

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, yang difokuskan pada pemahaman mendalam terhadap fenomena dalam konteks alami. Sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2017:9), “Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.” Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti tidak hanya mengumpulkan data, tetapi juga terlibat langsung dalam lingkungan yang sedang diteliti, sehingga dapat menganalisis informasi secara mendalam. Harapannya, pendekatan ini akan menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap objek penelitian serta mampu mengungkap makna-makna tersembunyi di balik data yang diperoleh.

Pendekatan kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung peneliti untuk memahami fenomena yang diteliti secara mendalam dan menyeluruh. Melalui pendekatan ini, data yang diperoleh dari lapangan tidak langsung diukur secara kuantitatif, melainkan dianalisis guna menggali makna di balik setiap informasi yang

dikumpulkan. Proses pengolahan data yang dilakukan secara mendalam, di mana setiap temuan dikaji dalam konteksnya untuk memperoleh pemahaman yang utuh dan menyeluruh. Pendekatan ini tidak berorientasi pada angka atau hasil statistik, tetapi lebih menekankan pada kualitas data, konteks sosial, serta makna yang tersembunyi di balik interaksi dan peristiwa yang diamati selama proses penelitian berlangsung. Dengan demikian, pendekatan kualitatif memberikan ruang bagi peneliti untuk menangkap nuansa dan dinamika yang tidak dapat dijelaskan melalui pendekatan kuantitatif semata.

Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat menghubungkan berbagai data yang ditemukan di lapangan, seperti hasil wawancara, pengamatan, serta dokumen pendukung, kemudian menyusunnya menjadi narasi atau pemahaman utuh mengenai fenomena yang diteliti. Proses ini memungkinkan peneliti untuk menangkap konteks, nilai, dan pola yang tersembunyi di balik fakta-fakta yang terjadi di lapangan. Selain itu, pendekatan ini juga membantu peneliti menggali realitas sosial secara langsung dari perspektif informan, sehingga informasi yang dihasilkan menjadi lebih otentik dan sesuai dengan situasi sebenarnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami secara mendalam bagaimana pengelolaan piutang dilakukan di lingkungan *The Jayakarta Suites* Bandung, khususnya ditinjau dari tiga aspek utama, yaitu prosedur pemberian piutang, administrasi pengelolaan piutang, dan pelaksanaan pengutipan piutang. Ketiga aspek ini penting dalam konteks pengelolaan piutang yang saling berkaitan dan berperan dalam menentukan efektivitas serta efisiensi keuangan perusahaan. Melalui pemahaman terhadap

ketiga aspek tersebut, penelitian ini juga diarahkan untuk mengidentifikasi strategi yang tepat guna meminimalisir risiko kerugian piutang, seperti piutang tak tertagih atau keterlambatan pembayaran dari pelanggan. Untuk mencapai tujuan tersebut, pendekatan kualitatif digunakan karena dianggap paling sesuai dalam menggali data yang bersifat deskriptif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menjelaskan fenomena secara alami berdasarkan sudut pandang informan serta kondisi nyata di lapangan.

“Adapun jenis data pada penelitian ini adalah berupa tulisan, tindakan, serta dokumen tambahan lainnya. Bila dilihat dari sumber datanya, pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder”, Sugiyono (2001:104). jenis data dalam suatu penelitian dapat berbentuk tulisan, tindakan, maupun dokumen tambahan lainnya yang berkaitan dengan objek yang diteliti. Data tersebut merupakan bahan penting dalam proses pengumpulan informasi yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Data dalam bentuk tulisan dapat berupa catatan hasil wawancara, laporan keuangan, atau dokumen administratif. Sementara itu, data berupa tindakan dapat diamati melalui aktivitas langsung informan, seperti proses pengutipan piutang atau pencatatan keuangan. Selain itu, dokumen tambahan seperti arsip surat menyurat, atau kebijakan internal perusahaan juga dapat memperkaya informasi yang dibutuhkan.

Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui dua jenis sumber utama, yaitu sumber primer dan sumber sekunder, yang masing-masing memiliki peran penting dalam mendukung keakuratan serta kelengkapan informasi yang

dikumpulkan. Data berupa tulisan dan tindakan akan diperoleh melalui proses wawancara mendalam, yang menjadi sarana utama untuk menggali informasi langsung dari subjek penelitian. Data yang diperoleh dari proses ini berperan sebagai sumber data primer, yaitu informasi yang dikumpulkan secara langsung dari narasumber utama.

1. Sumber Primer, merujuk pada data yang diperoleh secara langsung dari pihak yang terlibat secara aktif dalam objek yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, yang menjadi sumber data primer adalah *Financial Controller* dan Staf *Accounts Receivable* di *The Jayakarta Suites Bandung*, karena keduanya memiliki peran sentral dalam pengelolaan piutang dan dapat memberikan informasi langsung berdasarkan pengalaman serta tugas mereka sehari-hari.
2. Sumber Sekunder, data pendukung yang dikumpulkan secara tidak langsung, yaitu dari dokumen atau bahan lainnya yang relevan dengan objek penelitian. Dalam hal ini, yang menjadi sumber sekunder adalah data berupa laporan historis terkait pengelolaan piutang dan dokumentasi foto yang diambil oleh peneliti sendiri selama proses observasi. Data sekunder ini berfungsi untuk melengkapi dan menguatkan informasi yang diperoleh dari wawancara, serta memberikan konteks visual dan administratif yang lebih lengkap terhadap temuan penelitian.

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

Dalam penelitian ini, partisipan yang memberikan informasi disebut dengan informan. Menurut Basrowi (2008:86), informan adalah orang yang memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Dalam konteks penelitian ini, informan dipilih secara sengaja dan strategis untuk memperoleh data yang mendalam dan dapat dipercaya. Informan dipilih secara *purposive*. Menurut Sugiyono (2021:95), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang mana orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita inginkan sehingga memudahkan peneliti menelaah objek yang diteliti. Adapun informan penelitian pada *The Jayakarta Suites* Bandung, yaitu *Financial Controller* dan Staf *Accounts Receivable*. Informan merujuk pada pihak atau sumber yang memiliki informasi yang relevan dan akurat terkait fokus dan permasalahan yang dibahas dalam suatu penelitian.

Tabel 3.1
Informan

No	Jabatan	Departemen	Alasan
1	<i>Financial Controller</i>	<i>Finance & Accounting</i>	Sebagai pengawas seluruh proses pencatatan akuntansi hotel.
2	Staf <i>Accounts Receivable</i>	<i>Finance & Accounting</i>	Sebagai pelaksana pengelolaan piutang

Sumber : Olahan Peneliti (2025)

Adapun tempat yang dijadikan sebagai tempat penelitian adalah *The Jayakarta Suites* Bandung. Menurut informasi yang diperoleh dari PT Jayakarta Inti

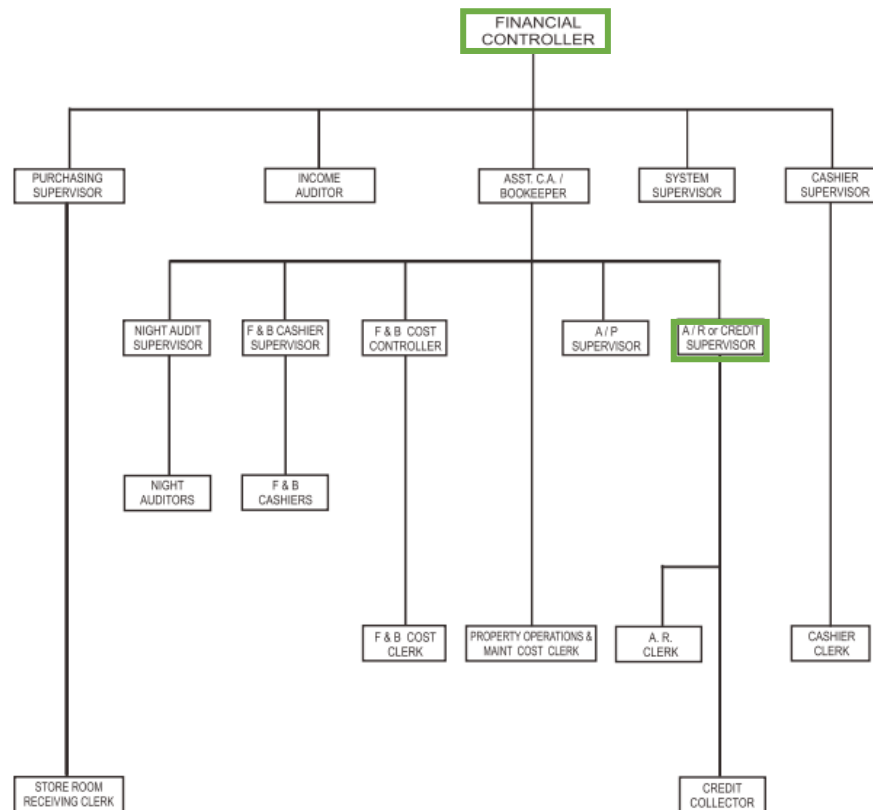
Management, *The Jayakarta Suites* Bandung merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berlokasi di kawasan Dago, Bandung. Hotel ini berada di bawah naungan *Jayakarta Hotels & Resorts*, anak perusahaan dari *The Jayakarta Group*, yang dikenal sebagai salah satu jaringan hotel lokal terbesar di Indonesia. *The Jayakarta Suites* Bandung didirikan pada 10 Maret 1994 dan diresmikan oleh Presiden Soeharto pada 6 Desember 1995, hotel ini berdiri di atas lahan seluas 10.000 m² dan memiliki total 213 kamar, termasuk 75 kamar *Boutique Room* yang dibangun pada akhir tahun 2005. Dengan konsep arsitektur dan interior yang mengangkat keotentikan budaya Jawa Barat, serta lokasi yang strategis dekat pusat kota dan objek wisata, hotel ini menjadi pilihan utama bagi tamu domestik maupun internasional.

Struktur organisasi berisi bagan-bagan yang menunjukkan posisi dan hubungan antara bagian yang ada di hotel serta hubungan antara pimpinan dan karyawan. “Struktur organisasi disesuaikan dengan kebutuhan hotel”, Widanaputra (2009:22). Struktur organisasi menunjukkan bagian apa yang dibutuhkan oleh hotel dan berapa banyak karyawan yang dibutuhkan dalam bagian-bagian tersebut. Kebutuhan akan bagian ini akan disesuaikan dengan fasilitas dan, produk layanan, dan fungsionalnya. Departemen *Finance & Accounting* pada umumnya terdiri atas beberapa bagian yang bila ditunjukkan dalam struktur organisasi hotel setiap bagiannya berhubungan satu sama lain. Struktur organisasi berisi bagan-bagan yang menunjukkan posisi dan hubungan antara bagian yang ada di hotel serta hubungan antara pimpinan dan karyawan. “Struktur organisasi disesuaikan dengan kebutuhan hotel”, Widanaputra (2009:22). Struktur organisasi menunjukkan bagian apa yang

dibutuhkan oleh hotel dan berapa banyak karyawan yang dibutuhkan dalam bagian-bagian tersebut. Kebutuhan akan bagian ini akan disesuaikan dengan fasilitas dan, produk layanan, dan fungsionalnya.

Berdasarkan struktur organisasi, terdapat 3 posisi pelaksana pengelolaan piutang, yaitu *A/R* atau *Credit Supervisor*, *AR Clerk*, dan *Credit Collector*. Akan tetapi, secara operasional di *The Jayakarta Suites Bandung* hanya terdapat 1 orang pelaksana di bagian pengelolaan piutang. “*Accounts Receivable* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas penyiapan tagihan”, Widanaputra (2009:40). *Accounts Receivable* bertanggung jawab atas tagihan baik kepada tamu maupaun kepada agen serta pencatatannya. Berikut susunan struktur organisasi *Accounts Receivable* di *The Jayakarta Suites Bandung*:

Gambar 1.1
Struktur Organisasi



Sumber: *The Jayakarta Suites Bandung (2025)*

Berikut tugas dan tanggung jawab utama *Financial Controller* dan Staf *Accounts Receivable* di *The Jayakarta Suites Bandung*:

1. *Financial Controller*

Financial Controller memiliki tanggung jawab utama dalam memastikan bahwa seluruh aktivitas keuangan hotel berjalan dengan tertib, efisien, dan sesuai dengan standar akuntansi serta kebijakan perusahaan. Perannya bersifat strategis dan pengawasan, dengan lingkup tugas sebagai berikut:

- Mengelola, memeriksa, dan menganalisis keuangan secara keseluruhan, *Financial Controller* bertanggung jawab atas pengelolaan laporan keuangan hotel secara menyeluruh, termasuk penyusunan anggaran, pelaporan bulanan, serta analisis varians antara anggaran dan realisasi.
- Mengoptimalkan efisiensi untuk memaksimalkan pendapatan, *Financial Controller* juga menganalisis efisiensi biaya dan mencari peluang untuk meningkatkan profitabilitas. Ini mencakup peninjauan terhadap struktur biaya, pemanfaatan aset, serta peningkatan efisiensi operasional secara keseluruhan.
- Menjaga kontrol internal dalam operasional, memastikan bahwa setiap proses keuangan mengikuti sistem kontrol internal yang ketat, guna mencegah terjadinya kesalahan, penyalahgunaan aset, atau *fraud*. Kontrol ini meliputi pengawasan terhadap prosedur transaksi, persetujuan pengeluaran, serta kepatuhan terhadap kebijakan perusahaan.

2. Staf *Accounts Receivable*

Staf *Accounts Receivable* berada langsung dalam operasional pengelolaan piutang dan memiliki tanggung jawab yang lebih teknis dan administratif dalam memastikan aliran kas masuk berjalan lancar. Berikut adalah ruang lingkup tugasnya:

- Mencatat dan mengelola piutang secara keseluruhan, mencatat semua transaksi yang menimbulkan piutang, baik dari tamu individu, perusahaan, maupun agen perjalanan. Tugas ini mencakup pembuatan *invoice*, pencocokan data transaksi,

serta pemantauan saldo piutang agar tetap akurat dan terkini dalam sistem akuntansi.

- Melakukan pengutipan piutang, melakukan pengutipan (*collection*) terhadap pihak-pihak yang memiliki kewajiban pembayaran kepada hotel. Ini mencakup komunikasi dengan pelanggan, pengiriman pengingat jatuh tempo, serta tindak lanjut atas keterlambatan pembayaran agar proses pelunasan dapat dilakukan secara tepat waktu.

C. Pengumpulan Data

Pengambilan data dalam penelitian ini telah dilakukan secara resmi dan sesuai prosedur, dengan mendapatkan izin dari pihak *The Jayakarta Suites* Bandung. Izin tersebut diberikan setelah peneliti menyampaikan Surat Izin Penelitian kepada *Human Resources Manager* sebagai pihak yang berwenang memberikan persetujuan atas pelaksanaan penelitian di lingkungan hotel. Proses ini menjadi langkah awal yang penting untuk memastikan bahwa kegiatan penelitian dilakukan secara etis dan profesional, serta agar pihak hotel dapat memberikan dukungan dan akses yang dibutuhkan selama proses pengumpulan data berlangsung. Adapun teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian dan ketersediaan informasi di lapangan. Teknik yang digunakan meliputi:

1. Pengumpulan data dengan Wawancara

“Wawancara merupakan pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit”, Sugiyono

(2017:114). Pengambilan data dengan cara ini akan berupa aktivitas tanya jawab dengan informan penelitian. Akan terdapat beberapa pertanyaan yang sudah disiapkan sebelumnya oleh peneliti. Pertanyaan yang dimaksud adalah pertanyaan yang berhubungan dengan topik yang ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, peneliti akan mendapatkan data verbal, yang menunjukkan emosional serta penekanan nilai tertentu yang hanya bisa didapatkan dari proses wawancara.

Sugiyono (2006:154) menulis bahwa menurut Sutrisno Hadi (1986), ada beberapa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti saat menggunakan metode wawancara. Beberapa anggapan ini akan menjadi dasar yang penting untuk membangun hubungan kepercayaan antara peneliti dan informan. Adapun beberapa anggapan yang dimaksud yaitu sebagai berikut.

- a. Bahwa subjek adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri, sehingga data yang disampaikan oleh informan merupakan sumber data yang utama dan relevan sesuai dengan pengalaman yang dialami informan.
- b. Bahwa apa yang dinyatakan oleh subjek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya, artinya, peneliti harus yakin bahwa informan sudah bersikap dengan jujur dan bertanggung jawab dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.
- c. Bahwa interpretasi subjek tentang pertanyaan yang diajukan peneliti adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti, artinya, peneliti menganggap bahwa komunikasi berjalan dengan baik dan tidak terdapat adanya kesalahpahaman selama wawancara berlangsung.

Apabila peneliti sudah memahami anggapan yang dilakukan saat wawancara di atas, peneliti juga perlu untuk mengetahui pertanyaan seperti apa yang perlu ditanyakan saat proses wawancara. Pertanyaan yang diajukan harus mampu menjadi alat untuk menggali informasi secara mendalam dari subjek yang diteliti. Sugiyono (2017:118-120) menuliskan bahwa terdapat enam jenis pertanyaan wawancara yang saling berkaitan menurut Patton dalam Molleong (2002), yaitu sebagai berikut.

- a. Pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman. Pertanyaan yang berkaitan dengan pengalaman berfungsi untuk menggali aktivitas yang terjadi secara nyata dan dialami oleh informan sehingga data yang diberikan lebih faktual dan akurat. Pertanyaan ini dapat digunakan untuk lebih memahami perilaku yang terjadi dalam konteks sosial.
- b. Pertanyaan yang berkaitan dengan pendapat. Pertanyaan yang berkaitan dengan pendapat berfungsi untuk mengetahui bagaimana pandangan, keyakinan, dan penilaian informan terhadap suatu kejadian atau fenomena yang terjadi dalam lingkungan sosial.
- c. Pertanyaan yang berkaitan dengan perasaan. Pertanyaan yang berkaitan dengan perasaan dimaksudkan untuk mengetahui perasaan dan emosi dari apa yang dialami informan. Pertanyaan ini dapat menggali tentang motivasi dan makna dari tindakan sosial yang dilakukan informan.
- d. Pertanyaan yang berkaitan dengan pengetahuan. Pertanyaan yang berkaitan dengan pengetahuan digunakan dengan tujuan untuk mengetahui

bagaimana wawasan atau pemahaman informan mengenai suatu fenomena yang terjadi di lingkungan sosial informan.

- e. Pertanyaan yang berkenaan dengan indera. Pertanyaan yang berkenaan dengan indera mengarah pada apa yang dilihat, didengar, dirasakan, dicium, atau disentuh oleh informan yang digunakan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai suatu tempat atau peristiwa.
- f. Pertanyaan yang berkaitan dengan latar belakang atau demografi. Pertanyaan ini berkaitan dengan identitas informan yang digunakan sebagai perbandingan antar individu, kelompok dalam suatu penelitian.

2. Pengumpulan data dengan Observasi

Dalam pandangan Marshall (1986), sebagaimana dikutip oleh Sugiyono (2017:106), “observasi merupakan salah satu metode penting dalam penelitian kualitatif yang memungkinkan peneliti untuk memahami perilaku subjek sekaligus menggali makna di balik perilaku tersebut”. Observasi tidak hanya terbatas pada aktivitas melihat, tetapi juga mencakup proses pengamatan yang disertai dengan ingatan yang tajam terhadap berbagai peristiwa yang terjadi di lapangan. Pengumpulan data melalui teknik ini dilakukan secara langsung di lokasi penelitian, di mana peneliti mengamati berbagai unsur yang ada di lingkungan tempat fenomena berlangsung. Proses ini melibatkan interaksi antara subjek, objek, serta situasi atau kejadian yang muncul secara alami, tanpa campur tangan peneliti dalam bentuk pertanyaan atau wawancara. Dengan demikian, observasi memungkinkan peneliti memperoleh data yang otentik dan

tidak terpengaruh oleh opini subjek, sehingga memberikan gambaran yang lebih akurat dan mendalam mengenai realitas yang diteliti.

Terdapat tiga komponen utama yang saling berkaitan dalam proses observasi, yang berperan penting dalam membantu peneliti memahami perilaku dan fenomena yang terjadi secara langsung di lapangan. Dalam penelitian ini, objek yang diamati merujuk pada konsep situasi sosial sebagaimana dijelaskan oleh Spradley, yang dikutip dalam Sugiyono (2017:110–111). Situasi sosial ini terdiri dari tiga elemen kunci, yaitu *place* (tempat), *actor* (pelaku), dan *activity* (aktivitas). Ketiga komponen ini menjadi dasar dalam pengamatan dan analisis sosial yang dilakukan oleh peneliti. Konsep tersebut kemudian dikembangkan lebih lanjut untuk memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai konteks sosial yang diteliti, sehingga peneliti dapat menangkap interaksi, perilaku, serta dinamika yang terjadi di antara individu dan lingkungan tempat berlangsungnya kegiatan penelitian. Berikut penjelasan mengenai pengembangan ketiga konsep tersebut:

- a. *Space*, mengacu pada tempat fisik atau ruang di mana interaksi sosial berlangsung. Ini termasuk tata letak ruangan, lokasi kegiatan, dan lingkungan sekitar yang menjadi konteks terjadinya interaksi.
- b. *Actor*, meliputi semua individu yang terlibat dalam situasi sosial tersebut, baik sebagai pelaku utama maupun pendukung. Aktor dapat mencakup karyawan, pelanggan, manajer, dan pihak-pihak lain yang relevan.

- c. *Activity*, mencakup serangkaian kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh para aktor. Aktivitas ini menunjukkan apa yang sedang dikerjakan dan bagaimana kegiatan berlangsung dalam konteks sosial tertentu.
- d. *Object*, merujuk pada benda-benda atau peralatan yang ada di dalam ruang sosial tersebut, yang digunakan atau memiliki peran dalam mendukung aktivitas sosial yang dilakukan oleh para aktor.
- e. *Act*, tindakan atau perilaku spesifik yang dilakukan oleh individu sebagai bagian dari aktivitas. Ini bisa berupa isyarat, ucapan, gerakan, atau tindakan konkret lainnya.
- f. *Event*, merupakan kumpulan tindakan atau aktivitas yang membentuk satu kesatuan kejadian. *Event* biasanya memiliki awal, proses, dan akhir yang jelas dalam konteks waktu tertentu.
- g. *Time*, menunjukkan dimensi temporal atau waktu dari aktivitas sosial, termasuk urutan kejadian, durasi, dan waktu tertentu dalam sehari atau periode tertentu saat kegiatan berlangsung.
- h. *Goal*, tujuan atau hasil yang ingin dicapai oleh para aktor dalam situasi sosial tersebut. Tujuan ini bisa bersifat individual atau kolektif, serta eksplisit maupun implisit.
- i. *Feeling*, merujuk pada emosi atau perasaan yang dirasakan dan mungkin diekspresikan oleh aktor dalam proses interaksi. Perasaan ini bisa terlihat dari ekspresi wajah, bahasa tubuh, atau cara berbicara.

Dalam penelitian ini, komponen *place* yang menjadi fokus observasi peneliti adalah *The Jayakarta Suites* Bandung sebagai lokasi berlangsungnya kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan piutang. Sementara itu, komponen *actor* mencakup individu-individu yang terlibat secara langsung dalam proses tersebut, yakni *Financial Controller* dan Staf *Accounts Receivable*, lengkap dengan peran, tanggung jawab, serta karakteristik masing-masing yang relevan terhadap objek penelitian. Adapun komponen *activity* merujuk pada berbagai aktivitas utama yang diamati, meliputi proses pemberian piutang, pelaksanaan administrasi piutang, serta mekanisme atau strategi yang diterapkan dalam pengutipan piutang. Ketiga komponen ini dianalisis secara terpadu guna memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai praktik pengelolaan piutang di lingkungan hotel tersebut.

Sugiyono (2017:112) menuliskan tahapan observasi menurut Spradley (1980) dibagi menjadi 3 tahapan, yaitu sebagai berikut:

- a. Tahap Deskripsi, tahap pertama dalam proses observasi adalah tahap deskripsi, di mana peneliti mulai memasuki situasi sosial dan melakukan pengamatan awal. Dalam tahap ini, peneliti mengamati tiga komponen penting dari situasi sosial, yaitu *place* (tempat), *actor* (pelaku), dan *activity* (aktivitas). Peneliti mencatat segala hal yang tampak di lapangan secara luas dan menyeluruh tanpa melakukan seleksi terlebih dahulu. Tujuan utama dari tahap ini adalah untuk memperoleh pemahaman awal dan menyeluruh mengenai konteks lingkungan sosial yang sedang diamati.

- b. Tahap Reduksi, tahap kedua adalah tahap reduksi, yaitu proses di mana peneliti mulai menyaring dan memilih bagian-bagian data yang paling relevan dengan fokus penelitian. Dari sekian banyak informasi yang telah dikumpulkan pada tahap deskripsi, peneliti kemudian menentukan fokus utama yang akan diteliti secara lebih spesifik. Proses ini membantu peneliti untuk memusatkan perhatian pada hal-hal yang paling penting dan berkaitan erat dengan tujuan penelitian.
- c. Tahap Seleksi, tahap terakhir adalah tahap seleksi, di mana fokus yang telah ditentukan sebelumnya diuraikan menjadi komponen-komponen yang lebih rinci dan spesifik. Pada tahap ini, peneliti melakukan penelurusan yang lebih dalam terhadap data yang telah dipilih, dengan tujuan untuk memahami makna yang terkandung di dalamnya secara lebih mendetail. Analisis mendalam ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi hubungan tertentu yang relevan dengan fenomena yang diteliti.

3. Pengambilan data dengan Dokumen

Menurut Sugiyono (2009:124), “dokumen merupakan bentuk catatan yang merekam peristiwa-peristiwa yang telah terjadi di masa lalu, yang dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental seseorang”. Dalam konteks penelitian ini, pengumpulan data melalui dokumentasi dilakukan dengan cara mengambil gambar atau mencatat berbagai bentuk dokumen yang relevan sebagai bukti atas kejadian atau aktivitas yang telah berlangsung. Jenis dokumen yang dapat dikumpulkan mencakup antara lain peraturan tertulis,

laporan harian, serta dokumen administratif lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen-dokumen tersebut memiliki peran penting sebagai data pelengkap atau pendukung dari hasil wawancara dan observasi, sehingga dapat memperkuat validitas dan memperkaya informasi yang diperoleh selama proses penelitian.

D. Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses sistematis yang meliputi pencarian, pengumpulan, pengorganisasian, dan penyusunan data yang diperoleh dari lapangan, dengan tujuan untuk memudahkan peneliti dalam menarik kesimpulan yang valid dan bermakna. Dalam penelitian ini, analisis data akan dilakukan dengan menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2017:134), model analisis data Miles dan Huberman (1984) terdiri dari beberapa tahapan yang saling berhubungan dan berlangsung secara siklus yaitu sebagai berikut.

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Tahap pengumpulan data merupakan langkah awal dalam proses analisis, di mana peneliti berusaha mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari berbagai sumber yang relevan. Teknik yang digunakan dalam tahap ini mencakup wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi langsung terhadap aktivitas di lapangan, serta pengumpulan dokumen atau arsip yang mendukung. Melalui kombinasi metode ini, peneliti dapat memperoleh data

yang beragam dan kaya, sehingga memberikan dasar yang kuat untuk proses analisis berikutnya.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses penyaringan dan penyederhanaan data mentah yang telah diperoleh selama proses pengumpulan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menyeleksi informasi yang benar-benar relevan dan signifikan dengan fokus penelitian. Dalam proses ini, peneliti akan merangkum isi data, mengelompokkan informasi berdasarkan tema atau kategori tertentu, serta menandai elemen-elemen penting seperti huruf besar, huruf kecil, dan angka yang memiliki arti khusus. Dengan demikian, data yang luas menjadi lebih terstruktur dan mudah dianalisis, serta membantu peneliti menentukan arah pencarian data tambahan yang diperlukan untuk memperkuat hasil penelitian.

3. Penyajian data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan tahap di mana data yang telah melalui proses reduksi disusun dan diorganisasi dalam bentuk yang sistematis agar dapat ditafsirkan dan dianalisis dengan lebih mudah. Pada tahap ini, peneliti menghubungkan data dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai situasi yang diteliti, sehingga memudahkan dalam proses penarikan kesimpulan. Dalam proses ini, elemen-elemen seperti huruf besar, huruf kecil, dan angka disusun menurut urutan tertentu, sehingga membentuk struktur informasi yang logis dan terorganisir. Penyajian yang sistematis ini akan

membantu peneliti untuk melihat hubungan interaktif di antara kategori data yang muncul, serta merancang langkah analisis selanjutnya secara lebih terarah.

4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data, di mana peneliti menginterpretasikan makna dari data yang telah dikumpulkan, direduksi, dan disajikan sebelumnya. Pada tahap ini, peneliti menyusun kesimpulan dalam bentuk narasi yang menjelaskan pola, hubungan, dan temuan-temuan penting yang muncul dari data. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan tidak hanya sekadar menjawab rumusan masalah, tetapi juga dapat berupa temuan baru yang belum pernah diungkapkan dalam penelitian sebelumnya. Selain itu, verifikasi dilakukan untuk menguji kebenaran dan kekuatan kesimpulan tersebut dengan merujuk kembali pada data lapangan, sehingga diperoleh hasil yang valid, terpercaya, dan dapat dipertanggung jawabkan.

E. Pengujian Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2017:181), “uji keabsahan data adalah ketika peneliti melaporkan data sesuai dengan data yang ada dengan tepat dan sesungguhnya”. Uji keabsahan data adalah dimana peneliti mampu menyajikan data sesuai dengan kenyataannya dan apa adanya sesuai dengan kondisi lapangan. Bila data yang disajikan tidak sesuai dengan keadaan yang sesungguhnya, maka data tersebut dianggap tidak valid dan tidak layak untuk dijadikan data dalam penarikan

kesimpulan. Menurut Sugiyono (2017:181), “validitas adalah ketepatan antara data yang terjadi dengan data yang dilaporkan oleh peneliti”. Validitas adalah dimana peneliti dapat mempertanggungjawabkan keaslian data antara data yang ada di lapangan dengan data hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, uji keabsahan data dilakukan melalui uji kredibilitas, yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan realitas di lapangan dan sesuai dengan tujuan penelitian. Mengacu pada pendapat Sugiyono (2017:185), “uji kredibilitas atau validitas internal mencakup akurasi desain penelitian dengan hasil yang dicapai”. Artinya, rancangan penelitian yang disusun untuk mengkaji pengelolaan piutang harus mampu menghasilkan data yang benar-benar berkaitan dengan aspek-aspek pengelolaan piutang itu sendiri. Untuk mencapai tingkat kredibilitas yang tinggi, penelitian ini menerapkan berbagai teknik, di antaranya:

1. Perpanjangan pengamatan, yaitu dengan meningkatkan durasi dan intensitas peneliti dalam mengamati situasi sosial guna memperoleh data yang lebih akurat dan menyeluruh.
2. Triangulasi, yaitu pengujian validitas data dengan membandingkan berbagai sumber data, teknik pengumpulan data, dan waktu pengambilan data untuk melihat konsistensinya.
3. *Member check*, yaitu proses mengonfirmasi kembali data atau temuan kepada informan agar memastikan bahwa interpretasi peneliti sesuai dengan apa yang dimaksud oleh narasumber.

4. Peningkatan ketekunan, yang dilakukan dengan meneliti secara teliti dan cermat setiap data yang dikumpulkan agar tidak ada informasi yang terlewat atau disalahartikan.
5. Diskusi dengan teman sejawat, sebagai upaya untuk memperoleh masukan kritis dan sudut pandang lain atas data atau analisis yang telah dilakukan, guna memperkaya interpretasi.
6. Analisis kasus negatif, yaitu dengan mencari dan menganalisis data yang tidak sesuai dengan pola umum untuk menguji kekuatan dan keutuhan temuan yang diperoleh.

Dalam penelitian ini, uji kredibilitas dilakukan melalui *member check*. Menurut Sugiyono (2017:188), “*Member check* adalah pengecekan data kepada pemberi data untuk mengetahui kesesuaian data yang diberikan dan menentukan data mana yang ditambah atau dikurangi”. *Member check* memastikan data yang dituangkan peneliti dalam hasil penelitiannya mempunyai makna yang sama dengan apa yang disampaikan oleh informan. Apabila data yang disampaikan disetujui oleh informan maka data tersebut dianggap valid dan dipercaya. Akan tetapi, apabila data yang disampaikan tidak disetujui, maka peneliti harus melakukan diskusi dengan informan untuk melakukan penyesuaian kembali, baik data akan ditambah, dikurangi, ditolak, maupaun disepakati. Maka dari itu, tujuan *member check* adalah kesamaan antara data yang disampaikan dengan penafsiran informan.

F. Jadwal Penelitian

Berdasarkan pengamatan dan latar belakang yang dilakukan peneliti, maka peneliti melakukan kajian lebih lanjut agar pihak hotel dapat mengetahui dan mengevaluasi bagaimana sistem pengelolaan piutang yang sedang berjalan, serta mengidentifikasi potensi perbaikan melalui penelitian ini. Berikut jadwal penelitian yang dibuat oleh peneliti agar penelitian berjalan dengan baik dan sistematis.

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Observasi Lokus																								
Penyusunan TOR																								
Pengajuan Judul																								
Penyusunan Proposal																								
Pengumpulan Proposal																								
Seminar Usulan Penelitian																								
Pengumpulan Data																								
Analisis Data																								
Penyusunan Proyek Akhir																								
Cek Turnitin																								
Pengumpulan Proyek Akhir																								

Sumber : Data Olahan Peneliti (2025)