

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Terminologi

Pada bagian ini penulis menjelaskan arti dari isi proyek akhir yang menjadi maksud dari judul penelitian ini, sehingga tidak akan menimbulkan penafsiran yang keliru terhadap maksud penelitian ini. Dalam penelitian ini penulis tertarik untuk mengambil judul “Pentingnya Penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* Guna Meningkatkan Pelayanan di Club Olympia Hotel Bumi Surabaya”

Dari judul tersebut yang dimaksud pengertiannya adalah :

- **Pentingnya** : Suatu pokok masalah yang dianggap perlu untuk mencapai posisi utama atau tujuan yang tertentu.
- **Penerapan** : Menyamakan atau menyeimbangkan suatu perbedaan untuk dijadikan suatu ketetapan.
- **Standard** : Ukuran tertentu yang dijadikan patokan sesuatu yang dianggap memiliki nilai tetap.
- **Operational** : Operasi yang berhubungan dengan pelaksanaan program kerja.
- **Procedure** : Suatu cara melakukan kegiatan yang disusun secara rapi dan sistematis.

- **Guna** : (1) proses, cara, perbuatan menerapkan (2) kata depan untuk menyatakan tujuan
- **Meningkatkan** : (1) Mempertinggi; memperhebat (produksi dsb); (2) mengangkat diri
- **Pelayanan** : Perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan tamu dengan memperoleh imbalan; kemudahan yang diberikan sehubungan dengan diadakannya jual beli (barang)
- **Di** : Kata depan untuk menandai tempat, kata depan untuk menandai waktu
- **Club Olympia** : Objek atau tempat penelitian yaitu pusat kebugaran atau *fitness centre* yang dimiliki Hotel Bumi Surabaya dan berlokasi di Lt.3.

## 3.2 Teknik Pengumpulan Data

### 3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif yaitu mengemukakan teori atau konsep tentang hal-hal yang menyangkut dengan masalah-masalah yang dibahas dalam penulisan ini dengan melihat literature-literature yang ada, baik dari buku maupun dari internet.

### 3.2.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah lokasi atau objek dimana penulis mengadakan penelitian yaitu di pusat kebugaran “Club Olympia” yang terletak di Lt.3 Hotel Bumi Surabaya - Jalan Basuki Rachmad No. 106-128 Surabaya.

Sumber data lain yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### 1) Data Primer

Data yang diperoleh melalui studi lapangan atau *field research*, sehingga penulis mempelajari tentang tema yang diteliti secara langsung pada objek yang telah ditentukan yaitu di Club Olympia Hotel Bumi Surabaya.

#### 2) Data Sekunder

Data yang diperoleh melalui studi pustaka atau dengan mempelajari literatur-literatur yang sesuai dengan tema yang diteliti di perpustakaan (Noya Veri, 2007)

### 3.2.3 Metode Pengambilan Data

1. Observasi : yaitu pengumpulan data dengan cara langsung mendatangi dan mengadakan pengamatan secara langsung ke objek yang diteliti yaitu di Club Olympia Hotel Bumi Surabaya.

2. Dokumentasi : yaitu pengumpulan data dengan cara membaca dan mencatat literatur yang berupa buku-buku dan karya lain.

### **3.3 Metode Analisis Data**

Metode yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Yaitu melakukan studi dengan membaca literatur, khusus untuk memperdalam ilmu pengetahuan dan landasan teoritis dalam menganalisa data dan permasalahan melalui karya tulis dan sumber-sumber lainnya sebagai bahan pertimbangan dalam penulisan tugas akhir. Penelitian kepustakaan dilakukan dengan mencari referensi di buku, internet, serta penelitian terdahulu mengenai penerapan *Standard Operational Procedure (SOP)* . Dan melakukan pengamatan secara langsung di Club Olympia Hotel Bumi Surabaya dan mengumpulkan data primer selama melaksanakan program *On The Job Training* selama 3 bulan.