

BAB IV METODOLOGI

4.1 Rancangan Penelitian

Penelitian menurut Kerlinger (1986) adalah proses penemuan yang mempunyai karakteristik sistematis, terkontrol, empiris dan berdasarkan pada teori hipotesis atau jawaban sementara.

4.1.1 Alasan Praktek Kerja Lapangan di Hotel

Karyawan hotel harus memiliki penampilan yang menarik, kemampuan bergaul dan berbahasa dengan baik dalam melayani wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. *Receptionist* menurut Robert J. Martin (2004) “merupakan petugas yang pertama kali menyambut dan memberikan salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel.”. Pengertian tersebut merupakan salah satu alasan dari penulis memilih hotel sebagai tempat melaksanakan praktek kerja lapangan, dikarenakan penulis ingin berinteraksi secara langsung dengan tamu yang akan menginap di hotel. Kemampuan berbahasa yang baik juga menjadi penunjang dalam melayani wisatawan. Seorang resepsionis juga diharapkan dapat memiliki kemampuan berbahasa yang berbeda. Selain bahasa indonesia, bahasa asing yang sering digunakan antara lain yaitu bahasa inggris dan mandarin. Wisatawan dari China sering merasa kesulitan berkomunikasi dikarenakan bahasa yang mereka kuasai hanya bahasa mandarin.

4.1.2 Alasan Memilih Departemen Front Office

Hotel yang baik ditunjang dengan departemen-departemen yang beroperasi sesuai dengan standar prosedurnya. Menurut Agusnawar (2002:1) “*front office* atau kantor depan merupakan departemen yang vital dalam operasional hotel.” *Front office* dianggap sebagai departemen yang vital dikarenakan departemen ini merupakan bagian terdepan hotel yang berhadapan langsung dengan tamu. Pengertian ini merupakan alasan penulis untuk memilih *front office* sebagai departemen untuk melaksanakan praktek

kerja lapangan dimana departemen ini dapat memberikan pelajaran atau pengalaman bagi penulis untuk bertanggung jawab dalam setiap pekerjaan yang dilakukan. Berhadapan langsung dengan tamu juga membuat penulis lebih belajar untuk menjaga sikap serta etika dalam menghadapi tamu.

4.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam menjalani proses praktek kerja lapangan, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk mengumpulkan informasi. Teknik yang digunakan antara lain :

a) Observasi

Menurut Supriyati (2011:46) “observasi adalah suatu cara untuk mengumpulkan data penelitian dengan mempunyai sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural, pelakunya berpartisipasi secara wajar dalam interaksi.”

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa teknik observasi adalah teknik pengumpulan data yang mengamati secara langsung di tempat observasi. Observasi dilakukan pada saat praktek kerja lapangan di Harris Resort Barelang.

b) Wawancara

Menurut Sugiyono (2009:72) “wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.”

Dari pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data berupa tanya jawab antara penulis dan pihak yang memiliki informasi. Wawancara dilakukan langsung kepada *supervisor* dan *staff* di Harris Resort Barelang untuk mendapatkan data yang dibutuhkan.

c) Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2009:82) “dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi diantaranya dapat berupa foto, video dan lain-lain.”

Dari pengertian tersebut, penulis telah melakukan teknik pengumpulan data berupa dokumentasi, dengan mengabadikan foto-foto semasa menjalankan praktek kerja lapangan di Harris Resort Barelang.

4.3 Tahap Perencanaan

Sebelum penulis melaksanakan praktek kerja lapangan, terlebih dahulu merancang tahap perencanaan agar proses praktek kerja lapangan lebih teratur dan mempermudah dalam penyusunan laporan. Penulis melaksanakan praktek kerja lapangan dari tanggal 01 Agustus 2019 hingga 01 Desember 2019 di Harris Resort Barelang.

4.3.1 Tahap Persiapan

Pada tahap ini penulis melakukan seleksi tempat akan melaksanakan kerja praktek dengan memperoleh informasi dari teman-teman serta prodi. Setelah memilih tempat praktek kerja lapangan, langkah selanjutnya ialah mengirimkan lamaran dengan dokumen yang lengkap ke tempat tersebut dan menunggu panggilan *interview*. Setelah di *interview* dan dinyatakan diterima penulis melakukan tes kesehatan untuk melengkapi persyaratan yang diminta dari hotel tersebut.

4.3.2 Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini penulis mulai melaksanakan praktek kerja lapangan di Harris Resort Barelang di departemen *front office* sebagai seorang *receptionist*. Pada tahapan awal diberikan penjelasan mengenai *job description* yang ada serta standar prosedur hotel. Dalam melaksanakannya penulis mengamati serta menganalisa alur kerja yang baik dan benar di departemen ini, yang kemudian diterapkan pada saat menjalankan tugasnya.

4.3.3 Tahap Penilaian Dan Pelaporan

Setelah selesai menjalankan praktek kerja lapangan selama 4 bulan, pihak hotel memberikan penilaian terkait kinerja selama kerja praktek di departemen *front office*, yang kemudian dilanjutkan dengan penyusunan laporan praktek kerja lapangan serta berdiskusi dengan dosen pembimbing.

4.4 Tahap dan Jadwal Pelaksanaan

Dalam kegiatan praktek kerja lapangan ini, penulis membuat tahap-tahap serta jadwal pelaksanaan agar kegiatan praktek kerja lapangan dapat berjalan dengan lancar, dengan jadwal sebagai berikut :

Kegiatan	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
Menyeleksi tempat training									
Mempersiapkan dokumen									
Mengirimkan dokumen									
Interview									
<i>Medical Check Up</i>									
Kerja praktek									
Penyusunan laporan									