

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memfokuskan perhatian pada kualitas pelayan *room attendant* terhadap kepuasan tamu, terutama berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab *room attendant*. Objek penelitian ini bertempat di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta, yang terletak di Jalan Gatot Subroto Kav. 2-3, Karet Semanggi, Setiabudi, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12930. Hotel ini didirikan pada tahun 1995.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, bertujuan untuk mendeskripsikan kondisi yang akan diamati di lapangan dengan cara yang lebih spesifik, transparan, dan mendalam. Penelitian ini menggambarkan berbagai situasi atau kejadian sehingga data yang diperoleh bersifat deskriptif, untuk mengidentifikasi lingkungan internal dan eksternal di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta

B. Rencana dan Tahapan Penelitian

NO	Rencana Penelitian	2024			2025	
		Okt	Nov	Des	Jul	Sep
1	Observasi					
2	Penyusunan Proposal					
3	Seminar Proposal					
4	Pengambilan Data					
5	Pengolahan dan Analisis Data					
6	Penyusunan Tugas Akhir					
7	Sidang Tugas Akhir					

Tabel 3.1

Rencana dan Tahapan Penelitian

Sumber: diolah peneliti, 2025

Rencana metode penelitian ini menggunakan studi kasus dan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian menggunakan

survey serta wawancara kepada wisatawan dan karyawan marketing. Kegiatan ini digunakan untuk penelitian dari segi internal dan eksternal serta survey juga berguna untuk mengetahui penilaian terhadap wisatawan yang digunakan sebagai bahan komparatif dalam penelitian.

Berikut di bawah ini merupakan tahapan – tahapan penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang diuraikan secara rinci:

- 1 Langkah pertama adalah melakukan studi pendahulua, dimana peneliti melakukan studi literature dan studi lapangan oleh dengan mengumpulkan berbagai sumber tertulis, antara lain berupa buku, jurnal ilmiah, dokumen pribadi, dokumen resmi, makalah dan sebagainya,
- 2 Langkah kedua adalah merumuskan masalah, yaitu pada tahap ini peneliti merumuskan permasalahan pada objek penelitian sekaligus merumuskan tujuan dan kegunaan dari penelitian yang dilakukan. Perumusan masalah ini didapatkan dari hasil pengamatan atau observasi yang dilakukan.
- 3 Langkah ketiga, peneliti melakukan pengumpulan data dan pengolahan data yang mana pada tahap ketiga ini peneliti mengumpulkan data-data yang diperlukan sebagai bahan acuan untuk memecahkan permasalahan yang telah dirumuskan pada tahap kedua. Pada pengumpulan data ini peneliti melakukan wawancara, studi lapangan, survei melalui kuisisioner yang dilakukan guna mengetahui experience penggunaan layanan aplikasi perjalanan. Setelah data terkumpul, maka dilanjutkan dengan pengolahan data yang akan digunakan pada tahap analisis. Pada proses analisis inilah data-data yang ada nantinya akan dikaji dengan menggunakan metode yang dipilih oleh peneliti pada tahap awal.
- 4 Langkah keempat, yaitu pada tahap ini peneliti melakukan proses analisis data dan mengevaluasi hasil pembahasan masalah menggunakan skema analisis data penelitian kualitatif dengan melalui proses reduksi data yang fokus pada nilai keunggulan dan kelemahan produk/fitur layanan. Dari hasil pengolahan data inilah yang nantinya digunakan sebagai bahan acuan untuk di analisis lebih lanjut guna

mendapatkan pemecahan masalah. Hasil pemecahan masalah ini diharapkan menjadi alternative perhitungan dalam menentukan produk/fitur layanan yang terdapat pada aplikasi perjalanan yang khususnya dibutuhkan pada bagian akomodasi penginapan.

- 5 Langkah kelima, peneliti melakukan penarikan garis besar atas penelitian yang diteliti atau dapat dikatakan peneliti melakukan penyimpulan terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metoda yang ada. Kesimpulan ini berupa pernyataan yang diperoleh dari perhitungan dengan metode penelitian.
- 6 Langkah keenam, yaitu peneliti pada tahap ini menindaklanjuti dari hasil pernyataan pada kesimpulan sebelumnya. Dalam hal ini, peneliti merumuskan saran-saran terhadap proses-proses yang dilakukan pada objek penelitian sehingga di masa akan datang bisa memberikan hasil jauh lebih baik.

C. Data Penelitian

1. Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis memanfaatkan dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder:

a) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumbernya, yang juga dikenal sebagai data asli. Untuk memperoleh data primer, peneliti harus melakukan pengumpulan secara langsung dengan menggunakan teknik seperti diskusi terfokus, wawancara, dan observasi.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dapat diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti dari berbagai sumber yang telah ada sebelumnya (di luar kontrol peneliti). Data sekunder umumnya sudah siap untuk digunakan dan dapat diakses dari berbagai sumber yang tersedia.

2. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dianalisis melalui metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang objek penelitian serta menjelaskan berbagai konsep atau pengertian secara jelas menggunakan kata-kata dan kalimat yang tepat.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam buku (Abdussamad, 2021), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan yang diperoleh dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan secara terbuka tanpa terikat pada teori tertentu, untuk menangkap beragam informasi di lapangan, termasuk informasi yang belum diketahui sebelumnya. Oleh karena itu, analisis data yang dilakukan bersifat induktif, yaitu dimulai dari fakta-fakta yang ditemukan di lapangan, kemudian ditarik kesimpulan umum berupa hipotesis atau teori. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel, dan situasi yang terjadi selama penelitian berlangsung dan menggambarkannya apa adanya.

3. Data Informan

Informan merupakan individu yang berperan dalam pengumpulan data yang akan diteliti, memiliki pemahaman mendalam tentang isu yang diteliti, dan memiliki wawasan yang memadai (Said *et.al*, 2020). Sumber informan:

- 1). *Human Resource Development* di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta
- 2). *Manager Housekeeping* di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta
- 3). *Staff Room attendant* di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta

D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian melalui sesi tanya jawab mengenai pendapat, pandangan, dan pengamatan individu. Proses ini dilakukan secara langsung, baik melalui media online maupun offline, antara pewawancara dan narasumber (Kisworo & Sofana, 2021). Peneliti memanfaatkan wawancara untuk mengumpulkan data menggunakan instrumen yang berupa panduan semi-terstruktur.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merujuk pada barang yang ditulis atau dicetak yang disiapkan untuk tujuan penelitian. Istilah "dokumentasi" berasal dari kata "document," yang berarti benda tertulis atau tercetak. Menurut (Surharsimi & Arikurnto, 2020), metode dokumentasi adalah cara untuk mengumpulkan data tentang berbagai hal yang ada dalam catatan, transkrip, buku, surat kabar, berita, artikel, risalah rapat, dan bentuk lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa dokumentasi bertujuan untuk mengumpulkan data berdasarkan objek gambar yang dianggap penting untuk penelitian.

E. Pengolahan Data dan Analisis Data

1. NVIVO

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan dengan mendalami permasalahan atau isu melalui analisis mendalam terhadap kasus tertentu, untuk melengkapi informasi yang diperlukan peneliti guna mempermudah pencapaian tujuan penelitian ini. Dalam penelitian kualitatif, triangulasi merupakan metode pengumpulan data yang menggabungkan berbagai teknik dan sumber yang ada. Ketika peneliti menggunakan triangulasi, mereka tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga menguji kredibilitasnya dengan memverifikasi informasi melalui teknik dan sumber yang berbeda

(Sulistiyo, 2019). Garis besar metodologi untuk penelitian ini mengandalkan metode kualitatif dan studi kasus dalam menganalisis triangulasi data serta NVIVO terkait strategi digital marketing di Instagram, sebagai referensi untuk meningkatkan daya tarik wisatawan.

Menurut (Sulistiyo, 2019), NVIVO adalah perangkat lunak yang kompleks dan sangat berguna saat menangani data dalam jumlah besar, terutama ketika data tersebut berasal dari berbagai format seperti wawancara, video, memo, dan catatan lainnya. NVIVO dapat mengelola dan mengorganisir proyek dengan berbagai sumber data secara lebih sistematis dan transparan dalam proses pengkodean. Pengkodean bertujuan untuk mengelompokkan data yang dikumpulkan peneliti ke dalam kategori utama. NVIVO 12 Plus membantu peneliti mengeksplorasi ide-ide utama yang muncul dari data penelitian. Proses akhir melibatkan visualisasi hasil analisis data dengan NVIVO, yang dapat berupa model visual, grafik, atau diagram.

2. SWOC

Analisis SWOC merupakan sebuah pendekatan yang digunakan untuk memahami kondisi internal dan eksternal organisasi secara lebih mendalam dengan memperhatikan kekuatan, kelemahan, peluang, dan tantangan yang dihadapi. Berbeda dengan SWOT yang menekankan pada “ancaman” (threats), SWOC menempatkan “tantangan” (challenges) sebagai fokus pada faktor eksternal yang dapat menghambat atau mendorong keberhasilan suatu strategi. Dalam konteks penelitian mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan Room Attendant di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta, analisis SWOC membantu menggambarkan secara utuh bagaimana kondisi saat ini serta arah pengembangan yang sebaiknya dilakukan oleh manajemen hotel.

Melalui lensa “kekuatan”, analisis ini melihat keunggulan internal yang dimiliki Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. Program pelatihan dan pengembangan yang sudah berjalan rutin, dukungan manajemen terhadap peningkatan kompetensi karyawan, SOP yang jelas dan terstruktur, serta budaya kerja yang menekankan pelayanan prima

merupakan modal penting bagi hotel dalam menjaga kualitas pelayanan Room Attendant. Kekuatan ini menciptakan fondasi yang memungkinkan staf housekeeping memberikan layanan yang konsisten sesuai standar hotel berbintang.

Di sisi lain, aspek “kelemahan” mengungkap keterbatasan internal yang perlu diperbaiki agar program peningkatan kualitas pelayanan lebih efektif. Misalnya, tidak semua staf memiliki tingkat kompetensi yang sama sehingga standar pelayanan belum sepenuhnya merata. Evaluasi program pelatihan terkadang belum dilakukan secara mendalam dan berbasis data sehingga perbaikan belum tepat sasaran. Keterbatasan waktu dan beban kerja juga dapat mengurangi efektivitas pelatihan rutin yang sudah dijadwalkan.

Analisis SWOC kemudian melihat faktor eksternal melalui dimensi “peluang”. Di era digital, hotel memiliki peluang untuk memanfaatkan inovasi teknologi seperti sistem manajemen housekeeping berbasis aplikasi untuk mempercepat proses pelaporan status kamar, memantau progres pekerjaan staf secara real time, dan mengintegrasikan data kepuasan tamu untuk evaluasi yang lebih akurat. Tren pariwisata yang kembali tumbuh dan meningkatnya ekspektasi tamu terhadap layanan yang personal juga menjadi peluang besar bagi hotel untuk menonjolkan pelayanan Room Attendant yang unggul dan berbeda dari pesaing.

Akhirnya, dimensi “tantangan” dalam SWOC menggarisbawahi berbagai kondisi eksternal yang harus diantisipasi oleh manajemen hotel. Persaingan antarhotel yang semakin ketat, perubahan kebutuhan dan perilaku tamu yang cepat, serta keterbatasan anggaran untuk inovasi teknologi menjadi faktor-faktor yang menuntut strategi adaptif dan responsif. Tantangan-tantangan ini bukan hanya hambatan, melainkan juga pengingat bagi hotel untuk terus meninjau kembali kebijakan pelatihan, mengembangkan budaya kerja yang lincah, dan mengadopsi evaluasi berbasis data agar keputusan manajerial lebih tepat.