

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yaitu “Tinjauan Prinsip Syariah Pelayanan Hotel Salmaa Kediri” maka penelitian ini termasuk penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu rangkaian kegiatan atau proses menjangkau data atau informasi yang bersifat sewajarnya, mengenal suatu masalah dalam kondisi aspek atau bidang kehidupan tertentu pada objeknya. Data atau informasi dapat berbentuk gejala yang berlangsung, reproduksi ingatan, pendapat yang bersifat teoritis atau praktis dan lain-lain.¹

Penelitian ini bersifat deskriptif dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang baik, jelas, dan dapat memberikan data seteliti mungkin tentang objek yang diteliti.² Dalam penelitian ini, studi kasus dilakukan untuk mengetahui lebih dalam tentang tinjauan prinsip syariah pada pelayanan Hotel Salmaa Kediri.

¹ Hadari Nawawi, *Penelitian Terapan*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1996), 176.

² Imran Arifin, *Penelitian Kualitatif dalam Ilmu-Ilmu Sosial dan Keagamaan*, (Malang: Kalimasada, 1996), 13.

B. Kehadiran dan Lokasi Penelitian

Melalui pendekatan kualitatif, kehadiran peneliti di lapangan sangat penting dan diperlukan secara optimal. Peneliti merupakan kunci dalam menangkap makna sekaligus sebagai alat pengumpul data.³

Penelitian ini menggunakan teknik observasi berperan serta (*partisipan observatorium*), yaitu peneliti bertindak sebagai pengamat partisipan serta kehadiran peneliti di lokasi penelitian diketahui statusnya oleh subjek atau informan. Peneliti di lapangan berkedudukan sebagai pengamat partisipan, sehingga peneliti lebih leluasa dalam mengambil dan menyimpulkan data di lapangan.

Adapun lokasi dalam penelitian ini adalah Hotel Salmaa di Jl. Semeru No. 74 Kediri (Sebelah Timur Terminal Baru).

C. Sumber Data

Dalam penelitian ini, data yang diperoleh berasal dari dua sumber, yaitu:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut.⁴ Dalam hal ini didapat dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara kepada manajer, staf karyawan dan tamu hotel tentang bagaimana pelayanan hotel Salmaa, meliputi Pelayanan pemesanan kamar, pelayanan

³ Lexy J. Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), 121.

⁴ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), 54

penerimaan tamu, pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, serta pelayanan makanan dan minuman.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang secara tidak langsung dikumpulkan oleh peneliti.⁵ Dalam hal ini data yang akan diambil peneliti meliputi dokumen, wawancara serta bahan pustaka (literatur buku) tentang profil, visi dan misi, struktur organisai, job deskription, dan peraturan hotel yang berhubungan dengan penelitian.

D. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Teknik observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Teknik pelaksanaan observasi ini dapat dilakukan secara langsung yaitu pengamatan berada langsung bersama objek yang diteliti, dan tidak langsung yakni pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang diselidiki.⁶ Observasi ini bertujuan untuk memperoleh data tentang pelayanan hotel Salmaa, meliputi pelayanan pemesanan kamar, pelayanan penerimaan tamu, pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, serta pelayanan

⁵Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, 55.

⁶ Ibid, 58.

makanan dan minuman, dan dalam observasi dapat digunakan untuk menguatkan hasil wawancara.

2. Wawancara (*interview*)

Berdasarkan buku “Metodologi Penelitian Kualitatif” karangan Lexy Moleong, “metode *interview* atau wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai memberi jawaban atas pertanyaan itu.”⁷ Dalam tahap ini, peneliti mewawancarai pihak-pihak terkait yang diperlukan dalam penelitian, antara lain:

- a. Manajer Hotel Salmaa.
- b. Staf Karyawan Hotel Salmaa.
- c. Tamu Hotel Salmaa.

Dalam wawancara sebagaimana telah dikuatkan dengan observasi, peneliti ingin mendapatkan data-data tentang pelayanan di hotel Salmaa Kediri. Meliputi pelayanan pemesanan kamar, pelayanan penerimaan tamu, pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, serta pelayanan makanan dan minuman.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah,

⁷ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 135.

notulen, agenda dan sebagainya.⁸ Metode ini di gunakan untuk memperoleh data tentang:

- a. Profil Hotel Salmaa.
- b. Visi dan Misi hotel Salmaa.
- c. Struktur Organisasi.
- d. Job Deskripsi.
- e. Peraturan hotel Salmaa

E. Analisis Data

Analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki sebuah nilai sosial, akademis dan ilmiah.

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif dengan membuat gambaran yang sistematis dan factual serta analisisnya dilakukan melalui tiga jalur, yaitu:⁹

1. Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Tujuan pokok dari reduksi data, selain untuk menyederhanakan data juga untuk memastikan bahwa data yang diolah itu adalah data yang tercakup dalam *scope* penelitian, karena disinilah permasalahan penelitian berada.
2. Penyajian data adalah menyajikan sekumpulan informasi yang tersusun serta memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan

⁸Suharsimi, Arikuto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rieka Cipta, 1998)

⁹ Imam Suprayogo dan Tobroni, *Metodologi Penelitian Sosial-Agama*, (Bandung: Siswa Rosdakarya, 2001), 191-193.

pengambilan tindakan. Penyajian data dimaksudkan untuk menentukan pola-pola yang bermakna, serta memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

3. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah langkah terakhir yang dilakukan penulis dalam menganalisa data secara terus-menerus baik saat pengumpulan data atau saat penyajian data. Kesimpulan akhir dirumuskan setelah pengumpulan data tergantung pada kesimpulan-kesimpulan, catatan-catatan lapangan, pengkodean, penyimpanan data dan metode pencarian ulang yang digunakan. Verifikasi dapat dilakukan dengan singkat yaitu dengan cara mengumpulkan data baru.

F. Pengecekan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, pengecekan keabsahan data agar diperoleh temuan dan interpretasi yang absah. Maka perlu diteliti kredibilitasnya (derajat kepercayaan), yaitu dengan menggunakan teknik sebagai berikut:¹⁰

1. Perpanjangan keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan peneliti pada saat pengamatan di lapangan akan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan. Karena dengan perpanjangan keikutsertaan akan banyak mempelajari kebudayaan, dapat menguji ketidak benaran informasi yang diperkenalkan oleh distorsi dan dapat membangun kepercayaan subjek.

¹⁰Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, (Kediri: STAIN Kediri, 2009), 83.

2. Ketekunan pengamatan

Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.¹¹

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pegujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber atau dengan berbagai cara, dan berbagai waktu untuk keperluan pengecekan atau pembanding data. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu..¹²

G. Tahapan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini dilakukan melalui empat tahapan, diantaranya:

1. Tahap pra-lapangan meliputi: menyusun rencana penelitian, memilih fokus lapangan penelitian, mengurus perizinan, menjajaki dan menilai keadaan lapangan, memilih dan memanfaatkan informan, menyiapkan perlengkapan, persoalan etika penelitian.
2. Tahap pekerjaan lapangan meliputi: memahami latar penelitian dan persiapan diri, memasuki lapangan, berperan serta sambil mengumpulkan data.

¹¹ Moeleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 175-176.

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 273.

3. Tahap analisis data meliputi: konsep dasar analisis data, menentukan tema dan merumuskan hipotesis, menganalisis hipotesis.
4. Tahap penulisan laporan meliputi: penyusunan hasil penelitian, konsultasi hasil penelitian kepada pembimbing, perbaikan hasil konsultasi.