

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Didalam penyusunan proyek akhir ini, penelitian memakai metode pendekatan kualitatif. Sugiyono (2012), metode penelitian kualitatif diberi nama sebagai metode postpositivistik dikarenakan metode ini berlandaskan kepada filsafat postpositivisme. Metode tersebut dinamakan pula menjadi metode artistik, sebab memiliki proses penelitian yang sifatnya seni atau kurang tersusun. Moleong (2017) mengkualifikasikan 11 pendekatan kualitatif menjadi latar ilmiah, manusia sebagai instrument utama, memakai metode kualitatif (observasi, wawancara, dan studi pustaka).

Metode penelitian kualitatif dibagi menjadi 3 jenis, yang mencakup penelitian naratif, etnografi, dan studi kasus. Pada penelitian ini memakai pendekatan kualitatif melalui metode studi kasus. Leo (2013) mendefinisikan studi kasus ialah penelitian mendalam dari suatu individu maupun kelompok pada waktu tertentu. Dari penelitian tersebut maka akan dijabarkan secara deskriptif mengenai gaya kepemimpinan situasional di departemen *Front Office* Plataran Cangu Bali Resort & Spa. Setelah melakukan penelitian kualitatif di Plataran Cangu Bali Resort & Spa, maka akan didapatkan konklusi berdasarkan metode penelitian yang digunakan dan instrumen – instrumen yang digunakan.

Pada buku Sugiyono (2012), menurut Bogdan *and* Biklen, penelitian kualitatif mempunyai beberapa karakteristik, diantaranya :

- a. Penelitian kualitatif dilangsungkan ketika kondisi yang alamiah serta peneliti adalah kunci instrumen dari penelitian (*key instrument*).
- b. Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif. Data yang dihimpun berupa sejumlah kata atau gambar dibandingkan numerik.
- c. Penelitian kualitatif lebih mengutamakan kepada proses penelitian dibandingkan dengan produk maupun *outcome*.
- d. Penelitian kualitatif cenderung menganalisis data dengan induktif.
- e. Penelitian kualitatif lebih memberi penekanan pada makna.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

1. Partisipan Penelitian

Menurut Moleong (2014), partisipan ialah seseorang yang memiliki kemampuan didalam memberi sebuah informasi yang berkaitan dengan topik penelitian yang dikerjakan oleh seorang peneliti. Sumarto (2003), menambahkan bahwa partisipan penelitian juga dapat didefinisikan sebagai keterkaitan seseorang dalam mengambil bagian untuk membantu kelancaran penelitian seseorang dengan cara

memberikan dukungan berupa informasi dan berbagai jenis data yang diperlukan oleh peneliti.

Pemilihan partisipan pada penelitian ini ialah berdasarkan *sample*. Definisi *sampling* menurut Sugiyono (2011) ialah bagian dari total yang populasi miliki. Menurut Sugiyono (2012), pada dasarnya teknik *sampling* digolongkan kedalam dua bagian yakni *Probability Sampling* serta *Nonprobability Sampling*. *Probability Sampling* ialah teknik pengambilan sampel yang kesempatan populasinya sama sehingga dapat dijadikan pilihan untuk masuk ke dalam kategori anggota sampel. Teknik dari sampel tersebut adalah *simple random sampling, disproportionate stratified random, proportionate stratified random sampling, sampling area (cluster) sampling (sampling menurut daerah)*.

Sementara, *Nonprobability Sampling* ialah teknik pengambilan sampel yang tak memberi peluang setara kepada tiap unsur populasi untuk dijadikan sebagai anggota sampel. Teknik dari sampel tersebut adalah *sampling sistematis, kuota, aksidental, purposive, jenuh, serta snowball*. Pada penelitian proyek akhir ini, teknik pengambilan *sampling* yang diterapkan ialah *Nonprobability Sampling* dengan teknik *purposive*.

Teknik *purposive* ialah teknik pengambilan data melalui suatu pertimbangan. Pertimbangan dapat dilakukan berdasarkan pada kepentingan orang tersebut dalam membantu memudahkan peneliti

dalam menyelesaikan penelitiannya. Maka pada penelitian ini, diambilah dua partisipan, sebagai berikut :

- Tut De Santana Nugraha Tulus yang memiliki posisi sebagai *GSA (Guest Service Agent)* berusia 24 (dua puluh empat) tahun. Beliau telah bekerja sebagai *GSA* di Plataran Cangu Bali Resort & Spa selama 2 tahun 5 bulan. Dapat dikatakan beliau telah mengetahui tugas serta tanggung jawab di departemen *front office* Plataran Cangu Bali Resort & Spa, itu sebabnya beliau dapat dijadikan sebagai *key informan*.
- I Gusti Agus Sucipta yang memiliki posisi sebagai *GSA (Guest Service Agent)* berusia 31 (tiga puluh satu) tahun. Beliau merupakan karyawan *support* atau diperbantukan yang mulai bekerja di *Front Office* Plataran Cangu Bali Resort & Spa pada bulan Oktober 2020, hal tersebut yang membuat beliau masuk ke dalam kategori sampel.

2. Tempat Penelitian

Tempat atau lokus pada penelitian proyek akhir ini merupakan tempat peneliti melakukan program On The Job Training, yaitu Plataran Cangu Bali Resort & Spa. Dimana peneliti dapat melakukan observasi semasa melakukan program On The Job Training, yaitu pada periode 21 Desember 2020 sampai dengan 21 Juni 2021. Plataran Cangu Bali Resort & Spa ini berada di jalan Pengubugan Banjar, Jl. Silayukti, Kerobokan, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali 80361. Hotel dan Resort berbintang 4 ini, memiliki jarak 6 km dari kawasan Seminyak yang ramai dan 7 km dari Pantai Cangu.

Plataran didirikan oleh Bapak Yozua Makes dan Dewi Makes, kedua nya ialah seorang profesional, pendidik, pengusaha dan masyarakat Indonesia yang sangat mencintai tanah air dan kekayaan budayanya. Mereka mendirikan Plataran pada tahun 2009, dimulai dengan sebuah properti kecil di Cangu yang sekarang dikenal sebagai Plataran Cangu Bali Resort & Spa.

Sekarang Plataran memiliki 6 hotel dan *resorts*, 7 restoran yang berdiri sendiri, 2 klub pantai, 2 tempat dan pusat konvensi, dan 8 kapal untuk pelayaran pribadi. Bisnis baru yang akan datang di tahun ini adalah Plataran Menteng (garis atas unit bisnis restoran Plataran) dan Plataran Bromo Rest Area Cafe. Banyak penghargaan internasional dan domestik telah diterima oleh properti dan unit bisnis Plataran.

C. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah terstrategis didalam penelitian, sebab tujuan utama dalam sebuah penelitian ialah memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka seorang peneliti tak bisa memperoleh data yang mencukupi standar yang diberlakukan. Pengumpulan data bisa dilangsungkan dengan beragam *setting*, beragam sumber, serta beragam cara (Sugiyono, 2012).

1. Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2013), sumber data dalam penelitian ialah subjek dari mana data dapat diperoleh. Di sisi lain, Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2013) mengatakan bahwa sumber data memiliki faktor terpenting pada penentuan metode pengumpulan data yang menjadi salah satu pertimbangan selain daripada jenis data. Apabila dilihat melalui sumber datanya, maka pengumpulan data digolongkan menjadi dua bagian, yakni :

- Data Primer

Menurut Sugiyono (2012), sumber data primer ini bersifat memberikan data yang diperlukan secara langsung kepada pengumpul data. Informasi langsung pada penelitian proyek akhir ini didapatkan dari tangan pertama, yaitu melalui Wawancara Langsung (*In-Depth Interview*) dengan partisipan utama.

Wawancara Langsung (*In-Depth Interview*) menurut Sutopo (2006), merupakan proses memperoleh informasi yang memiliki tujuan penelitian menggunakan cara tanya jawab sembari bertatap muka antara pewawancara menggunakan responden atau orang yang diwawancarai, menggunakan atau tanpa menggunakan panduan (*guide*) wawancara dimana pewawancara serta informan terlibat pada kehidupan sosial yang cukup lama.

Wawancara akan dilakukan dengan kedua karyawan yang bekerja di bagian *front office*. Partisipan pertama ialah Tut De Santana Nugraha Tulus yang memiliki jabatan sebagai *GSA (Guest Service Agent)* dan I Gusti Agus Sucipta yang merupakan *GSA support* untuk Plataran Cangu Bali Resort & Spa.

- Data Sekunder

Sumber data ini bersifat memberi data secara tak langsung kepada pengumpul data. (Sugiyono, 2012). Informasi yang didapatkan yaitu berupa profil hotel, pembagian jadwal, studi kepustakaan, dokumentasi, buku, dll. Data sekunder ini akan mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data-data serta menganalisis hasil akhir dari penelitian ini yang pada akhirnya nanti akan memperkuat temuan serta membentuk penelitian yang memiliki tingkat validitas yang tinggi.

Didalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dipakai ialah sumber data primer yakni, *interview in-depth* (wawancara) dan observasi, serta sumber data sekunder yakni studi kepustakaan dan dokumentasi berupa profil hotel, pembagian jadwal, dsb.

2. Teknik Pengumpulan Data

- Interview (Wawancara)

Wawancara dipakai menjadi salah satu teknik pengumpulan data, jika peneliti hendak melangsungkan studi pendahuluan untuk mendapatkan permasalahan yang wajib diteliti, serta mengetahui sejumlah hal melalui responden secara lebih dalam serta respondennya berjumlah sedikit/kecil. Wawancara bisa dilangsungkan melalui cara tatap muka (*face to face*) atau memakai telepon (Sugiyono, 2012a).

Menurut Esterberg (2002; dalam buku Sugiyono, 2012b), terdapat beberapa macam wawancara, yakni : wawancara terstruktur (*structured interview*), wawancara semiterstruktur (*semistruktur interview*), serta wawancara tak berstruktur (*unstructured interview*).

Pada penelitian proyek akhir ini, jenis wawancara yang digunakan ialah wawancara semiterstruktur (*semistruktur interview*). Dalam pelaksanaannya akan dilakukan wawancara secara mendalam atau disebut juga dengan *in-depth interview* terhadap partisipan yang telah ditentukan. Wawancara yang

digunakan memiliki sifat yang lebih bebas daripada wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini ialah untuk menemukenali permasalahan secara lebih luas dan terbuka lagi.

- Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data memiliki ciri-ciri khusus jika dilakukan perbandingan pada teknik pengumpulan lainnya. Menurut Sutrisno Hadi pada buku Sugiyono (2012), observasi adalah sebuah proses yang rumit, sebuah proses yang tersusun melalui beragam proses psikologis serta biologis. Dua di antaranya yang paling penting ialah proses pengamatan serta ingatan.

Teknik pengumpulan data observasi dipakai jika penelitian berhubungan pada perilaku manusia, proses kerja, fenomena alam serta jika responden yang dipantau tak terlalu besar. Melalui segi proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi digolongkan kedalam 2 bagian, yaitu observasi memiliki peran serta (*participant observation*) serta observasi nonpartisipan (*non participant observation*).

Pengertian pada observasi memiliki peran serta (*participant observation*) ialah pengumpul data ikut serta langsung ke dalam kegiatan sehari – hari sehingga dapat mengamati dan merasakan apa yang terjadi di lapangan. Maka

pengumpul data dapat memperoleh data lebih lengkap mengenai tugas dan perilaku pekerjaan yang sedang diteliti.

Sedangkan pengertian pada observasi nonpartisipan (*non participant observation*) ialah pengumpul data tidak ikut serta langsung ke dalam kegiatan atau aktivitas yang diteliti. Sehingga sangat memungkinkan bagi pengumpul data ini untuk tidak memperoleh data yang lebih lengkap mengenai makna tugas dan perilaku pekerjaan yang diteliti.

Proyek akhir ini menggunakan observasi memiliki peran serta (*participant observation*), dikarenakan peneliti atau pengumpul data akan berperan atau ikut serta ke dalam kegiatan atau aktivitas yang terjadi di lapangan penelitian. Hal tersebut dapat dipastikan karena pengumpul data melakukan program On The Job Training pada tempat penelitian sehingga sangat memungkinkan bagi pengumpul data untuk lebih sering mengamati kegiatan atau aktivitas yang terjadi di lapangan.

Observasi akan dilaksanakan pada 21 Desember 2020 hingga 21 Juni 2021. Lokus penelitian proyek akhir ini, bertempat di Plataran Cangu Bali Resort & Spa. Resort ini lebih tepatnya berada di jalan Pengubugan Banjar, Jl. Silayukti, Kerobokan, Kec. Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali 80361. Hotel dan Resort berbintang 4 ini, memiliki jarak 6 km dari kawasan Seminyak yang ramai dan 7 km dari Pantai Cangu.

Pengumpul data akan melakukan program On The Job Training pada bagian *Human Resources Department*.

- Studi Pustaka

Studi pustaka sebagai teknik pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2017), studi pustaka ialah mencari literatur ilmiah yang berhubungan pada nilai-nilai budaya serta norma yang sedang berkembang dan harus diteliti. Studi pustaka dilangsungkan melalui cara membaca literatur serta sejumlah buku yang dapat membantu menjadi acuan didalam menyusun proyek akhir ini, yang berguna menjadi sumber data penting untuk melakukan pengujian, penafsiran, serta peramalan.

Pada penelitian ini, yang dimaksud sebagai studi pustaka ialah dimana peneliti melakukan kajian literatur seperti membaca referensi dari beberapa buku, artikel, karya ilmiah serta skripsi untuk dijadikan sebagai acuan dalam penelitian, ataupun dijadikan sebagai sumber data tambahan untuk penelitian.

- Dokumentasi (*Documentation*)

Dokumentsi adalah teknik pengumpulan data berupa gambar seperti foto, karya seperti patung, ataupun tulisan seperti catatan harian seseorang. Dalam hal ini, studi dokumentasi digunakan sebagai alat pelengkap bagi pengumpul data setelah

melakukan metode wawancara serta observasi dalam penelitian bersifat kualitatif (Sugiyono, 2012).

Dalam pengumpulan data dokumentasi, pada proyek akhir ini yang dapat dijadikan sebagai data pendukung penelitian ialah profil hotel tempat penelitian yang didapatkan pengumpul data serta pembagian jadwal yang berkaitan dengan topik penelitian yang dibahas.

3. Alat Pengumpulan Data

Alat pengumpulan data ialah medium untuk membantu peneliti dalam mengolah data dan menjadi bukti bahwasanya sudah melangsungkan wawancara atau pengambilan data pada informan maupun partisipan (Sugiyono, 2012). Alat yang diperlukan dalam mengambil data ialah :

- Buku catatan

Memiliki fungsi untuk mencatat jawaban dari narasumber atau pemberi data. Pengumpul data menggunakan buku kecil untuk mencatat poin – poin penting serta informasi dari partisipan atau pemberi data pada saat melakukan wawancara mendalam.

- Recorder

Memiliki fungsi untuk merekam hasil percakapan atau wawancara dengan narasumber. Pengumpul data menggunakan *handphone* atau telepon genggam guna merekam wawancara

yang dilakukan pengumpul data dengan pemberi data, sehingga dapat dijadikan sebagai pegangan untuk pengumpul data, jika diperlukan.

D. Analisis Data

Pada penelitian kualitatif, cara menganalisis data menurut Miles *and* Huberman pada buku Sugiyono (2012a), tersusun atas beberapa bagian, diantaranya yakni, reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data ialah merangkum, memilih sejumlah hal yang utama, ataupun memprioritaskan data terhadap hal yang penting, setelah itu dilakukan pencarian tema serta pola. Data yang telah direduksi bisa memberi gambaran yang jelas serta memberi kemudahan bagi peneliti didalam mengumpulkan data serta melakukan pencarian apabila dibutuhkan (Sugiyono, 2012b)

Pada penelitian proyek akhir ini, peneliti akan melakukan wawancara secara mendalam (*in-depth interview*), kemudian peneliti akan melakukan reduksi data dengan cara mengelompokkan hasil wawancara yang telah dilakukan sesuai dengan bagiannya. Sehingga peneliti dapat menemukan pola dari jawaban partisipan dan mudah untuk melakukan pemaparan pada langkah selanjutnya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Sesudah data yang didapat selesai direduksi, maka langkah berikutnya ialah menyajikan data. Didalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat berupa penjelasan singkat, bagan, hubungan antarkategori, *flowchart*, serta sejenisnya. Penyajian data yang seringkali dipakai didalam penelitian kualitatif yaitu berupa teks yang sifatnya naratif (Sugiyono, 2012a)

Pada tahap ini, peneliti akan memaparkan hasil data wawancara dengan kedua partisipan dari bagian *front office* yang telah direduksi pada tahap sebelumnya. Hasil data reduksi tersebut akan dipaparkan ke dalam bentuk tabel. Berdasarkan pada aspek, deskripsi, serta hasil reduksi.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah paling akhir didalam melakukan analisis data, pada penelitian kualitatif menurut Miles *and* Huberman yakni penarikan kesimpulan akhir serta verifikasi, kesimpulan didalam penelitian kualitatif dapat memungkinkan dalam memberi jawaban terhadap rumusan permasalahan yang telah dirumuskan semenjak awal, namun memungkinkan juga tidak, sebab sama halnya dengan yang sudah diterangkan, bahwasanya pada penelitian kualitatif masalah serta rumusan masalah hanyalah bersifat sementara serta dapat berkembang sesudah penelitian di lapangan (Sugiyono, 2012b).

Pada tahap akhir ini, peneliti akan melakukan kepastian terhadap hasil yang telah diolah tersebut, sehingga dapat mengetahui valid atau tidaknya data yang didapatkan peneliti atau pengumpul data tersebut.

E. Pengujian Keabsahan Data

Pada penelitian kualitatif, uji keabsahan data menurut Sugiyono (2012), ialah temuan maupun sebuah data bisa dikatakan valid jika tak ditemukannya perbedaan diantara yang telah dilaporkan dengan apa yang sebenarnya terjadi terhadap obyek yang telah diteliti. Harus diketahui bahwasanya suatu kebenaran data sesungguhnya pada penelitian kualitatif bukan memiliki sifat tunggal, melainkan jamak serta bergantung terhadap konstruksi manusia. Oleh sebab itu, jika terdapat 10 orang peneliti dengan masing – masing memiliki latar belakang yang tak sama dan meneliti sebuah obyek yang sama, maka bisa memungkinkan untuk mendapat hasil akhir berjumlah 10 temuan, serta seluruhnya dapat dikatakan valid, apabila apa yang ditemukan itu tak berbeda pada keadaan sebenarnya. Terdapat beberapa bagian pada uji keabsahan data didalam penelitian kualitatif. Uji keabsahana tersebut ialah uji *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*.

Uji kredibilitas data pada data hasil penelitian kualitatif ini, diantaranya dilangsungkan melalui cara triangulasi. Triangulasi pada pengujian kredibilitas ini memiliki pengertian sebagai pengecekan data serta pada penelitian ini triangulasi yang dipakai yaitu triangulasi dari berbagai sumber serta triangulasi dari berbagai teknik. Triangulasi sumber dilangsungkan secara mengecek data

