

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Untuk menyelidiki implementasi *Corporate Social Responsibility* (CSR), penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Ini dipilih karena pendekatan ini memiliki kemampuan untuk mempelajari secara menyeluruh fenomena sosial yang rumit seperti CSR dengan mempertimbangkan konteks, makna, dan pengalaman subjektif para pemangku kepentingan Creswell (2018). Metode ini memungkinkan peneliti untuk memahami bagaimana program CSR dijalankan dan bagaimana berbagai pihak yang terlibat memahami dan merasakan dampaknya.

Rangka metodologis penelitian ini didasarkan pada sudut pandang konstruktivis sosial, yang memandang bahwa realitas sosial, termasuk praktik CSR, dibangun melalui interaksi sosial dan interpretasi makna oleh para aktor yang terlibat Denzin (2018). Dengan paradigma ini, peneliti memahami bahwa implementasi CSR bukanlah fenomena objektif yang tunggal, melainkan dipahami dan dimaknai secara berbeda oleh berbagai pemangku kepentingan berdasarkan perspektif dan pengalaman mereka masing-masing.

Menurut Yin (2018) studi kasus digunakan dalam desain penelitian untuk menguatkan pendekatan ini. Yin menekankan bahwa studi kasus adalah

cara yang tepat untuk menjawab pertanyaan "*how*" dan "*why*" dalam konteks fenomena kontemporer yang kompleks, terutama ketika batas antara fenomena yang diteliti dan konteks dunia nyata tidak jelas. Pendekatan studi kasus ini memungkinkan peneliti untuk mempelajari lebih lanjut tentang cara CSR diterapkan di organisasi. Ini mencakup interaksi antara perusahaan dan komunitas serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan program CSR.

B. Objek Penelitian

Narasumber dalam penelitian ini berjumlah empat orang yang dipilih secara purposive, yakni berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan program Corporate Social Responsibility (CSR) di perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk menelaah bagaimana perusahaan mengimplementasikan program Corporate Social Responsibility (CSR) dalam praktiknya, khususnya dalam konteks industri perhotelan, studi kasus di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place, Jakarta Selatan, DKI Jakarta yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Kav. 52-53, SCBD, Jakarta Selatan, DKI Jakarta dan menjadikan komponen perusahaan dan masyarakat di sekitar The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place masebagai objek dalam penelitiannya. The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place merupakan hotel bintang lima mewah yang dibuka pada tahun 2007 dan dikelola oleh The Ritz-Carlton Hotel Company, L.L.C., anak perusahaan dari Marriott *International*, yang terletak di kawasan strategis *Sudirman Central Business District* (SCBD) dengan akses langsung ke pusat perbelanjaan Pacific Place.

C. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan triangulasi dalam pengumpulan data yang memadukan beragam teknik serta sumber informasi, yang tersedia guna memperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan (Sugiyono, 2018). Dalam pelaksanaannya, peneliti mengimplementasikan tiga metode utama dalam pengumpulan data pada penelitian ini meliputi:

1. Observasi Partisipasi Pasif

Peneliti melakukan kunjungan langsung ke lokasi aktivitas subjek penelitian tanpa terlibat dalam kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam konteks penelitian ini, peneliti mengadakan observasi langsung untuk mengamati dan memahami implementasi *Corporate Social Responsibility* di The Ritz-Carlton Pacific Place Jakarta. Rangkaian observasi ini dilaksanakan selama periode April 2025, dengan fokus pada praktik dan program CSR yang dijalankan oleh pihak hotel.

2. Wawancara Semi Terstruktur

Mengacu pada Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2018) mengartikan wawancara sebagai aktivitas komunikasi antara dua individu yang berlangsung dalam bentuk tanya jawab untuk menghasilkan pemahaman dalam lingkup isu tertentu. Penelitian ini menerapkan jenis wawancara yang digunakan adalah semi-terstruktur, tergolong dalam wawancara mendalam., di mana proses interaksi berlangsung lebih fleksibel dan terbuka terhadap artikulasi pendapat serta ide-ide yang disampaikan oleh narasumber (Sugiyono, 2018:115). Dalam

tahap awal, peneliti menyusun instrumen penelitian yang terdiri atas sejumlah pertanyaan tertulis yang kemudian diajukan kepada narasumber selama proses wawancara. Dalam pelaksanaannya, rangkaian pertanyaan tersebut dapat dikembangkan secara lebih ekstensif dan mendalam, dengan peneliti sebagai pengumpul data melakukan dokumentasi melalui perekaman dan pencatatan. Wawancara dilaksanakan dengan narasumber pertama merupakan penanggung jawab program CSR dari bagian Learning Assistant yang memiliki peran dalam perencanaan dan pengawasan kegiatan CSR secara keseluruhan. Narasumber kedua dan ketiga adalah pelaksana program CSR yang berasal dari departemen Banquet dan Culinary, yang secara teknis menjalankan kegiatan di lapangan, termasuk pengadaan makanan serta keterlibatan dalam kegiatan sosial. Narasumber keempat berasal dari pihak eksternal, yaitu perwakilan dari panti asuhan yang menjadi penerima manfaat dari program CSR, yang memberikan perspektif mengenai dampak langsung dari kegiatan CSR yang dilaksanakan. Keempat narasumber ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai proses dan efektivitas implementasi CSR, mulai dari tahap perencanaan hingga dampaknya bagi masyarakat penerima. The Ritz-Carlton Pacific Place Jakarta, serta perwakilan dari komunitas penerima manfaat program CSR.

3. Dokumen

Dokumen merupakan representasi berdasarkan kejadian yang telah berlangsung di masa lampau. Formatnya dapat berupa tulisan, gambar, maupun karya monumental seseorang. Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan

berbagai jenis dokumen, baik dokumen tertulis yang berasal dari literatur seperti buku, jurnal ilmiah, dan dokumen lain yang relevan dengan topik *Corporate Social Responsibility* (CSR), maupun dokumen visual seperti fotografi, tabel, serta materi ilustratif lainnya. Pendekatan tersebut berperan sebagai tambahan yang melengkapi dua metode pengambilan data yang telah dilakukan sebelumnya. Penelitian ini dilengkapi dengan sejumlah dokumen pendukung yang mencakup tabel aktivitas CSR, dokumentasi visual program CSR, laporan keberlanjutan (*sustainability report*) The Ritz-Carlton Pacific Place Jakarta, serta berbagai dokumen penunjang yang berkaitan dengan implementasi program tanggung jawab sosial perusahaan.

D. Teknik Analisis Data

Proses analisis data dapat dimulai setelah proses pengumpulan data selesai. Misalnya, selama berlangsungnya wawancara, peneliti mulai menganalisis respons yang disampaikan oleh narasumber.. Jika hasil wawancara ternyata tidak memuaskan, peneliti akan melanjutkan pertanyaan hingga mereka mendapatkan data yang dapat diandalkan. Miles (2018) Proses analisis data kualitatif dilakukan secara berkelanjutan dan bersifat interaktif hingga seluruh data dianggap memadai dan tuntas. Analisis data mencakup hal-hal berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan untuk menyederhanakan dan memperjelas data yang telah dikumpulkan, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan proses analisis pada tahap selanjutnya. Proses reduksi ini mencakup kegiatan

merangkum, memilih informasi yang esensial, memfokuskan pada aspek-aspek yang relevan, serta mengidentifikasi tema dan pola yang muncul dari data terkait implementasi CSR di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place.

2. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk uraian naratif, sehingga data yang disampaikan lebih mudah dipahami dan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai implementasi program CSR di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place secara komprehensif.

3. Kesimpulan dan Verifikasi

Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi data dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan penelitian serta mencapai tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Seluruh data yang telah dikumpulkan dan diolah akan dianalisis secara terintegrasi, sehingga membentuk kesimpulan yang lebih solid, kredibel, dan mendalam dalam menjelaskan implementasi CSR di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place dan dampaknya bagi masyarakat sekitar.

E. Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif mengenai implementasi program *Corporate Social Responsibility* (CSR) di The Ritz-Carlton Pacific Place (RCPP) Jakarta, validitas data merupakan hal yang sangat krusial guna menjamin bahwa hasil penelitian benar-benar mencerminkan realitas di lapangan. Oleh karena itu, peneliti menggunakan strategi pengabsahan data yang merujuk pada empat kriteria keabsahan menurut Lincoln (1985), yaitu: kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Penjabaran masing-masing kriteria

dijelaskan sebagai berikut:

A. Kredibilitas (*Credibility*)

Kredibilitas merujuk pada sejauh mana data dan hasil penelitian dapat dipercaya oleh pembaca dan informan sebagai representasi yang akurat terhadap fenomena yang diteliti. Untuk meningkatkan kredibilitas, peneliti melakukan langkah-langkah berikut:

- a. Triangulasi sumber, yaitu dengan menggali data dari berbagai informan yang memiliki posisi dan peran berbeda dalam pelaksanaan CSR di RCPP, antara lain manajer CSR, staf pelaksana kegiatan sosial, pihak pemasaran, hingga perwakilan dari komunitas atau lembaga penerima manfaat CSR.
- b. Triangulasi teknik, yakni penggunaan lebih dari satu teknik pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif terhadap kegiatan CSR (misalnya kegiatan donasi, pelatihan, atau kerja sama lingkungan), serta analisis dokumentasi program seperti laporan *internal*, buletin perusahaan, dan publikasi media sosial resmi.
- c. Observasi berulang, dilakukan dengan mengunjungi lokasi kegiatan CSR melalui beberapa kali pengulangan untuk menangkap makna secara lebih komprehensif yang lebih dalam dan menghindari kesalahan persepsi akibat pengamatan sesaat.
- d. Diskusi sejawat (*peer debriefing*) juga dilakukan dengan peneliti lain atau dosen pembimbing untuk memperoleh

masukan mengenai hasil temuan awal dan menguji ketepatan interpretasi data yang dilakukan peneliti.

B. Transferabilitas (*Transferability*)

Transferabilitas menunjukkan tingkat keberlakuan hasil penelitian ini dalam konteks atau kondisi lain yang memiliki karakteristik serupa.

Untuk meningkatkan aspek ini, peneliti melakukan:

- a. Penyusunan deskripsi kontekstual secara mendalam mengenai karakteristik organisasi RCPP, profil program CSR yang dilaksanakan (baik program jangka pendek maupun jangka panjang), sasaran kegiatan, tujuan strategis perusahaan, serta dinamika interaksi antara pelaksana dan penerima manfaat.
- b. *Thick description*, yaitu penyajian narasi yang kaya, detail, dan eksploratif agar pembaca atau peneliti lain dapat menentukan relevansi temuan penelitian ini terhadap konteks lain, misalnya pada hotel bintang lima lain yang memiliki program CSR serupa.

C. Dependabilitas (*Dependability*)

Dependabilitas berkaitan dengan konsistensi data dan proses penelitian jika dilakukan dalam konteks serupa oleh peneliti lain. Untuk menjaga dependabilitas, penelitian melakukan:

- a. Pencatatan sistematis (*audit trail*) terhadap seluruh proses penelitian, mulai dari penyusunan instrumen wawancara,

pemilihan informan, proses wawancara dan observasi, hingga tahapan reduksi data dan penarikan kesimpulan.

- b. Dokumentasi kronologis seluruh proses penelitian disimpan dalam bentuk log penelitian, termasuk tanggal pelaksanaan wawancara, kondisi di lapangan, refleksi peneliti, serta alasan pengambilan keputusan metodologis tertentu.
- c. Diskusi dan validasi dari dosen pembimbing dan rekan sejawat, yang berfungsi sebagai mekanisme evaluatif terhadap kejelasan prosedur dan integritas proses penelitian.

D. Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Konfirmabilitas menunjukkan sejauh mana temuan penelitian bersumber dari data yang diperoleh dan bukan dari persepsi atau bias pribadi peneliti. Upaya yang dilakukan untuk menjaga konfirmabilitas antara lain:

- a. Penyimpanan dan pengarsipan data mentah seperti transkrip wawancara, rekaman audio, catatan lapangan, serta dokumen pendukung kegiatan CSR yang diperoleh dari RCPP. Semua data ini dapat ditelusuri kembali dan diperiksa keasliannya.
- b. Pencatatan refleksi peneliti secara kontinu selama proses pengumpulan dan analisis data, termasuk asumsi awal, perubahan perspektif, serta kendala yang dihadapi.
- c. Penerapan prinsip objektivitas dalam proses analisis data, yaitu dengan menghindari generalisasi yang berlebihan dan

memastikan bahwa setiap interpretasi atau kesimpulan didasarkan pada bukti konkret yang ditemukan di lapangan.

F. Jadwal Penelitian

1. Jadwal Penelitian

TABEL 2

Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Feb				Mar				Apr				Mei				Jun				Jul			
		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	Persiapan																								
	a. Observasi																								
	b. Penyusunan Tor																								
	c. Pengajuan Judul																								
	d. Penyusunan Proposal																								
	e. Pengumpulan Proposal																								
	f. Seminar Usulan Penelitian																								
2	Pelaksanaan																								
	a. Pengumpulan Data																								
	b. Analisis Data																								
	c. Penyusun PA																								
3	Tahap Akhir																								
	a. Sidang Proyek Akhir																								

Sumber : Data hasil olahan, 2025

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di The Ritz-Carlton Jakarta, Pacific Place, yang berlokasi di Jl. Jenderal Sudirman Kav. 52-53, SCBD, Jakarta Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada keterlibatan aktif hotel dalam *program Corporate Social Responsibility (CSR)*, yang relevan dengan fokus penelitian terkait konsep dan implementasi program CSR di sektor perhotelan.

3. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu mulai dari bulan Januari 2025 hingga Juli 2025.