**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

Bab III Metode Penelitian ini bertujuan untuk menyuguhkan kepada pembaca tentang cara ilmiah yang digunakan peneliti untuk menjawab rumusan masalah dalam studi ini secara valid. Metode penelitian secara garis besar mencakup prosedur dan teknik penelitian yang digunakan untuk memecahkan masalah-masalah dalam penelitian ini.

Bab Metode Penelitian di dalam karya tulis ini terdiri dari beberapa sub bab yang meliputi: Objek Penelitian, Desain Penelitian, Variabel Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Pengambilan Sampel, dan Teknik Analisis Data. Berikut adalah uraian dari sub bab tersebut.

1. **Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam studi ini adalah aktivitas *Front Office* di Hotel X, Jakarta, Indonesia. Hotel X adalah sebuah hotel bintang 2 yang terletak di jalan cikini raya, Jakarta Pusat 10330. Semua data yang digunakan dalam penelitian ini telah mendapatkan perijinan dari pihak yang terkait (Lampiran 1 dan Lampiran 2).

1. **Desain Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif analisis, yaitu metode penelitian berupa pengumpulan data yang sesuai dengan keadaan sebenarnya / aktual serta memberikan gambaran dan analisis mengenai masalah-masalah yang ada secara sistematis sehingga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti/akurat.

Berikut akan diuraikan metode penelitian menurut Cooper dan Schindler (2003: 106), berdasarkan klasifikasinya masing-masing :

1. Berdasarkan tingkat perumusan masalah, penelitian ini termasuk dalam studi formal. Hal ini dikarenakan penelitian ini dimulai dengan batasan masalah dan rumusan masalah, serta mencakup prosedur-prosedur yang tepat dan rincian data dari sumber data yang spesifik, jelas dan tepat.
2. Berdasarkan metode pengumpulan data, data yang diperoleh dikategorikan menjadi 3 bagian, yaitu untuk tujuan observasi SOP, analisis efektivitas dan analisis efisiensi. Penjabaran masing-masing metode adalah sebagai berikut:
   1. Untuk tujuan evaluasi SOP, data yang digunakan adalah SOP *Front Office* Hotel X tahun 2016 (Lampiran 3). SOP ini didapatkan dengan meminta langsung kepada pihak manajemen hotel.
   2. Untuk tujuan penelitian efektivitas, data dikumpulkan dengan metode studi dokumen sekunder dan wawancara terstruktur. Studi dokumen sekunder adalah metode pengumpulan data yang tidak ditujukan langsung kepada subjek penelitian, yang dokumennya ditulis berdasarkan oleh laporan. Dalam studi ini, dokumen sekunder yang digunakan untuk diteliti adalah SOP *Front Office* Hotel X tahun 2016 (Lampiran 3). Kemudian, wawancara terstruktur digunakan oleh peneliti untuk menggali informasi yang dikehendaki dari nara sumber, yaitu karyawan bagian *Front Office*. Dalam wawancara terstruktur ini, peneliti sudah membuat daftar wawancara secara sistematis seperti yang terlampir dalam lampiran (Lampiran 4). Hasil dari wawancara terstruktur ini terlampir dalam Lampiran 5 dan Lampiran 6.
   3. Untuk penelitian efisiensi**,** data yang dikumpulkan adalah dengan metode studi dokumen sekunder. Dokumen sekunder yang digunakan untuk diteliti adalah laporan *revenue* penjualan kamar (Lampiran 7), anggaran pemasaran (Lampiran 8), dan total gaji karyawan *Front Office* selama tahun 2016 (nominal gaji karyawan didapatkan dengan menginterview manajer *Front Office*). Selanjutnya, sebagai pembanding, data yang sama dari tahun 2015 akan digunakan.
3. Berdasarkan pengendalian variabel oleh peneliti, penelitian termasuk dalam desain *ex post facto*. Hal ini dikarenakan penulis tidak mengendalikan seluruh variabel penelitian yang digunakan. Penulis hanya melaporkan variabel yang telah atau sedang terjadi.
4. Berdasarkan tujuan penelitian, penelitian tergolong dalam studi deskriptif, yaitu menggambarkan, memaparkan, menganalisis fakta – fakta yang terjadi pada obyek penelitian dengan tujuan untuk menjawab pertanyaan – pertanyaan yang diajukan.
5. Berdasarkan dimensi waktu penelitian, penelitian termasuk dalam studi lintas (*cross – sectional*). Dalam penelitian ini, penulis berfokus pada hasil jawaban dari pertanyaan – pertanyaan wawancara dan kuesioner. Penelitian juga dilakukan satu kali dalam periode tertentu saja, untuk mencerminkan keadaan perusahaan pada saat penelitian dilakukan.
6. Berdasarkan lingkungan penelitian**,** penelitian termasuk dalam penelitian lapangan. Hal ini dikarenakan penelitian ini dilakukan pada kondisi aktual di lapangan khususnya pada bagian yang berkaitan dengan bagian penjualan Hotel X.
7. **Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

* + - 1. Untuk tujuan evaluasi SOP, variable yang digunakan adalah SOP *Front Office* Hotel X tahun 2016 (Lampiran 3).
      2. Untuk tujuan analisis efektivitas, variable yang digunakan adalah realisasi lapangan dari SOP *Front Office* Hotel X tahun 2016 (Lampiran 3), yang berdasarkan atas hasil wawancara terstruktur terhadap 3 karyawan *Front Office*.
      3. Untuk tujuan analisis efisiensi, variabel yang digunakan adalah adalah *revenue* penjualan kamar (Lampiran 7), anggaran biaya pemasaran (Lampiran 8) dan total gaji karyawan *Front Office* (nominal gaji karyawan didapatkan dengan menginterview manajer *Front Office*).

1. **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis dalam studi ini adalah dengan cara penelitian lapangan. Penelitian lapangan dilakukan penulis untuk memperoleh data primer dari perusahaan, dengan menggunakan teknik – teknik sebagai berikut:

* 1. **Wawancara (*Interview*)**

Penulis melakukan wawancara terstruktur dengan 3 karyawan yang bekerja di departemen *Front Office* Hotel X. Daftar pertanyaan dari wawancara terstruktur ini terlampir di Lampiran 4. Hasil dari wawancara terstruktur ini terlampir dalam Lampiran 5 dan Lampiran 6.

* 1. **Dokumentasi (*Documentation*)**

Data yang dikumpulkan untuk keperluan studi ini antara lain SOP *Front Office* Hotel X, laporan keuangan Hotel X tahun 2015 dan 2016, struktur organisasi, uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing departemen, serta dokumen lainnya yang berkaitan dengan kegiatan penelitian.

1. **Teknik Pengambilan Sampel**
2. **Evaluasi SOP**

SOP *Front Office* Hotel X tahun 2016 (Lampiran 3) didapatkan dengan cara meminta langsung kepada pihak manajemen hotel. SOP ini selanjutnya akan dianalisi oleh penulis untuk mengindentifikasi kelemahan dari kebijakan-kebijakan tertulis tersebut.

1. **Analisis efektivitas**

Data SOP yang akan digunakan adalah SOP *Front Office* Hotel X tahun 2016 (Lampiran 3). Untuk mengetahui realisasi hasil SOP ini di lapangan, penulis melakukan wawancara terstruktur terhadap 3 orang pegawai *Front Office* yang berkaitan, yaitu 1 *Manager Front Office* dan 2karyawan *Front Office.*  Dua posisi Front Office yang berbeda ini digunakan sebagai control perbandingan. Jika hasil wawancara antara Manajer dan karyawan *Front Office* sangat bersebrangan, maka analisis lebih lanjut akan dibutuhkan untuk mengetehui keabsahan dari hasil wawancara tersebut.

Selanjutnya, teknik pengambilan sampel wawancara dilakukan dengan metode Sampel Berstrata (*Stratified Sampling*). Teknik ini digunakan karena taksiran mengenai karakteristik populasi lebih tepat sasaran. Semua data yang digunakan berasal dari internal hotel. Kriteria *Manager Front Office* yang diwawancarai adalah pria, umur di atas 25 tahun dan sudah bekerja di Hotel X selama minimal 5 tahun (terhitung per tahun 2015). Untuk kriteria karyawan *Front Office* yang diwawancarai adalah pria, umur di atas 23 tahun dan sudah bekerja di Hotel X selama minimal 5 tahun (terhitung per tahun 2015).

1. **Analisis efisiensi**

Laporan keuangan Hotel X didapatkan dengan menanyakan langsung kepada manajemen hotel yang terkait. Data laporan keuangan ini meliputi *revenue* penjualan kamar hotel, anggaran pemasaran, dan total gaji karyawan *Front Office*. Data yang digunakan untuk analisis efisiensi ini adalah data tahun 2015 dan 2016.

1. **Teknik Analisis Data**

**1. Evaluasi SOP**

Untuk mengetahui apakah SOP *Front Office* Hotel X mampu menyuguhkan pelayanan yang maksimal, penulis akan melakukan evaluasi SOP berdasarkan pengamatan pribadi yang juga ditunjang dengan beberapa *literature research*.

**2. Perhitungan Efektivitas**

Seperti yang telah diuraikan di Bab II Kajian Pustaka, parameter efektivitas diukur dengan membandingkan anggaran atau target (*goal)* dan pelaksanaan di lapangan *(output)*. Dalam perhitungan efektivitas penjualan kamar Hotel X, peneliti memformulasikan rumusan efektivitas dengan membandingkan realisasi pelaksanaan SOP *Front Office* di lapangan dan SOP *Front Office* tertulis yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Dengan demikian, rumusan perhitungan efektivitas yang digunakan dalam studi ini adalah:

Menurut Muljono (1999:104), kriteria penilaian efektivitas dicocokkan dengan interval sebagai berikut:

95% - 100% Efektif

86% - 94% Cukup Efektif

63% - 85% Sedang

0% - 62% Kurang Efektif

**3. Perhitungan Efisiensi**

Dengan mengadopsi teori-teori yang telah dijabarkan di Bab II Kajian Pustaka, penulis merumuskan tingkat efisiensi aktivitas penjualan kamar Hotel X dengan mengukur dari *revenue* penjualan kamar dibagi dengan total anggaran pemasaran digabung dengan total gaji karyawan *Front Office*. Hasil dari nilai efisiensi ini kemudian dibandingkan dengan angka efisiensi tahun sebelumnya, yaitu 2015. Berikut adalah rumus yang digunakan peneliti untuk menghitung tingkat efisiensi aktivitas penjualan kamar Hotel X: