

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam tentang situasi dan dinamika yang terjadi di Courtyard by Marriott Bandung Dago melalui pendekatan kualitatif deskriptif. Metode deskriptif dalam penelitian kualitatif diarahkan untuk memberikan gambaran yang mendetail tentang strategi kerjasama hotel dengan *event organizer*, dengan penekanan pada penggunaan wawancara dan observasi secara menyeluruh. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami makna di balik kerjasama hotel dan *event organizer*. Selain itu, metode ini memungkinkan peneliti untuk menjelaskan dan menerangkan permasalahan yang diteliti secara rinci, dengan menggunakan manusia sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data.

Metode deskriptif kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2012), yang menyatakan bahwa metode ini bertujuan untuk menggambarkan, menerangkan, dan menjelaskan secara rinci objek penelitian. Melalui pendekatan ini, peneliti berusaha untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang kondisi Courtyard by Marriott Bandung Dago dengan mempelajari objek penelitian secara menyeluruh, baik itu individu, kelompok, atau kejadian yang terjadi di lingkungan hotel. Dengan demikian, metode deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi

berbagai dimensi dari fenomena yang diteliti tanpa campur tangan yang signifikan pada objek penelitian.

Menurut Murdiyanto (2020: 6), penelitian kualitatif mengadopsi paradigma interpretatif atau fenomenologis yang berasal dari tradisi pemikiran ilmu sosial, terutama dari bidang sosiologi dan antropologi. Tradisi ini bermula dari kelompok ahli sosiologi dari mazhab Chicago pada periode tahun 1920-1930, yang menjadi landasan epistemologisnya. Dasar pemikiran dalam penelitian kualitatif mengacu pada konsepsi Max Weber yang menekankan bahwa inti dari penelitian sosiologi tidak terletak pada gejala sosial itu sendiri, melainkan pada makna yang terkandung dalam tindakan individu yang menjadi pemicu terjadinya gejala sosial tersebut.

Hasil dari pendekatan kualitatif deskriptif ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang situasi di Courtyard by Marriott Bandung Dago, serta memberikan wawasan yang berharga tentang dinamika yang terjadi di dalamnya. Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja hotel dan memperoleh wawasan yang mendalam tentang upaya perbaikan yang dapat dilakukan.

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

Partisipan dalam penelitian ini adalah individu atau pihak yang terlibat secara langsung dalam kegiatan yang menjadi objek penelitian. Mereka memiliki pemahaman yang baik tentang masalah yang ada dan dapat memberikan

informasi yang jelas dan relevan terkait dengan situasi yang sedang diteliti.

Peserta penelitian terdiri dari beberapa orang, termasuk:

- a. *Director of Sales and Marketing Courtyard by Marriott Bandung Dago*
- b. *Assistant Catering Sales and Event Manager Courtyard by Marriott Bandung Dago*
- c. *Food and Beverage Manager Courtyard by Marriott Bandung Dago*
- d. Klien yang telah mengadakan *event* di Courtyard by Marriott Bandung Dago

Selain itu, klien yang telah melaksanakan *event* di Courtyard by Marriott Bandung Dago juga menjadi peserta dalam penelitian ini. Peserta dibagi menjadi dua kelompok, yaitu staff hotel yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan *event* dan klien yang telah melaksanakan *event* di hotel tersebut. Proses pemilihan pasangan peserta melibatkan kerjasama dengan Courtyard by Marriott Bandung Dago untuk memastikan kesepahaman dan persetujuan dari kedua belah pihak.

Adapun hotel yang menjadi tempat penelitian adalah Courtyard by Marriot Bandung Dago dengan rincian berikut:

- a. Nama Manajemen : Courtyard by Marriott Bandung Dago
- b. Nama Perusahaan : PT. Sanbe Karya Persada
- c. Alamat Perusahaan : Jl. Ir. H. Djuanda No. 33, Bandung, 40116, Indonesia.

Hotel berbintang 4 ini didirikan pada 1997 dengan nama Holiday Inn Bandung. Pada tahun 2017, dilakukan *rebranding* dengan merek Courtyard

by Marriott Bandung Dago. Diketahui bahwa hotel ini memiliki 187 kamar dengan 2 restoran di dalamnya.

### **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dijadikan sebagai salah satu tujuan utama dari penelitian dikarenakan hal tersebut harus dilakukan untuk mengumpulkan data. Adapun beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, diantaranya:

#### **1. Wawancara**

Metode wawancara digunakan sebagai alat pengumpulan data ketika peneliti perlu melakukan studi awal untuk mengidentifikasi masalah yang relevan yang perlu diteliti lebih lanjut. Hal ini dijelaskan oleh Sugiyono (2019: 231), yang menyatakan bahwa wawancara dapat digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mengawali studi guna menemukan masalah yang perlu diteliti. Wawancara juga dapat membantu peneliti dalam memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang responden.

Dalam wawancara penelitian ini, metode tersebut mengacu pada proses tanya jawab langsung antara peneliti dan narasumber. Menurut definisi Esterberg yang dikutip oleh Sugiyono (2019: 319), wawancara adalah pertemuan di antara dua individu untuk bertukar informasi melalui serangkaian pertanyaan dan jawaban yang difokuskan pada topik tertentu. Dalam teknik wawancara, Esterberg juga membaginya menjadi beberapa jenis, termasuk

wawancara terstruktur, wawancara tidak terstruktur, dan wawancara semi terstruktur.

Penelitian ini menggunakan teknik wawancara dengan pola terstruktur, yang mana peneliti telah mempersiapkan pedoman wawancara sebelumnya. Tujuan dari pola terstruktur ini adalah untuk memastikan bahwa data yang diperoleh sesuai dengan kebutuhan penelitian, dengan pertanyaan yang dirancang sedemikian rupa untuk tetap terfokus pada masalah yang sedang diteliti. Dengan demikian, wawancara terstruktur ini dirancang untuk memperoleh data yang komprehensif dan relevan dengan masalah penelitian yang diteliti. Wawancara akan dilakukan terhadap *Director or Sales and Marketing, Assistant Catering Sales & Event Manager, Food and Beverage Manager* di Courtyard by Marriott Bandung Dago.

## **2. Observasi**

Nasution dalam Sugiyono (2019: 226) menyatakan bahwa observasi merupakan pondasi dari semua pengetahuan ilmiah. Dalam penelitian, data dikumpulkan melalui berbagai metode pengamatan, yang membantu menyajikan fokus yang jelas dan terarah. Tahap observasi ini penting untuk mengumpulkan data yang diperlukan, yang dilakukan melalui pengamatan langsung dan pencatatan atas fenomena yang ada pada objek penelitian.

**TABEL 3**  
**DAFTAR KEGIATAN OBSERVASI**

No	Kegiatan	Objek Penelitian	Waktu Pengamatan
1	Memberikan surat izin penelitian untuk mendapatkan perizinan	Courtyard by Marriott Bandung Dago	Februari 2024
2	Observasi pada saat <i>event</i> dilaksanakan	Perayaan <i>New Year Eve</i> di Courtyard by Marriott Bandung Dago	December 2023

Sumber : Diolah peneliti 2024

### 3. Dokumentasi

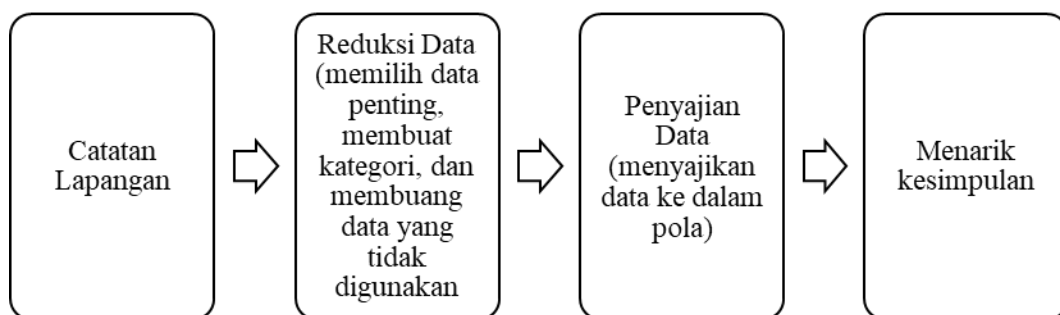
Dokumen merujuk pada catatan-catatan tentang peristiwa masa lalu atau kejadian-kejadian yang telah terjadi, baik dalam bentuk tulisan, gambar, maupun karya monumental dari individu tertentu. Penggunaan studi dokumen merupakan bagian penting dari teknik observasi dan wawancara dalam konteks penelitian kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti (Sugiyono, 2019: 314).

Teknik dokumentasi yang diterapkan dalam penelitian ini difokuskan pada gambaran menyeluruh dari proses penelitian itu sendiri. Dokumen yang dipergunakan oleh peneliti berfungsi sebagai sumber data tambahan yang mendukung keseluruhan proses penelitian. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan validitas dan kelengkapan hasil penelitian, sehingga paparan yang dihasilkan dapat lebih akurat dan dipertanggungjawabkan sebagai kajian yang kredibel.

## D. Analisis Data

Proses analisis data di dalam penelitian ini terdiri dari catatan lapangan, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan serta verifikasi. Berikut gambaran teknik analisis data di dalam penelitian ini:

**GAMBAR 1  
PROSES ANALISIS DATA**



Sumber: Sugiyono (2015)

Data yang telah diperoleh akan dilakukan reduksi data. Hasil dari reduksi data kemudian disajikan. Setelah penyajian data, Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan temuan sesuai dengan rumusan masalah penelitian.

### 1. Pengumpulan Data Lapangan

Dalam proses analisis data kualitatif, data dikumpulkan melalui berbagai metode seperti wawancara, observasi, dokumentasi, atau kombinasi dari ketiganya, yang dikenal sebagai triangulasi. Pengumpulan data ini memerlukan waktu yang cukup lama, bahkan bisa berlangsung sehari-hari atau berbulan-bulan, demi memastikan kevalidan data yang diperoleh. Pada

tahap awal penelitian, peneliti melakukan eksplorasi secara menyeluruh terhadap konteks sosial atau objek penelitiannya. Hal ini bertujuan agar peneliti dapat mengumpulkan data yang melimpah dan beragam (Sugiyono, 2015: 244).

## **2. Reduksi Data**

Proses reduksi data melibatkan penyederhanaan informasi awal dengan melakukan seleksi, fokus, dan memastikan keabsahan data untuk menghasilkan informasi yang memiliki makna, sehingga mempermudah dalam penarikan kesimpulan. Reduksi data melibatkan rangkuman, pemilihan, dan penyaringan informasi yang esensial, serta fokus pada aspek yang penting, serta mengidentifikasi tema dan pola yang muncul dari data yang telah dikumpulkan. Hasil dari proses ini akan memberikan gambaran yang membantu peneliti dalam menyimpulkan informasi menjadi data yang lebih terfokus dan jelas (Sugiyono, 2015: 249).

## **3. Penyajian Data**

Format penyajian data yang umum digunakan dalam data kualitatif adalah dalam bentuk naratif, di mana data disampaikan sebagai rangkaian informasi yang terstruktur dengan jelas. Setelah melalui proses reduksi data, informasi kemudian disajikan dalam bentuk uraian yang ringkas, diagram, korelasi antar kategori, atau format lainnya. Presentasi data sering kali mengambil bentuk teks yang bersifat menjelaskan untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi (Sugiyono, 2015: 249).



#### 4. Kesimpulan atau Verifikasi

Pada tahap akhir analisis data, terjadi penarikan kesimpulan yang didasarkan pada hasil data yang telah disederhanakan, tetapi masih merujuk pada perumusan masalah dan tujuan penelitian. Jika kesimpulan yang dihasilkan pada awalnya didukung oleh bukti konkret dan konsisten yang ditemukan selama penelitian lapangan, maka kesimpulan tersebut dianggap kredibel. Data yang telah diorganisir dibandingkan satu sama lain untuk menghasilkan kesimpulan yang memberikan jawaban terhadap masalah yang dipelajari (Sugiyono, 2015: 252).

#### E. Pengujian Keabsahan Data

Kevalidan data, yang juga dikenal sebagai validitas, adalah ukuran kepercayaan atau kebenaran dari hasil penelitian. Pengujian keabsahan data terbagi menjadi dua macam, yaitu validitas internal dan validitas eksternal. Dalam penelitian kualitatif, sebuah data dapat dikatakan valid apabila pada data yang diteliti tidak ditemukan perbedaan dengan apa yang terjadi. Menurut Sugiyono (2021: 185) pengujian keabsahan data memiliki 4 tahap, yaitu uji kredibilitas (*validitas interval*), *transferability* (*validitas eksternal*), *dependability* (*reabilitas*), *confirmability* (*obyektivitas*).

##### 1. Uji Kredibilitas

Pada uji kredibilitas terdapat beberapa aspek didalamnya, yaitu:

**a. Perpanjangan pengamatan**

Perpanjangan pengamatan berguna untuk membentuk hubungan dan membangun kepercayaan dengan narasumber. Perpanjangan pengamatan juga dilakukan untuk memastikan kebenaran data pada penelitian ini, aspek ini berfokus pada pengujian data yang telah didapatkan.

**b. Meningkatkan ketekunan**

Peningkatan ketekunan bertujuan agar pengamatan yang dilakukan terus menerus dapat diteliti dengan lebih cermat dan berkesinambungan. Hal ini dapat dilakukan dengan memahami lebih lanjut mengenai sumber referensi terkait penelitian yang dilakukan.

**c. Triangulasi**

Menurut Sugiyono (2021: 189) metode triangulasi dapat diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber melalui macam-macam cara dengan waktu yang berbeda-beda. Triangulasi data terbagi menjadi tiga macam, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu (Yusuf, 2014: 395).

**d. Analisis kasus negatif**

Hasil yang tidak sesuai pada saat tertentu di masa penelitian yang telah dilakukan dapat dianggap sebagai kasus negatif. Analisis kasus negatif berguna dalam meninjau pengumpulan data yang memiliki kekeliruan baik dalam teknik atau metodenya, maupun sumber informasinya.

**e. Menggunakan bahan referensi**

Bahan pendukung yang telah ditemukan oleh peneliti dimaksudkan sebagai bahan referensi, dapat berupa rekaman wawancara dan gambar/foto kegiatan.

**f. Mengadakan member check**

Membercheck dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh data yang sudah diperoleh oleh peneliti dengan cara mengecek data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data.

**2. Uji *Transferability***

Uji *transferability* bertujuan untuk melihat sejauh apa temuan pada suatu penelitian dapat diterapkan (*transfer*) kedalam konteks atau situasi lain. Ini penting dilakukan untuk mengukur kredibilitas dan kekuatan penelitian kualitatif. Dalam hal ini, penelitian kualitatif perlu memberikan penjelasan yang rinci, jelas, sistematis dan dapat dipercaya.

**3. Uji *Depenability***

Uji *dependability* adalah pengauditan pada seluruh proses penelitian yang ada. Hal ini bertujuan untuk melihat apakah peneliti melakukan keseluruhan prosesnya penelitiannya dengan benar.

#### 4. Uji *Confirmability*

Uji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian yang didapat sesuai dengan proses yang dilakukan. Apabila penelitian tersebut disepakati oleh beberapa orang maka penelitian tersebut dapat disebut obyektif.

#### F. Jadwal Penelitian

Berikut jadwal penelitian yang dimulai sejak bulan Februari 2024

**TABEL 4**  
**JADWAL PENELITIAN**

<b>Kegiatan</b>	<b>Februari</b>	<b>Maret</b>	<b>April</b>	<b>Mei</b>	<b>Juni</b>	<b>Juli</b>
Penyusunan TOR						
Pengumpulan TOR						
Penyusunan Proyek Akhir						
Seminar Proyek Akhir						
Perbaikan Proyek Akhir						
Penyusunan Proyek Akhir						
Sidang Akhir						