujian Keabsahan Data

Penelitian kualitatif kerap diragukan keabsahan data perolehan penelitiannya dikarenakan beberapa hal seperti yang dijabarkan oleh Bungin (2011),

- 1) Subjektivitas peneliti merupakan hal yang dominan dalam penelitian kualitatif.
- 2) Instrument penelitian yang diandalkan adalah observasi dan wawancara yang mengandung banyak kelemahan bila dilakukan secara terbuka dan tanpa kontrol.
- 3) Sumber data kualitatif yang kurang kredibel akan memengaruhi kualitas hasil penelitian

Sugiyono (2013) menjabarkan 4 cara untuk menguji keabsahan dari hasil penelitian kualitatif yaitu dengan :

1) Credibility

Uji kredibilitas digunakan untuk menguji tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian yang dilakukan, sehingga menghindari keraguan

terhadap validitas penelitian. Uji kredibilitas yang digunakan untuk penelitian ini adalah triangulasi sumber dengan melakukan teknik pengumpulan data wawancara kepada tiga informan berbeda yaitu *learning supervisor*, *learning coach*, dan *trainee*. Untuk membandingkan informasi yang didapat dari ketiga informan yang berbeda dan terlibat dalam topik penelitian.

2) *Transferability*

Uji transferabilitas dilakukan dengan cara mengaplikasikan laporan dari hasil penelitian yang dibuat terhadap situasi yang berbeda sehingga hasil dari penelitian tersebut valid atau kredibel. Uji transferabilitas menguji validitas eksternal didalam penelitian kualitatif sehingga data yang diperoleh dapat digunakan di populasi dimana sampel atau partisipan diambil.

3) *Dependability*

Uji *dependability* atau uji reliabilitas dilakukan untuk memastikan data bersifat terpercaya untuk dipakai peneliti lainnya mengulang proses penelitian.

4) *Confirmability*

Pengujian *confirmability* atau objektivitas dilakukan untuk menentukan sejauh mana penelitian telah mendapatkan persetujuan dari berbagai pihak. Uji ini berkaitan dengan hubungan antara proses penelitian dan hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut.

F. Jadwal Penelitian

Tabel 2
Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Bulan						
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu
1	Penentuan Judul dan Lokus Penelitian							
2	Pembuatan TOR							
3	Penunjukan Dosen Pembimbing							
4	Penyusunan dan Bimbingan Usulan Penelitian							
5	Pengumpulan Proposal Usulan Penelitian							
6	Seminar Usulan Penelitian							
7	Revisi, Penyusunan dan Bimbingan Proyek Akhir							
8	Pengumpulan Data dan Wawancara							
9	Sidang utama Proyek Akhir							

Sumber : Data hasil Pengolahan, 2023