

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

ASTON Pasteur Bandung berada di Jl. Dr. Djunjunan No. 162, Sukagalih, Kec. Sukajadi, Kota Bandung, Jawa Barat, 40162. Merupakan hotel bintang empat yang terkenal dengan slogannya yakni “*trusted hospitality*”. Sebagai karyawan ASTON Pasteur harus memberikan *service* terbaik, mengedepankan aspek kedisiplinan yang tinggi dalam bekerja dan juga ketelitian serta dapat memberikan inovasi dalam bekerja. Perusahaan berorientasi terhadap dua aspek, yaitu aspek individu dan bekerja sama dalam tim, perusahaan percaya jika dapat mengembangkan potensi karyawannya maka dapat memajukan hasil dari bekerja, perusahaan memberikan apresiasi terhadap pegawai yang dapat memberikan inovasi dalam bekerja.

3.2 Desain Penelitian

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif merupakan metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dari orang atau perilaku yang diamati (Moeleong, 2004). Harahap (2020) mengungkapkan penelitian kualitatif pada umumnya dan ada pada dasarnya digunakan dalam kajian ilmu sosial dan humaniora, dalam tingkah laku manusia (*behaviour*) dan ada apa yang dibalik tingkah laku tersebut yang umumnya sukar diukur dengan angka. Gejala sosial dapat mencakup keadaan masa lalu, masa kini, dan masa depan. Objek yang berkaitan dengan ilmu sosial, ekonomi, budaya, hukum, sejarah, humaniora, dan ilmu sosial lainnya. Hal itulah yang menjadikan penelitian kualitatif untuk mencoba mengerti, mendalami dan menerobos masuk terhadap suatu gejala yang sangat dalam dan kemudian menginterpretasikan dan menyimpulkan atas suatu gejala sesuai dengan konteksnya. Sehingga mencapai suatu kesimpulan yang obyektif dan alamiah sesuai dengan gejala pada konteks yang sifatnya subjektif (Harahap, 2020).

Penelitian ini mengikuti desain penelitian studi kasus yang ditulis dan dirancang oleh Robert K. Yin. Metode yang dilakukan pada penelitian ini adalah “*single case study*” atau studi kasus tunggal. Metode *Single Case Study* adalah pendekatan penelitian yang mendalam dan komprehensif terhadap suatu kasus

tunggal, kasus bisa berupa individu, kelompok, organisasi, kejadian atau fenomena yang ingin dipahami secara mendalam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk dapat menganalisis kasus secara holistik, menggali detail-detail penting dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kontribusi terhadap kasus tersebut.

Berdasarkan tujuan dan hasil yang dicapai serta teknik analisisnya. Penelitian kualitatif dibagi menjadi dua kategori yaitu deskriptif analitis (*tick description*) dan deskriptif-eksplanatif. Deskriptif rinci adalah penelitian kualitatif yang tujuannya untuk memahami dan memaknai subjek serta memberikan semua gejala yang tampak dan memaknai yang terdapat dibalik gejala, atau menggambarkan secara terperinci dan jelas mengenai apa, siapa, dimana, kapan, bagaimana, mengapa, dan sejenisnya tentang subjek yang diteliti (Erliana, 2014). Sedangkan menurut Lincoln, dkk (1985) dalam Harahap (2020) menjelaskan penelitian deskriptif-eksplanatif merupakan penelitian kualitatif yang tidak hanya bertujuan untuk memahami dan memaknai apa yang ada di balik suatu fenomena, tetapi juga membangun teori baru (*grounded theory*) yang berusaha untuk menemukan temuan baru dengan teknik *coding* dan komparatif kemudian dikembangkan dengan penelusuran pertanyaan hipotik dengan menggambarkan secara rinci apa, siapa, dimana, kapan, bagaimana, mengapa, dan sejenisnya terhadap subjek yang diteliti.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

3.3.1 Subjek

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley dalam Sugiyono (2017) dinamakan “*social situation*” yaitu situasi sosial yang didalamnya terdapat tiga elemen dasar yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), aktivitas (*Activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Dalam penelitian kualitatif sampel tidak dinamakan responden, tetapi narasumber, partisipan, informan, teman dan guru dalam penelitian.

Subjek yang ada dalam penelitian ini meliputi lingkungan sosial. Lingkungan sosial yang meliputi Manajemen dan Karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Snowball Sampling*, teknik yang pengambilan sumber datanya berawal sedikit, lama-lama menjadi besar. Hal ini dapat dilakukan jika sumber data

yang diperoleh kurang memuaskan atau kurang, sehingga perlunya informasi tambahan dari narasumber atau informan lain.

Pada penelitian ini melibatkan delapan partisipan, yaitu dua HRD Ahli yang sudah lama berada di dunia perhotelan. Kemudian untuk pihak manajemen yang menjadi partisipan yaitu asisten manager dari Hotel ASTON Pasteur dan juga 5 karyawan yang bekerja di ASTON Pasteur yang sudah bergabung dengan rentang waktu 5 tahun dan yang baru 1 tahun berikut adalah profil dari semua partisipan yang membantu penelitian ini :

Turnover Ahli
Nama : ES Jabatan : Direktur HRD
Nama : LA Jabatan : Direktur HRD
<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana turnover di industri perhotelan? - Berapa lama masa kerja yang ideal untuk karyawan perhotelan? - Alasan yang biasa membuat karyawan menetap/tidak menetap di suatu hotel? - Apakah ada turnover yang bersifat positif? - Apa yang harus manajemen lakukan untuk dapat menjaga turnover tetap rendah?

Tabel 3.1 *Turnover Ahli*

Turnover Manajemen
Nama : ES Jabatan : Direktur HRD
<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana kondisi turnover yang ada di Hotel ini? - Berapa jumlah karyawan senior yang ada di Hotel ini? - Bagaimana cara manajemen menjaga turnover yang ada di Hotel ini? - Kapan manajemen memutuskan rekrutmen dan pemberhentian hak kerja? - Apa saja poin manajemen dalam mengevaluasi karyawan? - Bagaimana cara manajemen menentukan karyawan yang berpotensi atau tidak?

Tabel 3.2 *Turnover Manajemen*

Budaya Organisasi
Nama : DN Jabatan : Asisten HRD Hotel ASTON Pasteur
<ul style="list-style-type: none"> - Apa nilai yang budaya organisasi yang terkandung dalam perusahaan ini - Bagaimana cara manajemen menanamkan budaya organisasi kepada karyawan - Apakah budaya organisasi di perusahaan ini bagus? - Apa fokus Perusahaan? - Apakah Perusahaan mendorong karyawan untuk bersaing secara sehat dalam bekerja? - Apakah manajemen mendukung inovasi yang diajukan karyawan? - Apa bentuk apresiasi dari Perusahaan terhadap karyawan yang memberikan inovasi? - Apa manajemen sudah menjalankan budaya organisasi secara maksimal? - Apa strategi dari manajemen untuk menjalankan budaya organisasi secara maksimal?

Tabel 3.3 *Budaya Organisasi*

Budaya Kerja Manajemen
Nama : DN Jabatan : Asisten HRD Hotel ASTON Pasteur
- Bagaimana budaya kerja yang ada di Hotel ini? - Apakah ada karyawan yang masih kurang bisa beradaptasi dengan budaya kerja yang ada di Perusahaan ini? - Apakah ada karyawan yang sikapnya tidak sesuai dengan budaya kerja yang ada di Perusahaan ini? - Apakah ada budaya kerja yang kurang optimal yang ada di Perusahaan ini?

Tabel 3.4 Budaya Kerja Manajemen

Budaya Kerja Karyawan
Nama : SA Jabatan : Order Taker
Nama : Hi Jabatan : Cost Control
Nama : A Jabatan : Supervisor FO
Nama : RA Jabatan : Receiving
Nama : MI Jabatan : Chief Security
- Bagaimana budaya kerja yang ada di Departemen bapak/ibu? - Apakah bapak/ibu merasa cocok dengan budaya kerja yang ada di Perusahaan ini? - Bagaiman pendapat bapak ibu tentang budaya kerja yang ada di Perusahaan ini?

Tabel 3.5 Budaya Kerja Karyawan

3.3.2 Objek

Menurut Sugiyono (2019) objek penelitian adalah atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek dan kegiatan yang mempunyai berbagai perbedaan tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek dalam penelitian ini berupa budaya organisasi dan budaya kerja terhadap *turnover* karyawan.

3.4 Sumber Data

Tipe data yang bisa diperoleh dibagi menjadi dua bagian yaitu data primer dan data sekunder (Sugiyono, 2017)

1. Data primer

Data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian, peneliti memperoleh data atau informasi secara langsung dengan menggunakan instrumen-instrumen yang sudah disusun. Data ini diperoleh langsung dari penelitian lapangan berupa wawancara dan dokumentasi dari *Human Resource Management* dan karyawan ASTON Pasteur.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang digunakan sebagai alat bantu pengamatan dan umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang sudah tersusun dalam arsip yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan seperti jurnal-jurnal ilmiah, buku, skripsi atau penelitian sejenis yang sudah dilakukan sebelumnya.

3.5 Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, yang bertujuan memiliki keutamaan untuk menunjang hasil dari penelitian yaitu memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2017).

Menurut Sugiyono (2017) penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.

1. Observasi

Teknik pengumpulan data berupa melakukan pengamatan lapangan langsung terhadap objek yang diteliti, mencermati perilaku karyawan dan mencermati dokumen perusahaan yang berhubungan dengan penelitian. Observasi dilakukan langsung dan tidak langsung yaitu observasi langsung yang melihat karyawan ASTON Pasteur bekerja dan melihat *review online* tamu yang menginap

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, selain itu apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam. Wawancara yang akan digunakan dalam penelitian ini merupakan wawancara semi terstruktur, wawancara ini sudah termasuk wawancara yang mendalam. Dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibanding dengan wawancara terstruktur. Tujuan yang dapat diperoleh dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara terbuka.

Peneliti akan melibatkan 3 orang yang berstatus sebagai karyawan dari hotel ASTON Pasteur Bandung dan juga *Human Resource Department*. Berikut adalah pedoman wawancara yang akan digunakan pada penelitian ini:

Variabel	Indikator	Daftar Pertanyaan
Turnover	Menurut Lee (2000): <ul style="list-style-type: none"> - Perilaku untuk keluar - Keaktifan dalam mencari pekerjaan baru - Kemungkinan untuk mencari pekerjaan baru 	HRD Ahli <ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana turnover di industri perhotelan - Berapa lama masa kerja yang ideal untuk karyawan perhotelan - Alasan yang biasa membuat karyawan menetap/tidak menetap di suatu hotel - Apakah ada turnover yang bersifat positif - Apa yang harus manajemen lakukan untuk dapat menjaga turnover tetap rendah Manajemen : <ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana kondisi turnover yang ada di Hotel ini - Berapa jumlah karyawan senior yang ada di Hotel ini - Bagaimana cara manajemen menjaga turnover yang ada di Hotel ini - Kapan manajemen memutuskan rekrutmen dan pemberhentian hak kerja - Apa saja poin manajemen dalam mengevaluasi karyawan - Bagaimana cara manajemen menentukan karyawan yang berpotensi atau tidak
Budaya Organisasi	Menurut Robbins (2015): <ul style="list-style-type: none"> - Innovation and risk taking - Attention to detail - Outcome orientation - People orientation - team orientation - Aggressiveness - Stability 	<ul style="list-style-type: none"> - Apa nilai yang budaya organisasi yang terkandung dalam perusahaan ini - Bagaimana cara manajemen menanamkan budaya organisasi kepada karyawan - Apakah budaya organisasi diperusahaan ini bagus? - Apa fokus Perusahaan? - Apakah Perusahaan mendorong karyawan untuk bersaing secara sehat dalam bekerja? - Apakah manajemen mendukung inovasi yang diajukan karyawan? - Apa bentuk apresiasi dari Perusahaan terhadap karyawan yang memberikan inovasi? - Apa manajemen sudah menjalankan budaya organisasi secara maksimal? - Apa Langkah yang manajemen lakukan untuk menjalankan budaya organisasi secara maksimal?
Budaya Kerja	Menurut Triguno (2003): <ul style="list-style-type: none"> - Sikap terhadap pekerjaan - Perilaku pada waktu bekerja - Disiplin - Kerjasama - Keteladanan pemimpin 	Manajemen : <ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana budaya kerja yang ada di Hotel ini - Apakah ada karyawan yang masih kurang bisa beradaptasi dengan budaya kerja yang ada di Perusahaan ini - Apakah ada karyawan yang sikapnya tidak sesuai dengan budaya kerja yang ada di Perusahaan ini - Apakah ada budaya kerja yang kurang optimal yang ada di Perusahaan ini

Ghaniy Hakim Chaikal Putra, 2023

IMPLEMENTASI BUDAYA ORGANISASI DAN BUDAYA KERJA DALAM MENJAGA TURNOVER (STUDI KASUS HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG)

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

		<p>Karyawan :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana budaya kerja yang ada di Departemen bapak/ibu? - Apakah bapak/ibu merasa cocok dengan budaya kerja yang ada di Perusahaan ini? - Bagaimana pendapat bapak ibu tentang budaya kerja yang ada di Perusahaan ini.
--	--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Tabel 3.6 Pedoman Wawancara

3. Dokumentasi

Dokumentasi memiliki fungsi untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumenter, data yang relevan dengan peneliti.

4. Studi Literatur

Studi literatur merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk memberikan informasi terkait penelitian yang relevan dalam suatu bidang pengetahuan atau topik. Tujuan dari studi literatur meliputi pemahaman konsep dan menggambarkan perkembangan tren, konsep, teori dan temuan yang telah ada dalam sebuah literatur.

3.6 Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif, suatu analisis yang berdasarkan data diperoleh, selanjutnya akan dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang ada kemudian dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak berdasarkan data yang telah terkumpul. Bila berdasarkan data yang dapat dikumpulkan secara berulang dengan teknik triangulasi, ternyata hipotesis diterima, maka hipotesis tersebut dapat dikembangkan menjadi teori.

3.6.1 Analisis Data Kualitatif Creswell

Analisis data kualitatif menurut Creswell (2015) dalam Sugiyono (2017) dibagi menjadi enam tahapan yaitu :

1. Mengorganisasikan dan menyajikan data yang akan dianalisis
Data mentah yang diperoleh akan dianalisis dan diorganisasikan berdasarkan data pengumpulan data, sumber datanya, jenis data, deskripsi data, sifat data. Sumber data bisa pimpinan, wakil pimpinan, pekerja operasional, pengamat. Jenis data bisa berasal dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi ; sifat data rahasia dan tidak rahasia; deskripsi data adalah uraian ringkas setiap data yang terkumpul.
2. Baca dan Lihat Seluruh Data
Peneliti harus membaca seluruh data yang telah terkumpul, agar mengetahui data apa saja yang telah diperoleh, sumber data dan maknanya. Peneliti harus mengetahui setiap informan menyampaikan informasi apa saja, bandingkan dengan informan yang lain. Dengan memahami seluruh data, maka peneliti akan dapat memilih dan mereduksi data yang penting, baru, unik dan data mana yang terkait dengan pertanyaan penelitian.
3. Membuat Koding Seluruh Data
Koding adalah proses memberi tanda terhadap data yang telah dikelompokkan. Kelompok data yang sejenis diberi kode yang sama. Koding dapat dilakukan secara manual atau menggunakan komputer. Melalui koding peneliti dapat menghasilkan kategori data atau tema baru.
4. Menggunakan Koding Untuk Bahan Deskripsi
Melalui koding peneliti dapat menghasilkan tema-tema atau kategorisasi data penelitian yang merupakan temuan. Berlandaskan tema yang dihasilkan, peneliti membuat deskripsi secara singkat dan sistematis sehingga tema-tema yang ditemukan menjadi lebih jelas. Deskripsi dimulai dari penjelasan umum sampai spesifik.
5. Menghubungkan Antar Tema
Setelah membuat kategori data yang tersusun dalam tema-tema, langkah berikutnya mencari hubungan antar tema dengan tema yang lain. Tema yang

dipakai peneliti adalah budaya organisasi dan budaya kerja yang mempengaruhi tingkat *turnover* di hotel ASTON Pasteur Bandung.

6. Memberi Interpretasi dan Makna Tentang Tema

Hasil dari hubungan antar tema atau kategori selanjutnya perlu diberikan interpretasi sehingga orang lain memahaminya.

3.6.2 Triangulasi

Menurut Norman dalam Rahardjo (2010) mendefinisikan triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji suatu fenomena yang saling berhubungan dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Konsep Norman K. Denkin yang meliputi triangulasi penelitian kualitatif yaitu :

1. Triangulasi metode

Dilakukan dengan cara membandingkan informasi dan data dengan cara yang berbeda, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dokumentasi dan survei. Agar dapat memperoleh kebenaran dari informasi yang diperoleh peneliti bisa menggunakan wawancara bebas dan wawancara terstruktur atau peneliti bisa menggunakan wawancara dan observasi atau pengamatan guna mengecek kebenarannya. Peneliti juga dapat menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Melalui berbagai perspektif atau pandangan diharapkan dapat memperoleh hasil yang benar. Oleh sebab itu, triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan peneliti diragukan kebenarannya. Dengan demikian, jika data itu jelas, misalnya berupa teks atau naskah/ transkrip film, novel dan sejenisnya, triangulasi tidak dilakukan. Namun triangulasi aspek lainnya tetap dilakukan.

2. Triangulasi sumber data

Menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti dapat menggunakan observasi terlibat, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda dan kemudian dapat memberikan pandangan yang berbeda mengenai fenomena

yang diteliti. Berbagai pandangan itu akan melahirkan keluasan pengetahuan untuk memperoleh kebenaran yang absah.

3. Triangulasi antar-peneliti

Dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui dapat memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Tapi perlu diperhatikan orang yang diajak dalam menggali data harus yang berpengalaman dalam penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.

4. Triangulasi Teori

Hasil akhir dari penelitian kualitatif berupa rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi yang selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari adanya bias individual penelitian atas temuan atau pemahaman yang dihasilkan. Triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoritik secara mendalam atas hasil analisis data yang diperoleh.

Dalam penelitian ini triangulasi yang akan digunakan adalah triangulasi sumber data dan triangulasi teori. Data yang telah lengkap kemudian akan divalidasi dari berbagai sumber sehingga dapat menjadi dasar untuk kesimpulan yang diharapkan tidak bias dan bisa dimanfaatkan.