

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang dimana artinya adalah suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu, yang menggunakan uraian-uraian atau keterangan-keterangan (travers, 1978). Data-data yang diperlukan dapat diambil secara langsung dari arsip perusahaan tanpa harus membuat terlebih dahulu, kemudian data-data tersebut dikumpulkan dan diolah lebih lanjut sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui peranan *reception* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di *Best Western Papilio Hotel Surabaya*

Kualitatif merupakan sebuah cara yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu permasalahan. Penelitian yang mengembangkan pengertian tentang individu dan kejadian dengan memperhitungkan konteks yang relevan. Bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Tujuannya untuk memahami fenomena sosial melalui gambaran *holistic* dan memperbanyak pemahaman mendalam. Asumsi dari kualitatif adalah perilaku terikat konteks dimana

hal itu terjadi dan kenyataan sosial tidak bisa direduksi menjadi variabel-variabel sama dengan kenyataan fisik. Berupaya mencari pemahaman tentang kenyataan dari segi perspektif orang dalam, menerima subjektivitas dari peneliti dan pemeran.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan atau penyusunan tugas akhir adalah dengan kualitatif yaitu penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan membaca buku, literature dan tulisan yang berkaitan dengan tata cara/tugas.pelayanan bagian *receptionist Front Office Department* yang terkait dengan masalah yang diteliti, sehingga data yang diperoleh dari buku-buku teori, perpustakaan maupun informasi dari *Best Western Papilio Hotel Surabaya*

2. Sumber Data

Berdasarkan sumbernya, data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer yaitu data yang dibuat oleh peneliti untuk maksud khusus menyelesaikan permasalahan yang sedang ditanganinya. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

2. Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan untuk maksud selain menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Data ini dapat ditemukan dengan cepat. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur, artikel, jurnal serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

Selain data primer, sumber data yang dipakai peneliti adalah sumber data sekunder, data sekunder didapat melalui berbagai sumber yaitu literatur artikel, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan.

C. Metode Pengambilan Data

Metode pengumpulan data yang diperlukan adalah teknik pengumpulan data yang paling tepat, sehingga benar-benar didapat data yang valid dan reliabel. Jangan semua metode pengumpulan data dicantumkan jika sekiranya tidak dapat dilaksanakan. Jika satu metode dipandang mencukupi, maka metode lain tidak perlu digunakan dan tidak efisien.

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan dua cara yaitu :

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan terjun langsung mengikuti *job training* selama tiga bulan di Front Office (*Receptionist*) di *Best Western Papilio Hotel* Surabaya. Selama *job training* tersebut dikumpulkan data / informasi kongkret mengenai kinerja dari *Front Office* pada Tanggal 28 Mei sampai dengan 28 Agustus 2015.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan menanyakan pertanyaan-pertanyaan yang ditanyakan secara langsung kepada subjek penelitian yang terkait dengan hal-hal yang tidak jelas dan tidak ditemui dalam teori pada kuliah, misalnya; mutu, kelebihan dan kekurangan pelayanan petugas serta *job description*nya. Wawancara ini dilakukan pada saat melakukan praktek kerja lapangan di *Best Western Papilio Hotel* Surabaya. Adapun jenis informasi yang didapat sudah dipilih secara selektif terlebih dahulu mengenai keterkaitannya dengan objek penelitian tugas akhir ini. Adapun informan-informan yang dipilih untuk diwawancara adalah karyawan departemen *Front Office* di *Best Western Papilio Hotel* Surabaya .

3. Dokumentasi

Pengumpulan data dilakukan dengan jalan mempelajari dan memanfaatkan catatan atau laporan yang ada dalam perusahaan yang ada

kaitannya dengan obyek penulisan. Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada penulis untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.

D. Metode Analisis Data

Data yang ada baik data yang diperoleh secara langsung ataupun tidak langsung dianalisis secara diskriptif kualitatif dengan melihat kaitan data yang diperoleh dengan teori yang ada, sehingga nantinya data yang dipakai sebagai bahan pembahasan masalah lebih lanjut merupakan data-data yang berkualitas sehingga dapat memberikan sumbangan pikiran guna pemecahan masalah yang ada.