

BAB III

MEDETODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pada bab III penulis akan menjelaskan dari judul yang diangkat dalam penulisan proyek tugas akhir ini yaitu : Prosedur pelayanan prima *Room Boy* di Hotel Metro Surabaya.

Desain penelitian yang dilakukan penulis yaitu menggunakan penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dilakukan bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu fenomena secara detail untuk menggambarkan yang terjadi (Sugiyono,2011:6).

Persepsi dari judul diatas merupakan suatu bentuk untuk mengetahui prosedur pelayanan yang dilakukan *Room Boy* di Hotel Metro Surabaya seperti mengadakan *training* kepada karyawan, karena baik buruknya kualitas pelayanan berdasarkan dari cara *Room Boy* dalam menyambut, melayani, dan mengatasi keluhan dari tamu tersebut, untuk mengukur pelayanan yang telah diberikan kepada tamu dapat dilihat dari keramahan, kecepatan, ketepatan, *knowlegde* dan *performance* dari *Room Boy* itu sendiri. *Room Boy* harus memberikan pelayanan yang baik kepada tamu agar tamu merasa senang dan kembali lagi ke hotel. Jadi pelayanan *Room Boy* sangat berpengaruh terhadap peningkatan hunian kamar di Hotel Metro Surabaya.

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang disajikan berupa kata-kata atau kalimat baik secara tertulis maupun lisan dari orang-orang yang dapat diamati. Jenis data yang dipergunakan penulis berupa data hasil wawancara kepada informan.

2. Sumber Data

Dalam penulisan laporan ini penulis telah mengumpulkan sumber data baik primer maupun sekunder :

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2011:134) data primer adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber asli atau sumber pertama dari mana data tersebut diperoleh. Sumber data yang dipergunakan adalah melalui studi lapangan, sehingga penulis mempelajari tentang tema yang penulis angkat secara langsung pada objek yang ditentukan dari data yang dihasilkan melalui studi lapangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak lain atau hasil penelitian pihak lain yang bersumber dari bahan bacaan atau dokumentasi. Data sekunder dapat diperoleh dengan cara membaca,

mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber pada literatur dan buku-buku perpustakaan atau data dari perusahaan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti (Sugiyono 2011:137).

C. Metode Pengambilan Data

1. Penelitian lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data primer yaitu data yang diperoleh melalui :

a. Observasi

pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung kepada suatu objek yang di teliti dalam waktu yang singkat dan bertujuan untuk mendapatkan gambaran objek penelitian. Observasi dilakukan oleh penulis dengan cara mengamati secara langsung kegiatan yang dilakukan di hotel, khususnya mengenai bagaimana pelayanan *service excellece* kepada tamu yang diterapkan pada hotel Metro, misalnya penulis mengamati dan mencatat kegiatan petugas *Room Boy* dalam melayani tamu hotel, mengamati kegiatan yang berkaitan dengan pencatatan dokumen, mengamati persiapan penyajian kamar sebelum tamu *check-in* dan sebagainya, sehingga peneliti dapat mengetahui prosedur kerja dari seorang *Room Boy* dan menanyakan langsung hal-hal yang kurang jelas kepada *Supervisor Room* atau karyawan hotel mengenai operasional *Room Boy* .

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu cara untuk mengumpulkan data dengan mengajukan pertanyaan langsung kepada informan. Penulis menerapkan metode ini dengan cara mengadakan tanya jawab secara sistematis yaitu dengan cara membuat daftar pertanyaan terlebih dahulu, kemudian menanyakan pertanyaan terlebih dahulu, kemudian menanyakan pertanyaan tersebut secara langsung kepada tamu hotel atau petugas yang terkait guna mendapatkan keterangan yang berkaitan dengan masalah yang akan ditulis.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang merupakan faktor penunjang yang bersifat teoritis kepustakaan, hal ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dari berbagai buku-buku, diktat, dan sumber kepustakaan lainnya yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian. Sehingga dapat menyelesaikan penelitian dengan baik.

D. Metode Analisis Data

Analisa data yang penulis sampaikan adalah metode analisis data kualitatif, yaitu menganalisis, menggambarkan dan meringkas serta membandingkan teori-teori yang diterima di bangku kuliah maupun dari buku-buku panduan yang ada hubungannya dengan penulisan ini sesuai dengan

judul penulis angkat dengan kenyataan yang terjadi berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil dari wawancara maupun pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.