

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pendekatan kualitatif adalah cara pandang konstruktif dengan desain etnografis dan observasi perilaku. Dalam situasi ini peneliti akan mencari makna dari fenomena dari pandangan partisipan. Hal ini berarti mengidentifikasi kelompok yang berbagi budaya dan mempelajari bagaimana hal tersebut membuat pola perilaku dalam suatu jangka waktu. Salah satu elemen kunci dari pengumpulan data dalam konteks ini adalah dengan mengobservasi perilaku partisipan saat mereka melakukan aktivitas. (Creswell & Creswell, 2018). Penggunaan pendekatan kualitatif akan menjadi relevan dengan topik dan metode penelitian yang diambil yakni topik *turnover* dan metode studi kasus.

Metode yang diambil adalah metode studi kasus sesuai dengan arahan pedoman yang ada. Studi kasus adalah metode ilmu sosial yang secara umum digunakan untuk mendalami fenomena kontemporer secara mendalam dan dalam konteks sebenarnya (Yin, 2018). Yang akan berpartisipasi adalah mantan karyawan yang sudah keluar dari Hotel Nyland Cipaganti dan salah satu pihak Nyland Hotel Cipaganti. Partisipan harus relevan dengan apa pertanyaan penelitian yang ada, yakni mengapa terjadi *turnover* dan bagaimana cara Hotel Nyland Cipaganti menangani *turnover*.

Proses penelitian juga memiliki sifat muncul dalam rentang waktu tiba-tiba (*emergent*). Hal ini berarti bahwa rencana awal untuk penelitian tidak bisa ditentukan secara ketat dan sebagian atau seluruh fase proses bisa berganti atau bergeser setelah proses turun ke lapangan dan memulai pengumpulan data. Kunci utama dari penelitian kualitatif adalah untuk mempelajari permasalahan dan isu dari partisipan dan mengarahkan penelitian untuk mendapatkan informasi tersebut (Creswell & Creswell, 2018).

Dalam penelitian kualitatif reflektivitas akan tetap ada dalam proses penelitian, sebagaimana dikatakan Creswell & Creswell (2018) bahwa orang yang meneliti (*researchers*) akan merefleksikan peran dalam studi dan latar belakang personal, kultur dan pengalaman yang akan membentuk interpretasi orang tersebut seperti tema yang diangkat dan makna yang diambil dari data. Hal ini bukan hanyalah hal yang berarti bias dan nilai yang diangkat pada studi, tetapi juga bagaimana latar belakang dari peneliti juga membentuk arah dari studi

Peneliti kualitatif juga akan berusaha mengembangkan gambaran kompleks mengenai isu atau masalah yang dikupas. Hal ini mencakup pelaporan beberapa perspektif, pengidentifikasian faktor dan secara umum mensketsa gambaran yang lebih besar yang muncul. Gambaran besar tersebut tidak selalu menjadi linear sebab akibat, tetapi lebih ke arah model dari beberapa faktor yang berinteraksi secara berbeda-beda. Gambar tersebut bagi para peneliti kualitatif adalah cerminan dari kehidupan nyata dan juga kejadian

yang terjadi di dunia nyata. Model visual dari banyak proses dari fenomena sentral membantu membangun gambaran holistik (Creswell & Creswell, 2018)

B. Partisipan Dan Tempat Penelitian

Partisipan dan tempat penelitian menjadi hal yang penting dalam penelitian kualitatif. Ide di belakang penelitian kualitatif adalah pemilihan partisipan dan tempat penelitian yang membantu peneliti untuk mengerti persoalan dan pertanyaan penelitian. Maka itu dalam penelitian kualitatif sampel acak atau jumlah banyak dari partisipan dan tempat tidak diperlukan seperti yang ditemukan di penelitian kuantitatif (Creswell & Creswell, 2018)

Miles dan Huberman (1994, dalam Creswell & Creswell, 2018) menyatakan bahwa setidaknya harus ada 4 aspek yang harus diidentifikasi yakni:

1. Tempat / Latar
2. Aktor / Yang akan diobservasi atau diwawancara / Partisipan
3. Kejadian/ Yang akan dilakukan actor
4. Proses

Dalam Sub Bab 3B ini peneliti akan menjabarkan 2 dari 4 aspek diatas yakni “Latar” dan “Aktor”

a. Latar

Latar dimana penelitian akan dilaksanakan pada substansi paling mendasarnya adalah Hotel Nyland Cipaganti. Namun secara nyata penelitian bisa dilakukan dimana saja asal ada interaksi antara peneliti dan partisipan. Hal ini dapat terjadi karena peneliti membutuhkan data

informasi verbal yang bisa didokumentasikan. Contohnya wawancara atau bahkan dokumen tertulis.

Hotel Nyland Cipaganti menjadi pilihan karena pada dasarnya jumlah *turnover* yang terjadi tidak begitu banyak, sehingga sesuai dengan kaidah yang sudah dibahas diatas, hal ini akan memudahkan untuk mendapatkan makna yang tepat, mengenai apa yang sebenarnya terjadi (Creswell & Creswell, 2018). Selain jumlah yang sedikit, tren yang meningkat juga membuat masukan apikatif sehingga mencegah adanya kenaikan *turnover* di masa yang akan datang.

Namun berdasarkan aturan pemerintah mengenai PSBB maka latar atau tempat penelitian akan di konsiderasi lebih lanjut tergantung kesanggupan narasumber.

b. Partisipan / Aktor

Kualifikasi partisipan akan menjadi sangat penting bagi penelitian kualitatif sesuai dengan bahasan sebelumnya. Maka kualifikasi yang disusun oleh peneliti adalah sebagai berikut.

- a. Bisa menjawab sebagian ataupun seluruh pertanyaan penelitian
- b. Memenuhi persyaratan A dan pernah atau sedang bekerja di Hotel Nyland Cipaganti.
- c. Dengan gabungan A dan B maka dapat dikatakan kriterianya adalah :
 - a. Pernah bekerja (jika sudah keluar)
 - b. atau sedang bekerja dan mengetahui strategi menangani *turnover*.

- d. Untuk Poin C.A. selang waktu *turnover* antara 2019 – 2020 agar relevan dengan poin C.B yakni strategi menangani *turnover* saat ini.

Jumlah partisipan tidak menjadi spesifik dalam penelitian kualitatif, namun sesuai pernyataan Creswell & Creswell (2018) jumlah partisipan disesuaikan dengan desain penelitian yang ada khususnya dengan metode studi kasus.

Akan tetapi, untuk membuat penelitian lebih nyata maka sasaran jumlah partisipan menjadi 3 kasus *turnover* dan satu keterangan strategis untuk menangani *turnover* dari pihak Hotel Nyland Cipaganti, dengan total 4 partisipan.

Namun, jumlah partisipan penelitian kualitatif memungkinkan untuk bergeser kedepannya sesuai dengan kebutuhan data yang ada selama peneliti memproses data tersebut (Creswell & Creswell, 2018).

C. Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif biasanya mengumpulkan beberapa bentuk data, seperti wawancara, observasi, dokumen, dan informasi audiovisual dibanding hanya menggunakan satu bentuk data. Seluruh bentuk data tersebut tidak terbatas, dimana partisipan dapat membagikan partisipasinya secara bebas, tidak terbatas pada determinasi ukuran ataupun instrument. Kemudian orang yang meneliti akan mengulas data tersebut, menalarkannya dan mengorganisasikannya menjadi kode dan tema yang menyimpulkan keseluruhan sumber data tersebut (Creswell & Creswell, 2018).

Gambar 6

Sumber pengumpulan data kualitatif (Creswell & Poth, 2018 dalam Creswell & Creswell, 2018: 265)

Note: This table includes material adapted from Bogdan & Biklen (1992), Creswell & Poth (2018), and Merriam (1998).

Table 9.3 A List of Qualitative Data Collection Sources	
Observations	<ul style="list-style-type: none">• Conduct an observation as a participant or an observer.• Conduct an observation shifting position from participant to observer (and vice versa).
Interviews	<ul style="list-style-type: none">• Conduct one-on-one interviews in the same room, or virtually via web-based or e-mail platforms.• Conduct a focus group interview in the same room, or virtually via web-based or e-mail platforms.
Documents	<ul style="list-style-type: none">• Keep a research journal during the study, or have a participant keep a journal or diary.• Examine personal documents (e.g., letters, e-mails, private blogs).• Analyze organizational documents (e.g., reports, strategic plans, charts, medical records).• Analyze public documents (e.g., official memos, blogs, records, archival information).• Examine autobiographies and biographies.
Audiovisual and Digital Materials	<ul style="list-style-type: none">• Have participants take photographs or record videos (i.e., photo elicitation).• Use video or film in a social situation or of an individual.• Examine photographs or videos.• Examine websites, tweets, Facebook messages.• Collect sounds (e.g., musical sounds, a child's laughter, car horns honking).• Gather phone or computer-based messages.• Examine possessions or ritual objects.

Source: Adapted from Creswell & Poth (2018).

Source: Adapted from Creswell & Poth (2018).

Berdasarkan gambar diatas, maka pilihan beberapa instrument sumber data yang mungkin untuk didapatkan adalah:

1. Wawancara dua arah (one-on-one interview) dengan baik secara langsung maupun menggunakan platform perangkat lunak seperti Zoom atau Google Meet

2. Penggunaan Whatsapp (MIMI – Mobile Instant Messaging Interview) (Kaufman & Peil, 2020) apabila narasumber tidak menyanggupi observasi menggunakan platform-platform yang sudah disebutkan.
3. Data digital berupa email, whatsapp, yang dicantumkan tangkap layarnya dan lain-lain.
4. Dokumen organisasi
5. Dokumen personal (bila memungkinkan)
6. Foto bukti wawancara dengan

Pedoman / Protokol Wawancara

Protokol wawancara menjadi sangat penting, karena hal tersebut bisa membantu peneliti untuk mengingat pertanyaan, disebutkan dalam buku yang sama (Creswell & Creswell, 2018) bahwa protokol wawancara akan dibutuhkan bagi proses perekaman informasi pada saat wawancara dengan menggunakan catatan tertulis, perekam suara ataupun perekam video.

Rincian protokol wawancara yang juga dijelaskan di buku yang sama (Creswell & Creswell, 2018) adalah sebagai berikut:

1. Protokol wawancara berkisar sekitar 2 halaman
2. Jumlah pertanyaan sekitar 5 sampai 10 pertanyaan, walaupun jumlah pasti tidak bisa ditentukan
3. Ada jarak antar pertanyaan sehingga peneliti bisa mencatat sebagian catatan..
4. Dipersiapkan sebelum wawancara
5. Digunakan secara konsisten dalam setiap wawancara

Berikut adalah contoh komponen protocol wawancara (Creswell, 2016; dalam Creswell & Creswell, 2018)

Gambar 7

Komponen Protokol Wawancara (Creswell, 2016; dalam Creswell & Creswell, 2018: 267)

- *Basic information about the interview.* This is a section of the interview where the interviewer records basic information about the interview so that the database can be well organized. It should include the time and date of the interview, where the interview took place, and the names of both the interviewer and interviewee. The project length of the interview could also be noted as well as the file name for the digital copy of the audio recording and transcription.
- *Introduction.* This section of the protocol provides the instructions to the interviewer so that useful information is not overlooked during a potentially anxious period of conducting the interview. The interviewer needs to introduce himself or herself, and to discuss the purpose of the study. This purpose can be written out in advance and simply read by the interviewer. It should also contain a prompt to the interviewer to collect a signed copy of the informed consent form (alternatively, the participant may have sent the form to the interviewer). The interviewer might also talk about the general structure of the interview (e.g., how it will begin, the number of questions, the time that it should take), and ask the interviewee if he or she has any questions before beginning the interview. Finally, before the interview begins, the interviewer may need to define some important terms that will be used in the interview.
- *Opening question.* An important first step in an interview is to set the interviewee at ease. We typically begin with an ice-breaker type of question. This is a question where we ask participants to talk about themselves in a way that will not alienate them. We might ask them about their job, their role, or even how they spent the day. We do not ask personal questions (e.g., "What is your income?"). People like talking about themselves, and this opening question should be framed to accomplish this goal.
- *Content questions.* These questions are the research sub-questions in the study, phrased in a way that seems friendly to the interviewee. They essentially parse the central phenomenon into its parts—asking about different facets of the central phenomenon. Whether the final question would be a restatement of the central question is open to debate. It is hoped that after the interviewee has answered all of the sub-questions, the qualitative researcher will have a good understanding as to how the central question has been answered.
- *Using probes.* These content questions also need to include probes. Probes are reminders to the researcher of two types: to ask for more information, or to ask for an explanation of ideas. The specific wording might be as follows (and these words could be inserted into the interview protocol as a reminder to the interviewer):

Gambar 8

Komponen Protokol Wawancara (Creswell, 2016; dalam Creswell & Creswell, 2018: 267)

- “Tell me more” (asking for more information)
- “I need more detail” (asking for more information)
- “Could you explain your response more?” (asking for an explanation)
- “What does ‘not much’ mean?” (asking for an explanation)

Sometimes beginning qualitative researchers are uncomfortable with a small number of questions and they feel that their interview may be quite short with only a few (5–10) questions. True, some people may have little to say (or little information to provide about the central phenomenon), but by including probes in the interview, the researcher can expand the duration of the interview as well as net useful information. A useful final question might be, “Who should I contact next to learn more?” or “Is there any further information that you would like to share that we have not covered?” These follow-up questions essentially net closure on the interview and show the researcher’s desire to learn more about the topic of the interview.

- *Closing instructions.* It is important to thank the interviewee for his or her time and respond to any final questions. Assure the interviewee of the confidentiality of the interview. Ask if you can follow-up with another interview if one is needed to clarify certain points. One question that may surface is how participants will learn about the results of your project. It is important to think through and provide a response to this question because it involves your time and resources. A convenient way to provide information to interviewees is to offer to send them an abstract of the final study. This brief communication of results is efficient and convenient for most researchers.

D. Analisis Data

Proses analisis data yang akan dilakukan akan berupa langkah-langkah reduksi data. Dimana pada awalnya data yang banyak harus diorganisir dan direkonfigurasi.

Dalam konteks luas sebestarnya menganalisis data wawancara terdiri dari 3 fase. Yakni fase reduksi data, fase pengorganisasian data kembali, dan representasi data. Kvale (2007: 104, dalam Flick, 2014: 301) menyatakan bahwa pemrosesan analisis wawancara untuk konten bertopik berkaitan dengan “makna kode”, “makna kondensasi” dan “makna interpretasi”.

1. Reduksi data

Salah satu tantangan yang dihadapi dalam penelitian kualitatif adalah pengurangan set data dalam rangka menginterpretasikan dan mengekstrak esensi dari makna keberadaan deskripsi partisipan dalam fase reduksi data ini (Flick, 2014).

2. Pengorganisasian ulang data

Dalam fase ini peneliti menganalisis penegasan umum mengenai suatu topik dengan menghimpun dan mengorganisasi kembali data, kode, kategori dan cerita. Temuan bisa dihimpun melalui penyortiran dan komparasi data, kode serta kategori dan mengkonsiderasi hubungan tersebut via catatan memo.

Dengan mengembangkan kode melalui proses berulang yang melibatkan membaca, pengkodean berfokus, refleksi, penulisan, membaca ulang, peneliti akan membuat koneksi antar ide sehingga menaruh kode-kode dalam gagasan yang lebih luas (biasanya disebut tema atau kategori) dan mulai mengembangkan penegasan mengenai fenomena menarik.

3. Representasi data

Di fase ini, peneliti mempertimbangkan penegasan dan dalil dalam kejelasan akan penelitian. Para peneliti akan mengembangkan cerita yang menjelaskan gagasan utama yang berkembang dalam analisis data dan mempresentasikan kutipan data untuk mendukung gagasan tersebut.

E. Pengujian Keabsahan Data

Pada bagian ini sesuai dengan arahan pedoman penulisan, pokok bahasannya adalah penguraian cara mengelola dan mengorganisasikan data

sebelum analisis juga penjabaran cara memantapkan kredibilitas penelitian serta isu seperti konsekuensi, hak dan kewajiban partisipan.

1. Perangkat Lunak

. Sesuai yang sudah dikatakan oleh Creswell & Creswell (*Ibid.*) bahwa gagasan dibalik penggunaan perangkat lunak adalah efisiensi penyimpanan dan pelokasian data kualitatif.

Berikut fitur yang dikhususkan untuk perangkat lunak pengolah data kualitatif yang disebutkan oleh Creswell & Creswell (*Ibid.*)

1. Tutorial dan arsip demonstratif yang baik
2. Kemampuan untuk menggabungkan dan menyimpan data teks dan gambar
3. Fitur penyimpanan dan pengorganisasian data
4. Kemampuan mencari seluruh teks yang diasosiasikan dengan kode spesifik.
5. Kemampuan mencari seluruh teks yang diasosiasikan dengan kode yang saling berhubungan

Berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti akan memilih data berikut untuk dijadikan sebagai alat membantu penelitian:

1. Microsoft Word : untuk pencatatan pelaporan dalam hal ini adalah Proyek Akhir ini
2. Google Calendar : untuk penjadwalan proses wawancara dan penjadwalan batas waktu yang peneliti buat.

3. Notion : Notion adalah program yang berbasis pada *cloud storage*. Notion juga akan menjadi sangat berguna dalam pencatatan dan pemrosesan data, karena berbagai fitur didalamnya. Terdapat fitur catatan, *link*, *highlight*, *comment* (seperti dalam excel), dan yang terpenting fitur *database* yang juga memiliki fitur *tags* yang bisa mempermudah proses pengkodean, dan pencarian.

2. Data Mentah

Sementara itu kembali sesuai dengan yang Creswell & Creswell (2018) katakan, peneliti akan tetap menyimpan data mentah ataupun dokumentasi data mentah untuk validasi sumber data, untuk mendukung keabsahan penelitian. Hal-hal itu berupa coretan/catatan, rekaman audio, ataupun dokumentasi berupa gambar, serta seluruh hal yang berkaitan dengan penelitian.

3. Disrupsi dan Identitas

Menghormati tempat penelitian dalam hal ini Hotel Nyland Cipaganti menjadi salah satu kunci. Creswell & Creswell (2018) menyatakan proses penghormatan adalah dengan adanya disrupsi seminimal mungkin. Disrupsi bisa berupa disrupsi aspek fisik maupun mengganggu aktivitas subjek maupun operasional Hotel Nyland Cipaganti.

Potensi disrupsi yang bisa terjadi adalah hubungan tidak baik yang bisa terjadi akibat perbedaan pendapat antara pihak Hotel dan pihak eks-karyawan. Oleh karena itu merahasiakan nama subjek bila topik yang diungkapkan dirasa memunculkan disrupsi dapat menjadi alternatif.

Creswell & Creswell (2018) juga menyatakan bahwa lebih baik jika menghindari mengumpulkan data yang berbahaya. Dalam situasi ini kode etik peneliti adalah dengan menjaga privasi dari partisipan, dan juga perlindungan untuk seluruh individu yang terlibat dalam studi. Apabila hal tersebut terjadi peneliti akan bergerak dalam 2 hal yakni:

1. Menjaga privasi partisipan dengan membuang data yang dianggap berbahaya,
2. Adalah menutup informasi identitas partisipan dengan mencantumkan nama samaran

4. Validitas

Validitas merupakan salah satu kekuatan penelitian kualitatif dan berdasarkan pada determinasi mengenai apakah temuan-temuan tersebut adalah akurat dalam sudut pandang peneliti, partisipan maupun pembaca (Creswell & Miller, 2000; dalam Creswell & Creswell, 2018: 274).

Sementara untuk perspektif prosedural, Creswell & Creswell (2018) merekomendasikan untuk membahas lebih dari satu strategi yang ada untuk mengecek akurasi temuan. Menurut mereka, peneliti harus secara aktif menjabarkan strategi dalam usulan penelitian.

Berikut beberapa strategi yang mungkin dilakukan untuk menguji validitas data, sesuai dengan pernyataan Creswell & Creswell (2018) yakni;

1. Triangulasi

Mentriangulasi berbagai sumber data dengan menguji bukti dari sumber dan menggunakan hal-hal tersebut untuk membuat justifikasi

koheren dari tema yang diambil dari tahap reduksi. Juga bila suatu tema ditetapkan berdasarkan beberapa perspektif partisipan, maka hal ini bisa menjadi tambahan validitas dari studi.

Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan strategi penyimpanan data mentah yang terorganisir. dan proses representasi data yang merupakan gabungan dari beberapa sumber data.

2. *Member Checking*

Metode ini digunakan dengan cara pengontakan ulang partisipan untuk memvalidasi temuan atau data yang sudah diolah atau belum sepenuhnya diolah sehingga sejalan dengan maksud yang ingin disampaikan oleh partisipan. Hal ini memungkinkan terjadinya interview ulang dalam proses kedepannya.

3. Menggunakan deskripsi yang *kaya dan kental* untuk menyampaikan temuan (*Use a rich, thick description to convey the findings*).

Ketika pendekatan kualitatif memberikan detail deskriptif mengenai latar atau memberikan banyak sudut pandang mengenai suatu tema, hasilnya akan menjadi lebih realistis dan lebih kaya. Prosedur ini bisa menambah validitas dari temuan.

4. Mengklarifikasi bias yang dibawa peneliti dalam studi (*Clarify the bias the researcher brings to the study*)

Dengan adanya refleksi pribadi, menggunakan narasi terbuka dan jujur yang beresonansi dengan para pembaca, membuat inti karakteristik dari riset kualitatif lebih nyata.

5. Memberikan informasi negative ataupun tidak lengkap yang bersinggungan dengan bahasan.

Hal ini bisa dilakukan dengan membahas perspektif bertentangan mengenai topik bahasan tersebut. Mempresentasikan bukti berlawanan bisa membuat sesuatu yang dipresentasikan akan menjadi lebih realistis dan valid.

5. Konsekuensi, Hak, dan Kewajiban Subjek

Berdasarkan apa yang sudah dibahas pada hal-hal sebelumnya maka dapat dirumuskan konsekuensi, hak dan kewajiban subjek / partisipan.

Konsekuensi:

1. Meluangkan waktu untuk wawancara
2. Mau melakukan minimal 2 kali wawancara baik (langsung, virtual, pesan (e-mail/ whatsapp)) maksimal 3 kali wawancara (untuk validitas triangulasi)
3. Percakapan direkam
4. Seluruh jenis temuan dan dokumentasi menjadi milik peneliti
5. Jika tidak memberikan nama, maka peneliti akan memberikan nama samaran

Hak :

1. Hak atas identitas berupa nama, boleh menggunakan nama asli atau tidak mau memberikan nama.
2. Menerima hasil final bagian mengenai subjek yang tercantum pada hasil revisi terakhir bila menginginkan.

3. Menyampaikan pendapat yang jujur dan orisinil menurut pribadi untuk menjawab atau memperjelas percakapan saat wawancara.

Kewajiban :

1. Menjawab dengan jujur dan jelas pertanyaan-pertanyaan peneliti
2. Menjawab sesuai dengan apa yang dirasakan dari pengalaman
3. Tidak menggunakan Bahasa yang tidak baik dan tetap memandang topik serta bahasan secara jernih
4. Sesi foto setelah wawancara

F. Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian masih sangat tentatif, namun peneliti akan segera mewawancarai pihak hotel karena sebagai salah satu partisipan pihak hotel pun masih menyanggupi. Sebagai jadwal umum maka jadwal penelitian yang bisa peneliti berikan adalah sebagai berikut:

Gambar 9
Jadwal Penelitian

NAMA KEGIATAN	Februari				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	1	
Penentuan Lokasi Penelitian & Survei Awal	■	■																								
Pengajuan TOR & Dosen Pembimbing			■	■																						
Penyusunan Proposal Usulan Penelitian			■	■	■	■	■	■																		
Bimbingan Usulan Penelitian			■	■	■	■	■	■																		
Pengumpulan Usulan Penelitian									■																	
Seminar Usulan Penelitian										■																
Revisi Proposal Usulan Penelitian											■	■	■													
Penyusunan dan Bimbingan Proyek Akhir													■	■	■	■	■	■	■	■						
Wawancara dan Pengumpulan Data													■	■	■	■	■	■	■							
Pengolahan Data Proyek akhir																	■	■	■	■						
Pengumpulan Proyek Akhir																							■	■		
Sidang Proyek Akhir																									■	

Sumber: Data Olahan Penulis, 2020