

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif untuk menggali secara mendalam kompetensi pegawai Bali Sunset Road Convention Center dalam melayani audiens dari latar belakang budaya yang beragam. Creswell (2018) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif bertujuan untuk memahami makna yang muncul dari persoalan sosial atau kemanusiaan dengan cara mengamati, menganalisis, dan menginterpretasi data yang dikumpulkan langsung dari lingkungan partisipan.

Moleong (2017) turut menjelaskan bahwa metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami realitas yang dialami subjek penelitian secara utuh, baik dalam aspek perilaku, motivasi, persepsi, hingga tindakan, dengan menggambarkannya dalam narasi dan bahasa yang mencerminkan konteks alami mereka. Dengan kata lain, pendekatan ini sangat sesuai untuk memahami pengalaman dan pandangan pegawai di lokasi penelitian.

Beberapa alasan yang mendasari pemilihan pendekatan ini adalah karena tujuan penelitian berfokus pada pemahaman subjektif terhadap kompetensi pegawai dalam situasi kerja multikultural. Sejalan dengan pendapat Sugiyono (2019), pendekatan kualitatif efektif digunakan ketika

peneliti ingin mengungkap makna dan proses sosial yang tidak dapat diukur secara statistik.

Flick (2018) menegaskan bahwa pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendalami fenomena dalam konteks alami, berdasarkan makna yang diberikan oleh individu yang terlibat. Selain itu, Denzin dan Lincoln (2018) menyatakan bahwa desain penelitian kualitatif bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan sesuai dengan perkembangan data selama proses penelitian berlangsung.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bali Sunset Road Convention Center dengan informan yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling*. Patton (2015) mengemukakan bahwa *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan data berdasarkan pertimbangan bahwa partisipan tersebut memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan terhadap topik penelitian. Informan yang dipilih terdiri dari:

1. Manajer Operasional yang memimpin jalannya kegiatan di convention center.
2. Tim Operasional yang memiliki interaksi langsung dengan tamu dari berbagai latar budaya.
3. Tamu yang pernah menyelenggarakan *event* di Bali Sunset Road Convention Center.

Pemilihan informan ini bertujuan untuk memperoleh perspektif menyeluruh dari berbagai sudut pandang dalam lingkup *venue*.

TABEL 2

KETERANGAN PARTISIPAN

No	Nama	Jabatan	Kode
1	Wayan Suana	Manajer Operasional	WS
2	Satria	Tim Operasional	SA
3	Jaka	Tamu <i>event</i> “Natural Way of Living”	JK
4	Irmansyah	Tamu <i>event</i> “Natural Bodybuilding Asia Pacific”	IR

Sumber : Hasil Olahan Penulis (2025)

Wawancara dilakukan secara daring menggunakan *platform Zoom Meeting*. Menurut Salmons (2016), metode ini memungkinkan interaksi tanpa batasan lokasi, menawarkan efisiensi waktu serta kemudahan dalam pengaturan jadwal. Lune dan Berg (2018) menyatakan bahwa wawancara sinkron secara daring masih mampu menghasilkan data berkualitas tinggi, termasuk observasi terhadap ekspresi non-verbal. Jumlah informan ditentukan dengan mempertimbangkan prinsip saturasi data, yakni ketika informasi yang diperoleh mulai bersifat berulang dan tidak ada temuan baru (Guest, Bunce, & Johnson, 2006).

Kemudian mengingat keterbatasan geografis antara tempat tinggal peneliti di Bandung dengan lokasi kantor dan narasumber di Bali, maka teknik pengumpulan data melalui wawancara akan dilakukan secara daring atau *online*. Penggunaan metode daring dalam penelitian kualitatif telah diakui keabsahannya, khususnya dalam menjangkau partisipan yang tersebar secara geografis dan mengurangi hambatan logistik (Gray et al., 2020). Pendekatan ini juga memungkinkan fleksibilitas jadwal wawancara dan menjaga efisiensi proses pengumpulan data.

C. Pengumpulan Data

1. Wawancara

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam. Metode utama yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur agar peneliti dapat memahami pengalaman pribadi dan makna yang terbentuk di baliknya (Seidman, 2019). Metode ini memungkinkan eksplorasi topik secara sistematis, namun tetap terbuka terhadap informasi yang muncul secara spontan (Galletta, 2013).

Topik yang dibahas dalam wawancara meliputi: pemahaman terhadap kompetensi yang dibutuhkan dalam lingkungan multikultural, pengalaman pribadi dalam berinteraksi dengan tamu dari berbagai budaya, tantangan dan solusi yang digunakan, serta peran organisasi dalam mendukung pengembangan kompetensi.

Agar data yang dikumpulkan terdokumentasi dengan baik, seluruh sesi wawancara akan direkam dengan seizin partisipan menggunakan *screen & audio recorder*. Penggunaan rekaman ini memungkinkan peneliti untuk fokus pada isi pembicaraan dan ekspresi narasumber tanpa kehilangan detail penting selama sesi berlangsung (Jamshed, 2014). Meski begitu, peneliti juga akan tetap mencatat poin-poin penting secara manual sebagai langkah antisipatif apabila terjadi kendala teknis pada alat perekam, berikut proses panduan wawancara (Creswell & Creswell, 2018).

- a. *Basic Information about the interview*, yaitu pencarian data informasi dasar mengenai detail wawancara

- b. *Introduction*, persiapan sebelum wawancara.
- c. *Opening Question*, mengajukan pertanyaan yang sifat nya *ice-breaker question*, untuk membuka percakapan agar narasumber ini menceritakan tentang dirinya.
- d. *Content Question*, pertanyaan terkait topik utama dari penelitian berdasarkan rancangan yang telah disusun sebelumnya
- e. *Using Probes* (e.g., *Tell me more, i need detail*) dalam wawancara ini berbentuk *follow up question* seperti apakah bisa tanya lebih lanjut nanti, atau meminta kontak dari narasumber.

2. Studi Dokumentasi

Pengumpulan data dalam penelitian ini juga menggunakan metode studi dokumentasi. Metode ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat informasi yang diberikan oleh narasumber dengan data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen resmi maupun tidak resmi yang relevan dengan penelitian.

Bowen (2009) menyatakan bahwa studi dokumentasi berperan penting dalam memberikan konteks, mengkonfirmasi data lapangan, dan memperkaya informasi yang diperoleh dari wawancara. Dokumen internal seperti panduan pelatihan, prosedur layanan, dan laporan operasional akan dianalisis sebagai data tambahan. Kombinasi metode ini mendukung proses triangulasi untuk meningkatkan kredibilitas temuan (Denzin, 2017).

D. Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan tematik yang dikembangkan oleh Braun dan Clarke (2006). Proses ini memungkinkan peneliti untuk menemukan pola atau tema yang relevan dari data wawancara tanpa terikat pada satu teori tertentu. Proses analisis dilakukan melalui enam tahap, yaitu:

1. membaca transkrip untuk memahami isi keseluruhan,
2. membuat kode awal berdasarkan elemen penting dalam data,
3. mengelompokkan kode menjadi tema-tema potensial,
4. memverifikasi tema terhadap keseluruhan data
5. memberi nama dan definisi untuk tiap tema, dan
6. menyusun hasil analisis dalam bentuk laporan yang koheren dan bermakna.

Metode ini dipilih karena kemampuannya untuk menyusun narasi dari perspektif partisipan secara rinci dan interpretatif (King & Horrocks, 2010; Nowell et al., 2017). Dengan pendekatan ini, dimensi kompetensi yang dibutuhkan dalam konteks multikultural dapat diidentifikasi secara mendalam.

E. Pengujian Keabsahan Data

Peneliti dalam studi ini memilih untuk menggunakan teknik triangulasi sebagai metode utama dalam menjamin keabsahan data. Triangulasi merupakan strategi yang melibatkan perbandingan dan

penggabungan berbagai sumber data, metode, atau perspektif untuk mengungkapkan kebenaran secara lebih komprehensif (Creswell & Creswell, 2018). Triangulasi mencakup triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari narasumber yang berbeda, triangulasi teknik dilakukan dengan memeriksa informasi menggunakan metode pengumpulan data yang berbeda seperti wawancara dan studi dokumentasi, sedangkan triangulasi waktu dilakukan dengan menguji informasi dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2006).

Penelitian ini menggunakan triangulasi sumber untuk memperoleh keabsahan data melalui perbandingan jawaban dari beberapa informan kunci yang berasal dari latar belakang dan peran yang berbeda dalam perusahaan. Selain itu, digunakan pula triangulasi teknik, yaitu dengan menggabungkan hasil dari wawancara dan studi dokumentasi, seperti lampiran kegiatan, laporan keberlanjutan atau dokumen terkait mengenai kompetensi pegawai. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh perspektif yang lebih luas dan mendalam mengenai kompetensi pegawai, serta menilai konsistensi yang diperoleh melalui teknik yang berbeda. Dengan menerapkan triangulasi sumber dan teknik, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya kredibel secara ilmiah, tetapi juga dapat memberikan rekomendasi strategis bagi Bali Sunset Road Convention Center untuk kedepannya.

TABEL 3

JADWAL PENELITIAN

Kegiatan	Feb				Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Seminar Proposal																								
Revisi Proposal Penelitian																								
Pengumpulan Data																								
Analisis dan Pengolahan Data																								
Penyusunan Laporan Proyek Akhir																								
Sidang Akhir																								
Revisi Laporan Proyek Akhir																								

Sumber : Penulis (2025)