BAB IV
METODOLOGI

4.1 Rancangan Penelitian

Penelitian yang digunakan untuk laporan kerja praktek ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2010:105) dasar penelitian kualitatif adalah konstruktivisme yang beranggapan kenyataan dari konstruktivisme itu berdimensi jamak, interaktif dan pertukaran pengalaman sosial yang digunakan oleh setiap orang. Maka metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang memerlukan pencarian yang detail mengenai topik yang diinginkan sehingga peneliti harus mengumpulkan data-data melalui studi kasus dan wawancara untuk mengerti masalah dan mecari cara untuk menyelesaikan masalah yang telah terjadi.

Dengan demikian, dalam pengerjaan laporan kerja praktek ini, penulis mengumpulkan data-data yang berkaitan untuk kegiatan *tour consultant* di JA Travel yang dapat digunakan dan dikaji menjadi wawasan dan bekal teori yang luas.

4.2 Teknik Pengumpulan Data

Data-data yang didapatkan oleh penulis untuk menjadi bahan penulisan kerja praktek ini menggunakan beberapa metode, antara lain:

4.2.1 Observasi

Metode observasi yang di lakukan penulis adalah untuk mengumpulkan informasi dan data selama penulis melakukan kegiatan kerja praktek di JA Travel. Selama penulis menjalankan kegiatan kerja praktek, penulis mengamati aktivitas kerja yang ada di biro perjalanan

Nelly Nelfiany. Tanggung Jawab Sebagai Online Tour Consultant di Ja Travel.
UIB Repository©2020

wisata di JA Travel ini. Selama kegiatan observasi ini dilaksanakan penulis dapat mengerti lebih mendalam mengenai peranan dan tanggung jawab seorang *tour consultant*, serta memahami permasalahan yang ada dan memahami proses penyelesaian suatu masalah yang ada.

4.2.2 Wawancara

Penulis melaksanakan kegiatan teknik wawancara kepada staf JA Travel untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam. Menggunakan pengumpulan data dengan teknik wawancara adalah dengan penulis mengadakan Tanya jawab dengan beberapa pihak maupun karyawan yang berpengalaman sehingga mampu memberikan informasi yang tepat. Wawancara yang penulis lakukan kepada staf JA Travel ini berkaitan dengan aktivitas dan tata cara pekerjaan yang dilaksanakan dalam operasional biro perjalanan wisata ini.

Berikut adalah daftar pertanyaan yang penulis gunakan saat melaksanakan sesi wawancara:

1. Adakah tantangan yang dihadapi selama bekerja sebagai seorang *tour* konsultan?
2. Bagaimana cara menghadapi complain dari tamu?
3. Ilmu apa saja yang telah anda terima selama menjadi seorang *tour* konsultan?
4. Menurut anda, apakah menjadi seorang *tour* konsultan dapat memberikan konstribusi di dunia pariwisata?

Nelly Nelfiany. Tanggung Jawab Sebagai Online Tour Consultant di Ja Travel.
UIB Repository©2020

4.2.3 Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dokumentasi ini merupakan salah satu cara penulis untuk mendapatkan data dan informasi yang lebih luas. Untuk teknik pengumpulan data dokumentasi ini penulis menelusuri data historis dan menganalisis dokumen yang sudah ada baik itu berupa tulisan maupun karya elektronik.

4.2.4 Studi Pustaka

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data melalui studi pustaka untuk memperoleh data melalui buku dan referensi yang berkaitan dengan *Tour Consultant.* Dalam penyusunan laporan kerja praktek ini penulis memerlukan informasi yang berkaitan dengan tour *consultant*yang terdapat definisi dan tanggung jawab sebagai *tour consultant* dalam biro perjalanan wisata.

4.3 Proses Perancangan

Proses perancangan sebelum dimulai pelaksanaan kerja praktek adalah dimana penulis telah menyusun rancangan pelaksanaan yang dimulai dari pemilihan tempat kerja praktek hingga penyelesaian laporan. Hal ini dibuat dengan maksud untuk mempermudah penulis dalam melaksanakan kerja praktek dengan lancer. Proses perancangan ada beberapa tahap, diantaranya:

A. Tahap persiapan

Tahap persiapan merupakan langkah pertama penulis sebelum memulai kerja praktek. Hal ini diawali dengan mencari informasi kerja praktek yang tepat. Penulis akan mengumpulkan beberapa informasi dan

Nelly Nelfiany. Tanggung Jawab Sebagai Online Tour Consultant di Ja Travel.
UIB Repository©2020

data mengenai kerja praktek dari pihak kampus maupun teman-teman yang telah melaksanakan kerja praktek terlebih dahulu.

Setelah berdiskusi dengan pihak kampus dan menetapkan JA Travel sebagai lokasi kerja untuk penulis. Kemudian penulis akan mengurus beberapa dokumen yang diperlukan untuk melamar menjadi *Trainee* di JA Travel untuk 4 bulan selama periode Juli – Oktober 2019.

B. Tahap pelaksanaan

Dalam tahap pelaksanaan kerja praktek di JA Travel. Pada awal memulai kerja praktek penulis belajar mengenai kegiatan operasional dan penggunaan sistem program yang digunakan di JA Travel. Selain itu penulis diberikan ditugaskan untuk megurus hal seperti membalas email kepada tamu dan membuat VISA Australia. Selama melaksankan kerja praktek penulis mempu memahami tugas dan tanggung jawab dari seorang t*our consultant*.

Selama melaksanakan kegiatan kerja praktek penulis juga mengamati permasalahan yang dihadapi supaya penulis mampu memberikan masukan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

C. Tahap Penilaian dan Laporan

Tahap penilaian dan laporan merupakan tahap yang penulis lakukan setelah tahap pelaksanaan setelah menyelesaikan kegiatan kerja praktek di JA Travel. Pada tahap ini penulis memulai penyusuanan laporan kerja praktek dam dari pihak JA Travel akan memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan penulis selama 4 bulan melaksanakan kegiatan kerja praktek di JA Travel. Setelah mendapatkan penilaian, penulis harus

Nelly Nelfiany. Tanggung Jawab Sebagai Online Tour Consultant di Ja Travel.
UIB Repository©2020

menyelesaikan laporan kerja praktek dan nantinya akan dikumpulkan kepada pihak kampus.

4.4 Tahapan dan Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan kerja praktek di JA Travel ini berlangsung selama 4 bulan dari periode Juli – Oktober 2019. Berikut adalah tahapan dan jadwal pelaksanaan penulis :

Tabel 4.1 Jadwal Pelaksanaan

Jenis Kegiatan	Juni	Juli	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
Memilih tempat kerja praktek										
Mengurus dokumen										
Tes wawancara										
Kegiatan kerja praktek										
Penyusunan laporan										
Bimbingan										

Nelly Nelfiany. Tanggung Jawab Sebagai Online Tour Consultant di Ja Travel.
UIB Repository©2020