

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi adalah proses, prinsip, dan prosedur yang kita gunakan untuk mendekati problem dan mencari jawaban (Mulyana, 2013 : 145). Dengan kata lain, metodologi adalah suatu pendekatan umum untuk mengkaji topik penelitian. Penelitian tentang strategi pelayanan jasa Hotel *The Hills* yang berada di Bukittinggi menggunakan metode studi kasus, karena ini merupakan metode yang paling tepat dalam melakukan penelitian dengan langsung melakukan wawancara dan observasi langsung.

Menurut Moleong, penelitian kualitatif adalah suatu penelitian ilmiah, yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam konteks sosial secara alamiah dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mendalam antara peneliti dengan fenomena yang diteliti (Herdiansyah, 2010 : 9). Penelitian kualitatif adalah interpretif (menggunakan penafsiran) yang melibatkan banyak metode, dalam menelaah masalah penelitiannya (Mulyana, 2007 : 4).

3.1 Pendekatan atau Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan studi kasus kualitatif. Metode penelitian studi kasus merupakan strategi yang cocok apabila pertanyaan suatu penelitian berkaitan dengan *how* atau *why*, pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” kemungkinan besar akan mengarah kepenggunaan studi kasus sebagai metode penelitiannya. Pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” akan diarahkan ke serangkaian peristiwa kontemporer, dimana peneliti hanya memiliki peluang

yang kecil sekali atau tak mempunyai peluang sama sekali untuk melakukan kontrol terhadap peristiwa tersebut. Sangat cocok untuk pertanyaan ini yang berkaitan dengan, “Bagaimana strategi pelayanan jasa hotel *The Hills* Bukittinggi”. Yang dapat diaplikasikan untuk mengetahui seluk-beluk bagaimana cara mereka memberikan pelayanan jasa yang sangat baik sehingga berbeda dengan hotel-hotel yang lain.

Studi kasus adalah pengujian intensif, menggunakan berbagai sumber bukti (yang bisa jadi kualitatif, kuantitatif, atau kedua-duanya), terhadap satu entitas tunggal yang dibatasi oleh ruang dan waktu. Pada umumnya, studi kasus dihubungkan dengan sebuah lokasi. “kasusnya” mungkin sebuah organisasi, sekumpulan orang seperti kelompok kerja atau kelompok sosial, komunitas, pariwisata, proses, isu, maupun kampanye (Kasali, 2008:162).

Penelitian Studi Kasus dapat dibedakan menjadi tiga tipe, yaitu: Studi Kasus eksplanatoris, eksploratoris, dan deskriptif. Dalam penggunaannya, peneliti studi kasus perlu memusatkan perhatian pada aspek pendesainan dan penyelenggaraannya agar lebih mampu menghadapi kritik-kritik tradisional tertentu terhadap metode/tipe pilihannya. “Studi kasus juga merupakan strategi yang lebih cocok bila pertanyaan penelitiannya berkenaan dengan *how* atau *why*” (Yin, 2013:1).

Berdasarkan itu, ada empat komponen penting dalam desain studi kasus yaitu:

1. Pertanyaan-pertanyaan penelitian
2. Proposisi jika diperlukan
3. Unit-unit analisis
4. Logika yang mengaitkan data dengan proposisi (Yin, 2013:29)

Sebagai suatu metode kualitatif, studi kasus mempunyai beberapa keuntungan. Lincoln dan Guba mengemukakan bahwa keistimewaan studi kasus meliputi hal-hal berikut:

- a. Studi kasus merupakan sarana utama bagi penelitian emik, yakni menyajikan pandangan subjek yang diteliti.
- b. Studi kasus menyajikan uraian menyeluruh yang mirip dengan apa yang dialami pembaca dalam kehidupan sehari-hari.
- c. Studi kasus merupakan sarana efektif untuk menunjukkan hubungan antara peneliti dan responden.
- d. Studi kasus memungkinkan pembaca untuk menemukan konsistensi internal yang tidak hanya merupakan konsistensi gaya dan konsistensi faktual tetapi juga kepercayaan (*trustworthiness*).
- e. Studi kasus memberikan “uraian tebal” yang diperlukan bagi penilaian atas transferabilitas.
- f. Studi kasus terbuka bagi penilaian atas konteks yang turut berperan bagi pemaknaan atas fenomena dalam konteks tersebut (Mulyana, 2013 : 201 - 202).

Pada hakikatnya, anda sedang mencoba menghidupkan nuansa komunikasi dengan menguraikan segumpal “kenyataan”. Anda melakukannya dengan cara:

- a. Melakukan analisis mendetail mengenai kasus dan situasi tertentu.
- b. Berusaha memahaminya dari sudut pandang orang-orang yang bekerja di sana.
- c. Mencatat bermacam-macam pengaruh dan aspek-aspek hubungan komunikasi dan pengalaman.
- d. Membangkitkan perhatian pada cara faktor-faktor tersebut berhubungan satu sama lain (Kasali, 2008:162).

Yang menjadi sasaran studi kasus ini bagaimana cara strategi yang diterapkan oleh Hotel *The Hills* Bukittinggi ini memberikan pelayanan jasa yang dapat menarik minat dan perhatian yang ada di konsumen. Satu inti adalah sumber pendapatan itu tidak datang dari hasil hiasan hotel atau pernak-pernik yang ada di hotel tersebut, melainkan dari uang yang diberikan konsumen berkat hasil dari jasa dan pelayanan yang diberikan hotel tersebut. Hotel *The Hills* merupakan hotel

resort yang paling indah dengan hiasan taman dan arsitektur yang ada di hotel tersebut.

Dalam bahasa sehari-hari, desain penelitian bisa dikatakan sebagai suatu rencana untuk berjalan dari sini ke sana yang mana arti “di sini” ialah rangkaian pertanyaan awal yang harus dijawab, sedangkan “di sana” merupakan serangkaian jawaban tentang pertanyaan-pertanyaan tersebut. antara sini dan sana mungkin didapati sejumlah langkah pokok seperti pengumpulan dan analisis data yang relevan. Sebagai definisi ringkas menurut Nachmias dan Nachmias:

Desain penelitian sebagai suatu rencana yang membimbing peneliti dalam proses pengumpulan, analisis dan interpretasi observasi. Ia merupakan suatu model pembuktian logis yang memungkinkan peneliti untuk mengambil inferensi mengenai hubungan kausal antar variabel di dalam suatu penelitian (dalam Yin, 2014 : 28).

Atau dapat disebut juga bahwa desain penelitian adalah sebagai induk suatu penelitian, yang berkenaan dengan empat problem, yaitu pertanyaan apa yang harus diajukan, bagaimana data relevan, data apa yang harus dikumpulkan, dan bagaimana menganalisis hasilnya (Yin, 2014 : 28).

Bukti atau data untuk keperluan studi kasus bisa berasal dari enam sumber, yakni: dokumen, rekaman arsip, wawancara, pengamatan langsung, observasi partisipan, dan perangkat-perangkat fisik (Yin, 2014 : 101). Pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan analisis dokumentasi. Peneliti sebagai instrumen penelitian, dapat menyesuaikan cara pengumpulan data dengan masalah dan lingkungan penelitian.

Menurut Yin (2014: 136), terdapat dua strategi umum dalam menganalisis bukti studi kasus, yakni:

1. Mendasarkan pada proposisi-proposisi teoritis
Proposisi-proposisi tersebut membantu memfokuskan perhatian pada data tertentu dan mengabaikan data yang lain. Proposisi tersebut juga membantu pengorganisasian keseluruhan studi kasus dan menetapkan alternatif penjelasan yang harus diuji. Proposisi teoritis tentang hubungan-hubungan kausal, jawaban-jawaban terhadap pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa”, bisa sangat berguna untuk menuntun analisis studi kasus dalam hal ini.
2. Mengembangkan deskripsi kasus
Kadangkala, tujuan asli studi kasus adalah deskriptif, namun dalam situasi yang lain tujuan studi kasus bisa jadi bukan deskriptif tetapi pendekatan deskriptif yang membantu secara tepat pengidentifikasian kaitan timbal balik yang perlu dianalisis bahkan mungkin secara kuantitatif. Pendekatan deskriptif digunakan untuk mengidentifikasi tipe peristiwa yang dapat dikuantifikasikan dan keseluruhan pola kompleksitas yang akhirnya dipergunakan di dalam pengertian kausal untuk “menjelaskan” mengapa suatu implementasi telah gagal.

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivis. Paradigma konstruktivis adalah paradigma yang hampir merupakan antithesis dari paham yang meletakkan pengamatan dan objektivitas dalam menemukan suatu realitas atau ilmu pengetahuan. Paradigma ini memandang ilmu sosial sebagai analisis sistematis terhadap *socially meaningful action* melalui pengamatan langsung dan terperinci terhadap pelaku sosial yang bersangkutan menciptakan dan memelihara atau mengelola dunia sosial mereka.

Definisi yang paling sering dijumpai tentang studi kasus, seperti yang diungkapkan oleh Scramm (dalam Yin K. Robert, 2003:17): Esensi studi kasus, kecenderungan utama dari semua jenis studi kasus, adalah mencoba menjelaskan keputusan-keputusan tentang mengapa studi tersebut dipilih, bagaimana mengimplementasikannya, dan apa hasilnya.

Penelitian kualitatif diharapkan mampu menghasilkan suatu uraian mendalam tentang ucapan, tulisan, dan tingkah laku yang dapat diamati dari suatu

individu, kelompok, masyarakat, organisasi tertentu dalam suatu konteks setting tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik. (Bogdan dan Taylor, dalam Ruslan, 2003:213).

3.2 Subjek-Objek dan Wilayah Penelitian dan Sumber Data

Yang dimaksud dengan subjek penelitian adalah orang, tempat atau benda yang diamati, sedangkan, yang dimaksud dengan objek penelitian adalah hal yang menjadi sasaran penelitian (Kamus Bahasa Indonesia, 1989 : 622).

Di sini subjek penelitian yang ditujukan kepada Hotel *The Hills* Bukittinggi. Bagaimana cara penerapan pelayanan jasa yang diberikan oleh dihadirkan oleh orang-orang atau karyawan yang ada di hotel tersebut. Adapun objek yang sangat menjadi penelitian ini adalah strategi yang diterapkan oleh hotel untuk memberikan strategi pelayanan hotel yang sangat baik dan mengesankan bagi penginap. Baik itu yang diberikan mulai *receptionist*, bagian *restaurant*, maupun langsung dari para petinggi hotel seperti *Manager* Divisi dan Humas dari hotel ini.

Wilayah penelitian yang penulis berada di pusat kota Bukittinggi yang berdekatan dengan Jam Gadang. Hotel *The Hills* Bukittinggi berada di Jl. Laras Dt Bandaro, Bukittinggi. Ini merupakan daerah pariwisata yang sangat indah karena daerah ini diapit dengan ngarai Sianok dan gunung Singgalang, sehingga hotel ini menjadi incaran pendatang kalau datang di daerah Bukittinggi. Hotel ini merupakan hotel yang bernuansa *resort* karena dilihat dari halaman luar hotel sudah biasa memberikan inspirasi kenikmatan beristirahat kepada pengunjung

yang akan menginap dan menggunakan pelayanan jasa yang ada di hotel *The Hills* Bukittinggi.

Sumber data juga penulis langsung berinteraksi dengan pemilik hotel dan karyawan yang ada di hotel tersebut, seperti Menejer setiap divisi, HRD, dan beberapa karyawan hotel yang sekiranya berpotensi untuk mengumpulkan data yang konkrit.

Pada penelitian ini sumber yang diwawancarai/berperan sebagai *key informan*, adalah pihak yang berperan dalam memberikan pelayanan di Hotel *The Hills* Bukittinggi yakni pihak yang membuat strategi pelayanan jasa hotel *The Hills* Bukittinggi. Profil Subjek penelitian:

1. Nama : Ibu Ilfita Onenda

Jabatan : HRD hotel *The Hills* Bukittinggi

Lama Kerja : 19 Tahun.

(Beliau tempat saya mohon izin untuk melakukan penelitian dan mengarahkan tempat untuk observasi dan memberikan petunjuk untuk menyelesaikan tugas ini)

2. Nama : Pak Muhammad Fendi

Jabatan : *Manager Front Office* hotel *The Hills* Bukittinggi

Lama Kerja : 14 Tahun

3. Nama : Ibu Tri Amelia

Jabatan : *Manager Marketing* hotel *The Hills* Bukittinggi

Lama kerja : 12 Tahun

4. Nama : Bang Hendra Lustomo

Jabatan : *Supervisor* FBS hotel *The Hills* Bukittinggi

Lama kerja : 9 Tahun

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data, terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan dalam pengumpulan data studi kasus, yaitu wawancara, observasi, studi kepustakaan dan studi dokumentasi. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil wawancara dan tulisan lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian. Sedangkan data sekunder adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Penjelasan singkat tentang teknik pengumpulan data penelitian akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Wawancara.

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh pihak kedua, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Maksud mengadakan wawancara, seperti ditegaskan oleh Lincoln dan Guba (1985:266), antara lain: mengkonstruksi mengenai orang, kejadian, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, kepedulian dan lain-lain kebulatan. (Lexy, 2009:186)

Teknik ini dilakukan oleh peneliti dengan cara bertanya langsung atau mewawancarai secara langsung tentang hal – hal yang berkaitan dengan strategi pelayanan yang diterapkan oleh hotel *The Hills* Bukittinggi. Wawancara

dilakukan terhadap *manager* dan *supervisor*. Bapak Pendi dan Ibu Tri adalah orang yang berperan dan mengetahui seluk-beluk tentang hotel. Dan mereka sudah lama bekerja di hotel *The Hills* Bukittinggi. Dan untuk mengetahui bagaimana pelayanan karyawan secara langsung, saya mewawancarai Bang Hendra. Dia adalah *supervisor* bagian *food and beverage service*.

Tipe wawancara yang digunakan dalam penelitian ini ialah tipe *open-ended*, karena peneliti dapat bertanya kepada responden kunci tentang fakta-fakta suatu peristiwa di samping opini mereka mengenai peristiwa yang ada. Mereka tak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti tetapi juga bisa memberi saran tentang sumber-sumber bukti lain yang mendukung serta menciptakan akses terhadap sumber yang bersangkutan.

2. Observasi.

Pengumpulan data dengan cara ini adalah peneliti melakukan observasi langsung atau riset ke lapangan yang dijadikan target penelitian, dalam hal ini riset dilakukan langsung di Hotel *The Hills* Bukittinggi. Nasution (1988) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Data yang diperoleh dari observasi adalah fakta mengenai dunia kenyataan. Marshall (1995) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut (Sugiyono, 2013 : 64).

Pada penelitian ini penulis digunakan observasi tak berstruktur, yang berarti penulis tidaklah sepenuhnya melaporkan peristiwa yang ada, karena sesuai dengan definisi dari metode observasi tak berstruktur itu adalah tidaklah sepenuhnya melaporkan peristiwa, sebab prinsip utama observasi adalah

merangkumkan, mensistematiskan, dan menyederhanakan representasi peristiwa (Rakhmat, 2009:85).

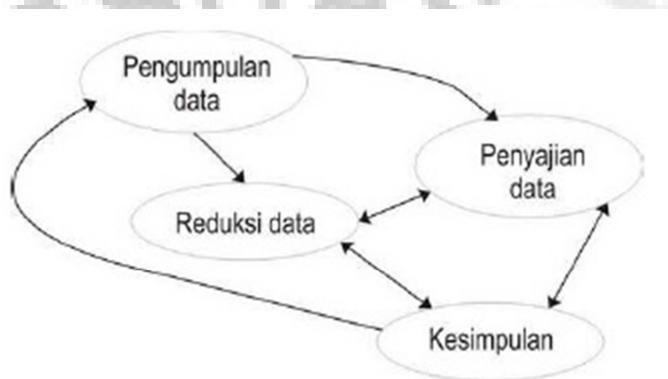
Selain melakukan observasi di hotel tersebut, peneliti juga melakukan pendekatan kepada orang yang bekerja di hotel tersebut, dengan itu penulis dengan mudah memperoleh data-data yang akan dirangkum menjadi kesatuan. Dalam observasi ini, peneliti langsung mengamati pelayanan jasa yang diberikan oleh manager hotel dan beberapa karyawan yang ada di sana. Terlihat bagaimana stretegi yang diberikan oleh seorang manajer untuk menarik perhatian konsumen.

3. Studi kepustakaan

Riset kepustakaan yaitu mencari data dari sumber sekunder dan juga semua bentuk karya tulis ilmiah yang telah dihasilkan oleh pihak lain atau pihak kedua, juga berfungsi untuk mengetahui sejauh mana perkembangan keilmuan dalam objek kajian penelitian ini. Teknik ini mengumpulkan, mempelajari, meneliti data yang diperoleh dari berbagai sumber bacaan yang terdapat di perpustakaan, seperti buku, dokumen, kliping, buletin, brosur, majalah serta bacaan lain yang memiliki keterkaitan erat dengan permasalahan yang sedang dibahas. Mendukung teknik yang digunakan oleh penulis. Kegiatan dengan teknik studi pustaka sendiri merupakan sebuah kegiatan memperoleh data atau informasi dengan merujuk pada buku-buku bacaan yang mendukung dan yang sesuai dengan materi penelitian.

3.4 Teknik Analisis Data

Setelah proses-proses di atas selesai dilakukan, selanjutnya menganalisis data tersebut. pada penelitian ini mengikuti model analisis data yang diajukan oleh Huberman dan Miles yakni model interaktif. Model interaktif ini terdiri dari tiga hal utama yakni, (1) reduksi data, (2) penyajian data dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi. Lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Sumber: Miles dan Huberman, Idrus (2009: 148)

Gambar 3.1
Model Interaktif

Dalam proses analisa Interaktif ini. Proses pengolahan data sangat lah penting diulang-ulang sebelum penarikan kesimpulan. Peneliti lebih bagus memperhatikan pengumpulan data dan reduksi data yang ada karena sangat penting dalam pengumpulan data. Reduksi data dalam penelitian kualitatif diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian kepada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang masih yang masih kasar yang muncul catatan-catatan di lapangan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis.

Menganalisis bukti studi kasus adalah suatu hal yang sulit. Jumlah data yang banyak perlu diperkecil dan dikelompokkan dalam kategori-kategori yang

ada, seperti catatan-catatan lapangan yang sulit untuk dibaca oleh orang lain, rekaman yang belum ditranskripsikan foto-foto yang belum dikelompokkan kesemua itu perlu didata, diedit dan diketik ulang.

Kesimpulan hasil penelitian yang diambil dari hasil reduksi dan panyajian data adalah merupakan kesimpulan sementara. Kesimpulan sementara ini masih dapat berubah jika ditemukan bukti-bukti kuat lain pada saat proses verifikasi data di lapangan. Jadi proses verifikasi data dilakukan dengan cara peneliti terjun kembali di lapangan untuk mengumpulkan data kembali yang dimungkinkan akan memperoleh bukti-bukti kuat lain yang dapat merubah hasil kesimpulan sementara yang diambil. Jika data yang diperoleh memiliki keajegan (sama dengan data yang telah diperoleh) maka dapat diambil kesimpulan yang baku dan selanjutnya dimuat dalam laporan hasil penelitian.

3.5 Uji Keabsahan Data

Keabsahan data dari penelitian ini diperiksa secara ilmiah dengan teknik Triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2009:330).

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi dengan sumber, yaitu membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal itu dapat dicapai dengan jalan:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain.
4. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.
(Moleong, 2009:330-331)

Menurut Patton (Moleong, 2009:330), triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif. Dalam hal ini jangan sampai banyak mengharapkan bahwa hasil perbandingan tersebut merupakan kesamaan pandangan, pendapat, atau pemikiran. Yang penting disini adalah bisa mengetahui adanya alasan-alasan terjadinya perbedaan-perbedaan tersebut (Patton 1987:331 dalam Moleong, 1996:178).

Dari penjelasan di atas maka peneliti di sini meneliti data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara, membandingkan apa yang dikatakan orang-orang mengenai situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu, membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang lain. Dengan menggunakan teknik triangulasi sumber yaitu dengan melakukan wawancara dengan staff hotel *The Hills* Bukittinggi yang terkait dengan bagaimana pelayanan jasa yang dilakukan oleh hotel tersebut. Strategi bagaimana yang mereka hadirkan ke konsumen, sehingga dapat menarik simpatik, maka dapat diperoleh keabsahan data dari hasil penelitian yang penulis akan teliti yaitu mengenai bagaimanan strategi pelayanan jasa yang diberikan hotel *The Hills* Bukittinggi.