

## BAB IV

### METODOLOGI

#### 4.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian adalah proses pengumpulan data hasil penelitian, hal ini berarti penelitian yang telah dilaksanakan telah memiliki hasil yang matang sehingga laporan ini dapat selesai dengan hasil yang diharapkan. Laporan ini menggunakan rancangan penelitian yang berdasarkan pengumpulan analisis yang dilakukan penulis selama empat (4) bulan di Harris Resort Barelang Batam dengan penelitian kualitatif, dimana penulis melakukan riset secara menyeluruh yang bertujuan untuk menjelaskan secara detail operasional perusahaan tersebut. Pengumpulan analisa ini berisikan tentang kualitas atau keisitimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dideskripsikan dan tidak dapat diukur melalui angka atau pengukuran melalui pendekatan kuantitatif. Selain itu, penulis melakukan penelitian dengan bertanggung jawab penuh terhadap identitas diri sendiri dan perusahaan yang bersangkutan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman antar kedua belah pihak, bukan saja kepada perusahaan yang bersangkutan namun penulis juga bertanggung jawab atas hasil penelitiannya terhadap para pembaca yang akan berlaku sebagai informan.

##### 4.1.1 Pemilihan Hotel

Penulis memilih Harris Resort Barelang sebagai tempat untuk melakukan kerja praktek karena hotel ini adalah salah satu hotel yang baru di Batam dan juga nama “Harris” sendiri sudah dikenal banyak orang sebagai hotel chain yang memiliki citra baik dimata orang. Penulis menganambil kesempatan yang diberikan dengan sebgaiak mungkin untuk mencari wawasan dari hotel chain yang ternama di Indonesia dan membangun relasi untuk dimasa mendatang dengan para hotelier lainnya yang berada di Harris Resort Barelang Batam.

#### 4.1.2 Pemilihan department

Penulis menempatkan diri di Front Office Department karena penulis memiliki passion mengenai bertemu dan berbicara kepada tamu, penulis memiliki kemampuan seperti 'lips service' yang apabila dikembangkan dengan baik akan membuahkan hasil yang baik juga, oleh karena itu penulis ingin menambah pengalaman dan memperluas pengetahuan mengenai front office secara keseluruhan seperti berbicara dengan tamu dengan sopan, menangani permintaan tamu, mengatasi masalah yang menguntungkan kedua belah pihak, dan lain sebagainya.

#### 4.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan ini penulis memakai 4 metode untuk mengumpulkan data yang akan disajikan, antara lain:

a. Metode Observasi

Observasi merupakan suatu metode untuk mengumpulkan data penelitian dengan sifat dasar naturalistik yang berlangsung dalam konteks natural. (Supriyanto 2011; 46). Penulis menggunakan empat bulan waktunya untuk mengobservasi cara kerja dari front office itu sendiri, mulai dari proses check in dan check out, pemesanan kamar, pembayaran di front office, penanganan complain tamu, pelayanan permintaan tamu dari operator, dan lainnya.

b. Metode Wawancara

Suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan kepada para sumber terpercaya. wawancara bermakna berhadapan langsung antara *interviewer* dengan responden menggunakan kegiatan lisan (P. Joko Subagyo 2011:39). Penulis menggunakan teknik wawancara untuk mendapatkan informasi dan melakukan survey kepada pembimbing kerja praktek dengan mengumpulkan pertanyaan – pertanyaan seputar pekerjaan

di Harris Resort Barelang Batam dan menjadikannya sebuah laporan Kerja Praktek.

c. Metode Kepustakaan

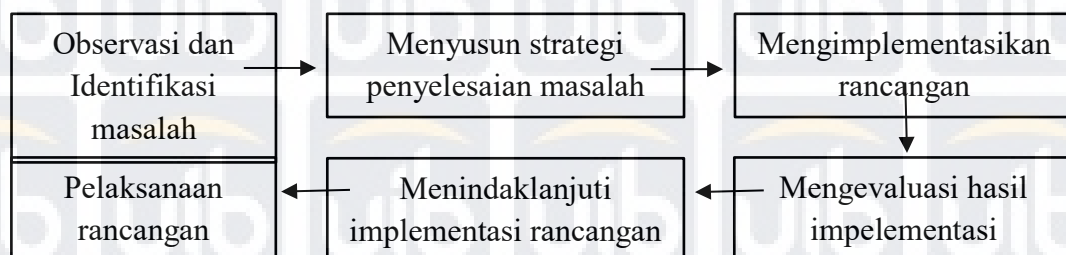
Kepustakaan adalah mempelajari berbagai buku referensi dan hasil penelitian sebelumnya yang serupa untuk mendapatkan landasan teori yang dibutuhkan mengenai masalah yang diteliti (sarwono: 2006). Penulis melakukan studi pustaka dari buku mengenai Standar Operasional Perusahaan (SOP) milik Harris Resort Barelang Batam.

d. Metode Dokumentasi

Pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah dokumen-dokumen yang terdapat pada perusahaan (Umi Narimawati, Sri Dewi Anggadini, Lina Ismawati 2010:39). Penulis mendapat hasil dokumentasi yang dibutuhkan untuk penulisan laporan Kerja Praktek dari bagian Human Resource Department Harris Resort Barelang dan sudah memiliki ijin dari pihak yang bersangkutan.

### 4.3 Proses Perancangan

Perancangan adalah tahap pertama sebelum melakukan kegiatan implementasi agar kinerja yang dilakukan dapat berjalan secara teratur. Berikut adalah flowchart atau tahap proses perancangan penyelesaian masalah yang sering terjadi dalam Harris button yang berperan sebagai operator di Harris Resort Barelang Batam:



Pada tahap pertama akan dilakukan adalah observasi dan dilanjutkan dengan identifikasi masalah yang sering dijumpai dalam bagian front office khususnya operator, lalu akan dilanjutkan dengan menyusun strategi yang tepat untuk

menyelesaikan masalah, setelah adanya strategi, tahap berikutnya adalah melakukan implementasi rancangan yang sudah dibuat, tahap ke empat yaitu mengevaluasi hasil dari implementasi, jika ada kekurangan akan ditindak lanjuti berupa penyempurnaan rancangan, jika sudah stabil, hasil dari rancangan yang telah disempurnakan dapat dijadikan pedoman bagi perusahaan tersebut. Penulis akan melakukan pengamatan dari bulan Agustus 2019 hingga Desember 2019, dibawah ini merupakan tahapan yang akan dilakukan, yaitu:

#### **4.3.1 Tahap Persiapan**

Pada tahapan persiapan ini, penulis mengajukan permohonan kerja praktek di Harris Resort Barelang Batam dengan melampirkan Curriculum Viate dan surat permohonan resmi dari kampus Universitas Internasional Batam, serta meminta ijin untuk menyusun laporan berdasarkan hasil analisa yang didapatkan selama masa kerja praktek.

#### **4.3.2 Tahap Pelaksanaan**

Tahap pelaksanaan ini adalah tahap dimana penulis melakukan observasi selama kegiatan kerja praktek berlangsung, dilakukan beberapa pelaksanaan seperti; wawancara, analisis masalah, dan observasi kegiatan perusahaan yang nantinya akan ditulis kedalam laporan Kerja Praktek.

#### **4.3.3 Tahap Penilaian dan Pelaporan**

Pada tahapan terakhir ini telah dapat disimpulakn bahwa penulis telah menyelesaikan kegiatan kerja prakteknya dan disusun kedalam sebuah laporan kerja praktek yang diberi judul “Peranan Operator dalam Front Office Department di Harris Resort Barelang Batam”. Dosen pembimbing juga berperan dalam menilai hasil dari laporan Kerja Praktek ini.

#### 4.4 Susunan dan Jadwal pelaksanaan

Jadwal Kegiatan	Jul	Agst	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
Pencarian lokasi kerja praktek									
Persiapan proposal dan penyetujuan dari kampus									
Mempelajari sistem dari operasional hotel									
Observasi masalah yang ditemukan									
Merancang ide penyelesaian masalah									
Mengimplementasi hasil rancangan									
Kunjungan dosen pembimbing ke lokasi kerja praktek									
Penyusunan laporan hasil kerja praktek									
Pengumpulan hardcopy									