

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan Penelitian merupakan kerangka berpikir atau sudut pandang yang digunakan peneliti untuk memahami dan meneliti suatu fenomena. Pendekatan penelitian sendiri memandu peneliti dalam merumuskan masalah penelitian, memilih metode penelitian yang tepat, mengumpulkan dan menganalisis data, serta menginterpretasikan hasil penelitian. Pendekatan penelitian adalah rencana dan prosedur penelitian yang terdiri dari langkah-langkah berdasarkan asumsi luas sebagai dasar menentukan metode dalam pengumpulan data, analisis atau interpretasi data (Nazir, 2014). Pendekatan penelitian memiliki umumnya memiliki tujuan yang jelas yang didasari oleh landasan teori yang kuat dan menggunakan metode penelitian yang sesuai sehingga dapat menemukan temuan yang valid dan reliabel. Kesimpulan pendekatan penelitian adalah bagian dari elemen penting dalam penelitian yang membantu peneliti untuk memahami dan meneliti suatu fenomena secara sistematis dan ilmiah. Pendekatan penelitian yang tepat akan membantu peneliti untuk menghasilkan temuan penelitian yang berkualitas dan bermanfaat (Sugiyono, D, 2015).

Penelitian yang akan digunakan oleh penulis adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Menurut (Nazir, 2014) Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami makna di balik perilaku manusia dan kelompok, serta alasan di balik perilaku tersebut.

Metode penelitian kualitatif lebih menekankan pada pemahaman mendalam tentang suatu fenomena daripada pengukuran dan generalisasi. Ciri-ciri utama dalam metode penelitian kualitatif bertujuan untuk pemfokusan pada makna dan pemahaman, pendekatan induktif yang berarti awal mula penelitian berasal dari data dan dikembangkan melalui teori-teori yang terhubung. Umumnya penelitian kualitatif memiliki desain yang fleksibel dan dapat berubah-ubah selama penelitian berlangsung sesuai dengan temuan dan kebutuhan yang muncul. Menurut (Nazir, 2014) penelitian kualitatif memerlukan pengumpulan data yang mendalam dan kaya dari berbagai sumber yang kredibel dan terkait dengan fenomena yang sedang diteliti dan melibatkan analisis data kualitatif dengan proses interpretasi dan pemaknaan data yang dikumpulkan. Macam-macam metode yang terkait dengan penelitian kualitatif adalah studi kasus, etnografi, fenomenologi dan grounded theory. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena, situasi, atau kondisi secara objektif dan akurat. Penelitian deskriptif tidak bertujuan untuk membuat generalisasi atau mengembangkan teori, melainkan untuk memberikan informasi yang terperinci dan mendalam tentang fenomena yang diteliti. Karakteristik penelitian deskriptif adalah fokus pada penyajian gambaran yang akurat, jelas dan sistematis terhadap suatu fenomena. Pengumpulan data dapat melalui berbagai metode seperti survei, wawancara, observasi, dan studi kasus. Hasil penelitian deskriptif dapat digunakan untuk berbagai tujuan, seperti untuk memahami suatu fenomena, untuk membuat keputusan, atau untuk mengembangkan program intervensi (Adiputra, 2021).

## **B. Partisipan dan Tempat Penelitian**

Tempat penelitian merupakan tempat dimana akan dilaksanakannya kegiatan penelitian suatu fenomena tersebut (Sugiyono, 2017). Hotel Grand Hyatt Jakarta yang merupakan salah satu Hotel Bintang 5 di Jakarta Pusat dan terletak di kawasan yang sangat strategis, yaitu Bundaran HI. Penulis memfokuskan tempat penelitian pada divisi Loyalty Program Department yang merupakan divisi independen menangani segala hal terkait *loyalty program Dine at Hyatt Membership* serta divisi *Food and Beverage Department* yang ada di Grand Hyatt Jakarta. Menurut (DePoy & Gitlin, 2015), partisipan penelitian adalah individu yang menjalin kerjasama dengan peneliti, berkontribusi dalam pengambilan keputusan penelitian, dan menyampaikan kepada peneliti mengenai hal-hal yang mereka ketahui atau alami. Partisipan yang akan dijadikan narasumber pada penelitian ini merupakan para praktisi yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan perolehan pelanggan member baru yakni, *Program Manager Dine at Hyatt* dan penanggung jawab dari divisi *food and beverage* yakni *restaurant manager* serta jika diperlukan akan ada penambahan narasumber dari pihak customer.

## **C. Pengumpulan Data**

Data penelitian kualitatif Menurut (Nazir, 2014), data penelitian terdapat dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Data penelitian yang akan dikumpulkan oleh penulis adalah observasi, wawancara dengan partisipan penelitian baik secara langsung maupun secara daring, serta dokumentasi. Metode pengelolaannya memiliki berbagai cara untuk mengumpulkan data, seperti observasi langsung, wawancara, penyebaran kuesioner, dan analisis

dokumen. Teknik-teknik ini dapat digabungkan dalam strategi yang disebut triangulasi, yang memperkuat validitas dan reliabilitas temuan penelitian secara keseluruhan. Berikut pembagian jenis data yang akan digunakan oleh penulis:

### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber data aslinya. Data primer diperoleh melalui metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, dan eksperimen. Data primer memiliki beberapa keunggulan, yaitu:

#### **a. Wawancara**

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara bertatap muka dan berdialog antara pewawancara dan responden untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif (Nazir, 2014). Penelitian ini menggunakan teknik wawancara gabungan yang terdiri dari wawancara terstruktur, semiterstruktur, dan tak berstruktur. Wawancara terstruktur melibatkan pedoman wawancara dengan pertanyaan yang sama untuk semua responden. Wawancara *semi*-terstruktur menggunakan pedoman wawancara sebagai panduan, namun peneliti dapat menambahkan pertanyaan untuk menggali pendapat dan ide responden. Wawancara tak berstruktur dilakukan tanpa pedoman, memungkinkan percakapan yang lebih terbuka dan fleksibel. Wawancara akan dapat dilakukan secara daring atau luring,

tergantung pada situasi dan kesediaan responden. Peneliti akan mewawancarai *Loyalty Program Representative* dan *Food and Beverage Manager* di Hotel Grand Hyatt Jakarta.

#### **b. Observasi**

Observasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap suatu objek atau fenomena yang akan diteliti. Observasi dilakukan untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Observasi merupakan salah satu metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif (Nazir, 2014). Observasi memiliki beberapa jenis, diantaranya adalah:

1) Observasi *partisipan*

Peneliti terlibat dalam aktivitas yang dilakukan oleh objek atau fenomena yang diteliti.

2) Observasi *non-partisipan*

Peneliti tidak terlibat dalam aktivitas yang dilakukan oleh objek atau fenomena yang diteliti.

3) Observasi terstruktur

Peneliti menggunakan pedoman observasi yang telah disusun sebelumnya.

4) Observasi tidak terstruktur

Peneliti tidak menggunakan pedoman observasi.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara mencari dan mengumpulkan dokumen yang dapat memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Dokumen dapat berupa dokumen tertulis, gambar, foto, rekaman audio, rekaman video, dan artefak (Nazir, 2014).

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis memutuskan untuk menggunakan dari gabungan 2 metode observasi yaitu observasi partisipan dan observasi tidak terstruktur. Observasi gabungan tersebut dilakukan pada saat penulis melaksanakan *program On Job Training (OJT)* selama 6 bulan pada periode Juli Tahun 2023 hingga January Tahun 2024. Peneliti akan menambahkan metode triangulasi yang akan dilakukan penulis yaitu menggabungkan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi dalam menyelesaikan penelitian.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari orang lain, baik secara lisan maupun tertulis, yang telah diolah terlebih dahulu. Data sekunder ini biasanya dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada, seperti Dokumen resmi laporan perusahaan, statistik, peraturan, dan data sensus, publikasi ilmiah Buku, jurnal, artikel, dan laporan penelitian.

Dalam penelitiannya, penulis akan menggunakan dua jenis dokumen yang dapat mendukung pernyataan responden dalam wawancara yang akan dilakukan oleh penulis:

1. Dokumen yang mendukung pernyataan responden dalam wawancara

Dokumen ini membantu penulis memverifikasi informasi yang diperoleh dari responden dan memperkuat kredibilitas penelitian.

2. Hasil observasi yang dilakukan oleh penulis sendiri

Observasi ini memberikan data tambahan yang objektif dan melengkapi informasi yang diperoleh dari responden.

Penggunaan dua jenis dokumen ini menunjukkan bahwa penulis telah melakukan penelitian yang komprehensif dan teliti untuk mendukung temuannya.

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

Analisis data merupakan proses mengolah dan menyusun data yang diperoleh dari penelitian untuk menemukan makna dan pola yang terkandung di dalamnya (Nazir, 2014). Analisis data kualitatif adalah proses mengolah dan menyusun data *non-numerik*, seperti data teks, gambar, dan video, untuk menemukan makna dan pola yang terkandung di dalamnya. Berdasarkan analisis tersebut maka akan dikembangkan menjadi sebuah hipotesis. Hipotesis merupakan komponen penting dalam penelitian. Hipotesis membantu peneliti untuk fokus pada penelitian, mengumpulkan data yang relevan, menganalisis data, dan menarik kesimpulan. Hipotesis yang baik adalah hipotesis yang jelas, terukur, dapat diuji, dan didukung oleh teori atau penelitian sebelumnya. Oleh karena itu peninjauan hipotesis akan dilakukan secara berulang hingga mendapatkan hasil yang dapat diterima atau tidak secara kredibel (Nazir, 2014).

Data hasil analisis penelitian kualitatif adalah data yang diperoleh dari proses analisis data kualitatif yang berupa kata-kata. Berikut adalah alur kegiatan yang terlaksana pada saat melakukan analisa data kualitatif yaitu:

1) Mereduksi Data (*Data Reduction*)

Mengubah data yang kompleks dan berlimpah menjadi lebih ringkas dan mudah dipahami.

2) Memproses Data (*Data Organization*)

Mengatur dan mengklasifikasikan data berdasarkan kategori tertentu.

3) Menemukan Pola (*Pattern Identification*)

Mengidentifikasi tren, hubungan, dan makna yang terkandung dalam data.

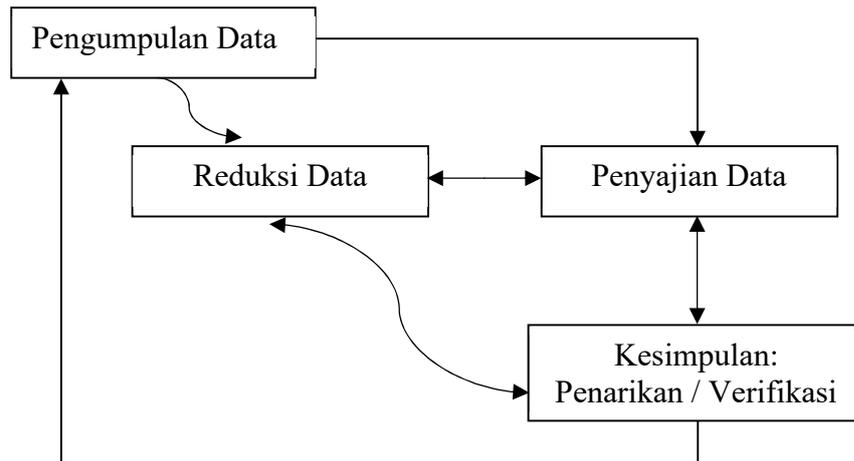
4) Menarik Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Merumuskan jawaban atas pertanyaan penelitian berdasarkan hasil analisis data.

Penyajian data yang dilakukan penulis adalah berbentuk model interaktif. Model interaktif dikatakan sebagai pendekatan analisis data kualitatif yang menekankan proses dinamis dan iteratif dalam pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Hal ini berbeda dengan model linear tradisional, di mana pengumpulan data didahulukan daripada analisis dan interpretasi. Oleh karena itu penulis secara tidak langsung akan mereduksi data dengan penyajian data setelah memperhatikan hasil data yang dikumpulkan lalu diproses untuk penarikan simpulan dan juga verifikasi (Nazir, 2014). Dalam melaksanakan penelitian analisis data, penulis dibantu dengan alat bantu berupa *Nvivo 12 Pro* yang memiliki fitur analisis serta mengolah data untuk mendalami setiap

pembahasan yang di ujkarkan oleh para partisipan penelitian. Berikut adalah gambar model penelitian yang akan dilakukan oleh penulis:

**GAMBAR 4**  
**KOMPONEN ANALISIS DATA MODEL INTERAKTIF**



Sumber : *Milles and Huberman, 1992*

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

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data merupakan aspek krusial yang menjamin kredibilitas dan kepercayaan terhadap temuan penelitian (Nazir, 2014). Pengujian keabsahan data memiliki empat strategi utama untuk menguji keabsahan data agar validasinya dapat dipertanggungjawabkan dan dibagi menjadi:

#### **1. Uji Kredibilitas Internal (*Credibility*)**

Uji Kredibilitas Internal mengacu pada serangkaian langkah yang dilakukan oleh peneliti untuk memastikan kualitas data dan proses penelitian yang dilakukannya sendiri (Nazir, 2014). Tujuan utama uji

kredibilitas internal adalah untuk menjamin keabsahan temuan penelitian dan meningkatkan kepercayaan terhadap hasil penelitian.

#### **A. Triangulasi**

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan cara membandingkan data dari berbagai sumber yang berbeda. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kredibilitas data penelitian Nazir (2014). Untuk Triangulasi yang akan digunakan oleh penulis pada penelitian kali ini adalah Triangulasi Sumber.

#### **B. Analisis Kasus Negatif**

Dalam penelitian ini, penulis berniat menganalisa data yang berbeda dan bertentangan dengan data yang telah ditemukan sebelumnya. Teknik ini dilakukan dengan cara mencari dan menganalisis data yang menunjukkan bahwa temuan penelitian tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Tujuannya adalah untuk memperkuat temuan penelitian dan meningkatkan kredibilitasnya Nazir (2011).

#### **C. Bahan Referensi**

Bahan referensi merupakan dokumen pendukung untuk membuktikan hasil olahan data yang telah dirilis oleh peneliti. Dokumen merupakan teknik penting dalam penelitian untuk meningkatkan kredibilitas data dan memperkuat temuan penelitian. Peneliti dapat memilih jenis triangulasi bagian dokumen yang sesuai dengan jenis penelitian dan data yang ingin diperoleh Nazir (2011).

#### **D. Rekonfirmasi Informan**

Dalam berjalannya hasil analisa data wawancara, peneliti membuat perencanaan untuk melakukan rekonfirmasi informasi terkait kepada para narasumber apabila terdapat temuan yang masih rancu dan perlu di validasi. Rekonfirmasi informan merupakan teknik penting dalam penelitian untuk meningkatkan kredibilitas data dan memperkuat temuan penelitian. Peneliti dapat menggunakan teknik ini untuk mendapatkan data yang lebih konsisten, lengkap, dan mendalam Nazir (2011).

## **2. Uji Validitas Eksternal (*Transferability*)**

Uji Validitas Eksternal mengacu pada serangkaian langkah yang dilakukan untuk menilai sejauh mana temuan penelitian dapat diaplikasikan atau digeneralisasikan ke populasi atau konteks lain di luar lokasi penelitian (Nazir, 2014). Tujuan utama uji validitas eksternal adalah untuk meningkatkan transferabilitas temuan penelitian, sehingga penelitian tersebut memiliki dampak yang lebih luas dan bermanfaat bagi khalayak yang lebih luas.

## **3. Uji Reliabilitas (*Depentability*)**

Uji reliabilitas dalam penelitian kualitatif mengacu pada tingkat konsistensi dan keterpercayaan data yang dikumpulkan dan dianalisis (Nazir, 2014). Uji reliabilitas merupakan langkah yang dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan stabil, sehingga dapat menghasilkan temuan penelitian yang valid dan akurat.

#### 4. Uji Obyektifitas (*Confirmability*)

Uji objektivitas dalam penelitian kualitatif mengacu pada tingkat kesepakatan antar peneliti terhadap temuan penelitian (Nazir, 2014), Uji objektivitas merupakan serangkaian langkah yang dilakukan untuk memastikan bahwa temuan penelitian tidak dipengaruhi oleh prasangka dan dapat diverifikasi oleh peneliti lain.

Untuk memastikan keabsahan dan kredibilitas data, peneliti dalam penelitian ini menerapkan metode yang komprehensif yaitu dengan menerapkan triangulasi sumber, dengan dukungan penggunaan bahan referensi, dan rekonfirmasi informan. Triangulasi melibatkan pengumpulan data dari berbagai sumber seperti wawancara, observasi, dan dokumen untuk memverifikasi dan memperkuat temuan. Bahan referensi digunakan untuk memvalidasi interpretasi data dan memastikan keakuratannya. Rekonfirmasi informan melibatkan partisipan dalam proses verifikasi temuan untuk memastikan akurasinya dan kesesuaiannya dengan perspektif mereka.

#### F. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian yang terstruktur dengan baik dapat memastikan kelancaran dan kesuksesan penyelesaian proyek penelitian. Dengan menguraikan komponen-komponen kunci dari jadwal penelitian secara efektif dan memberikan panduan untuk pengembangannya maka penelitian dapat dipastikan berjalan dengan lancar (Nazir, 2014).

**TABEL 2**  
**JADWAL PENELITIAN**

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

Sumber: Data Hasil Olahan Penulis, 2024