

## BAB III

### METODOLOGI

#### 3.1 Terminologi

Sesuai dengan tujuam ini, penulis akan menjelaskan arti dari judul proyek Akhir yang memiliki judul yaitu “ OPTIMALISASI PELAYANAN KARYAWAN GUNA MEMENUHI KEBUTUHAN TAMU DI *BUSINESS CENTER HOTEL BUMI SURABAYA* “

Optimalisasi	: Menjadikan paling baik; menjadikan paling tinggi.
Pelayanan	: Perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan tamu dengan memperoleh imblan; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan diadakannya jual beli (barang).
Karyawan	: Orang yang bekerja pada suatu lembaga (kantor, perusahaan, dsb) dengan mendapat gaji.
Guna	: Manfaat; untuk; bagi.
Memenuhi	: Mencukupi; mengabdikan; memuaskan: hasil pekerjaannya; menjalankan (kewajiban),
Kebutuhan	: Yang dibutuhkan dan diinginkan (orang)
Tamu	: Orang yang datang berkunjung ketempat orang lain atau ke perjamuan dengan segala

pengorbanan, orang yang datang untuk menginap (di hotel), untuk membeli (toko).

Di : Kata depan untuk menandai tempat, kata depan untuk menandai waktu, dari: jauh.

*Business Center* : Pusat pelayanan bisnis.

Hotel Bumi Surabaya : Objek atau tempat penelitian.

Pelayanan yang diberikan di *Business Center* tidak hanya dihasilkan dari hasil kerja sumber daya manusia yang berkualitas (karyawan) saja, tetapi juga dipengaruhi oleh fasilitas-fasilitas yang digunakan sebagai penunjang dalam melakukan pekerjaan untuk memenuhi kebutuhan tamu karena dengan adanya pelayanan yang optimal dari karyawan dan fasilitas-fasilitas yang mendukung, hotel mencapai produktivitas dan laba yang maksimal. Tamupun merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan mempengaruhi tamu untuk kembali ke hotel.

## **3.2 Jenis dan Sumber Data**

### **3.2.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan adalah data *kualitatif*. Menurut Bogdan dan Taylor (1992: 21-22) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan, sejarah, tingkah laku, fungsionalisasi organisasi, aktivitas social dan perilaku orang-orang yang diamati.

### **3.2.2 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penulisan ini adalah :

1. Data primer : data yang dikumpulkan atau diperoleh dari penelitian secara langsung atau dari survey lapangan di Hotel Bumi Surabaya bagian *Front Office Department* di *outlet Business Center*.
2. Data sekunder : data yang diperoleh dari buku-buku literatur di perpustakaan Politeknik Nsc Surabaya dan Hotel Bumi Surabaya serta laporan sumber data lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **3.3 Tehnik Pengambilan data**

#### **3.3.1 Observasi**

Adalah suatu teknik pengumpulan data dengan cara langsung mendatangi tempatnya untuk mengadakan penelitian serta pengamatan di Hotel Bumi Surabaya Jl. Basuki Rachmat No.106-128, Surabaya.

#### **3.3.2 Dokumentasi**

Adalah tehnik pengumpulan data baik dengan cara mengambil gambar, literatur atau foto di Hotel Bumi Surabaya, mempelajari dan mencatat tentang apa yang dilakukan selama *survey* yang hubungannya dengan karya tulis tugas akhir ini dan kemudian dikumpulkan, diolah, dibahas, dipelajari dan dibandingkan yang nantinya akan tersusun proyek akhir ini.

#### **3.3.3 Interview**

Adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara dan tanya jawab dengan Bapak Didik Puryanto selaku *Assistant Front Office Manager* di Hotel Bumi Surabaya.

### **3.4 Metode Analisis Data**

Adapun metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode *deskriptif kualitatif*. Penelitian *deskriptif kualitatif* yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan kondisi, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang bersangkutan dengan masalah yang ditulis dan mengadakan pengamatan langsung di *Business Center Hotel Bumi Surabaya*.