

BAB III METODE PENELITIAN

A. OBJEK PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2019), objek penelitian merupakan segala sesuatu yang menjadi fokus kajian peneliti untuk diamati, dianalisis, serta ditarik kesimpulannya. Objek dalam penelitian ini adalah strategi pelayanan prima (*service excellence*) yang diterapkan oleh pramusaji (*waiter/waitress*) di Restoran Hotel Ra Premiere Simatupang serta pengaruh penerapan strategi tersebut terhadap tingkat kepuasan tamu yang berkunjung. Pelayanan prima dipahami sebagai serangkaian tindakan layanan yang dilakukan oleh karyawan secara konsisten untuk memenuhi dan bahkan melebihi harapan pelanggan, sehingga menciptakan pengalaman yang positif dan berkesan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya melihat aspek teknis pelayanan, tetapi juga kualitas interaksi antara pramusaji dan tamu yang menjadi bagian penting dalam industri perhotelan.

Penelitian ini mengambil lokasi di Hotel Ra Premiere Simatupang Jakarta, yang beralamat di Jalan Intan No. 25, Cilandak Barat, Jakarta Selatan. Hotel ini merupakan properti bintang empat yang berada di bawah naungan RA Hospitality. RA Premiere Simatupang memiliki lebih dari 100 unit kamar berkonsep suite yang dilengkapi dengan fasilitas dapur, ruang tamu, serta sarana rekreasi dan kebugaran. Dengan konsep “*home away from home*”, hotel ini berupaya memberikan suasana yang nyaman dan hangat layaknya di rumah sendiri, namun tetap menyajikan layanan profesional khas hotel berbintang. Konsep tersebut menuntut seluruh lini pelayanan, termasuk restoran, untuk menghadirkan standar layanan yang konsisten, ramah, dan responsif agar mampu memenuhi ekspektasi tamu yang mengutamakan kenyamanan dan kualitas layanan.

Fokus penelitian diarahkan pada implementasi unsur-unsur pelayanan prima oleh pramusaji, seperti keramahan dalam menyambut tamu, ketepatan dan ketelitian saat memberikan layanan, penampilan yang rapi dan profesional, kemampuan komunikasi dalam memberikan informasi maupun rekomendasi menu, serta kecepatan respon terhadap kebutuhan dan

permintaan tamu. Unsur-unsur ini menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan restoran hotel. Pemilihan objek tersebut dilatarbelakangi oleh peran strategis pramusaji sebagai garda terdepan yang berinteraksi secara langsung dengan tamu. Kualitas layanan yang diberikan pramusaji dapat membentuk persepsi tamu, mempengaruhi pengalaman bersantap, serta berdampak pada tingkat kepuasan, loyalitas, dan niat tamu untuk kembali berkunjung. Oleh karena itu, analisis terhadap strategi pelayanan prima pramusaji di Restoran Hotel Ra Premiere Simatupang diharapkan mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu.

B. RENCANA DAN TAHAPAN PENELITIAN

Tabel 3.1

Rencana dan Tahapan Penelitian

No	Rencana Penelitian	2025				
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb
1	Observasi					
2	Penyusunan Proposal					
3	Seminar Proposal					
4	Pengumpulan Data					
5	Pengelolaan Analisis Data dan					
6	Penyusunan Laporan Akhir/Tugas Akhir					

C. SUMBER DAN JENIS DATA

1. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2020, p. 104), sumber data primer adalah jenis sumber data yang menyajikan informasi secara langsung kepada peneliti.. Data primer dalam penelitian ini merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama di lapangan, yaitu melalui hasil observasi, wawancara, dan interaksi langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam proses pelayanan di Restoran Hotel Ra Premiere Simatupang.

Data ini bersifat kualitatif, menggambarkan bagaimana strategi pelayanan prima diterapkan oleh pramusaji dan bagaimana tanggapan tamu terhadap kualitas layanan yang diberikan. Data primer dalam penelitian ini berfungsi untuk memberikan gambaran nyata mengenai implementasi strategi pelayanan prima oleh pramusaji dan hubungannya dengan tingkat kepuasan tamu di Restoran Hotel Ra Premiere Simatupang.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2020, p. 104), sumber data sekunder adalah sumber yang tidak memberikan data secara langsung kepada peneliti, melainkan melalui berbagai dokumen yang dapat mendukung informasi. Dalam konteks penelitian ini, data sekunder merupakan informasi tambahan yang diperoleh dari berbagai sumber lain yang relevan dengan fokus penelitian, termasuk buku, skripsi, jurnal, situs web, undang-undang, dan data lainnya. Data sekunder yang disebutkan dalam penelitian ini

yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan restoran, profile dan struktur organisasi Hotel Ra premiere Simatupang dan Buku Panduan Atau Modul

pelatihan pelayanan hotel.

2. Jenis Data

Jenis data yang digunakan oleh penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif adalah suatu proses masalah yang dilakukan dengan tujuan untuk menggambarkan objek penelitian serta menjelaskan beberapa konsep atau pengertian menggunakan kata-kata dan kalimat yang jelas.

Menurut Sugiyono (2020:9), metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk menyelidiki objek dalam kondisi alami. Dalam metode ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi (gabungan berbagai teknik), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih fokus pada pemahaman makna daripada generalisasi.

3. Populasi dan Narasumber

a) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2020: 126). Sedangkan menurut (Handayani, 2020) populasi merupakan keseluruhan dari objek atau subjek yang memiliki ciri-ciri tertentu yang akan diteliti. Objek atau subjek dari setiap elemen tersebut bisa berupa individu, kelompok, peristiwa, atau sesuatu yang lain. Populasi dapat juga diartikan sebagai penjumlahan dari setiap elemen yang diteliti yang memiliki karakteristik yang sama.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pihak yang terlibat secara langsung dalam kegiatan pelayanan di restoran Hotel Ra Premiere Simatupang, baik dari sisi karyawan (pramusaji) maupun tamu yang menikmati layanan di restoran tersebut. Populasi ini dipilih karena mereka memiliki pengalaman langsung terhadap proses pemberian dan penerimaan pelayanan prima (service excellence), sehingga dapat memberikan informasi yang relevan terkait tingkat kepuasan tamu.

b) Narasumber

Menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian kualitatif, teknik sampling yang sering digunakan adalah purposive sampling dan snowball sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu.

Informan atau narasumber penelitian adalah individu yang memberikan informasi atau data terkait masalah dan objek penelitian sesuai dengan tema dan topik yang dibahas, biasanya melalui wawancara, untuk memperoleh informasi mendalam mengenai objek penelitian (Editor, 2022).

Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, karena peneliti ingin memperoleh informasi mendalam dari individu yang benar-benar memahami dan terlibat dalam proses pelayanan prima di restoran. Tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dan komprehensif tentang topik penelitian dengan memperoleh pandangan dari berbagai sudut pandang yang berbeda.

Dengan memilih secara sengaja responden yang paling mampu memberikan informasi yang kaya dan representatif, metode purposive sampling membantu

peneliti untuk mengumpulkan data yang bermakna dan relevan, yang kemudian digunakan untuk menganalisis dan menginterpretasi fenomena yang diteliti dalam penelitian kualitatif. Sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah:

A. Pihak internal

- 1) Food and Beverage Manager sebagai pihak yang mengetahui kebijakan dan strategi pelayanan hotel.
- 2) Supervisor Restoran yang mengawasi pelaksanaan pelayanan pramusaji
- 3) Staff kitchen yang sangat berpengaruh dengan kecepatan dan ketepatan pelayanan
- 4) HRD (*Human Resources Deparment*) berperan penting dalam proses rekrutmen, pelatihan, dan evaluasi kinerja karyawan, termasuk pramusaji.
- 5) Perwakilan 3 sOrang Pramusaji (*waiter atau Waitress*) sebagai pelaksana utama strategi pelayanan prima di lapangan

B. Pihak eksternal

- 1) 3 orang tamu yang restoran yang telah menikmati layanan makanan di restoran Hotel Ra Premiere Simatupang dan bersedia menjadi responden dan informan.

D. TEKNIK DAN ALAT PENELITIAN

Menurut Sugiyono (2020:105) menyatakan bahwa secara umum terdapat 4 (empat) macam teknik pengumpulan data :

1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109), observasi adalah proses pengamatan langsung yang dilakukan oleh peneliti untuk lebih memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, sehingga menghasilkan pandangan yang lebih menyeluruh dan holistik. Observasi

Menurut Hardani (2020) mengartikannya sebagai teknik atau cara mengumpulkan data dengan mengamati aktivitas yang sedang berlangsung.

Peneliti melakukan observasi dengan cara mengamati secara langsung aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji di restoran, mulai dari penyambutan tamu, pengambilan pesanan, penyajian makanan,

hingga pelayanan pasca-makan (after service). Tujuan observasi adalah untuk melihat secara nyata bagaimana strategi pelayanan prima diterapkan dalam situasi kerja sehari-hari. Contoh aspek yang diamati yaitu sikap dan keramahan pramusaji, kecepatan dan ketepatan dalam melayani pesanan, respon pada keluhan tamu.

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2020:114), wawancara adalah proses pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, yang memungkinkan kontribusi makna dalam topik tertentu. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggali informasi secara lebih mendalam dan fleksibel, sehingga dapat memahami konteks dan makna di balik perilaku pelayanan yang diamati. Selain itu, metode ini juga memudahkan peneliti untuk menyesuaikan pertanyaan lanjutan berdasarkan respons informan selama proses wawancara berlangsung. Wawancara dilakukan secara langsung di lingkungan kerja restoran agar informan dapat memberikan jawaban yang faktual sesuai dengan situasi nyata di lapangan. Dalam beberapa kasus, wawancara juga dapat dilakukan secara daring (online) apabila informan memiliki keterbatasan waktu.. Jenis wawancara ini melibatkan narasumber yang dipilih karena memiliki pengetahuan mendalam dan pemahaman situasi, sehingga

lebih mampu memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Sulistiyo, 2019).

Adapun wawancara pada penelitian ini akan dilakukan kepada :

- a) *Food & Beverage Manager* atau Supervisor Restoran, yang memberikan informasi mengenai kebijakan, standar operasional, dan strategi pelayanan prima yang diterapkan oleh pihak manajemen.
- b) *Supervisor / Captain Waiter*, Posisi ini juga berperan langsung dalam mengawasi aktivitas pelayanan di lapangan dan menjadi penghubung antara manajemen dan pramusaji.
- c) HRD (*Human Resources Department*) Hotel, Bagian HRD berperan penting dalam proses rekrutmen, pelatihan, dan evaluasi kinerja karyawan, termasuk pramusaji. Mereka dapat memberikan pandangan tentang bagaimana kompetensi pelayanan prima dibentuk sejak awal.
- d) Pramusaji (*waiter/waitress*), yang menjadi pelaksana utama pelayanan dan dapat menjelaskan secara rinci mengenai praktik pelayanan prima dalam aktivitas sehari-hari, seperti cara berkomunikasi dengan tamu, penanganan keluhan, serta upaya menjaga penampilan dan profesionalitas kerja.
- e) Staff Kitchen (*Chef* atau *Cook Helper*) Walaupun bukan pramusaji, tim dapur sangat berpengaruh terhadap kecepatan dan ketepatan pelayanan karena berhubungan langsung dengan pesanan tamu.
- f) Tamu restoran, yang menjadi penerima layanan dan dapat memberikan evaluasi langsung terhadap kualitas pelayanan yang mereka rasakan, termasuk tingkat kepuasan serta faktor-faktor yang memengaruhi persepsi mereka terhadap pelayanan pramusaji.

b. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2020:124), dokumentasi adalah

proses pengumpulan catatan mengenai peristiwa yang telah terjadi, baik dalam bentuk tulisan, gambar/foto, atau karya-karya monumental dari individu atau instansi. Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tertulis atau visual, seperti:

- Foto kegiatan pelayanan di restoran.
- SOP pelayanan restoran hotel.
- Data hasil survei kepuasan tamu.
- Profil dan sejarah singkat Hotel Ra Premiere Simatupang.

Dokumentasi ini berfungsi sebagai bukti pendukung hasil observasi dan wawancara agar data yang diperoleh lebih valid dan terverifikasi.

E. PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS DATA

Menurut Sugiyono (2019), analisis data adalah proses sistematis untuk mencari dan mengatur data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Ini melibatkan pengorganisasian data ke dalam kategori, merinci dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun pola, menentukan informasi penting yang akan dipelajari, dan menarik kesimpulan sehingga hasilnya mudah dipahami oleh peneliti dan orang lain. Penelitian ini menggunakan metodologi analisis deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memberikan gambaran komprehensif tentang isu yang berkembang di masyarakat. Sementara itu analisis dan pengolahan data di lapangan mengikuti Model Miles dan Huberman seperti yang telah dikutip dalam buku (Sulistiyo, 2019) yang dilakukan pada saat pengumpulan data di lapangan, dan setelah selesai mengumpulkan data dalam periode tertentu. Berikut langkah-langkah proses analisis data yang terdiri dari:

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti meringkas, memilih poin-poin utama, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan

polanya dan membuang yang tidak perlu. Tujuan dari reduksi data ini adalah untuk menyortir dan menyeleksi data penting yang relevan fokus penelitian, yaitu strategi pelayanan prima pramusaji dan pengaruh terhadap kepuasan tamu, dengan informan yang dipilih secara purposif dari pihak internal dan eksternal hotel.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses pengorganisasian informasi yang memungkinkan ditariknya suatu kesimpulan. Proses ini melibatkan penyusunan kumpulan informasi yang diperoleh yang kemudian bisa digunakan untuk menarik kesimpulan.

NVivo merupakan software analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh Qualitative Solution and Research (QSR) international. QSR sendiri adalah perusahaan pertama yang mengembangkan software analisis data kualitatif. NVivo bermula dari kemunculan software NUD*IST (Nonnumeric Unstructured Data, Index Searching, and Theorizing) pada tahun 1981 (Bazeley, 2007). NUD*IST awalnya diciptakan oleh seorang programer bernama Tom Richards untuk membantu istrinya, Lyn Richards, yang berprofesi sebagai sosiolog.

a) Fokus penelitian

Penelitian ini berfokus pada strategi pelayanan prima (service excellence) yang diterapkan oleh pramusaji di restoran Hotel Ra premiere simatupang, dengan lima unsur utama:

- 1) Keramahtamaan dalam melayani tamu
- 2) Ketepatan dan kecepatan pelayanan
- 3) Penampilan dan profesionalitas pramusaji
- 4) Kemampuan komunikasi dan interaksi
- 5) Respon terhadap kebutuhan tamu atau keluhan tamu Fokus ini digunakan sebagai acuan dalam observasi, wawancara dan