

## BAB III METODOLOGI

### 3.1 Terminologi

Sub bab ini menjelaskan tentang arti judul dari penyusunan Proyek Akhir ini agar makna dari judul tersebut dapat dipahami.

- Peranan : Tindakan yang dilakukan oleh seseorang di suatu kegiatan atau peristiwa.
- Komunikasi : Proses menyampaikan pesan oleh komunikator terhadap komunikan melalui media yang menimbulkan efek tertentu.
- Bahasa Inggris : Salah satu bahasa asing ang telah menjadi bahasa internasional di dalam menunjang kegiatan - kegiatan misalnya berbisnis.
- *Receptionist* : Petugas kantor depan yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam *menghandle check - in* dan *check - out* maupun *complaint* secara tepat, cepat, ramah tamah, dan santun.
- Meningkatkan : Usaha perubahan untuk menjadi lebih baik.
- Pelayanan : Suatu bentuk jasa yang diutamakan di dalam *hospitality industry*.
- Hotel : Suatu akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa – jasa lainnya untuk umum dan dikelola secara komersial.

## 3.2 Teknik Pengumpulan Data

### 3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penulisan Proyek Akhir ini adalah :

- 1 Data kualitatif

yaitu data yang bersifat deskripsi yang menggunakan uraian – uraian atau keterangan – keterangan.

- 2 Data kuantitatif

Yaitu data yang bersifat numerik dengan hasil perhitungan analisis.

### 3.2.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam Proyek Akhir ini adalah :

- 1 Data Primer

Peneliti mengumpulkan data dengan membagikan *questioner* ke tamu – tamu Hotel Sahid yang ada di *lobby area* secara acak. Tamu – tamu Hotel Sahid Surabaya rata – rata perharinya adalah 40 orang diakumulasikan selama satu minggu maka jumlah populasinya adalah 280 orang. Jika jumlah tamu perminggu >100 orang maka sampel yang digunakan adalah 20 % dari jumlah populasi adalah 56 orang, tetapi peneliti hanya membagikan *questioner* ke 30 orang responden sesuai *standart minimal* pengumpulan data di dalam statistik.

2. Data Sekunder

Peneliti mendapatkan referensi dari buku – buku dan Proyek Akhir dari kakak – kakak kelas sebelumnya yang ada di perpustakaan Politeknik NSC Surabaya.

### 3.23 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

#### 1. *Interview*

Penulis melakukan *interview* dengan beberapa *staff Front Office Department*, yaitu dengan Bapak Didik Sujarwo, selaku *Front Office Manager*, Bapak Erick, selaku Supervisor dan beberapa resepsionis diantaranya : Ester, Rhea, Lian dan Yuli.

#### 2. Dokumentasi

Mengumpulkan informasi dari dokumen – dokumen yang ada di Hotel, misalnya sejarah berdirinya Hotel Sahid, struktur organisasi, fasilitas – fasilitas yang ada di Hotel Sahid dan *form – form* yang digunakan di *Front Office Department*.

#### 3. *Quetioner*

Penulis membagikan *quetioner* ke tamu – tamu Hotel Sahid Surabaya dengan jumlah responden sebanyak 30 orang.

### 3.2 Teknik Analisis Data

Pada penulisan Proyek Akhir ini, analisis data dilakukan sejak persiapan penelitian sampai dengan proses penelitian selesai (*flow model analysis*) dengan menggunakan data primer dan data sekunder sebagai penunjang, serta menggunakan data kualitatif dalam teknik pengumpulan data.