BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menjelaskan tentang pelaksanaan pengawasan kinerja sumber daya manusia devisi *front desk agent* di PT. Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syariah Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, yakni metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara triangulasi (gabungan), sedangkan analisis data bersifat induktif.[28]

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif *grounded theory*, yaitu penelitian yang memunculkan penjelasan umum (teori) tentang proses, aksi, atau interaksi yang dibentuk oleh pandangan dari sejumlah besar partisipan. Pandangan *grounded theory* harus berdasarkan pada data lapangan. Maka dari itu, *grounded theory* hadir untuk memunculkan teori tentang aksi, interaksi atau proses dengan saling menghubungkan kategori informasi berdasarkan pada data dari informan.[29] Dalam artian, peneliti menguraikan secara mendalam tentang pelaksanaan pengawasan kinerja sumber daya manusia devisi *front desk agent* pada PT Sofyan Inn

[28] Sugiyono, 2014, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Alfabeta, Bandung, hlm, 1.
[29] John W. Creswell, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm, 115 - 116.

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

Grand Kalimas Hotel Syariah Surabaya yang merupakan objek dari penelitian ini.

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian kualitatif, yakni penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.[30]

2. Lokasi Penelitian

PT Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya yang terletak di Jl. KH.Mas Mansyur No 151, Nyamplungan, Pabean Cantikan, Surabaya.

3. Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Hal pertama yang perlu diketahui, yakni data. Data adalah bahan keterangan tentang suatu objek penelitian.[31] Dalam teori penelitian kualitatif, agar sebuah penelitian dapat betul-betul berkualitas, data yang dikumpulkan harus lengkap. Data yang dimaksud ialah sebagai berikut: [32]

[30] Lexy J. Moleong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, hlm,6.
[31] Burhan Bungin, 2013, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, hlm, 123.
[32] Suharsimi Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, hlm, 21-22.

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) Data Primer

Adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya.

2) Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel,catatan, notulen rapat, SMS, dan lain-lain), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.

b. Sumber Data

Menurut *Moleong* yang dikutip oleh Suharsimi Arikunto, sumber data penelitian kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang diamati dengan detail agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya.[33] Teknik pengumpulan sumber data terdiri dari:

1) Sumber Primer, yakni sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

2) Sumber Sekunder, yakni sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. [34]

[33] Suharsimi Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik,* PT. Rineka Cipta, Jakarta, hlm, 22.

[34] Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&D,* Alfabeta, Bandung, hlm, 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

Mengingat peneliti berinteraksi secara langsung dengan informan, maka sumber data yang digunakan tersebut diharapkan dapat membantu dalam memperoleh informasi sedalam-dalamnya terkait dengan fokus penelitian.

Tabel 3.1. Sumber Data
Teknik Pengambilan Data

No.	Data	Sumber Data	TPD
1	Profil Perusahaan	Owner, *Fact Sheet*, Website Hotel	W, D
2	Pengawasan SDM Devisi *Front Desk Agent* PT Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya	GM, HRD, RDM, SPV, SDM *front desk agent*	W,O, D
3	Evaluasi Kinerja SDM Devisi *Front Desk Agent* PT Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya	GM, HRD, RDM, SDM *front desk agent*	W,O,D*

*Keterangan:

W : Wawancara

O : Observasi

D : Dokumentasi

4. Tahap-Tahap Penelitian

Sebelum melakukan sebuah penelitian, peneliti melakukan tahap-tahap penelitian yang telah disusun agar mempermudah melakukan penelitian.

a. Menyusun rancangan penelitian

Sebelum melakukan penelitian dan terjun ke lapangan, peneliti membuat suatu rancangan kegiatan terlebih dahulu, agar peneliti dapat dengan mudah mencari dan mengumpulkan data di lapangan.

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. Memilih lapangan penelitian

Peneliti menentukan lokasi serta bagian-bagian yang akan diteliti.

c. Mengurus Perizinan

Mengurus surat perizinan kepada pihak Fakultas dan Program Studi masing-masing agar penelitian berjalan dengan lancar dan tidak ada hambatan dikemudian hari.

d. Menjajaki keadaan lapangan

Dengan menjajaki keadaaan di lapangan, peneliti berusaha mengenal situasi dan kondisi melalui *stakeholder* yang ada.

e. Memilih dan memanfaatkan informasi

Memilih informasi apa saja yang ingin diperoleh dari informan, sehingga mampu menjawab kebutuhan penelitian terkait pelaksanaan pengawasan kinerja SDM devisi *front desk agent* PT Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya. Serta menggunakan informasi tersebut dengan sebaik-baiknya.

f. Menyiapkan perlengkapan penelitian

Menyiapkan beberapa perlengkapan yang dapat menunjang peneliti dalam proses penelitian seperti: buku, alat tulis, alat perekam suara, dan lain-lain.

g. Penelitian lapangan

Peneliti melakukan penelitian di lapangan dengan dibantu perlengkapan-perlengkapan penelitian yang telah disediakan agar

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 berjalan dengan lancar dan mendapatkan data-data yang sesuai dengan data yang dibutuhkan.

h. Penyusunan hasil penelitian

Setelah melakukan proses penelitian di lapangan, peneliti akan menyusun hasil laporan penelitian dengan baik dan benar.

5. Teknik Penggalian Data

Dalam melakukan penelitian, agar peneliti dapat memperoleh data yang valid serta dapat dipertanggung jawabkan, maka data tersebut diperoleh melalui:

a. Wawancara

Wawancara yaitu suatu proses memperoleh data atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap muka antara pewawancara dan informan dengan menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).[35] Dengan menggunakan teknik tersebut, informan yang akan di wawancarai terdiri atas beberapa staff *front desk agent*, staff manajer, dan juga *owner*.

b. Observasi

Adalah salah satu teknik penelitian yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan terhadap obyek, baik secara langsung

[35] Muhammad Nasir, 1999, *Metode Penelitian*, Ghalia Indonesia, Jakarta, hlm, 234.

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

maupun tidak langsung.[36] Hal-hal terkait yang dapat diamati secara langsung oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1) Mengetahui proses pelaksanaan pengawasan kinerja karyawan hotel
2) Mengetahui secara langsung permasalahan yang terjadi saat proses penelitian berlangsung.
3) Mengetahui secara langsung penerapan standar operasional perusahaan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu suatu proses memperoleh data atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara pengolahan dan penyimpanan informasi di bidang pengetahuan.[37] Selain itu, peneliti juga dapat menyampaikan data terkait SOP, *job desk*, kegiatan pelayanan *customer*, tata ruang, serta prosedur absensi karyawan yang terdapat pada PT Sofyan Inn Grand Kalimas Hotel Syari'ah Surabaya.

6. Teknik Validitas Data

Pengujian keabsahan data merupakan bagian yang amat penting dalam sebuah penelitian. Dalam penelitian kualitatif, kriteria utama hasil penelitian adalah valid, reliabel, dan obyektif. Oleh karena itu, temuan-

[36] Ali, Muhammad, 1985, *Penelitian Pendidikan, Prosedur, dan Teknologi*, Angkasa, Bandung, hlm, 81.
[37] Tim Prima Pena, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Gita Media Press, hlm, 232.

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

temuan data dilapangan harus sesuai dengan apa yang dilaporkan oleh peneliti. Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi:[38]

a. Perpanjangan pengamatan

Perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan untuk melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Hal tersebut diharapkan dapat mempererat hubungan peneliti dengan narasumber agar semakin akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Namun, hal tersebut akan dilakukan apabila sangat diperlukan.

b. Meningkatkan ketekunan

Meningkatkan ketekunan bertujuan untuk memastikan temuan data yang telah di kumpulkan oleh peneliti. Dengan melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan, maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Salah satu cara bagi peneliti dalam meningkatkan ketekunan adalah dengan membaca berbagai referensi berbagai buku maupun hasil penelitian atau dokumentasi-dokumentasi terkait dengan temuan peneliti.

c. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan

[38] Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,* Alfabeta, Bandung, hlm, 267-273.

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

berbagai waktu. Pengujian hasil penelitian yang digunakan disini berupa triangulasi teknik, yakni data yang diperoleh dengan wawancara, akan dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner.

7. Teknik Analisis Data

Menurut *Bogdan & Biklen* (1982) analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-memilahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting untuk dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.[39]

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif *grounded theory* yang bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang berbagai kondisi lapangan yang bersifat proses, aksi atau interaksi terkait pelaksanaan pengawasan kinerja SDM devisi *front desk agent*. Analisis ini dilakukan dengan melalui beberapa tahap berikut :

1. Deskripsi secara detail yaitu peneliti mendeskripsikan sesuatu yang mereka lihat. Detail ini diberikan *in situ*, yaitu dalam konteks lingkungan dari *person*, tempat atau peristiwa yang sedang diteliti.[40]

[39] Lexy J. Moleong, 2009, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, hlm, 248.
[40] John W. Creswell, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm, 256-257.

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. *Coding* adalah tahap dimana peneliti mencari kata kunci dari hasil deskripsi wawancara yang dapat menjawab rumusan masalah. *Coding* ada tiga macam:
   a. *Coding* terbuka yaitu peneliti mempelajari teks (transkip, *field note*, dokumen) untuk kategori informasi yang menonjol.
   b. *Coding* aksial yaitu keterlibatan peneliti dalam proses pengodean.
   c. *Coding* selektif yaitu pembuatan proposisi/hipotesis melalui teori dari temuan data di lapangan.[41]
3. Kategorisasi adalah satuan informasi yang luas yang tersusun dari beberapa kode yang dikelompokkan untuk membentuk ide umum.[42]
4. Analisis atau penafsiran merupakan pemaknaan terhadap data, terkait "apa yang dapat diambil". Penafsiran berarti keluar dari kode dan tema menuju makna yang lebih luas dari data.[43]

---

[41] Ahmad Fathir Syamsi, 2015, "*Strategi Pengembangan Bisnis Zamzelova dalam Menunjang Pemberian ASI Eksklusif pada Bayi Berdasarkan Amar Ma'ruf*", Skripsi, Jurusan Dakwah, Prodi Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, hlm, 48.

[42] John W. Creswell, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset,* Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm, 259.

[43] John W. Creswell, 2014, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset,* Pustaka Pelajar, Yogyakarta, hlm, 261.

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