

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Menurut Alwasilah (2015) metode penelitian atau rancangan penelitian adalah pengumpulan data secara sistematis untuk tujuan tertentu. Menurut Moleong (2010) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lainlain secara holistik dan dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Penelitian kualitatif memiliki beberapa ciri yang membedakannya dengan penelitian kuantitatif. Menurut Moleong (2017) menjelaskan bahwa ciri-ciri tersebut seperti:

- a) Penelitian kualitatif, yaitu peneliti sendiri sebagai alat pengumpul data utama.
- b) Penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif berupa observasi, wawancara, dan penelaahan dokumen.
- c) Penelitian kualitatif bersifat deskriptif, yang berarti data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka.
- d) Penelitian kualitatif lebih mementingkan dari segi proses daripada hasil.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

1. Partisipan

Penelitian di lakukan di tiga hotel melati terdekat antara gegerkalong sampai lembang, penulis mencari hotel – hotel melati yang bersedia untuk diwawancara mengenai kondisi hotel dan bagaimana cara hotel beradaptasi pada saat era normal baru. Partisipan terdiri dari *person in charge* dari tiga hotel melati yang penulis teliti. Ketiga partisipan tersebut adalah *Front desk agent* Gegerkalong Asri, *Chief* Hotel Augusta Valley Hotel, dan Pemilik dari Tiara Hotel.

1) Profil Partisipan

Berikut ini adalah profil partisipan yang telah bersedia untuk diwawancarai dan memberikan informasi. 3 orang ini memberikan informasi yang dibutuhkan oleh penulis dalam melakukan penelitian yang terkait dengan standar operasional prosedur di era normal baru

- i. Nama : Amir Ramdani
Jabatan : *Front desk agent*
Hotel : Hotel Gegerkalong Asri

- ii. Nama : Dedi Gunawan
Jabatan : *Chief* Hotel
Hotel : Augusta Valley Hotel

- iii. Nama : Beni Subarja
Jabatan : *Owner* Hotel
Hotel : Tiara Hotel

2. Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih tiga hotel non berbintang yang bersedia untuk dapat peroleh data hotel tersebut, berikut adalah hotel non berbintang:

1) Gegerkalong Asri

Berlokasi di Jln. Gegerkalong Hilir 128, Bandung, Jawa Barat. Hotel non berbintang yang sudah berdiri selama 10 tahun, hotel memiliki fasilitas kamar yang dibawah standar dan memiliki sedikit kamar serta belum menyediakan sarapan karena masih menggunakan model *room only*. Meskipun demikian hotel ini memiliki area yang dekat dengan lokasi populer di Bandung.

2) Augusta Valley Hotel

Augusta Valley Hotel berlokasi di Jl. Cipaku 1 No.19 Setiabudhi, Bandung, Jawa Barat. Hotel yang memiliki fasilitas menunjang seperti kolam renang, ruang rapat, dan restoran. Hotel yang dikelola oleh korporasi Augusta yang menawarkan kamar dengan harga *budget*. Dengan kapasitas 32 kamar dan memiliki tipe *suite room*.

3) Tiara Hotel

Hotel yang berlokasi di Jalan Raya Lembang, Lembang, Bandung Jawa barat. Sudah berdiri selama 17 tahun yang di kelolah oleh keluarga pemilik hotel selama beberapa generasi. Hotel non bintang yang memiliki fasilitas mendekati hotel bintang satu. Terdapat restoran dan menyediakan sarapan untuk tamu.

C. Metode Pengumpulan Data

Sumber data menurut Marzuki (2005) data dibagi menjadi 2 bagian yaitu:

1. Data Primer

Data yang didapatkan langsung dari objek yang diteliti atau dari partisipan. Data

tersebut bisa berupa wawancara dan dokumen.

2. Data Sekunder

Data yang asli yang dikumpulkan oleh pihak diluar dari bagian penelitian. Data sekunder sebenarnya data asli yang sudah diolah.

Metode dan tipe pengumpulan data pada studi kasus sangat beragam, dan dapat disesuaikan dengan tujuan penelitian serta objek penelitian yang diteliti. Yin (2014) mengatakan bahwa pengumpulan data dari pendekatan studi kasus dengan 4 sumber bukti antara lain adalah:

a. Wawancara

Metode pengumpulan data melalui wawancara dalam penelitian kualitatif umumnya dimaksudkan untuk lebih mendalami suatu kejadian atau kegiatan dari subjek penelitian. Dalam tahap wawancara ini dibantu oleh narasumber yang merupakan *Person In charge* atau yang bertanggung jawab atas operasional hotel pada hari itu yang ikut turun tangan atas informasi yang diberikan, yaitu Amir Ramdani dari Hotel Gegerkalong Asri, Dedi Gunawan dari Augusta Valley Hotel, Beni Subarja dari Tiara Hotel.

b. Studi pustaka

Penulis mengambil metode pendekatan studi kasus yang sedang diteliti ini sangat mendapatkan banyak sumber dari membaca, tidak hanya membaca dari buku, adanya kemudahan teknologi pada saat ini melalau internet dengan menggunakan *e- book, case study* yang dilakukan secara *online*.

c. Dokumentasi

Merupakan rekaman kejadian sebelumnya yang ditulis ataupun dicetak ataupun direkam berdasarkan peraturan perusahaan tersebut. Teknik dokumen merupakan hal dalam pencarian data yang sangat penting tentang variable yang bisa juga berupa foto ataupun transkrip.

