



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, 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 yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma *post-positivism*. Menurut Yin, tujuan dari paradigma ini adalah untuk menggunakan ilmu pengetahuan sebagai cara untuk memahami realitas yang ada. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teori *human relations* dan *employee relations framework* untuk memahami realitas yang ada mengenai strategi *employee relations* yang dijalankan di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta.

3.2 Jenis dan Sifat Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Bodgan dan Taylor yang dikutip oleh Moleong (2010, h. 4), penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Sedangkan menurut Kriyantono (2010, h. 56), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan

sedalam-dalamnya. Jenis penelitian kualitatif lebih menekankan pada kualitas dan bukan kuantitas data.

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif karena peneliti ingin memperoleh gambaran seutuhnya mengenai strategi *employee relations* yang dilakukan dalam mempertahankan loyalitas karyawan Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta. Apa yang ingin diteliti pada penelitian ini berhubungan dengan ide, persepsi dan pendapat orang lain yang tidak dapat diukur dengan angka.

3.2.2 Sifat Penelitian

Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Bungin (2012, h. 68), penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, situasi, atau fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian, dan berupaya menarik realitas itu ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi, situasi, ataupun fenomena tertentu.

Penelitian ini menggunakan format deskriptif untuk dapat menjelaskan dan mendeskripsikan secara sistematis mengenai strategi *employee relations* dalam mempertahankan loyalitas karyawan Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta.

3.3 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Menurut Yin (2018, h. 14) pertanyaan penelitian berperan besar dalam penentuan metode penelitian. Metode studi kasus akan menjadi metode yang tepat jika pertanyaan penelitian adalah mengenai “*how*” dan “*why*” karena pertanyaan tersebut membutuhkan penjelasan yang lebih banyak. Hal ini terjadi karena pertanyaan tersebut berhubungan dengan penelusuran proses operasional yang berjalan dari waktu ke waktu, bukan hanya dengan frekuensi atau satu kejadian.

Yin (2018, h. 49) juga membagi studi kasus ke dalam dua tipe, yaitu *single-case* dan *multiple-case studies*. Penelitian ini menggunakan tipe studi kasus *single-case studies*. Tipe studi kasus ini cocok digunakan jika membahas sesuatu yang bersifat umum seperti hal yang ada dalam keadaan dan kondisi sehari-hari.

Penelitian ini menggunakan metode *single-case study* karena bersifat umum dan mempunyai pertanyaan mengenai bagaimana strategi *employee relations* dalam mempertahankan loyalitas karyawan Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta.

3.4 Key Informant dan Informan

Menurut Miles (2014, h. 46), penelitian kualitatif biasanya bekerja dengan jumlah *sample* yang kecil. Dalam memilih *sample* untuk penelitian kualitatif, harus dilakukan dengan tujuan tertentu dan tidak acak. Oleh karena itu, pemilihan *key informant* dan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposeful sampling*. Cresswell (2011, h. 43) mengatakan bahwa sebelum melakukan

purposeful sampling peneliti harus terlebih dahulu mengidentifikasi dan memilih individual atau kelompok individual yang mempunyai pengetahuan atau pernah mengalami kasus yang sedang dibahas. Dalam penelitian ini, informan harus memiliki pengetahuan mendalam mengenai strategi *employee relations* dan sudah mengikuti program *employee relations* yang ada. Ada tiga informan yang memenuhi kriteria tersebut, yaitu:

1. *Key Informant*: Berliana

Jabatan: *Talent and Culture Manager*

Alasan: Beliau adalah kepala dari departemen *Talent and Culture* Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta. Seluruh kegiatan *employee relations* diselenggarakan oleh departemen ini. Diharapkan dengan wawancara ini Berliana dapat memberikan pengetahuan yang mendalam mengenai strategi *employee relations* yang ada.

2. Informan 1: Fayrouz Adnin Izdihar

Jabatan: *Marketing Communications Executive*

Alasan: Fayrouz adalah seorang karyawan yang sudah bekerja hampir lima tahun di Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta dan pernah masuk lima besar ajang *Best Talent of The Year Malaysia-Indonesia-Singapore* 2016. Melalui wawancara ini, diharapkan Fayrouz dapat membagikan pengalamannya sebagai pemenang *Best Talent* yang adalah salah satu program *employee relations*, dan juga dapat membagikan pendapatnya mengenai komunikasi internal serta program-program *employee relations* lainnya.

3. Informan 2: Anton W.

Jabatan: *Executive Housekeeper*

Alasan: Anton adalah seorang karyawan yang sudah bekerja sejak tahun 2010 dan memulai karirnya dari level *staff*. Sekarang ia sudah menjabat sebagai sebagai *Executive Housekeeper* yang adalah posisi paling atas dalam departemen tersebut. Selain itu, Anton juga pernah menjadi pemenang kedua dalam ajang *Best Talent of The Year Malaysia-Indonesia-Singapore* tahun 2016. Melalui wawancara ini, diharapkan Beliau dapat membagikan pengalamannya dalam pengembangan karirnya dan juga pendapatnya mengenai komunikasi internal yang terjadi dalam hotel serta program-program *employee relations* lainnya.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Yin (2018, h. 112-125) menjelaskan bahwa ada enam teknik pengumpulan data untuk metode studi kasus, yaitu:

1. *Documentation*. Dokumentasi seperti e-mail, surat-surat, laporan tertulis.
2. *Archival Records*. Rekaman arsip seperti arsip organisasi, data survei.
3. *Interviews*. Dengan wawancara, peneliti dapat mendapatkan jawaban mendalam mengenai pertanyaan penelitian dan juga dapat mengetahui pandangan yang dimiliki para partisipan.
4. *Direct Observation*. Melakukan pengamatan langsung pada masalah yang diteliti.

5. *Participant Observation*. Peneliti bukan hanya menjadi pengamat yang pasif, namun dapat ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang sedang diteliti.
6. *Physical Artifacts*. Berupa bukti fisik yang nyata.

Peneliti menggunakan teknik wawancara dan observasi langsung untuk memperoleh fakta dan data penelitian mengenai strategi *employee relations* dalam mempertahankan loyalitas karyawan Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta.

3.6 Keabsahan Data

Untuk menguji keakuratan dan kredibilitas dalam penelitian ini, maka harus dilakukan keabsahan data. Pemeriksaan data dapat dijalankan atas sejumlah kriteria tertentu. Yin (2018, h. 43) menjelaskan bahwa ada empat tes yang dapat digunakan untuk mengukur keabsahan data suatu penelitian, yaitu:

Tabel 3.1 Keabsahan Data Yin

Tes	Definisi	Taktik Studi Kasus
<i>Construct Validity</i>	Mengidentifikasi pengukuran operasional yang benar untuk konsep yang sedang diteliti	Menggunakan berbagai sumber bukti.
<i>Internal Validity</i>	Menetapkan hubungan kausal, dimana suatu kondisi dipercaya dapat mengarah ke kondisi lain.	Melakukan <i>pattern matching</i>
<i>External Validity</i>	Menunjukkan apakah dan bagaimana penemuan studi	Menggunakan teori atau konsep dalam <i>single-case study</i>

	kasus dapat digeneralisasikan	
Reliability	Pengerjaan sebuah penelitian dapat diulang dan menghasilkan data yang sama	Menggunakan metode studi kasus

Sumber: Yin, 2018, h. 43

3.7 Teknik Analisis Data

Yin (2018, h. 175) mengatakan bahwa ada lima teknik analisis data yang dapat digunakan, yaitu:

1. *Pattern Matching*

Mencocokkan hasil penemuan dari studi kasus dengan prediksi yang dibuat sebelum dilakukan penelitian.

2. *Explanation Building*

Tipe spesial dari *pattern matching*, namun prosedurnya lebih rumit dan membutuhkan penjelasan tersendiri. Disini, tujuan utamanya adalah untuk menganalisis data studi kasus dengan membangun penjelasan mengenai kasus tersebut.

3. *Time Series Analysis*

Menganalisa menurut rangkaian waktu. Semakin detil pola yang ada, maka semakin analisis *time series* juga dapat memberikan pondasi yang kuat untuk menarik kesimpulan dalam penelitian studi kasus.

4. *Logic Models*

Teknik ini menetapkan rangkaian kejadian yang kompleks dari waktu ke waktu, berusaha memperlihatkan aktivitas yang kompleks seperti contohnya mengimplementasikan sebuah program. Analisis data dilakukan dalam hubungan sebab akibat yang terus berulang.

5. *Cross Case Synthesis*

Teknik analisis data ini hanya berlaku dalam studi kasus *multiple-case* karena harus dilakukan pencocokan antara dua studi kasus yang diteliti.

Dari ke-lima teknik yang ada, peneliti menggunakan teknik *pattern matching* untuk melakukan analisis data dalam penelitian ini. Peneliti akan mencocokkan data mengenai strategi *employee relations* yang didapatkan di lapangan dengan teori dan konsep yang digunakan yaitu teori *human relations* dan *employee relations framework* oleh Bylton dan Turnbell. Jika ada persamaan dalam ke-dua pola ini, maka akan menguatkan validitas internal studi kasus yang dilakukan.

