

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ialah studi yang mendeskripsikan atau menjabarkan situasi dalam bentuk transkrip dalam wawancara, dokumen tertulis, yang tidak dijelaskan melalui angka. Penelitian yang bersifat metode kualitatif adalah metode yang mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah²⁹

Penulis menggunakan metode kualitatif sebab (1) lebih mudah mengadakan penyesuaian dengan kenyataan yang berdimensi ganda, (2) lebih mudah menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan subjek penelitian, (3) memiliki kepekaan dan daya penyesuaian diri dengan banyak pengaruh yang timbul dari pola-pola nilai yang dihadapi.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berada di wilayah kota Kediri yang berada di hotel wisma syafanah syariah yang terletak di Jl. Mastrip 37 Kota Kediri.

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Alfabeta R&D:Bandung, 2010), 15.

C. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian kualitatif ini digunakan karena beberapa alasan. Pertama, metode kualitatif lebih mudah diadaptasi ketika berhadapan dengan banyak realitas: Kedua, metode ini secara langsung menyajikan sifat peneliti dan responden, dan ketiga, metode ini lebih sensitif dan adaptif terhadap penajaman banyak pengaruh umum dan pola nilai.

Subjek penelitian ini difokuskan pada Hotel Wisma Syafanah Syariah Kediri yang meyakini bahwa subjek yang baik adalah subjek yang aktif berpartisipasi, tertarik dengan kegiatan penelitian dan memberikan informasi yang benar kepada peneliti.

1. Sumber Data

Sumber data adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Untuk melengkapi data penelitian ini maka peneliti mempersiapkan beberapa metode antara lain metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peneliti membagi data menjadi dua kelompok yaitu:

a) Sumber Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah

ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian.³⁰

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer adalah pimpinan hotel dan karyawan Hotel Wisma Syafanah Syariah Kediri. Oleh karenanya, demi menjaga data agar tidak simpang siur, maka akan diperkuat dengan data sekunder juga.

b) Sumber Data Sekunder

Data sekunder merupakan data atau informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri atas: struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta bukubuku lain sebagainya yang berkaitan dengan penelitian ini³¹ Data sekunder dari penelitian ini adalah data yang didapatkan dari Hotel Wisma Syafanah Syariah Kediri yang berupa data tamu, dengan catatantamu yang mau datanya di ekspose sebagai objek penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan atau pengambilan data kualitatif pada dasarnya bersifat tentatif karena penggunaannya ditentukan oleh konteks permasalahan dan gambaran data yang mau diperoleh. Sejumlah teknik

³⁰ Wahyu Purhantara, *Metode Penelitian Kualitatif untuk Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), hlm. 79

³¹ Ibid hlm. 79

pengumpulan data kualitatif yang umumnya digunakan dalam penelitian kualitatif antara lain:³²

a) Teknik Observasi

Menurut teknik observasi, observasi dapat dipadukan dengan upaya merumuskan masalah, membandingkan masalah (yang dirumuskan dengan kenyataan di lapangan), memahami masalah secara mendetail (menemukan pertanyaan detail), atau menemukan strategi dan bentuk data. koleksi untuk mendapatkan pengertian goni yang paling tepat. Untuk observasi ini, peneliti melakukan berbagai kegiatan. Kegiatan tersebut meliputi:

- (1) Menyusun daftar pertanyaan sesuai dengan uraian informasi yang akan diterima.
- (2) Penentuan secara fleksibel kemungkinan objek pengamatan dan waktu yang diperlukan untuk melakukan pengamatan. Dalam kegiatan observasi, peneliti harus memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:
 - (a) Peneliti hanya mencatat apa yang dilihat, didengar atau dirasakannya, dan tidak mencantumkan sikap dan pendapat dalam catatan pengamatannya. dengan kata lain, catatan observasi hanya memuat uraian fakta tanpa opini.

³² H.A. Fatchan, *Metode Penelitian Kualitatif*. (Surabaya: Jenggala Pustaka Utama, 2011), hlm. 78-82

- (b) Tidak mencatat sesuatu yang hanya merupakan perkiraan karena tidak langsung dilihat, didengar atau dirasakan.
- (c) Diusahakan agar catatan observasi menampilkan deskripsi fakta secara holistik, sehingga konteks fakta yang dicatat terpahami.
- (d) Saat melakukan observasi, jangan lupa objeknya, karena selama observasi, peneliti mungkin menemukan fakta menarik lainnya, tetapi itu bukan bagian dari penelitian.

Observasi ini digunakan untuk mengetahui latar belakang, situasi hotel, pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena yang diteliti, dalam penelitian ini penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek dengan mencatat segala peristiwa yang terjadi yang berkaitan dengan tujuan penelitian di hotel Wisma Syafana Syariah Kediri.

b) Teknik Wawancara

Wawancara merupakan salah satu cara pengambilan data yang dilakukan melalui kegiatan komunikasi lisan dalam bentuk terstruktur dan tak terstruktur. wawancara yang terstruktur merupakan bentuk wawancara yang sudah diarahkan oleh sejumlah pertanyaan secara ketat. wawancara semi terstruktur, meskipun wawancara sudah diarahkan oleh sejumlah daftar pertanyaan tidak menutup kemungkinan memunculkan pertanyaan baru yang idenya muncul secara spontan sesuai dengan konteks pembicaraan yang

dilakukannya. wawancara secara tak struktur (terbuka) merupakan wawancara di mana peneliti hanya berfokus pada pusat-pusat permasalahan tanpa diikat format-format tertentu secara ketat. Pelaksanaan wawancara bisa secara individu atau kelompok. Dalam wawancara secara individual maupun kelompok tersebut peneliti sebagai *interviewer* bisa melakukan wawancara secara *directive*. Artinya, peneliti selalu berusaha mengarahkan topik pembicaraan sesuai dengan fokus permasalahan yang mau dipecahkan. Namun demikian, bisa juga peneliti melakukan wawancara secara *non directive*. Hal ini dilakukan apabila peneliti buka hanya ingin memfokuskan pembicaraan dalam suatu masalah tetapi juga ingin mengeksplorasi suatu masalah. Langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam penggunaan teknik wawancara adalah sebagai berikut:

- (1) Menentukan tema wawancara dan antisipasi kemungkinan informasi yang ingin atau dapat diperoleh.
- (2) Menuliskan butir-butir pertanyaan yang akan dicari jawabannya, mungkin secara detail atau secara garis besar sesuai dengan bentuk wawancara yang akan dilakukannya.
- (3) Memahami dengan benar partisipan dalam kegiatan wawancara, sehingga dapat dijadikan pemandu dalam membuat penafsiran maupun kesimpulan berkenaan dengan informasi yang diberikan.

- (4) Tidak mengarahkan pertanyaan pada pemberian jawaban setuju atau tidak setuju secara sugestif.
- (5) Jangan membiarkan partisipan memberikan jawaban secara panjang lebar yang melampaui batas informasi maupun topik permasalahan yang seharusnya dibicarakan.
- (6) Melaksanakan wawancara dengan memanfaatkan bahan rekaman, menciptakan suasana dialogis yang segar, menjauhkan suasana pembicaraan dari suasana emosional, sehingga mempengaruhi
- (7) karakteristik informasi yang seharusnya disampaikan.

Wawancara yang akan dilakukan dibantu dengan alat seperti *handphone* sebagai perekam percakapan, alat tulis, dan alat bantu lainnya yang ditujukan pada objek maupun subjek yaitu Pimpinan hotel, Manajer Pemasaran, karyawan yang bertugas, dan beberapa tamu hotel Wisma Syafana Syariah Kediri yang datang dengan persetujuan kedua belah pihak agar tidak ada pihak yang merasa dirugikan. Berikut data narasumber sebagai sumber penelitian yang peneliti lakukan:

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Di dalam metode dokumentasi peneliti mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa: catatan, buku agenda, surat kabar, majalah, dokumen-dokumen, arsip, transkrip dan sebagainya. Dalam melaksanakan metode dokumentasi peneliti mencari data-data yang

dimiliki pemilik hotel dan peneliti menformulasikan dalam bentuk laporan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Namun dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode dokumentasi dalam rangka mendapatkan informasi, kondisi objektif lokasi penelitian itu seperti:

- a) Keadaan hotel,
- b) Fasilitas yang dimiliki, dan
- c) Struktur Organisasi dan lain-lain.

D. Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik Deskriptif Kualitatif yaitu data yang berhubungan dengan nilai atau kesan³³, adapun teknik analisis data yaitu memiliki langkah-langkah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Data yang akan di peroleh nantinya dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi merupakan masih data mentah dari lokasi penelitian (lapangan). Untuk itu nantinya perlu dilakukan pemilihan data yang relevan atau baik untuk disajikan dan dapat menjawab segala pertanyaan yang ada. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data disederhanakan dengan mengambil inti sari atau data pokok dan benar- benar yang diperlukan dalam menjawab permasalahan yang akan diteliti.

³³ Arifin, Z. (2020). Metodologi penelitian pendidikan. Jurnal Al-Hikmah

b. Penyajian Data

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data kemudian nantinya akan disajikan dalam bentuk narasi deksripsi. Data yang akan disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang akan diteliti. Setelah itu, data akan di sajikan secara rinci maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang akan disajikan tersebut.

c. Penarikan Kesimpulan

Data yang telah disajikan nantinya, data tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut dapat diambil kesimpulannya. Kesimpulan dari data tersebut digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang akan diteliti.