

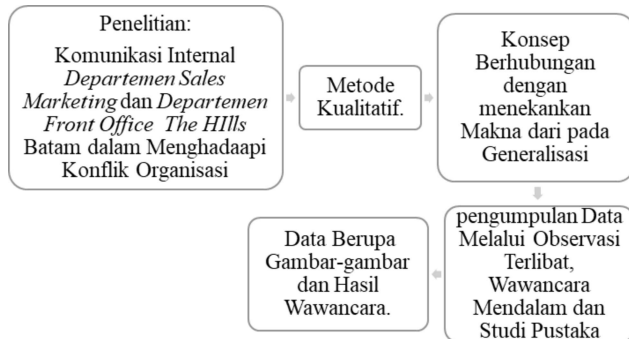
## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena atau kejadian tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara sudut pandang dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2011:3).

##### 3.1.1 Desain Penelitian



Gambar 3.1 Desain Penelitian

Sumber: Hasil Olahan Peneliti berdasarkan buku Metodologi Penelitian Anggito dan Setiawan (2018)

### **3.2 Objek Penelitian**

Objek dalam penelitian ini adalah Komunikasi Internal departemen *Sales Marketing* dan departemen *Front Office The Hills Hotel Batam* dalam menghadapi konflik organisasi.

### **3.3 Subyek Penelitian**

Suyek penelitian ini adalah orang yang akan menjadi informan kunci dalam memberikan informasi yang terkait dengan masalah yang akan dianalisis dalam penelitian ini.

#### **3.3.1 Informan**

Key Informan dalam penelitian ini adalah Bapak Baha dimana beliau adalah seorang dari Executive Assistant Manager *The Hills Hotel Batam*. Semua informasi, konflik atau apapun yang terjadi dihotel wajib diketahui olehnya.

#### **3.3.2 Responden**

Responden dalam penelitian ini adalah 3 orang dari departemen *sales marketing* dan 7 orang dari departemen *front office*.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **3.4.1 Melakukan observasi terlibat.**

Peneliti untuk mengetahui sesuatu yang sedang terjadi atau yang sedang dilakukan merasa perlu untuk melihat sendiri, mendengar sendiri atau merasakan

sendiri. Hal ini dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data observasi terlibat.

#### 3.4.2 Wawancara mendalam

Peneliti tidak melakukan wawancara berdasarkan sejumlah pertanyaan yang telah disusun dengan mendetail dengan alternatif jawaban yang telah dibuat sebelum melakukan wawancara, melainkan berdasarkan pertanyaan yang umum yang kemudian didetailkan dan dikembangkan ketika melakukan wawancara atau setelah melakukan wawancara untuk melakukan wawancara berikutnya.

### 3.5 Metode Analisis

#### 1. Analisa sebelum di lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisa data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisa dilakukan yang terdapat data hasil studi pendahuluan atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian yang akan diteliti. Namun demikian penelitian ini masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan (Sugiyono, 2007). Sumber: Skripsi Yulinca Tanudjaya 2018 Peneliti akan meneliti konflik suatu organisasi apa saja yang terjadi pada departemen *Sales Marketing The Hills* Hotel Batam dan departemen *Front Office* sampai dengan hasil dari penyelesaian konflik organisasinya.

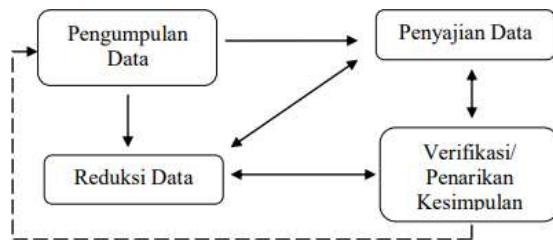
### 3.5.2 Analisa selama di lapangan

Peneliti akan menggunakan model analisa model dari Miles dan Huberman. Seperti yang dikutip dari Jurnal Penataan Objek Wisata sebagai Strategi Komunikasi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan dalam Kegiatan Visit Batam 2000 Purwanti (2015:35), model analisa ini menjelaskan tentang proses analisis menjadi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Tahap pertama, kategorisasi dan mereduksi data, yakni melakukan pengumpulan data terhadap semua informasi yang penting terkait dengan masalah penelitian dan selanjutnya data dikelompokkan sesuai dengan topik permasalahan yang terjadi.
2. Tahap kedua, data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi, sehingga data berbentuk sebuah rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian yang diteliti.
3. Tahap ketiga, melakukan interpretasi pada data, yaitu dengan menginterpretasikan apa yang telah diberikan dan diinterpretasikan kepada informan terhadap masalah yang diteliti.
4. Tahap keempat, pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberikan jawaban atas masalah penelitian yang diteliti.
5. Tahap kelima, melakukan verifikasi hasil dari analisa data dengan informan, yang didasarkan pada simpulan dari tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan

sejumlah informan-informan penelitian yang dapat menginformasikan makna pada persoalan sebenarnya dari penelitian ini.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman ada tiga metode dalam analisis data kualitatif, yaitu Reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.



Gambar 3.2 Analisis Data Kualitatif Menurut Miles dan Huberman  
Sumber: Berdasarkan buku Metodologi Penelitian Afrizal (2017)

Menurut Miles & Huberman dalam Sugiono (2018:132) analisis terdiri dari tiga tahap kegiatan yang terjadi yaitu: reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*) dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion Drawing/verification*).

#### 1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data adalah kegiatan merangkum, memilih dan memfokuskan kepada hal-hal penting yang didapatkan dari catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus atau berkala

selama proses penelitian kualitatif berlangsung. Data yang telah direduksi tersebut akan memberikan bayangan atau hasil yang lebih jelas dan mempermudah bagi peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mudah mencarinya bila diperlukan.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh teori yang digunakan dan tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian ini ialah pada temuan dilapangan. Maka dari itu, peneliti dalam penelitiannya menemukan segala sesuatu yang dipandang penting, asing, hal-hal ini yang akan menjadi perhatian peneliti.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah selanjutnya setelah data direduksi data ialah mendisplaykan atau menampilkan data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Miles & Huberman membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

Dengan mendisplaykan data, maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami. Dengan demikian seorang penganalisis dapat menentukan apakah dengan cara menarik kesimpulan yang benar atukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang ada oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

### 3. Penarikan Kesimpulan / Verification (*Conclusion Drawing/verification*)

Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data selanjutnya. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung.

Kesimpulan tersebut mungkin akan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, namun juga tidak. Kesimpulan juga dapat merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih tidak jelas.

## **3.6 Uji Kredibilitas Data**

### 3.6.1 Uji Credibility

Dalam penelitian ini, Peneliti meningkatkan kredibilitas data dengan memperpanjang waktu pengamatan. Selain itu, Peneliti juga meningkatkan ketekunan, yaitu dengan melakukan pengamatan dengan cermat dan teliti dalam menemukan hal-hal yang berkaitan tentang komunikasi internal dalam menghadapi konflik organisasi.

### 3.6.2 Uji Transferability

Uji Transferability ini merupakan validitas internal dalam penelitian kualitatif. Validitas internal menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkan hasil penelitian ke populasi di mana sample tersebut diambil.

Dalam uji transferability, peneliti memberikan uraian yang rinci, jelas dan sistematis serta dapat dipercaya sehingga orang lain akan lebih memahami hasil penelitian.

### 3.6.3 Uji Depenability dan Confirmability

Uji depenability dan konfirmability mirip, sehingga dapat dilakukan bersamaan. Uji depenability dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Menguji konfirmability berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan. Peneliti berupaya konsisten dalam hasil penelitian dan terbuka tentang proses penelitian sehingga orang lain dapat melakukan penilaian terhadap hasil penelitian.

Depenability dan konfirmability dapat diuji melalui rekam jejak bimbingan skripsi yang telah dilakukan. Peneliti melaporkan dari awal permasalahan penelitian, menentukan sumber data, menganalisis data sampai pada penarikan kesimpulan kepada pembimbing skripsi. Pembimbing skripsi bertindak sebagai auditor dalam penelitian ini. Dependability dan Konfirmability juga dapat diuji ketika melakukan sidang skripsi. Penguji skripsi bertindak menguji hasil yang sudah didapat melalui penelitian tersebut.



### **3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **3.7.1 Lokasi Penelitian**

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah di lingkungan *The Hills* Hotel Batam.

#### **3.7.2 Waktu Penelitian**

Tabel 3.2 Waktu Penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Penelitian																
		2019						2020						2021				
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan
1	Penentuan Topik																	
2	Pengajuan Judul																	
3	Pengesahan Objek Penelitian																	
4	Penentuan objek penelitian																	
5	Pengajuan Bab 1																	
6	Pengajuan Bab 2																	
7	Pengajuan Bab 3																	
8	Pembuatan Daftar Pertanyaan																	
9	Penelitian Lapangan																	
10	Wawancara																	
11	Observasi																	
12	Pembuatan Laporan Hasil Penelitian																	
13	Pengajuan Bab 4 & 5																	
14	Jurnal Penelitian																	
15	Pengumpulan skripsi & jurnal																	

Sumber Data: Data Olahan Pribadi 2019