



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Paradigma Penelitian

Paradigma merupakan cara yang digunakan dalam memahami realita, membangun ilmu pengetahuan, serta mengumpulkan informasi seputar dunia (Tracy, 2020). Paradigma merupakan gabungan dari beberapa asumsi filosofis yang mendasari sudut pandang seseorang. Dalam merencanakan sebuah penelitian, peneliti perlu menentukan *philosophical worldviews*, desain penelitian, serta metode penelitian (Creswell & Creswell, 2018). *Philosophical worldview* atau paradigma ini merupakan orientasi filosofis mengenai dunia secara umum dan sifat penelitian yang disampaikan oleh seorang peneliti. Creswell (2018) menjelaskan empat paradigma yang paling sering didiskusikan dalam literatur, yaitu:

1) *Postpositivism*

Paradigma *postpositivism* menekankan pada filosofi deterministik di mana sebuah penyebab akan menentukan pengaruh atau hasil. Sehingga, permasalahan yang dapat dikaji oleh *postpositivist* membutuhkan adanya penyebab yang bisa mempengaruhi sebuah hasil, seperti yang bisa ditemukan pada metode eksperimen. Selain itu, *postpositivism* juga bersifat *reductionistic*. *Reductionistic* artinya bertujuan untuk mengurangi ide-ide yang abstrak menjadi rangkaian diskrit yang bisa diuji seperti variabel yang kemudian dibuat menjadi hipotesis atau pertanyaan penelitian. Dalam memahami dunia, *postpositivism* mengembangkan pengukuran numerik serta pengujian teori-teori yang ada. Maka itu, *postpositivists* menggunakan pendekatan metode penelitian saintifik di mana peneliti akan memulai penelitiannya dengan teori, mengumpulkan data yang mendukung atau menolak teori tersebut, lalu membuat perbaikan yang diperlukan serta melakukan tes atau uji tambahan.

2) *Constructivism*

Constructivism atau *social constructivism* menekankan bahwa masing-masing individu mencari pemahaman mengenai dunia yang menjadi tempat tinggal dan tempat bekerja mereka. Mereka mempunyai pandangan yang subjektif terhadap pengalaman mereka, termasuk terhadap objek atau benda. Karena pandangan setiap individu bervariasi, peneliti bertujuan untuk mencari perbedaan dari pandangan-pandangan tersebut. Tujuan dari penelitian dengan paradigma *constructivism* adalah untuk mempelajari sebuah situasi melalui sudut pandang para partisipan penelitiannya. Sehingga, penelitian biasanya dilakukan melalui diskusi atau interaksi dengan beberapa orang menggunakan *open-ended questions*. Paradigma ini disebut *social constructivism* karena pandangan masing-masing individu terbentuk atau terbangun dari norma, budaya, serta interaksi sosial. Dalam paradigma *constructivism*, peneliti berfokus pada konteks tempat tinggal atau tempat bekerja seseorang agar dapat memahami latar sejarah mau pun budaya para partisipannya. Selain itu, peneliti juga menyadari bahwa latar belakang mereka sendiri bisa mempengaruhi interpretasi mereka. Dalam melakukan penelitian, peneliti mengembangkan sebuah teori atau pola secara induktif.

3) *Transformativism*

Transformativism menekankan bahwa pertanyaan penelitian harus dihubungkan dengan perubahan politik untuk menghadapi *social oppression*. Maka, penelitian harus mempunyai rencana tindakan untuk reformasi yang bisa mengubah kehidupan para partisipannya, lembaga di mana individu bekerja atau tinggal, serta kehidupan peneliti tersebut. Selain itu, isu-isu terkini juga perlu dibahas pada penelitian tersebut, seperti ketidakadilan. Peneliti dengan paradigma *transformativism* umumnya memulai penelitiannya dengan salah satu isu sosial terkini, kemudian berkolaborasi dengan partisipannya dalam membuat pertanyaan penelitian, mengumpulkan data, menganalisis informasi, dan sebagainya. Hal ini memungkinkan adanya keterlibatan para partisipan sehingga bisa menjadi kesatuan suara untuk reformasi dan perubahan.

4) *Pragmatism*

Pragmatism adalah paradigma yang cenderung menekankan pada pertanyaan atau masalah penelitian sehingga peneliti menggunakan semua pendekatan yang ada untuk memahami masalah tersebut. Paradigma ini berfokus pada tindakan, situasi, dan konsekuensi dibandingkan dengan kondisi antesedan seperti pada paradigma *postpositivism*. Karena itu, penelitian lebih berkonsentrasi pada masalah penelitian dan menggunakan pendekatan pluralistik untuk memperoleh pengetahuan yang lebih banyak mengenai masalah tersebut.

Pada penelitian ini, paradigma yang digunakan adalah paradigma *constructivism*. Peneliti mengkaji pandangan para partisipan, yakni para karyawan hotel di Tangerang, yang berbeda-beda untuk mempelajari lebih dalam mengenai situasi *job demands*, *job resources*, *work engagement*, serta *employee well-being* mereka di saat pandemi COVID-19. Pandangan para partisipan ini tentunya dipengaruhi oleh norma-norma serta budaya yang mempengaruhi mereka dalam kehidupan sehari-hari, terutama dalam konteks tempat kerja yaitu di industri perhotelan.

Setiap paradigma meliputi empat aspek, yaitu *axiology*, *epistemology*, *ontology*, dan *methodology* (Denzin & Lincoln, 2018). *Axiology* atau *ethics* mempertanyakan nilai moral atau etika. Sedangkan, *epistemology* merupakan pandangan terhadap dunia dan diri peneliti itu sendiri. *Ontology* membahas tentang sifat realita atau sifat dasar manusia. Aspek keempat yaitu *Methodology* berfokus pada cara-cara untuk mendapatkan ilmu pengetahuan. Menurut Denzin & Lincoln (2018), penjelasan aspek-aspek paradigma *constructivism* adalah sebagai berikut:

1) *Axiology*

Peneliti yang menggunakan paradigma *constructivism* menggunakan *trustworthiness* (rasa bisa dipercaya) dan *authenticity* (otensitas atau keaslian) untuk menilai validitas jawaban dari para partisipan.

2) *Epistemology*

Dalam melihat dunia, peneliti dengan paradigma *constructivism* bersifat transaksional atau subjektif. Hasil temuan peneliti merupakan interpretasi dari peneliti itu sendiri. Namun, seperti yang diungkapkan oleh Creswell (2018), interpretasi tersebut bisa dipengaruhi oleh latar belakang pribadi peneliti tersebut.

3) *Ontology*

Paradigma *constructivism* menilai sifat realitas yang ada sebagai sebuah relativisme. Realita yang ada terbangun dari pandangan subjektif masing-masing orang. Sehingga, realita dari sudut pandang satu orang bisa berbeda dengan orang lainnya.

4) *Methodology*

Metode yang digunakan oleh peneliti dengan paradigma *constructivism* umumnya adalah melalui hermeneutika atau interpretasi. Selain interpretasi, metode lainnya adalah metode yang bersifat dialektik. Dialektik artinya peneliti mengambil kesimpulan dari ide-ide yang saling bertentangan.

3.2. Jenis dan Sifat Penelitian

Menurut Creswell (2018), terdapat tiga jenis penelitian berdasarkan pendekatannya, yaitu penelitian kuantitatif, kualitatif, serta *mixed methods*. Di dalam masing-masing jenis penelitian ini, terdapat desain penelitian atau strategi penelitian. Gambaran umum mengenai ketiga jenis penelitian tersebut adalah sebagai berikut:

1) Penelitian Kuantitatif

Penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menguji teori objektif melalui pengujian hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini dapat diukur menggunakan instrumen sehingga menghasilkan data yang berupa angka dan dapat dianalisis menggunakan metode statistik.

2) Penelitian Kualitatif

Berbeda dengan penelitian kuantitatif, penelitian kualitatif bertujuan untuk mengeksplorasi serta memahami masalah sosial atau manusia dari sudut pandang individu maupun kelompok. Penelitian kualitatif dimulai dari membuat pertanyaan penelitian dan prosedur penelitian, mengumpulkan data di latar partisipan, menganalisis data secara induktif dari hal-hal khusus ke umum, lalu peneliti membuat interpretasi atau makna dari data yang ada. Laporan penelitian kualitatif memiliki struktur yang lebih fleksibel.

3) *Mixed methods*

Mixed methods research adalah pendekatan penelitian yang menggunakan data kuantitatif serta kualitatif. Kedua jenis data tersebut digabungkan dan menggunakan desain penelitian yang melibatkan asumsi filosofis dan kerangka teoritis.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Pendekatan kualitatif lebih baik dalam mendeskripsikan sebuah situasi secara dalam dibandingkan dengan pendekatan kuantitatif (Tracy, 2020). Selain itu, belum banyak penelitian terkini mengenai *Job Demands-Resources*, khususnya di industri perhotelan, yang menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif juga cocok digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam karena peneliti bisa menanyakan hal yang benar-benar dilakukan atau hal yang terjadi pada partisipan di lapangan (Tracy, 2020). Penelitian ini meneliti tentang pekerjaan di hotel pada pandemi COVID-19, sehingga peneliti bertujuan untuk mempelajari situasi tersebut melalui sudut pandang para partisipan, yakni para karyawan hotel. Karena mereka tentunya mempunyai pandangan yang berbeda-beda mengenai situasi yang dialami, dengan penelitian kualitatif ini peneliti dapat mempelajari lebih dalam perbedaan tersebut.

3.3. Strategi Penelitian

Masing-masing pendekatan penelitian mempunyai desain atau strategi penelitian (Creswell & Creswell, 2018). Strategi penelitian ini memberikan arahan mengenai prosedur penelitian yang akan dilakukan. Desain penelitian tentunya

terus berkembang seiring berjalannya waktu. Namun, beberapa strategi penelitian kualitatif yang umumnya digunakan menurut Creswell (2018) adalah sebagai berikut:

1) *Narrative research*

Narrative research adalah penelitian kualitatif yang mempelajari kehidupan manusia dan bertanya kepada satu atau lebih individu untuk memperoleh cerita kehidupan mereka. Informasi ini kemudian diceritakan kembali oleh peneliti secara kronologis menjadi sebuah narasi.

2) *Phenomenological research*

Phenomenological research adalah penelitian kualitatif yang menjelaskan pengalaman beberapa individu mengenai sebuah fenomena. Desain penelitian ini biasanya menggunakan metode *interview*.

3) *Grounded theory*

Grounded theory adalah penelitian kualitatif di mana peneliti memperoleh sebuah teori mengenai sebuah proses, tindakan, atau interaksi yang berdasarkan pada pandangan para partisipan penelitian. Desain penelitian ini melibatkan beberapa tahapan pengumpulan data.

4) *Ethnography*

Ethnography adalah penelitian kualitatif di mana peneliti mempelajari pola perilaku, bahasa, dan tindakan sebuah kelompok budaya dalam periode waktu tertentu. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah *observation* dan *interview*.

5) *Case study*

Case study adalah penelitian kualitatif yang mengembangkan analisis mendalam mengenai sebuah *case* atau kasus yang bisa berupa program, acara, aktivitas, proses, serta satu atau beberapa individu. Peneliti mengumpulkan informasi yang detail menggunakan beberapa teknik pengumpulan data selama periode waktu tertentu.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan strategi penelitian *case study*. Penelitian ini berfokus pada sebuah *case* yaitu aktivitas pekerjaan para karyawan hotel di masa pandemi COVID-19. Dalam penelitian ini, peneliti membahas

bagaimana para partisipan menjelaskan *job demands*, *job resources*, *work engagement*, serta *employee well-being* karyawan hotel di masa pandemi COVID-19.

3.4. Key Informan

Menurut Creswell (2018), peneliti yang menggunakan metode kualitatif memilih partisipan yang dapat membantu peneliti untuk memahami masalah serta pertanyaan penelitian. Pemilihan ini juga bisa dikatakan sebagai *purposive sampling*, yaitu teknik memilih sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian (Tracy, 2020). Maka, peneliti memilih orang-orang yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti sesuai dengan kriteria yang dibuat peneliti (Sekaran & Bougie, *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*, 7th Ed, 2016).

Dalam penelitian ini, peneliti memilih partisipan penelitian dengan kriteria berikut:

- 1) Partisipan merupakan karyawan hotel di Tangerang yang berada pada level staf dan manajerial
- 2) Partisipan sudah bekerja sebagai karyawan hotel selama minimal 2 (dua) tahun dan bukan berstatus sebagai *trainee*, melainkan sebagai *staff* atau *daily worker*.

Peneliti memilih karyawan level staf dan manajerial supaya mendapatkan informasi dari sudut pandang yang lebih beragam. Selain itu, peneliti juga memilih karyawan dari tiga divisi yang berbeda, yaitu divisi *room*, *food and beverage*, serta divisi *general* atau *back office* yang terdiri dari *human resource* serta *sales & marketing*. Lamanya bekerja juga menjadi kriteria dalam memilih partisipan agar peneliti bisa mendapatkan pandangan dari partisipan yang merasakan perbedaan situasi pekerjaan hotel saat sebelum dan sesudah adanya pandemi COVID-19.

Peneliti pada awalnya mengumpulkan partisipan penelitian sebanyak 15 orang. Namun, jadwal para partisipan cukup padat mengingat penelitian ini

dilaksanakan di akhir tahun, di mana hotel-hotel sedang ramai *event*. Sehingga, peneliti pada akhirnya mendapatkan 8 partisipan.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data penelitian kualitatif menurut Creswell (2018) ada empat macam, yaitu:

1) *Observation*

Observation adalah teknik mengumpulkan data dengan mencatat perilaku serta aktivitas individu di lokasi penelitian secara langsung.

2) *Interview*

Interview pada penelitian kualitatif dilakukan dengan wawancara dengan partisipan secara tatap muka, melalui telepon, atau melalui *focus group discussion* dengan enam hingga delapan partisipan pada setiap kelompok. Wawancara ini dilakukan secara tidak terstruktur dan umumnya menggunakan *open-ended questions*.

3) *Documents*

Dalam proses penelitian, peneliti bisa mengumpulkan data kualitatif berupa data publik mau pun data personal.

4) *Audiovisual and digital materials*

Data ini dapat berupa fotografi, objek kesenian, rekaman *video*, *website*, *email*, pesan singkat, atau dalam bentuk suara.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik *interview* atau wawancara. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, teknik *interview* pada penelitian kualitatif menggunakan *open-ended questions*, yaitu pertanyaan-pertanyaan yang bisa menggali lebih dalam pandangan dan opini partisipan (Creswell & Creswell, 2018). Teknik ini cocok digunakan ketika partisipan penelitian tidak bisa diobservasi secara langsung. Selain itu, *interview* juga dapat memungkinkan peneliti untuk menggali fenomena yang tidak terlihat atau tersembunyi. Menurut Creswell (2018), dalam melakukan *interview* peneliti harus mempersiapkan daftar pertanyaan yang akan ditanyakan. Pada penelitian ini, peneliti membuat daftar pertanyaan wawancara yang dikembangkan dari *measurement* yang dikembangkan

oleh Radic, et al. (2020). Peneliti menanyakan situasi kerja di hotel selama pandemi COVID-19 dari sisi *job demands* dan *job resources*. Peneliti juga meminta partisipan untuk menjelaskan dampak dari pekerjaan mereka selama pandemi terhadap kondisi psikologis mereka, terutama dilihat dari *work engagement* serta *well-being*. Setelah itu, peneliti merekam wawancara yang dilakukan baik dengan mencatat, *audiotaping*, maupun *videotaping*. Kemudian, peneliti membuat transkrip wawancara dari hasil rekaman.

3.6. Teknik Analisis Data

Peneliti menganalisis data menggunakan *thematic analysis*. *Thematic analysis* adalah metode untuk menemukan tema dan pola makna dari sebuah rangkaian data yang berhubungan dengan pertanyaan penelitian (Braun & Clarke, 2013). Metode ini pertama kali dikembangkan oleh Gerald Holton, namun baru dikemukakan kembali dengan rangkaian prosedur yang jelas pada tahun tahun 2006 (Braun & Clarke, 2013). *Thematic analysis* merupakan metode yang banyak digunakan pada penelitian kualitatif karena metode ini bersifat fleksibel. Metode ini bisa digunakan untuk menjawab berbagai tipe pertanyaan penelitian dan menganalisis berbagai tipe data. Selain itu, *thematic analysis* juga cocok digunakan untuk penelitian ini karena *thematic analysis* dapat membantu mengembangkan aspek dan faktor dari sebuah fenomena (Braun & Clarke, 2013).

Peneliti melakukan analisis data dengan *thematic analysis* dengan tahapan yang dijelaskan oleh Braun & Clarke (2013) sebagai berikut:

1) *Transcription*

Tahapan di mana peneliti mempersiapkan data dengan membuat transkrip dari rekaman wawancara.

2) *Reading and familiarisation*

Peneliti membaca dan mendalami transkrip wawancara untuk mulai mencari hal-hal apa saja yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian.

3) *Coding*

Peneliti melakukan proses mengidentifikasi hal-hal dari data yang relevan dengan pertanyaan penelitian, kemudian memberikan label atau

kata kunci. Pada tahap ini, peneliti menggunakan *software* NVivo 12. Di *software* ini, peneliti menginput transkrip wawancara yang sudah dibuat dan melakukan *coding* melalui fitur *nodes* dan *cases*.

4) *Searching for themes*

Peneliti mencari tema yang muncul dari *coding* yang sudah dilakukan.

5) *Reviewing themes*

Peneliti mengembangkan tema besar dan subtema, serta hubungan di antara tema-tema tersebut.

6) *Defining and naming themes*

Peneliti mendefinisikan serta memberi judul tema-tema tersebut.

7) *Writing*

Peneliti menyelesaikan analisis dengan penyusunan laporan yang menjelaskan secara detail hasil temuan serta pembahasan tema-tema.

3.7. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas dalam penelitian kualitatif dapat diuji dengan memastikan akurasi temuan yang didapatkan dengan melakukan prosedur tertentu (Creswell & Creswell, 2018). Validitas dari sebuah penelitian kualitatif dipastikan dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca. Beberapa istilah yang dikenal dalam uji validitas penelitian kualitatif adalah *trustworthiness*, *authenticity*, dan *credibility*.

Peneliti menguji validitas penelitian ini melalui triangulasi. Triangulasi adalah memastikan bahwa temuan dari beberapa tipe data, peneliti, atau sumber menghasilkan hasil yang sama (Creswell & Creswell, 2018). Triangulasi ini dapat meningkatkan kredibilitas penelitian. Selain itu, peneliti juga melakukan *member checking*, yaitu menentukan akurasi dari temuan dengan melakukan *follow-up interview* dengan partisipan penelitian untuk memberi peluang bagi mereka supaya dapat memberi komentar dari temuan yang dihasilkan (Creswell & Creswell, 2018).

Sama halnya seperti penelitian kuantitatif, reliabilitas juga merupakan aspek penting dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian kualitatif, reliabilitas berarti peneliti memastikan bahwa pendekatan yang dilakukan bersifat konsisten atau

stabil (Creswell & Creswell, 2018). Peneliti melakukan prosedur untuk menguji reliabilitas penelitian sebagaimana yang disarankan oleh Gibbs (2007) dalam Creswell (2018), yaitu:

- 1) Memastikan tidak terdapat kesalahan pada transkrip
- 2) Memastikan tidak ada perubahan makna dari *code* pada saat proses *coding*.

3.8. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada *job demands*, *job resources*, *work engagement*, dan *employee well-being* para karyawan hotel di area Tangerang. Tidak hanya berpaku pada keempat hal tersebut, penelitian ini juga berfokus pada aspek-aspek lain terkait pekerjaan para karyawan hotel yang terdampak oleh pandemi COVID-19. Selain itu, penelitian ini juga membahas bagaimana hotel memberi dukungan pada karyawannya di tengah pandemi COVID-19 yang memiliki dampak besar terhadap industri perhotelan.

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA