

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2013:2), “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan”. Sedangkan “penelitian kualitatif pada hakikatnya adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti keadaan yang alamiah. Peneliti merupakan instrumen kunci yang mengumpulkan data secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil dari penelitian lebih menekankan makna dari generalisasi” (Sugiyono, 2013:1).

Menurut Sugiyono (2013:206) yang dimaksud dengan metode deskriptif analitis adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi .

Alasan penggunaan penelitian kualitatif ini karena data yang diteliti berupa tuturan lisan yang disampaikan dalam bentuk narasi oleh seorang narator dan tuturan yang disampaikan oleh penutur yang bersangkutan dalam narasi tersebut. Kemudian, data tersebut ditranskripsikan ke dalam bentuk tulisan dan dianalisis berdasarkan teori yang digunakan.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta yang berlokasi di Jl. M.H. Thamrin No.Kav. 9, RT.9/RW.4, Gondangdia, Menteng, Kota Jakarta Pusat, DKI Jakarta. Penelitian ini dilakukan selama bulan Mei sampai dengan Agustus 2018, selama peneliti melakukan magang atau kerja lapangan.

### 3.3 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2010:38) Variabel Penelitian adalah Suatu atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Variabel dalam penelitian ini menggunakan Variabel Bebas Terikat.

Variabel Bebas menurut Sugiyono (2011:72) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya Variabel Dependen (terikat). Variabel Terikat menurut Sugiyono (2012:59) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.

Variabel Bebas (X) dalam penelitian ini adalah Hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta, tempat dimana peneliti melakukan penelitian dan proses kerja magang. Sedangkan Variabel Terikat (Y) dalam penelitian ini adalah informasi dan proses *check-in* dengan sub variabel yaitu:

Informasi (Krismaji, 2014:14):

- Data yang berguna dalam meningkatkan pengetahuan
- Memudahkan dalam mengambil keputusan

Proses *Check-In* (Amie Taylor, 2018:24):

- Konfirmasi pemesanan kamar, penempatan kamar, menjelaskan kebijakan hotel
- Kepuasan tamu

Berikut ini (halaman selanjutnya) adalah variabel, sub variabel, beserta indikator penelitian yang telah dijabarkan ke dalam bentuk tabel.

**Tabel 3.1.**

**Variabel, Sub Variabel, dan Indikator Penelitian**

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Hotel <i>Four Points by Sheraton</i> Jakarta		Wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada karyawan kantor depan ( <i>Front Office</i> ) di hotel <i>Four Points by Sheraton</i> Jakarta.
Informasi (Krismaji, 2014:14)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Data yang berguna dalam meningkatkan pengetahuan</li> <li>- Memudahkan dalam mengambil keputusan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apakah Informasi dalam pemesanan kamar online berguna bagi tamu untuk mengambil keputusan?</li> <li>- Apa saja informasi dalam pemesanan kamar online yang berguna bagi tamu dalam proses <i>check-in</i>?</li> </ul>
Proses <i>check-in</i> (Amie Taylor, 2018:24)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konfirmasi pemesanan kamar, penempatan kamar, menjelaskan kebijakan hotel</li> <li>- Kepuasan tamu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apa saja informasi yang diberikan pada tamu dalam proses konfirmasi pemesanan kamar?</li> <li>- Apakah informasi pemesanan kamar dalam proses <i>check-in</i> mempengaruhi kepuasan tamu?</li> </ul>

### 3.4 Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian ini terdiri dari tahap pra-lapangan dan tahap pekerjaan lapangan yang akan diuraikan sebagai berikut :

#### 3.4.1 Tahap Pra-lapangan

Tahap kegiatan pra-lapangan yang harus dilakukan oleh peneliti dalam tahapan ini yaitu etika penelitian lapangan. Kegiatan dan pertimbangan tersebut adalah:

1. Menyusun rancangan penelitian
2. Memilih lapangan penelitian
3. Mengurus perizinan untuk melakukan penelitian
4. Menjajaki dan menilai lapangan
5. Memilih dan memanfaatkan informan
6. Menyiapkan perlengkapan penelitian
7. Mempertimbangkan persoalan etika penelitian

#### 3.4.2 Tahap Pekerjaan Lapangan

Uraian tahap pekerjaan lapangan adalah sebagai berikut:

1. Memahami Latar Penelitian dan Persiapan diri
  - a. Pembatasan latar dan peneliti
  - b. Penampilan
  - c. Pengenalan hubungan peneliti di lapangan
  - d. Jumlah waktu studi
2. Memasuki Lapangan:
  - a. Keakraban hubungan antara peneliti dengan informan
  - b. Peranan peneliti
3. Berperan serta sambil mengumpulkan data dengan melakukan:
  - a. Mencatat data
  - b. Analisis lapangan

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2013:193), menyatakan bahwa “apabila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan *interview* (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya”.

Pengumpulan data dilakukan dengan pengambilan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data primer merupakan pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi atau pengamatan langsung ke tempat kejadian dan wawancara dengan informan yang merupakan karyawan dari hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta, sedangkan pengumpulan data sekunder didapatkan dari buku-buku, jurnal, maupun artikel yang dibaca oleh peneliti sebagai referensi penulisan.

#### 3.5.1 Data Primer

Data primer didapatkan dengan cara :

##### 1. Observasi atau Pengamatan Langsung

Menurut Sugiyono (2013:203), “observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain”. Observasi atau pengamatan langsung pada penelitian ini akan dilakukan dengan cara melihat kondisi langsung proses *check-in* yang dilakukan oleh agen penerima tamu dalam departemen kantor depan di hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta.

##### 2. Wawancara (*Interview*)

Sugiyono (2013:194), *interview* (wawancara) digunakan sebagai teknik pengumpulan data, apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

Esterberg dalam Sugiyono (2010: 233) mengemukakan tiga jenis wawancara, yaitu wawancara terstruktur, semistruktur, dan tidak terstruktur. Wawancara tidak berstruktur (unstructured interview) merupakan wawancara yang bebas dan peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara tidak berstruktur atau terbuka sering digunakan dalam penelitian pendahuluan atau malahan untuk penelitian yang lebih mendalam tentang subjek yang diteliti. Pada penelitian pendahuluan, peneliti berusaha memperoleh informasi awal tentang berbagai isu atau permasalahan yang ada, sehingga peneliti dapat menentukan secara pasti permasalahan atau variabel apa yang harus diteliti.

Menurut Lincoln dan Guba, dalam Sugiyono (2010: 235) menyatakan tujuh langkah dalam penggunaan wawancara untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif, yaitu:

1. Menetapkan kepada siapa wawancara itu dilakukan,
2. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan pembicaraan,
3. Mengawali atau membuka alur wawancara,
4. Melangsungkan alur wawancara,
5. Mengkonfirmasi hasil wawancara dan mengakhirinya,
6. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan,
7. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang diperoleh.

Menurut Patton yang ditulis dalam Sugiyono (2010:322-323) menggolongkan enam jenis pertanyaan yang saling berkaitan, yaitu:

1. Pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman,
2. Pertanyaan yang berkaitan dengan pendapat,
3. Pertanyaan yang berkaitan dengan perasaan,
4. Pertanyaan tentang pengetahuan,
5. Pertanyaan yang berkaitan dengan indera,
6. Pertanyaan yang berkaitan dengan latar belakang atau demografi.

Dalam melaksanakan wawancara yang baik, dibutuhkan beberapa alat yang berguna dalam menunjang keaslian hasil wawancara tersebut. Menurut Sugiyono (2010: 239) alat-alat yang diperlukan dalam wawancara adalah:

1. Buku catatan berfungsi untuk mencatat semua percakapan dengan informan.
2. Tape recorder berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan.

Dalam menentukan informan untuk melakukan wawancara, peneliti menentukan karakteristik dari informan agar sumber dan data yang dikumpulkan bisa dipercaya dan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan oleh peneliti. Berikut adalah daftar karakteristik informan yang akan di wawancarai:

1. Informan harus merupakan karyawan divisi kantor depan hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta.
2. Informan harus memiliki pengalaman setidaknya 1 (satu) tahun bekerja di divisi kantor depan *Hotel Four Points by Sheraton* Jakarta.
3. Informan harus memiliki pengalaman setidaknya 2 (dua) tahun bekerja di industri perhotelan.
4. Informan harus memiliki pengalaman setidaknya 2 (dua) tahun bekerja di divisi kantor depan hotel.
5. Informan harus memiliki pengalaman dalam melakukan *check-in*, *check-out*, dan menangani reservasi *online* di industri perhotelan.

Dalam memulai wawancara, peneliti melakukan beberapa langkah dalam mempersiapkan wawancara dengan para informan. Berikut adalah langkah-langkah yang dilakukan oleh peneliti sebelum memulai wawancara:

1. Memilih informan yang sesuai dengan kriteria informan yang telah dipersiapkan oleh peneliti.
2. Menginformasikan informan mengenai tema, judul, dan garis besar dari isi penelitian.

3. Meminta izin dari informan untuk melakukan wawancara dan menggunakan hasil wawancara sebagai data penelitian.
4. Meminta kesediaan waktu wawancara dengan para informan sesuai dengan waktu yang dapat informan sediakan.
5. Melakukan *briefing* terlebih dahulu mengenai permasalahan yang akan diangkat oleh peneliti dalam penelitian.
6. Melakukan *briefing* terlebih dahulu dengan para informan mengenai tujuan wawancara yang akan dilakukan oleh peneliti.
7. Melakukan *briefing* terlebih dahulu dengan para informan mengenai pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan oleh peneliti.
8. Melakukan *briefing* terlebih dahulu dengan para informan mengenai pengenalan identitas informan dalam rekaman sebelum peneliti mengajukan pertanyaan.

#### 3.5.2 Data Sekunder

Sugiyono (2015:137) mengatakan bahwa “Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Atau dapat dikatakan data sekunder diperoleh dari sumber yang telah ada. Dalam penelitian ini, data sekunder yang dapat digunakan oleh peneliti adalah kartu komentar tamu baik dari hotel maupun dari *website review* mengenai hotel tersebut di internet.

### 3.6 Analisis Data

Setelah mendapatkan data-data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka langkah selanjutnya adalah mengolah data yang terkumpul dengan menganalisis data, mendeskripsikan data, serta mengambil kesimpulan. Untuk menganalisis data ini menggunakan teknik analisis data kualitatif, karena data-data yang diperoleh merupakan kumpulan keterangan-keterangan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi

Sugiyono (2014:206) menyatakan bahwa “Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Kegiatan dalam analisis data

adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan”. Data yang didapat dalam analisis kualitatif menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam susunan kata yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu proses analisis. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

### 3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan salah satu langkah dalam proses analisis yang merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan mentransformasikan data kasar yang muncul dari catatan tertulis yang di dapat di lapangan. Proses ini juga mencakup dalam membuang data yang tidak perlu, menggolongkan, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga akhirnya dapat ditarik kesimpulan dan diverifikasi. Reduksi data dapat dilakukan dengan melakukan seleksi ketat hasil wawancara, ringkasan singkat, menggolongkan pola data menjadi lebih kecil.

### 3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang dituangkan dalam bentuk uraian dengan teks naratif, dan didukung oleh dokumen-dokumen, serta foto-foto maupun gambar sejenisnya untuk diadakanya suatu kesimpulan.

### 3.6.3 Menarik Kesimpulan

Proses menarik kesimpulan dalam penelitian ini dapat diartikan sebagai proses pengartian data menjadi kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas menjadi lebih terperinci dan mudah dipahami. Kesimpulan akhir akan muncul sesuai dengan besarnya kumpulan catatan atau data yang didapat di lapangan selama proses penelitian (observasi dan interview).