

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang dipakai pada penelitian ini ialah pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Menurut Denzin (1987, dalam Moleong, 2017:5) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif mengeksplorasi dan menginterpretasikan fenomena yang terjadi dalam latar alamiah yang dilakukan dengan menggunakan berbagai macam metode yang ada. Maksud dari penelitian kualitatif yaitu untuk memahami pengalaman dari sudut pandang subjek akan fenomena yang terjadi. Hal ini dapat mencakup persepsi, perilaku, tindakan, motivasi, dan lainnya. Penelitian ini bergantung pada deskripsi rinci menggunakan bahasa dan kata-kata untuk menangkap konteks dan makna secara holistik dari pengalaman-pengalaman subjek.

Creswell (2008, dalam Elvera et al., 2022:150) mendefinisikan metode penelitian kualitatif sebagai upaya yang dilakukan secara sistematis dan mendalam untuk mempelajari dan mendapatkan pemahaman yang lebih baik akan fenomena yang terjadi. Menurut Danim et al. (2003, dalam Elvera et al., 2022:152), dalam melakukan penelitian kualitatif diperlukan serangkaian langkah yaitu: mendefinisikan pertanyaan atau masalah sebagai fokus penelitian dengan jelas, mengumpulkan data di lapangan, data dianalisis dengan

cermat untuk mengidentifikasi pola dan maknanya, dan yang terakhir adalah merangkum temuan yang digunakan dalam menyusun rekomendasi untuk pengambilan keputusan.

Penelitian kualitatif memiliki beberapa jenis metode diantaranya adalah fenomenologi, etnografi, studi kasus, metode teori dasar, metode historis, dan lainnya. Pada penelitian ini, metode yang paling sesuai dan akan digunakan ialah studi kasus yang merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan melibatkan penyelidikan mendalam terkait fenomena atau kasus pada situasi, peristiwa, atau kelompok tertentu yang ada di dalam masyarakat. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami latar belakang, kondisi, dan interaksi yang terjadi dengan cermat. Studi kasus dapat dilakukan pada entitas sistem seperti program, kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individu yang berada dalam kondisi atau situasi tertentu (Elvera et al., 2022).

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Partisipan umumnya disebut sebagai sampel, diambil dengan hati-hati dari populasi agar apa yang diteliti dari sampel dapat memberikan gambaran yang tepat dan representatif sehingga menghasilkan kesimpulan yang bisa diaplikasikan. Partisipan dipilih berdasarkan potensi yang dimiliki untuk berkontribusi dalam mengembangkan teori baru. Komunikasi secara aktif antara para partisipan dan peneliti guna membantu menyempurnakan dan membangun teori selama proses penelitian. Partisipan dapat dikatakan tepat jika

berperan sebagai sumber data karena data mengenai fenomena yang diteliti terdapat pada subjek penelitian (Satori et al., 2013).

Teknik penentuan sumber data dalam penelitian dapat diklasifikasikan sebagai *probability sampling* dan *non probability sampling*. Teknik yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang ditemukan dan ditentukan sendiri oleh peneliti atau menurut pertimbangan pakar. *Non probability sampling* ini adalah teknik yang tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Teknik *non probability sampling* terbagi menjadi beberapa jenis yaitu *systematic sampling*, *quota sampling*, *accidental sampling*, *purposive sampling*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling*. Penelitian ini menentukan sumber data menggunakan teknik *purposive sampling* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu atau seleksi khusus (Elvera et al., 2022). Penentuan sumber data atau partisipan yang memiliki potensi berdasarkan pengalaman paling relevan dan wawasan yang luas terkait topik penelitian (Satori et al., 2013).

Partisipan pada penelitian ini merupakan karyawan pada lokasi penelitian yang ditentukan berdasarkan beberapa faktor, yaitu posisi, keaktifan mengikuti program, usia, dan departemen. Informan yang terlibat langsung diantaranya adalah:

- *Wedding Sales Manager*, dipilih untuk merepresentasikan bagian *back office* dengan jabatan dan beban kerja yang cukup tinggi. Partisipan tidak terlalu aktif mengikuti program. Namun, partisipan menaruh perhatian pada program kesejahteraan karyawan yang diberikan sehingga diharapkan dapat memberikan pandangan maupun masukan akan program kesejahteraan karyawan yang menjadi fokus pada penelitian ini.
- *Event Coordinator*, dipilih untuk merepresentasikan reaktif *team* dan aspek *back office* dengan jam kerja dan *workflow* yang menyesuaikan operasional hotel sehingga partisipan diharapkan dapat memberikan pandangan akan dua bagian hotel ini secara bersamaan. Partisipan tertarik dengan program *active living* yang ada dan seringkali mengikuti beberapa program kesejahteraan karyawan lainnya.
- *Accounting Officer*, dipilih untuk merepresentasikan departemen *finance* dan *back office* dengan padatnya jam kerja dan tingginya tuntutan kerja yang dimiliki, partisipan tidak terlalu aktif dalam mengikuti program kesejahteraan karyawan sehingga diharapkan dapat memberikan pandangan, masukan, serta merepresentasikan karyawan dengan *workflow* yang tinggi.
- *Front Desk Agent*, dipilih untuk merepresentasikan bagian operasional dengan jam kerja yang tidak menentu dan beban kerja yang mengikuti *occupancy* hotel. Partisipan aktif dalam mengikuti program

kesejahteraan yang sesuai dengan kebutuhan dan minat nya, juga merupakan anggota dan aktif mengikuti klub futsal.

- *Learning & Development Manager*, dipilih untuk merepresentasikan bagian yang menjalankan dan bertanggung jawab atas program kesejahteraan karyawan. Dengan data yang didapat dari *Learning & Development Manager*, diharapkan dapat mengkonfirmasi data dari karyawan yang berpartisipasi pada program kesejahteraan.

Penelitian ini dilakukan di Hotel X Jakarta. Terletak di daerah strategis dan pusat bisnis pada Jl. DR. Ide Anak Agung Gde Agung Kav.E.1.1, No.1, Mega Kuningan, Jakarta Selatan 12950, Indonesia. Dikategorikan sebagai *business hotel* dengan total kamar 333. Salah satu dari empat brand Ritz-Carlton yang berdiri di Indonesia juga merupakan salah satu hotel yang sudah lama ada di Indonesia, dibuka pada 1 Mei 2005.

C. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu langkah dalam mengumpulkan informasi yang relevan dan dibutuhkan pada penelitian (Satori et al., 2013).

Pada penelitian terdapat dua klasifikasi sumber data yaitu sumber data utama dan tambahan. Sumber data utama atau data primer adalah sumber utama yang dapat memberikan informasi, fakta, gambaran peristiwa yang diinginkan dalam penelitian, juga sebagai sumber data pertama dimana sebuah data dihasilkan. Dalam penelitian kualitatif, sumber data utama adalah kata-kata dan tindakan orang yang diamati dan diwawancara yang

berperan sebagai penentu data atau informasi bagi suatu penelitian. Sumber data tambahan atau data sekunder ialah segala bentuk dokumen baik dalam bentuk tertulis maupun foto, atau sebagai sumber data kedua. Sumber data sekunder berupa buku (seperti disertasi, tesis, dan skripsi) yang mampu memberikan gambaran mengenai keadaan objek pada tempat penelitian, majalah atau jurnal ilmiah yang memuat hasil penelitian yang dapat memberikan informasi awal terkait penelitian yang dilakukan, dan arsip milik perorangan (pribadi) maupun dokumen sebuah institusi (Bungin, 2013, dalam Ibrahim, 2015:69-70).

Penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui dua metode yaitu observasi dan wawancara dengan data tambahan atau data sekunder berupa penelitian terdahulu, buku dan jurnal yang berkaitan dengan topik penelitian, serta laporan yang didapat dari tempat penelitian.

1. Observasi

Banyaknya faktor yang terlibat dalam proses observasi sehingga ini merupakan metode pengumpulan data yang kompleks. Observasi tidak hanya berfokus pada sikap responden yang mana hal ini memungkinkan untuk menangkap gambaran yang lebih luas dengan merekam apa yang dikatakan responden, apa yang dilakukan, dan bagaimana interaksi responden di lingkungan fenomena terjadi. (Elvera et al., 2022). Menurut Alwasilah (2003, dalam Satori et al., 2013:104), observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara terstruktur dengan tujuan untuk

memperoleh data yang valid dan konsisten (Moleong, 2017). Observasi terstruktur mengacu pada paduan atau satu daftar ceklis yang digunakan untuk mengamati aspek perilaku objek penelitian (Satori et al., 2013).

Penelitian ini menggunakan observasi partisipatif yang merupakan teknik observasi dimana seorang peneliti melibatkan diri secara langsung atau berupaya menjadi bagian dari lingkungan sosial atau organisasi yang diteliti. Penggunaan teknik ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh data lebih banyak dan akurat, hal ini disebabkan peneliti dapat mengamati secara langsung perilaku dan kejadian di lingkungan yang diteliti. Peneliti sebagai pengamat dapat diketahui posisinya atau tidak diketahui oleh lingkungan yang diteliti, disesuaikan dengan kondisi yang diharapkan oleh peneliti. Dalam mengumpulkan data pada kegiatan observasi dapat mengkombinasikan teknik ini dengan wawancara baik secara formal maupun informal (Elvera et al., 2022). Teknik observasi partisipatif dilakukan dalam keikutsertaan penulis pada program kesejahteraan yang ada selama penulis menjalankan *job training* pada Juli 2023-Januari 2024.

2. Wawancara

Teknik wawancara dilakukan dengan percakapan atau komunikasi yang tersusun antara peneliti (pewawancara) dan informan (terwawancara). Tujuannya ialah untuk mengumpulkan informasi yang mendalam dan relevan terkait fokus penelitian. Hal ini mencakup opini, pengalaman, pandangan, wawasan dari sudut pandang partisipan (Satori et al., 2013).

Kemajuan yang ada di bidang teknologi memudahkan proses wawancara, dimana interaksi tanya jawab ini tidak hanya dapat dilakukan secara tatap muka, akan tetapi dapat juga dilaksanakan dengan bantuan media komunikasi digital seperti *zoom*, *skype*, telepon, atau *email*. Beberapa alat yang membantu proses pengambilan data pada penelitian ini diantaranya adalah *laptop*, kertas, pena, dan *voice recorder*. Tujuan melakukan wawancara adalah untuk memperoleh data yang lebih kompleks serta penjelasan dari responden yang lebih rinci dan mendalam. Hasil wawancara akan dicatat oleh peneliti dan menjadi bahan sebagai data penelitian (Elvera et al., 2022).

Menurut Esterberg (2002, dalam Satori et al., 2013:133), wawancara terbagi menjadi tiga macam, yaitu wawancara terstruktur, wawancara semi struktur, dan wawancara tidak terstruktur. Wawancara pada penelitian ini dilakukan secara terstruktur. Gunawan (2015) menyebutkan bahwa wawancara terstruktur dilakukan dengan instrumen pedoman wawancara tertulis yang berisi pertanyaan yang akan diajukan kepada informan. Dalam wawancara terstruktur, pertanyaan yang diajukan sudah ditetapkan dan tidak boleh diubah-ubah. Pertanyaan yang diajukan pewawancara dilakukan secara ketat sesuai daftar pertanyaan yang telah disiapkan. Pewawancara masih mempunyai kebebasan tertentu dalam mengajukan pertanyaan, tetapi itu relatif kecil. Wawancara terstruktur dapat berisi pertanyaan terbuka yang dilakukan secara mendalam.

Pada pelaksanaan wawancara mendalam, pertanyaan yang diberikan akan banyak bergantung dari kemampuan dan pengalaman peneliti untuk mengembangkan pertanyaan-pertanyaan lanjutan sesuai dengan jawaban informan. Selama wawancara mendalam berlangsung, terdapat diskusi terarah antara peneliti dan informan menyangkut masalah yang diteliti. Di dalam diskusi tersebut peneliti harus dapat mengendalikan diri sehingga tidak menyimpang jauh dari pokok masalah serta tidak memberikan penilaian mengenai benar atau salahnya pendapat atau opini informan. Jenis pertanyaan yang digunakan dalam teknik wawancara mendalam adalah pertanyaan terbuka. Pertanyaan terbuka memungkinkan variasi jawaban sesuai dengan pemikiran informan dimana dapat memberikan jawaban secara lebih rinci serta informan diberikan kesempatan mengekspresikan caranya dalam menjawab pertanyaan (Gunawan, 2015).

D. Analisis Data

Analisis data menurut Patton (1980, dalam Moleong, 2018) adalah proses mengatur data menjadi urutan yang sistematis, mengorganisasikannya ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Analisis data merupakan upaya penafsiran guna memberikan makna yang signifikan terkait data penelitian dari menggambarkan pola-pola yang terdapat pada data serta mendeskripsikan hubungan antara dimensi-dimensi data. Satori et al. (2013) menjelaskan bahwa interpretasi analisis data bukan hanya sekedar deskripsi, melainkan dilakukan untuk memahami makna

yang terdapat pada sebuah data. Analisis data dilakukan secara intensif dan secepatnya setelah penulis meninggalkan lokasi penelitian. Tuntunan penelitian yang mana dibutuhkan upaya dalam memfokuskan perhatian juga penggunaan energi fisik dan pikiran peneliti untuk dapat mengolah data secara objektif (Moleong, 2018). Analisis data memiliki beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut (Miles et al., 1984, dalam Satori et al., 2013:218-220):

1. *Data Reduction (Reduksi Data)*

Memilah dan mengorganisir data pada unit atau bagian terkecil yang menghasilkan makna yang relevan jika dihubungkan dengan fokus dan masalah penelitian. Proses reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih aspek penting, dan fokus pada hal penting yang sesuai dengan penelitian. Hasil dari data dirangkum serta dipilah berdasarkan konsep, tema, dan kategori tertentu yang dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam akan temuan yang dihasilkan dari data. Hal ini juga memudahkan peneliti untuk merujuk kembali pada data yang telah dikumpulkan jika diperlukan untuk analisis lebih lanjut atau dalam mendukung temuan-temuan yang telah diidentifikasi sebelumnya.

2. *Data Display (Penyajian Data)*

Data yang telah direduksi dapat secara efektif ditampilkan dalam mengungkap pola dan hubungan dari data penelitian. Data dapat disajikan dalam beberapa bentuk. Bentuk penyajian data tersebut diantaranya ada

tabel, diagram, bagan, grafik, uraian singkat, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Miles et al. (1984, dalam Satori et al., 2013:219) menyatakan bahwa penelitian kualitatif sering kali menyajikan data dalam bentuk teks narasi.

3. Conclusion (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan awal yang ditarik dari analisis data dianggap tentatif. Interpretasi awal ini bertindak sebagai panduan untuk eksplorasi lebih lanjut. Peneliti dapat kembali ke lapangan untuk mengumpulkan lebih banyak data secara khusus untuk melihat apakah bukti-bukti yang ada mendukung kesimpulan awal ini. Jika bukti yang kuat dan konsisten muncul, maka kesimpulannya akan mendapatkan kredibilitas. Dibutuhkannya kesimpulan pada penelitian kualitatif ditujukan sebagai temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan-temuan ini dapat berbentuk deskripsi atau gambaran suatu objek yang memberikan kejelasan akan pemahaman tentang fenomena yang sebelumnya tidak jelas, dapat mengidentifikasi hubungan sebab akibat atau hubungan interaktif, dan merumuskan gagasan atau penjelasan baru berdasarkan temuan penelitian.

E. Pengujian Keabsahan Data

Konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (reliabilitas) yang merupakan konsep penting keabsahan data yang telah diperbaharui menurut versi *positivisme* dan diselaraskan dengan tuntutan perkembangan pengetahuan, persyaratan, standar, dan paradigma penelitian yang berlaku.

Ancaman terkait pengotoran hasil hasil penelitian akan menjadi kenyataan bila keabsahan data tidak dijalankan dengan lebih berhati-hati, tepat, dan benar (Moleong, 2018). Upaya meningkatkan keabsahan hasil penelitian dapat dilakukan dengan pengecekan dan pemeriksaan yang cermat terhadap prosedur penelitian yang telah dilakukan serta diperiksa substansi penelitian secara menyeluruh (Satori et al., 2013). Menurut Sugiyono (2013) keabsahan penelitian kualitatif dapat diuji berdasarkan empat cara, yaitu:

1. *Credibility* (Validitas Internal) berfungsi untuk menguji tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian yang dilakukan sehingga meminimalisir keraguan yang timbul terkait validitas hasil penelitian. Untuk meningkatkan *credibility* temuan pada penelitian ini maka digunakan triangulasi sumber, yang berarti pengumpulan data melibatkan wawancara dengan lima informan yang dipilih berdasarkan beberapa faktor berbeda yang dimiliki.
2. *Transferability* disebut sebagai validitas eksternal dalam penelitian kualitatif yang memperlihatkan ketepatan atau seberapa efektif penerapan dari hasil penelitian pada lokasi dimana data partisipan diambil. Uraian pada laporan penelitian harus dibuat secara detail, mudah dipahami, dan terstruktur agar hasil penelitiannya dapat dimengerti, dipercaya, dan diterapkan.
3. *Dependability* disebut reliabilitas, dimana proses penelitian dapat diaplikasikan, diulang, atau direplikasi orang lain. Uji *dependability*

dilakukan melalui audit terkait seluruh proses pelaksanaan penelitian mulai dari proses penentuan fokus atau masalah, memilih lokasi penelitian, identifikasi sumber data, menganalisis data, uji keabsahan data, menarik ringkasan, serta memiliki jejak aktivitas pada lokasi penelitian.

4. *Confirmability* bertujuan untuk memastikan objektivitas penelitian yang berfokus pada beberapa orang yang mendukung dan sepakat dengan temuan penelitian. Bisa disimpulkan bahwa pengalaman individu itu subjektif tetapi bila diterima dan disetujui oleh beberapa atau banyak orang, maka dapat disebut objektif. Uji *confirmability* hampir sama dengan uji *dependability* sehingga dapat dilakukan secara serentak. Apabila temuan penelitian merupakan hasil dari proses penelitian yang konsisten, maka penelitian tersebut dapat dianggap memenuhi kriteria *confirmability*.

F. Jadwal Penelitian

TABEL 4
JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Bulan						
		Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu
1	Penentuan Judul dan Lokus Penelitian	■						
2	Pengajuan 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 Proyek Akhir						■	

Sumber: Data Hasil Olahan Penulis, 2024