

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus intrinsik. Menurut Moleong, (2013) Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti pelaku, pandangan, motivasi, tindakan, dan lainnya secara menyeluruh dan dengan pendekatan deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa dalam konteks tertentu yang alami serta dengan menggunakan berbagai metode ilmiah. Creswell (2003) menjelaskan bahwa pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami suatu hal berdasarkan pandangan yang menekankan pada makna yang dibentuk dari pengalaman individu, nilai sosial, dan latar belakang sejarah. Tujuannya adalah untuk merumuskan teori atau pola tertentu dengan melibatkan peneliti secara langsung dalam prosesnya.

Pendekatan ini juga sering diarahkan pada isu-isu seperti politik, kerja sama, atau perubahan sosial. Dapat disimpulkan, dalam penelitian kualitatif pengetahuan dibentuk melalui pemahaman terhadap berbagai sudut pandang dan informasi langsung dari subjek yang diteliti. Beragam sumber seperti hasil observasi, wawancara, pengalaman pribadi, dan latar belakang sejarah bisa digunakan untuk mendukung pemahaman tersebut.

Penelitian kualitatif ini menggunakan metode studi kasus intrinsik. Menurut Yin (2018) dalam Asri et al. (2021), studi kasus merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami secara mendalam suatu peristiwa nyata dalam kehidupan sehari-hari, terutama ketika peristiwa tersebut berkaitan erat dengan situasi atau lingkungan tempat terjadinya, sehingga keduanya sulit dipisahkan. Menurut Johnson, (2005) studi kasus intrinsik adalah jenis studi kasus yang dipilih karena motivasi peneliti untuk menganalisis suatu kasus tertentu, dengan tujuan memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap aspek-aspek penting dari fenomena yang diteliti.

Metode studi kasus intrinsik digunakan karena penelitian ini berfokus pada suatu fenomena yang spesifik, yaitu budaya perusahaan yang mempengaruhi pengalaman kerja pelajar magang di departemen *Front Office* Hilton Bali Resort, dengan tingkat turnover pelajar magang yang lebih tinggi dibandingkan departemen lainnya. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menilai apakah budaya perusahaan di departemen *Front Office* Hilton Bali Resort lebih baik atau lebih buruk dibandingkan departemen lain atau hotel lain, melainkan untuk memahami lebih dalam bagaimana budaya perusahaan di departemen ini mempengaruhi pengalaman kerja pelajar magang. Melalui pendekatan ini, penelitian akan mengeksplorasi pengalaman pelajar magang yang mengalami pengalaman kurang menyenangkan sehingga memutuskan untuk mengundurkan diri, serta pelajar magang yang memiliki pengalaman positif hingga mendapatkan penghargaan pelajar magang terbaik. Data akan dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pelajar magang yang telah menyelesaikan program magang maupun yang memutuskan untuk

mengundurkan diri sebelum periode magang berakhir, serta observasi terhadap penerapan budaya kerja di departemen *Front Office*.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Penelitian ini melibatkan pelajar magang yang memiliki pengalaman kerja di Departemen Front Office Hilton Bali Resort. Partisipan ditentukan menggunakan metode *purposive sampling*, yaitu pemilihan narasumber secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Lenaini, 2021). Kriteria yang dimaksud mencakup pelajar magang dan pihak manajemen di Departemen *Front Office* Hilton Bali Resort. Pelajar magang yang akan menjadi narasumber terdiri dari satu orang yang memilih mengundurkan diri sebelum masa magang berakhir, serta satu orang yang berhasil menyelesaikan program magang. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan satu orang *Front Office Manager* dan satu orang *Human Resources Supervisor* sebagai narasumber dari pihak manajemen.

Penelitian akan dilaksanakan di Hilton Bali Resort, Nusa Dua, Bali, dengan fokus pada Departemen Front Office yang memiliki tingkat turnover pelajar magang lebih tinggi dibandingkan dengan departemen lainnya.

C. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, (2012) terdapat empat teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi

Observasi pada dasarnya merupakan aktivitas pengamatan yang melibatkan pancaindra untuk mengumpulkan informasi. Proses ini mencakup pengamatan dan pencatatan terhadap objek penelitian, termasuk perilaku alami, dinamika yang terjadi, serta gambaran perilaku sesuai dengan kondisi yang ada. Data yang diperoleh dapat berupa hasil check list, skala penilaian, gambar, foto, atau rekaman video, yang kemudian diolah menjadi narasi atau deskripsi sesuai dengan objek penelitian.

Observasi telah dilakukan secara tidak langsung selama penulis menjalani program magang di departemen sumber daya manusia Hilton Bali Resort, yang memberikan wawasan langsung tentang penerapan budaya perusahaan terhadap pengalaman kerja pelajar magang.

b. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah proses komunikasi dua arah yang melibatkan tanya jawab untuk saling bertukar informasi dan membangun pemahaman tentang topik tertentu. Sebagai salah satu teknik pengumpulan data, wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan yang akan dijawab oleh narasumber secara lisan. Dalam penelitian kualitatif, wawancara sering dikombinasikan dengan observasi mendalam untuk memperoleh informasi yang lebih akurat. Dengan demikian, informasi yang diperoleh melalui observasi

dapat dikaji lebih lanjut melalui wawancara guna memastikan keakuratan dan kelengkapan data.

Penelitian ini menggunakan jenis wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang mengacu pada pedoman pertanyaan namun tetap memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam atas jawaban narasumber. Dalam jenis wawancara ini, permasalahan dapat dikaji secara terbuka, dan narasumber diberikan kesempatan untuk menyampaikan pendapat, pandangan, maupun ide-ide mereka dengan bebas.

Wawancara akan dilengkapi dengan alat bantu berupa *recorder* untuk menjamin keakuratan data dan memudahkan proses transkripsi, serta buku catatan dan alat tulis seperti pulpen untuk mencatat hal-hal penting selama proses wawancara berlangsung, termasuk ekspresi nonverbal maupun catatan spontan lainnya yang tidak terekam oleh *recorder*.

Dalam penelitian ini, kedua teknik pengumpulan data ini akan digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman kerja pelajar magang di departemen *Front Office* Hilton Bali Resort.

D. Analisis Data

Menurut Miles (2014) terdapat tiga langkah untuk menganalisis data, yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses menyederhanakan dan merangkum informasi dengan memilih bagian yang paling berkaitan, mengelompokkan data berdasarkan tema dan pola tertentu. Dengan demikian, data yang diperoleh menjadi lebih jelas, terarah, dan mudah untuk dianalisis.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses mengorganisir dan menampilkan data penelitian dalam bentuk yang lebih terstruktur, sehingga lebih mudah dipahami dan dianalisis. Dalam penelitian kualitatif, data umumnya disajikan dalam bentuk narasi, tetapi juga dapat dilengkapi dengan visual seperti tabel, grafik, atau bagan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang temuan penelitian.

c. Verifikasi Data

Verifikasi merupakan tahap akhir dalam penelitian kualitatif, di mana akan ditarik kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Kesimpulan ini bisa berupa gambaran yang lebih jelas tentang suatu fenomena, hubungan antara berbagai faktor, atau bahkan rumusan teori baru. Selain itu, kesimpulan yang diambil juga harus diverifikasi, yaitu dicek kembali untuk memastikan bahwa hasilnya benar - benar akurat dan didukung oleh data yang ada.

Pada penelitian ini, ketiga langkah analisis data akan dilakukan secara bertahap berdasarkan teknik pengumpulan data yang sebelumnya dijelaskan. Data yang dikumpulkan akan dianalisis untuk menjawab fokus penelitian terkait penerapan budaya perusahaan di departemen *Front Office* Hilton Bali Resort, serta faktor - faktor yang mempengaruhi keputusan pelajar magang untuk bertahan atau mengundurkan diri dari program magang. Tahap Reduksi akan dilakukan dengan menganalisis data hasil observasi untuk memahami bagaimana penerapan budaya perusahaan di departemen *Front Office*.

Hasil wawancara dengan pelajar magang yang bertahan dan yang mengundurkan diri akan dikategorikan berdasarkan faktor - faktor yang mempengaruhi keputusan mereka. Dokumentasi seperti kebijakan perusahaan terkait pelajar magang akan digunakan untuk memastikan informasi mengenai aturan dan prosedur program magang.

Pada tahap penyajian data hasil reduksi akan disusun secara sistematis dalam bentuk narasi deskriptif yang menguraikan penerapan budaya perusahaan, pengalaman pelajar magang, serta alasan mereka bertahan atau mengundurkan diri. Data yang diperoleh kemungkinan dapat disajikan dalam bentuk tabel, kutipan wawancara, atau dokumen pendukung untuk memperjelas temuan penelitian. Pada tahap verifikasi, proses triangulasi akan dilakukan

dengan mengecek konsistensi data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dengan demikian, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana budaya perusahaan di departemen *Front Office* Hilton Bali Resort mempengaruhi pengalaman kerja pelajar magang, serta faktor - faktor yang mendorong mereka untuk bertahan atau mengundurkan diri dari program magang.

E. Pengujian Keabsahan Data

Hasil penelitian kualitatif lebih relatif menimbulkan keraguan, seperti yang dijelaskan oleh Alfansyur et al., (2020) karena:

- a. Ketidakjelasan dalam analisis pengukuran
- b. Instrumen utamanya adalah peneliti
- c. Kurangnya standarisasi
- d. Kurang dipahaminya metode penelitian kualitatif

Untuk mengatasi keraguan ini, penelitian kualitatif harus menerapkan strategi untuk uji keabsahan data, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2016) dalam Tami et al., (2022) terdiri dari:

- a. *Credibility*

Uji kredibilitas dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar dapat dipercaya. Salah satu teknik yang digunakan adalah triangulasi, yaitu membandingkan informasi dari berbagai sudut pandang untuk meningkatkan keakuratan dan

konsistensi data. Terdapat beberapa jenis triangulasi, antara lain triangulasi peneliti (*investigator triangulation*), triangulasi sumber (*data triangulation*), triangulasi teori (*theoretical triangulation*), dan triangulasi metode atau teknik (*methodological triangulation*).

Dalam penelitian ini, triangulasi teknik atau metode akan digunakan dengan menggabungkan tiga teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pendekatan ini bertujuan untuk mengonfirmasi informasi yang diperoleh dengan membandingkan hasil dari ketiga teknik tersebut pada sumber data yang sama.

b. *Transferability*

Keteralihan (*transferability*) mengacu pada sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan dalam konteks lain. Agar suatu penelitian memiliki keteralihan, hasil yang disajikan harus jelas, rinci, sistematis, dan kredibel. Dengan demikian, peneliti lain dapat memahami temuan penelitian serta menentukan apakah hasil tersebut dapat diterapkan dalam situasi atau lingkungan yang berbeda.

c. *Dependability*

Dependability berfungsi untuk menilai konsistensi serta kredibilitas proses penelitian. Uji reliabel dilakukan dengan meninjau seluruh tahapan penelitian, dimulai dari saat menentukan masalah, pengumpulan data, pemilihan narasumber, analisis data, hingga penarikan kesimpulan. Setiap langkah harus dilakukan

secara sistematis dan sesuai dengan standar ilmiah. Jika terdapat informasi yang tidak didukung oleh prosedur penelitian yang akurat, seperti wawancara yang tidak dilakukan atau pemilihan narasumber yang kurang tepat, maka informasi tersebut dianggap tidak reliabel atau kurang dapat dipercaya.

d. *Confirmability*

Uji konfirmabilitas memiliki kesamaan dengan uji reliabel karena keduanya menekankan pada proses penelitian, sehingga memungkinkan untuk dilakukan secara bersamaan. Penelitian dianggap memenuhi standar konfirmabilitas jika seluruh tahapan penelitian sesuai dengan prinsip ilmiah, sehingga informasi yang diperoleh faktanya berasal dari proses penelitian yang dilakukan. Tujuan pengujian konfirmabilitas adalah untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan

F. Jadwal Penelitian

TABEL 2
Jadwal Penelitian

Jadwal Kerja Penelitian Tugas Akhir (Gantt Chart)	April				Mei				Juni				Juli			
Area yang di kerjakan	Week I	Week II	Week III	Week IV	Week I	Week II	Week III	Week IV	Week I	Week II	Week III	Week IV	Week I	Week II	Week III	Week IV
Mengidentifikasi area Penelitian (Bab I)																
Kajian literatur (Bab II)																
Memformulasikan Pertanyaan penelitian																
Memformulasikan strategi Penelitian																
Desain penelitian dan Metode penelitian (Bab III)																
Menyusun Usulan Penelitian (research Proposal) (Bab I - III)																
Seminar Usulan Penelitian (Week XII dan XIII)																
Menghubungi Lokasi penelitian dan menegosiasikan akses pengambilan data																
Menyusun Kajian literatur (Bab II)																
Melakukan Pengumpulan Data penelitian																
Melakukan Analisa Data																
Menulis draft pertama hasil penelitian (Bab IV)																
Menulis draft kedua hasil penelitian (revisi dan hasil bimbingan) (Bab IV - VI)																
Menyusun draft final (Bab I - VI)																
Tenggat waktu pengumpulan Tugas Akhir																
Persiapan presentasi Tugas Akhir (defence)																
Ujian Sidang sesuai Kalender akademik																
Hasil Ujian sidang (revisi)																
Yudisium																

Sumber: data olahan penulis 2025