

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Penelitian

Metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Menurut Raco (2018), metode penelitian adalah kegiatan ilmiah yang terencana, terstruktur, sistematis dan mempunyai tujuan tertentu baik dari segi praktis maupun segi teoritis. Kegiatan penelitian dengan berdasarkan dari aspek ilmu pengetahuan dan teori dikatakan sebagai kegiatan ilmiah. Selanjutnya mengenai penelitian kualitatif, menurut Bungin (2007), pendekatan deskriptif merupakan salah satu pendekatan yang menjadi landasan dasar penelitian kualitatif, yang dapat diartikan bahwa penelitian deskriptif kualitatif memiliki tujuan untuk mendeskripsikan, meringkas berbagai situasi dan kondisi atau berbagai realita fenomena sosial yang terjadi pada masyarakat yang dapat menjadi objek penelitian dan menjadikan ciri, karakter, sifat, model, tanda-tanda gambaran mengenai kondisi, situasi atau juga fenomena-fenomena tertentu.

Pendekatan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Menurut Creswell (2015), pendekatan dengan menelaah sebuah kasus tertentu dalam konteks atau *setting* kehidupan nyata kontemporer merupakan pendekatan yang disebut dengan pendekatan studi kasus. Creswell (2015) membagi karakteristik penelitian studi kasus menjadi tiga bagian yaitu:

1. Penelitian Studi Kasus Instrumental Tunggal

Penelitian kasus instrumental tunggal adalah penelitian studi kasus yang dilakukan dengan menggunakan sebuah kasus dan fokus pada

kasus tersebut untuk menggambarkan isu tersebut. Pada penelitian ini, penelitiya terfokus dan mengkaji suatu isu atau kasus yang menarik perhatiannya, dan menggunakannya sebagai sarana untuk kemudian digambarkan secara terperinci.

2. Penelitian Studi Kasus Jamak

Penelitian studi kasus jamak adalah sebuah penelitian studi kasus yang menggunakan banyak (lebih) dimana suatu isu atau kasus dipilih kembali, tetapi peneliti memilih beberapa studi kasus untuk menggambarkan isu tersebut. Bahkan peneliti pun dengan sengaja memilih beberapa kasus untuk menunjukkan sudut pandang yang berbeda dari suatu isu yang sedang ditelitinya.

3. Penelitian Studi Kasus Mendalam

Penelitian studi kasus mendalam (*intrinsic case study*) adalah penelitian yang dilakukan pada suatu kasus yang memiliki suatu keunikan atau menunjukkan sesuatu yang tidak biasa. Fokus penelitian dalam studi kasus intrinsik atau mendalam terdapat pada kasus itu sendiri, baik sebagai lokasi, program, kejadian, individu, atau kegiatan. Penelitian studi kasus mendalam atau intrinsik ini hampir menyerupai penelitian naratif, akan tetapi ia menganalisa prosedur kajian yang lebih terperinci dari sebuah kasus, serta kaitannya dengan lingkungan disekitarnya. Lebih khusus lagi, penelitian studi kasus mendalam merupakan penelitian yang sangat terikat pada konteksnya.

Dalam penelitian ini, ditetapkan pendekatan studi kasus instrumental tunggal karena dalam hal ini akan diteliti kasus yang terjadi di Hotel Harris Festival

Citylink dan Hotel Shakti pada satu masalah yaitu pada proses penerimaan bahan baku makanan. Menurut Creswell (2015) studi kasus dengan instrumental tunggal merupakan kasus-kasus yang fokusnya bertitik berat pada satu isu dan atau persoalan –persoalan tertentu.

B. Objek Penelitian

Menurut Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 2005) Kata-kata adalah sumber data yang utama di dalam penelitian kualitatif, tindakan selebihnya adalah merupakan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Apabila kata-kata dan perilaku atau tindakan orang-orang yang sedang di amati atau di wawancarai adalah sumber data utama, yang dapat berupa catatan ataupun sebuah rekaman, video dan foto ataupun berupa film (Moleong, 2005). Objek penelitian ini dilakukan pada Hotel Harris & Convention Festival Citylink dan Hotel Shakti di Kota Bandung, khusus pada bidang penerimaan bahan baku makanan.

Harris Hotel & Convention Citylink merupakan hotel bintang 4 (empat) yang berlokasi di Jl. Peta 241, Pasir Koja, Bandung. Memiliki akses langsung ke Festival Citylink Mall yang menyuguhkan bermacam-macam hiburan dan toko yang dapat ditemui. Harris Hotel & Convention Citylink merupakan salah satu hotel dari TAUZIA Group. Harris Hotel & Convention Citylink memiliki total 175 kamar yang *stylish* dan nyaman dengan luas 22 sqm. Menyuguhkan kamar dengan peralatan yang modern dan memberikan pemandangan kota dengan lingkungan yang menyegarkan. Harris Hotel & Convention Citylink juga memiliki 5 kamar *suite* dengan luasn 44sqm. HARRIS percaya bahwa hidup lebih cerah ketika kita merasa santai, awet muda, dinamis, dan mudah bergaul. Berdedikasi untuk memelihara rasa sejahtera di antara para tamu yang kelelahan, HARRIS

berkomitmen untuk menjaga pikiran, tubuh, dan jiwa mereka dari dalam, dengan gaya hidup sehat sebagai penggerak utama. Menekankan pada kesejahteraan para tamu dan tetap bugar, HARRIS memberikan kualitas, nilai, dan layanan yang terpelihara dengan baik - Ini semua adalah bagian dari inisiatif kesehatan HARRIS untuk mendukung para tamu dalam mengejar gaya hidup sehat, 365 hari setiap tahun. Fotografi hitam putih adalah karya seni khas HARRIS yang mewakili kontras terbesar yang dapat dibayangkan untuk membuat warna oranye khas HARRIS menonjol dari keramaian. Pendekatan yang mendasari HARRIS Hotels adalah penerapan konstan dari moto merek "*The Brighter Side of Life*". Harris Hotel & Convention Citylink memiliki HARRIS Cafe dengan kapasitas 300 tempat duduk, buka dari pukul 06.00 sampai pukul 22.00, berlokasi di lobby 3A dengan layanan HARRIS Café yang ramah dan dapat mencicipi hidangan *Signatures* atau dapat memilih hidangan ala timur dan barat dengan menyuguhkan pertunjukan *live music*. Hidangan *parasmanan* disajikan setiap pagi untuk sarapan para tamu. Harris Hotel & Convention Citylink juga memiliki *Juice Bar* yang menyajikan minuman sehat dan juga *cocktails* ala HARRIS.

Hotel Shakti merupakan Hotel bintang 4 (empat) pertama di Bandung Timur dibangun secara eksklusif untuk pengalaman menginap dan acara yang berkesan dengan suasana elegan dan minimalis, Shakti Hotel Bandung merupakan Shakti Hotel Group yang akan melayani layanan terbaik untuk semua kebutuhan konsumen. Shakti hotel berlokasi di Jl. Soekarno Hatta no. 735, Gede Bage, Bandung. Lokasi ini berada 0,85km dari Stasiun Gedebage, 2,36 km dari Stasiun Cimekar, 2,8 km dari Gelora Bandung Lautan Api, 5,32 km dari Mall Lucky Square, 5,5 km dari Metro Indah Mall dan 6 km dari Saung Angklung Udjo. Shakti

Hotel memiliki 125 kamar yang luas dan kamar suite yang elegan disediakan untuk wisatawan yang sedang berbisnis ataupun untuk rekreasi dengan fasilitas yang bagus untuk menjelajahi Bandung, dan tempat yang semarak untuk acara pertemuan. Shakti Hotel Bandung adalah tempat terbaik untuk pertemuan bisnis dan acara sosial yang mengesankan, termasuk *ballroom* dengan kapasitas hingga 1.000 tamu. Delapan ruang pertemuan tambahan mengakomodasi beragam pertemuan dan acara. Dari rapat dewan eksklusif hingga peluncuran produk terkenal atau perayaan di seluruh perusahaan. Shakti Hotel memiliki misi untuk membangun karakter tim sesuai ideologi hotel sehingga akan terbentuk budaya positif perusahaan. Memberikan pelayanan terbaik dalam keramahan, perawatan, dan kebersihan bagi tamu hotel. Mengutamakan tamu untuk mendapatkan loyalitas melalui pengenalan pribadi, antisipasi kebutuhan, fleksibilitas, dan proses evaluasi agar tamu selalu merasa seperti berada di rumah sendiri. Visi Shakti Hotel adalah untuk memberikan keramahan dan kenyamanan terbaik, mampu menjadi hotel pilihan nomor satu bagi para tamu Hotel Shakti untuk menghabiskan waktu selama berkunjung di Bandung. Memberikan keramahan dan kenyamanan terbaik, mampu menjadi hotel pilihan nomor satu bagi para tamu Hotel Shakti untuk menghabiskan waktu selama berkunjung di Bandung. Shakti Hotel memiliki restoran yang bernama *Puspamaya Restaurant* dengan tema *puspamaya nusantara* dan *asian bistro* menyajikan makanan terbaik selama tamu menginap di Shakti Hotel untuk pengalaman terbaik dan memiliki kombinasi terbaik dari perpaduan masakan khas nusantara dengan masakan asia. Restoran ini buka dari pukul 06.00 pagi sampai dengan 23.00 dengan total 150 tempat duduk.

Adapun Informan-informan yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu:

1. *Supplier* Harris Hotel & Convention Festival Citylink dan Shakti Hotel
2. *Receiving Clerk* Harris Hotel & Convention Festival Citylink dan Shakti Hotel
3. *Executive Chef Clerk* Harris Hotel & Convention Festival Citylink dan Shakti Hotel

Menurut Moleong (2005) Teknik Sampel dalam penelitian kualitatif bukanlah berupa responden, akan tetapi sebagai narasumber penelitian, atau juga dapat dinamakan partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian. Sampel pada penelitian kualitatif merupakan sampel secara teoritis karena tujuannya adalah untuk menghasilkan suatu teori, jadi sampel penelitian kualitatif bukan disebut dengan sampel statistik. Sampling pada penelitian kualitatif merupakan suatu pilihan penelitian yang meliputi aspek apa, dari peristiwa apa, dan siapakah yang akan dijadikan fokus pada suatu kondisi dan situasi tertentu, oleh karena itu penelitian ini dilakukan secara terus menerus sepanjang penelitian. Umumnya pada penelitian kualitatif akan diambil sample yang lebih kecil dan lebih mengerucut ke arah penelitian proses daripada kepada produk dan juga biasanya akan membatasi pada satu kasus (Muhadjir, 1996). *Purposive sampling* dan *snowball sampling* sering digunakan dalam kasus penelitian kualitatif. *Purposive sampling* merupakan teknik yang dilakukan untuk mengambil suatu sampel dari sumber data dengan pertimbangan yang ditentukan. Pertimbangan tersebut dapat diartikan sebagai seseorang yang dianggap tahu mengenai apa yang kita harapkan dalam penelitian atau sebagai penguasa sehingga dapat memudahkan peneliti mempelajari objek atau kondisi yang akan diteliti. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengambilan sampel dengan cara *purposive sampling* ini dilakukan untuk mengambil keputusan sampel

berdasarkan kebutuhan penelitian. *Snowball sampling* merupakan sebuah teknik pengambilan sampel sumber data yang akan dikaji apabila pada awalnya jumlah sampelnya sedikit dan sampel tersebut belum mampu memberikan data yang lengkap, maka dari itu dengan kata lain peneliti harus mencari orang lain yang dapat digunakan sebagai sumber data penelitian (Sugiyono, 2008). *purposive sampling* akan digunakan dalam penelitian ini karena akan dipilah sumber yang benar-benar paham mengenai *receiving procedure* di Harris Hotel & Convention Festival Citylink dan Hotel Shakti Bandung.

C. Teknik Pengumpulan Data

Sumber data dan teknik yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah:

1. Studi Kepustakaan

Pencarian konsep dengan menggunakan literatur buku kepustakaan agar mendapatkan konsep dan teori yang berhubungan dengan penelitian yang diteliti. Sumber dari studi pustaka ini adalah berupa macam-macam laporan dan dokumen yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

2. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah rangkaian kegiatan dengan fokus perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh panca indera yang meliputi indera penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba dan pengecap. Observasi juga dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar, dan rekaman suara (Arikunto, 2006). Selanjutnya macam bentuk observasi yang dapat digunakan dalam penelitian kualitatif, meliputi partisipasi, observasi yang tidak

terstruktur, dan observasi group atau kelompok tidak terstruktur (Bungin, 2006). Lebih mendalam observasi partisipatif diungkapkan oleh Susan dalam Sugiyono (2006) dalam observasi partisipatif, pekerjaan orang, ucapan, dan aktifitas mereka diamati oleh peneliti. Dalam hal ini, peneliti benar-benar berada dalam keseharian pelaku yang diteliti atau yang dapat disebut dengan informan, keberadaan peneliti dapat terlibat secara aktif maupun tidak aktif. Teknik ini digunakan secara langsung tentang hasil dari proses penerimaan bahan baku makanan di Harris Hotel & Convention Festival Citylink dan Hotel Shakti Bandung serta untuk mengetahui pendukung dan hambatan dalam pelaksanaan dalam penelitian ini.

3. Wawancara

Wawancara merupakan cara yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data dengan mengajukan beberapa bulir pertanyaan kepada responden secara langsung (Siswanto, 2011). Peneliti mengadakan sesi tanya jawab dengan para informan yang ditentukan untuk dapat memperoleh data mengenai permasalahan yang ada hubungannya dengan masalah pembahasan penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara yang diajukan dengan menggunakan pedoman pertanyaan dan disusun berdasarkan kepentingan masalah yang diteliti. Selain itu peneliti juga harus mengumpulkan data melalui wawancara yang mendalam dengan informan yang ditentukan, yaitu suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara lebih detail dan langsung dengan mengajukan pertanyaan antara peneliti

dengan orang yang akan diwawancarai. Terdapat beberapa jenis wawancara dalam penelitian kualitatif, menurut Sudarwan (2002) apabila dilihat dari strukturnya, penelitian kualitatif memiliki dua jenis wawancara yaitu wawancara yang relatif tertutup, dimana pertanyaan-pertanyaan akan difokuskan pada topik khusus dan umum yang didukung dengan panduan wawancara rinci, sedangkan wawancara terbuka, akan memberikan kebebasan kepada responden untuk mengemukakan pendapat yang berhubungan dengan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti secara luas dan mendalam. Dalam hal ini, peneliti akan melakukan wawancara terbuka dan tertutup dengan supplier, *receiving clerk* dan *executive chef* di Harris Hotel & Convention Festival Citylink dan Hotel Shakti Bandung.

4. Analisis Dokumen

Analisis Dokumen adalah alat pelengkap dari penelitian yang menggunakan metode observasi dan wawancara (Gunawan, 2013). Analisis dokumen dapat melengkapi wawancara secara mendalam seperti otobiografi, catatan harian, surat-surat pribadi, berita koran, artikel majalah, brosur, buletin, dan foto-foto (Mulyana, 2007). Analisis dokumen ini akan dilakukan oleh peneliti untuk hal yang berhubungan dengan penelitian mengenai kajian prosedur penerimaan di Harris Hotel & Convention Festival Citylink dan Hotel Shakti Bandung seperti dokumen pengiriman makanan dari supplier, *invoice*, *entry goods & purchase order* serta foto pendukung seperti gambar timbangan dan area penerimaan bahan baku makanan.

D. Alat pengumpul data

1. *Checklist* atau daftar cek yang merupakan daftar yang berisi berbagai macam subjek dan aspek yang akan diteliti dalam suatu lingkup penelitian (Riduwan, 2011). Dengan menggunakan *Checklist*, kejadian sekecil apapun yang dianggap penting yang diisi oleh informan terpilih, akan terjamin kebenarannya, sehingga pada setiap aspek akan terlihat hasil pengamatannya. Peneliti menggunakan alat pengumpul data berupa *checklist* untuk penelitian prosedur penerimaan bahan baku makanan di Harris Hotel & Convention Festival Citylink Bandung dan Hotel Shakti. *Checklist* ini akan diberikan kepada karyawan dari penerimaan bahan baku makanan, manager, juga beberapa karyawan dapur yang benar-benar paham juga ada di bidang yang di teliti dalam penelitian ini yaitu mengenai kajian prosedur penerimaan bahan baku makanan. Hasil dari *checklist* ini akan menjadi inti dari hasil penelitian, meninjau seberapa baik prosedur penerimaan bahan baku makanan yang telah diterapkan di Harris Hotel & Convention Festival Citylink Bandung dan Hotel Shakti Bandung.

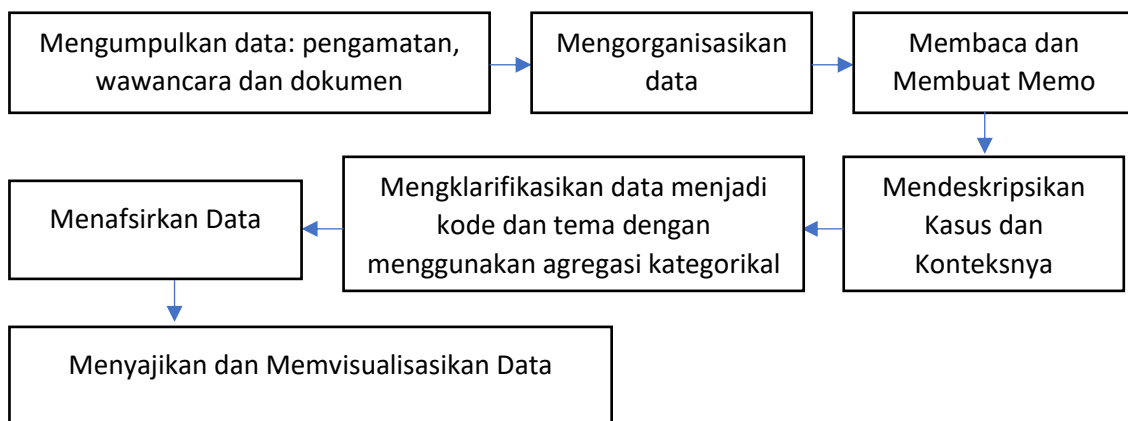
2. Pedoman Wawancara/ *Interview Guide*

Pedoman wawancara diperlukan peneliti untuk memudahkan melakukan wawancara yang terstruktur dan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti yang akan diajukan kepada informan. Pedoman wawancara dibuat oleh peneliti dalam penelitian ini yang akan diajukan kepada beberapa informan di Harris Hotel & Convention Festival Citylink Bandung dan

Hotel Shakti Bandung. Pedoman ini akan menjadi penunjang peneliti untuk melihat sejauh mana permasalahan dalam penelitian ini harus diteliti. Peneliti akan mendapatkan juga data awal dan data secara detail mengenai prosedur yang dijalankan di Harris Hotel & Convention Festival Citylink dan Hotel Shakti Bandung ini dari informan yang telah dipilih oleh peneliti untuk memberikan informasi mengenai kasus dan keterangan yang tepat dalam penelitian ini.

E. Analisis Data

Analisis data dilakukan oleh peneliti untuk menggabungkan seluruh data yang sudah memiliki hasil yang nantinya akan tergambarkan secara sistematis mengenai masalah yang diteliti dan keseluruhan penelitian akan mudah dipahami. Langkah dalam analisis data menurut Creswell (2015) pada penelitian studi kasus terdapat pada gambar 3:



Gambar 3. Analisis Data (Creswell, 2015)

Tahap pertama, data dikumpulkan dengan menggunakan pengamatan, wawancara dan pengambilan dokumen, lalu mengorganisasikan data yang telah diambil dengan cara pemaparan kata-kata dan kalimat atau kelengkapan cerita. Setelah itu, pemahaman kalimat atau narasi juga pencatatan konsep dan ide dilakukan untuk

dapat dianalisis. Selanjutnya, setelah tahap sebelumnya dilakukan, kalimat-kalimat tersebut diidentifikasi melalui bukti yang mendukung kategori yang disebutkan. Pengembangan tema dan pendeskripsian secara detail dan penafsiran dilakukan yang merujuk pada literatur. Tidak semua informasi digunakan, selanjutnya proses *coding* dilakukan untuk memperkecil informasi dan memilah informasi yang dianggap penting. Reduksi dilakukan pada tahap akhir penentuan tema untuk penulisan narasi. Selanjutnya, penafsiran secara langsung digunakan dengan cara pengembangan hasil tersebut. Pada tahap akhir, deskripsi secara mendalam mengenai hasil, disajikan menggunakan narasi.

F. Validasi Data

Creswell (2015) menjelaskan bahwa validitas kualitatif merupakan pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur-prosedur tertentu, sementara reliabilitas kualitatif mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti-peneliti lain. Gibss sebagaimana yang dikutip oleh Creswell (2015) memecinci sejumlah prosedur reliabilitas sebagai berikut :

1. Mengecek hasil transkrip untuk memastikan tidak adanya kesalahan yang dibuat selama transkrip.
2. Memastikan tidak ada definisi dan makna yang mengambang mengenai kode-kode selama proses koding. Hal ini dapat dilakukan dengan terus membandingkan data dengan kode-kode atau dengan menulis catatan tentang kode-kode dan definisi-definisinya.
3. Untuk penelitian yang berbentuk tim, mendiskusikan kode-kode bersama *partner* satu tim dalam pertemuan rutin *sharing* analisis.

4. Melakukan *cross-check* dan membandingkan kode-kode yang dibuat oleh peneliti lain dengan kode-kode yang telah dibuat sendiri. Sisi lain yang perlu diperhatikan pula dalam penelitian kualitatif sebagaimana uraian di atas adalah validitas data. Validitas dalam penelitian kualitatif didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau membaca secara umum. Oleh latar belakang partisipan seperti gender, kebudayaan, sejarah, dan status social ekonomi.

5. Menyajikan informasi yang berbeda atau negative yang dapat memberikan periwanaan pada tema-tema tertentu. Karena kehidupan nyata tercipta dari beragam perspektif yang tidak selalu menyatu, membahas informasi yang berbeda sangat mungkin menambah kredibilitas hasil penelitian. Peneliti dapat melakukan ini dengan membahas bukti mengenai satu tema. Semakin banyak kasus yang disodorkan peneliti, maka akan melahirkan sejenis problem tersendiri atas tema tersebut. Akan tetapi, peneliti juga dapat menyajikan informasi yang berbeda dengan perspektif-perspektif dari tema tersebut. Dengan menyajikank bukti yang kontradiktif, hasil penelitian bisa lebih realistis dan valid.

6. Memanfaatkan waktu yang relatif lama di lapangan atau lokasi penelitian. Dalam hal ini, peneliti diharapkan dapat mengalami lebih dalam fenomena yang diteliti dan dapat menyampaikan secara detail mengenai lokasi dan orang-orang yang turut membangun kredibilitas hasil narasi penelitian. Semakin banyak pengalaman yang dilalui peneliti bersama partisipan dalam *setting* sebenarnya, semakin akurat dan valid hasil penelitiannya.

7. Melakukan Tanya jawab dengan sesama rekan peneliti untuk meningkatkan keakuratan hasil penelitian. Proses ini mengharuskan peneliti mencari seseorang rekan yang dapat mereview untuk berdiskusi mengenai penelitian kualitatif sehingga hasil penelitiannya dapat dirasakan orang lain selain oleh peneliti sendiri. Strategi ini yang melibatkan interpretasi lain selain interpretasi dari peneliti sehingga dapat menambah validitas hasil penelitian.

8. Mengajak seorang auditor (*external auditor*) untuk meringkas keseluruhan proyek penelitian. Berbeda dengan rekan peneliti, auditor ini tidak akrab dengan peneliti yang diajukan. Akan tetapi kehadiran auditor tersebut dapat

memberikan penilaian objektif, mulai dari proses hingga kesimpulan penelitian. Hal yang akan diperiksa oleh auditor seperti ini biasanya menyangkut banyak aspek penelitian, seperti keakuratan transkrip, hubungan antara rumusan masalah dan data, tingkat analisis data mulai dari data mentah hingga interpretasi.

Delapan strategi yang dikutip dari Creswell (2015) sebagaimana di atas, peneliti dalam penelitian ini tidak kan menggunakan semuanya untuk memvalidasi data peneliti. Peneliti hanya akan menggunakan salah satu yaitu dengan strategi mentriangulasi (*triangulate*). Alasan menggunakan strategi triangulasi. karena strategi ini mudah terjangkau untuk digunakan peneliti. Dan secara praktis, metode ini lebih mudah dipraktekkan untuk memvalidasi data ini. Validasi data dengan triangulasi dalam penelitian melalui *significant others* seperti karyawan lain rekan kerja subjek penelitian. Hasil wawancara dengan subjek dilakukan

pengecekan dengan sumber yang berbeda yang dalam hal ini *significant others* sebagaimana tersebut di atas. Pengecekan difokuskan pada tema yang telah ditemukan peneliti berdasarkan hasil wawancara.