BAB III

METODE PENELITIAN

Metodelogi penelitian merupakan seperangkat pengetahuan tentang langkah-langkah sistematis dan logis dalam mencari data yang sehubungan dengan masalah tertentu. Data tersebut kemudian diolah, dianalisis, dan disimpulkan kemudian mencari cara pemecahannya.

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini digolongkan sebagai penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memanfaatkan wawancara terbuka untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dan memahami sikap, pandangan, perasaan dan perilaku individu atau sekelompok orang.[1]

Jika dilihat dari segi jenis penelitian, maka penelitian ini masuk kedalam kategori jenis studi kasus. Studi kasus adalah suatu model penelitian kualitatif yang bersifat terperinci, dan mendalam serta lebih diarahkan sebagai upaya untuk menelaah masalah-masalah atau fenomena yang bersifat kontemporer.[2]

Pendekatan yang dilakukan oleh peneliti dalam hal ini adalah pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode studi kasus. Studi kasus *(case study)* adalah suatu model yang menekankan pada eksplorasi dari suatu "sistem yang terbatas" *(bounded system)* pada

[1] Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* , (Alfabeta: Bandung) hal. 7

[2] Sugiyono,2012 *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D* , (Alfabeta: Bandung) hal. 8

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

satu kasus atau beberapa kasus secara mendetail, disertai dengan penggalian data secara mendalam yang melibatkan beragam sumber informasi yang kaya akan konteks.[3] Studi kasus adalah suatu model penelitian kualitatif yang terperinci tentang individu atau suatu unit sosial tertentu selama kurun waktu tertentu.

Studi kasus adalah suatu inkuiri empiris yang menyelidiki fenomena di dalam konteks kehidupan nyata, bilamana batas-batas antara fenomena dan konteks tak tampak dengan tegas dan di mana multisumber bukti dimanfaatkan.[4]

Tujuan studi kasus adalah untuk membentuk gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus ataupun status dari individu, yang kemudian dari sifat-sifat khas tersebut akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum.

Penulis menggunakan penelitian kualitatif karena mempunyai dua alasan, yaitu: pertama, lebih mudah mengadakan penyesuaian dengan kenyataan yang berdimensi ganda. Kedua, lebih mudah menyajikan secara langsung hubungan antara peneliti dan subjek penelitian, serta memiliki kepekaan dan daya penyesuaian diri dengan pengaruh yang timbul dari pola-pola nilai yang dihadapi.

B. Lokasi Penelitian

[3] Haris Herdiansyah, 2010, Metodologi Penelitian Kualitatif untuk ilmu-ilmu sosial, (Salemba Humanika : Jakarta) hal 76

[4] Dedik Prabowo, 1996, Studi Kasus: Desain dan Metode, (PT Raja Grafindo Persada: Jakarta) hal 18

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Obyek penelitian adalah yang menjadi pokok perhatian dari suatu penelitian. Adapun yang menjadi obyek penelitian adalah manajemen mutu di Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya. Berlokasi di jl. KH. Mas Mansyur No. 151, Nyamplungan, Pabean Cantikan, Surabaya.

C. Jenis dan Sumber Data

Hampir seluruh data yang diperoleh oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data primer yang digali langsung dari informan atau narasumber untuk mendapatkan data yang *real* dan akurat. Selanjutnya untuk data pendukung yang lainnya peneliti menggunakan data-data kepustakaan atau hal yang berkaitan dengan objek penelitian.

1. Jenis Data

Pada penelitian ini, ada dua macam jenis data yang akan digunakan oleh peneliti untuk mendukung penelitian diantaranya, sebagai berikut:

Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.[5] Data primer ini tidak tersedia dalam bentuk file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau responden, yaitu orang-orang yang dijadikan obyek penelitian atau orang yang di jadikan sebagai sasaran untuk mendapatkan informasi atau data. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diambil langsung dari Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan manajer oprasional Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya. Data yang digali dari nara sumber adalah data kepuasan

[5] Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif Dan R dan D*, (Alfabeta:Bandung) hal 225

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pelanggan terhadap pelayanan hotel, pengambilan suatu keputusan, perbaikan secara terus-menerus, budaya perusahaan, startegi bersaing dengan hotel konvensional, strategi mempertahankan pelanggan hotel, dan penanganan keluhan *customer*. Semua data yang digali oleh peneliti untuk mendapatkan informasi tentang penelitian.

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.[6] Data ini biasanya data yang sudah tersedia, sehingga kita hanya mencari dan mengumpulkan. Untuk mendapatkan data sekunder, penulis membaca buku, artikel, web, dan penelitian terkait.

2. Sumber Data

Koleksi data merupakan tahapan dalam proses penelitian yang penting, karena hanya dengan mendapatkan data yang tepat maka proses penelitian akan berlangsung sampai peneliti mendapatkan jawaban dari perumusan masalah yang sudah ditetapkan. Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini terbagai atas:

a. Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama, yaitu informasi-informasi yang diperoleh dari pihak Hotel Grand Kalimas Syariah Surabaya. Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana dapat diperoleh dari HRD *(Human Resources Development)* Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya.

[6] Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif Dan R dan D,* (Alfabeta:Bandung) hal 225

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk jadi atau sudah diolah dalam bentuk dokumen-dokumen.

D. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian, ada tahap-tahap yang dilalui peneliti mulai dari awal penelitian hingga analisis data. Tahapan tahapan ini dilakukan agar penelitian berjalan sesuai dengan prosedur penelitian. Tahapan penelitian merupakan suatu langkah-langkah dalam penelitian yang dilakukan peneliti yang dimulai dengan mencari data di lapangan sampai dengan upaya penelitian untuk menganalisis data yang diperoleh. Pada penelitian ini, tahapan yang dilalui peneliti, yaitu:

1. Tahap pra lapangan

   Tahap ini merupakan tahap awal dalam mengadakan penelitian, peneliti memulai dari membuat proposal penelitian, memilih lapangan atau subyek penelitian. Ada empat tahap yang dilakukan peneliti, yakni antara lain:

   a. Menyusun Rancangan Penelitian

      Sebelum melakukan penelitian, peneliti menyusun rancangan penelitian. Rancangan ini terdiri dari mencari judul yang sesuai dengan konsentrasi dan jurusan yang ditekuni peneliti. Kemudian setelah judul disetujui oleh ketua jurusan, peneliti membuat proposal penelitian untuk diajukan kepada jurusan. Proposal ini merupakan langkah awal apakah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penelitian ini akan dilanjutkan atau harus mencari judul penelitian lain.

b. Memilih Lapangan Penelitian

Sesuai dengan judul skripsi peneliti memilih lapangan penelitian di Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya.

c. Mengurus Perizinan

Setelah proposal disetujui, dilanjutkan dengan mengurus surat izin penelitian untuk melakukan wawancara dan observasi data. Peneliti mengurus surat perizinan penelitian ke fakultas, untuk di berikan kepada pihak perusahaan. Karena pihak yang berwenang, dalam hal ini adalah obyek penelitian, berhak menolak atau menerima penelitian yang dilakukan. Mereka memiliki kewenangan secara formal. Dengan diterimanya surat izin tersebut, peneliti bisa dengan leluasa melakukan penelitian.

d. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Sebelum terjun ke lapangan, peneliti menyiapkan semua perlengkapan yang akan di gunakan untuk meneliti. Sehingga peneliti siap terjun ke lapangan penelitian dengan bekal tersebut. Jadi saat penelitian tidak terbengkalai, dan sesuai rencana.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Tahap Lapangan

Tahap lapangan ini, peneliti mencari informasi dan data-data yang menjadi pendukung utama dalam penelitian ini. Pada tahap ini, peneliti lebih fokus pada pencarian data di lapangan dalam menggali data. Ketika peneliti memasuki lapangan, peneliti selalu menjaga keakraban kepada subyek penelitian. Keakraban di perkukan, agar peneliti dan subyek penelitian melebur menjadi satu dan tidak ada lagi dinding pemisah keduanya. Dengan demikian subyek dengan suka rela menjawab pertanyaan yang diajukan peneliti dan memberikan informasi yang terkait dengan penelitian.

Tidak hanya keakraban yang di bangun, tetapi peneliti juga melihat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya yang dimiliki. Agar tidak sampai terpancing untuk kegiatan yang ada di lapangan dan melewati keterbatasan yang dimiliki peneliti. Catatan lapangan juga menjadi alat terpenting saat berada di lapangan. Catatan lapangan ini didapatkan saat peneliti mendapatkan berbagai data dan informasi saat di lapangan. Catatan lapangan ini di gunakan ketika peneliti lupa atau membutuhkan data-data saat menyusun laporan.

e. Penulisan Laporan

Setelah tahap lapangan selesai penulis membuat dan menyusun laporan yang berisi kegiatan yang telah dilakukan dalam bentuk tulisan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data peneliti memerlukan sumber data primer dan sumber data sekunder. Sember data primer diperoleh dari manajer operasional Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya. Dalam pengumpulan data ini peneliti menggunakan beberapa metode diantaranya:

1. Observasi

   Observasi adalah pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan pengindraan.[7] Pengumpulan data dengan metode observasi ini bertujuan untuk mendeskripsikan lingkungan yang diamati dan aktifitas-aktifitas yang berlangsung. Observasi memungkinkan peneliti mencatat peristiwa dalam situasi yang berkaitan dengan pengetahuan proporsional maupun pengetahuan yang langsung diperoleh dari data.[8]

   Berdasarkan pernyataan diatas, dapat penulis simpulkan yang dimaksud dengan observasi adalah cara penulis mengumpulkan data dengan mengamati manajemen mutu pada Hotel Grand Kalimas Syari'ah Surabaya. Dengan ini penulis mengamati letak geografis, cara kerja tim, kedisiplinan kerja, fasilitas yang disediakan, tampilan fisik hotel, pelayanan kepada konsumen.

7Burhan Bungin, 2011, *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*, (: Prenada Media Group:Jakarta) hal 118

8 Lexy J. Moleong, 2009, *Metode Penelitian Kualitatif: Edisi Revisi*, (PT Reamaja Rosdakarya:Bandung) hal 174

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu topik tertentu.[9] Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk mencari permasalahan yang harus diteliti dan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dari nara sumber.[10]

Pada penelitian ini, wawancara penulis dilakukan pada manajer hotel dan customer hotel. Beberapa data yang ingin diteliti tentang latar belakang, jumlah pegawai, evaluasi kerja, komunikasi antar tim. kepuasan pelanggan terhadap pelayanan hotel,budaya perusahaan, startegi bersaing dengan hotel konvensional, strategi mempertahankan pelanggan hotel, dan penanganan keluhan *customer*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subyek sendiri atau orang lain tentang subyek.[11] Dokumen bisa berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari seseorang. Dengan ini penulis mengamati tentang profil perusahaan, struktur organisasi, standart kinerja karyawan

---

9 Sugiyono,2012,*Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif Dan R dan D,* (Alfabeta:Bandung) hal 231

10 Sugiyono, 2012,*Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif Dan R dan D,* (Alfabeta:Bandung) hal 233

11 Haris Herdiansyah, 2011, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, (Salemba Humanika:Jakarta) hal 143

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

F. Teknik Validitas Data

Agar data menjadi Valid dan di nilai absah, perlu di lakukan perpanjangan penelitia, triangulasi, dan diskusi dengan para pakar. Perpanjangan penelitian dilakukan dengan memperbanyak intensitas kegiatan di lapangan, termasuk keterlibatan peneliti di lokasi penelitian.

Triangulasi Berarti meminta konfirmasi atas data yang telah diperoleh peneliti. Konfirmasi atas data yang telah diperoleh peneliti dengan memberikan laporan penelitian terdahulu kepada informan yang diteliti, agar mendapatkan koreksi. Setelah itu, laporan penelitian bisa di publikasikan.

Peneliti menggunakan metode triangulasi sumber. Triangulasi yaitu menganalisis jawaban subyek dengan meneliti kebenarannya dengan data empiris (Sumber data lainnya) yang tersedia. Disini jawaban subyek di *cross-check* dengan dokumen yang ada. Triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik teknik pengumpulan data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kreadibilitas data, yaitu mengecek dengan berbagai teknik pengumpulan data dari berbagai sumber data.[12] Misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan pribadi. Untuk menguji keabsahan informasi tidak dapat dilakukan dengan alat-alat uji statistic.

---

[12] Jonathan Sarwono, 2006, *Metode penelitian Kuantitatif dan kualitatif*, (Graha ilmu : Yogyakarta) hal 83

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

G. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Bliken yang dikutip oleh Lexy J.Moeleong, "Secara Konseptual analisis data merupakan proses sistemaris pencarian dan pengaturan transkip wawancara, catatan lapangan dan materi-materi lain yang telah dikumpulkan untuk peningkatan pemahaman mengenai materi tersebut dan untuk memungkinkan menyajikan apa yang sudah di temukan kepada orang lain."[13] Prinsip pokok teknik analisis kualitatif adalah mengolah dan menganalisis data-data yang terkumpul menjadi data yang sistematik,teratur, terstruktur dan mempunyai makna.

Analisis data pada riset kualitatif dapat berupa kata-kata, kalimat-kalimat atau narasi-narasi, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Tahap analisis data memegang peran penting dalam riset. Artinya kemampuan periset memberi makna kepada data merupakan kunci apakah data yang di peroleh memenuhi unsur reabilitas dan validitas atau tidak.

Dalam pnelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman yaitu analisis interaktif. Teknik analisis data kualitatif dengan analisis interaktif melalui tahapan sebagai baerikut :

[13] Lexy J. Moeleong, 2004, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (PT Rosda Karya :Bandung) hal 248

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyerdehanaan data dari semua data yang sudah didapat. Setelah itu data yang tidak diperlukan kemudian disisihkan dan data-data yang penting untuk penelitian dikumpulkan menjadi satu dan di klasifikasikan menjadi lebih spesifik. Dengan kata lain, reduksi data adalah proses penyederhanaan data dan memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan focus penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses pengorganisasian untuk memudahkan data untuk dianalisis dan disimpulkan. Data-data tersebut kemudian di pilah-pilah dan disortir menurut kelompoknya dan disusun dengan kategori yang sejenis untuk ditampilkan agar selaras dengan permasalahan yang dihadapi.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan Kesimpulan dalam proses ini adalah membuat atau mengumpulkan secara bulat tentang suatu permasalahan yang diteliti.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id