

BAB IV METODEOLOGI

4.1 Perencanaan Penelitian

Dalam kerja praktek ini, penulis melakukan penelitian mengenai peran *sales* dan *marketing* di Pacific Palace Hotel. Metodologi yang digunakan dalam penulisan laporan adalah metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:24) metode penelitian dapat didefinisikan sebagai kegiatan ilmiah untuk memperoleh data atau informasi dengan fungsi dan tujuan tertentu dan dapat digunakan sebagai suatu penyelesaian masalah, menginterpretasikan serta mengantisipasi masalah. Menurut Nasution (2006:18) penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang bersifat naturalistik, karena penelitian kualitatif menggunakan metode yang alamiah. Dengan ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai penyusunan laporan kerja praktek, dimana penulis mengumpulkan data-data relevan yang didapatkan selama kegiatan kerja praktek di *sales* dan *marketing department* Pacific Palace Hotel.

4.1.1 Alasan Memilih Hotel Sebagai Praktek Kerja Lapangan

Dalam pelaksanaan kerja praktek penulis memilih bidang hotel sebagai tempat magang. Karena memiliki passion di bidang hotel dan berkesempatan menerapkan ilmu perhotelan yang selama ini dipelajari dikampus. Tentunya penulis memilih *sales* dan *marketing department* sebagai tujuan praktek kerja karena penulis ingin mempelajari cara berkomunikasi yang baik serta mampu membentuk pribadi yang kompeten dalam menjual dan menawarkan produk hotel, serta adanya peluang untuk langsung bekerja di hotel tersebut.

4.1.2 Alasan Memilih *Department Sales dan Marketing*

Dikarenakan di era ini banyak hotel yang bersaing dalam menjual produk mereka maka dibutuhkan *sales person* untuk menerapkan strategi dalam memasarkan dan menjual produknya serta memahami kebutuhan konsumen. *Sales* dan *marketing* memiliki peran penting di dalam hotel, karena department ini adalah *revenue* terbesar hotel. Berhasil apa tidaknya penjualan tergantung cara *sales person* dalam menawarkan dan mengkomunikasi produk ke tamu. Sehingga penulis tertarik mengambil department ini untuk dijadikan sebagai kegiatan kerja

praktek dan penulis juga di ajarkan bahwa menjadi seorang sales dan marketing harus mampu menguasai *knowledge*, keterampilan kerja, dan cara komunikasi yang tepat kepada tamu, hal ini di dukung oleh Gotz, Hoelter, dan Krafft (2013), bahwa secara spesifik tenaga penjualan memainkan peran penting dalam mengidentifikasi dan mendefinisikan peluang pasar untuk perusahaan mereka. Dengan adanya kerja praktek ini ini penulis banyak mendapatkan pembelajaran tentang *knowledge* produk, *skill* dalam memasarkan produk serta mendapatkan kesempatan berinteraksi langsung dengan tamu.

4.1.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan di Pacific Palace Hotel yang berlokasi di Jalan Duyung Sei.Jodoh Kepulauan Riau, Kec.Batu Ampar, Kota Batam, Riau 29432, Indonesia.

4.2 Metode Pengumpulan Data

Dengan penelitian ini penulis mendapatkan data yang relevan untuk penulisan laporan ini dengan menggunakan beberapa metode sebagai berikut:

4.2.1 Wawancara

Menurut arikunto (2013:199) wawancara adalah interaksi antara dua orang atau lebih yang langsung dibawakan pewawancara. Pewawancara akan memberikan pertanyaan kepada narasumber sebagai pemilik informasi dengan tujuan untuk mendapatkan informasi akurat.

Mengingat bahwa pendalaman pemahaman perlu ditingkatkan, penulis juga menggunakan metode wawancara sebagai media untuk mendapatkan informasi dari pihak yang sudah berpengalaman. Melalui kegiatan kerja praktek di Pacific Palace Hotel, penulis mewawancarai beberapa narasumber yang berada di *department sales* dan *marketing* guna mendapatkan informasi yang akurat mengenai peraturan, tanggung jawab dan kegiatan yang dijalankan selama operasional *sales* dan *marketing department*.

4.2.2 Observasi

Menurut Sugiyono (2012:145) observasi adalah suatu bentuk pengumpulan data yang memiliki sifat ciri khas yang berhubungan dengan perilaku manusia, fenomena alam, tahap kerja dan responden. Oleh karena itu Penulis menggunakan metode Pengamatan atau observasi terhadap aktivitas yang

sedang berlangsung ketika melaksanakan kegiatan kerja praktek di Pacific Palace Hotel.

Pengamatan yang dilakukan oleh penulis meliputi kegiatan pengamatan umum dan khusus. Pengamatan umum yang dilaksanakan meliputi observasi ke beberapa bagian *department* secara keseluruhan, dan pengamatan khusus yang dilakukan meliputi observasi yang lebih mendalam di *sales* dan *marketing department*. Berdasarkan observasi khusus yang telah dilakukan penulis, diketahui mengenai sejumlah prosedur kerja di *sales* dan *marketing department*.

4.2.3 Dokumentasi

Bagi perusahaan dokumentasi bertujuan untuk membantu dalam pengambilan keputusan, rujukan historis, alat pembuktian, penyedia informasi, serta sebagai pemeliharaan hubungan perusahaan dengan masyarakat. Dalam proses menjalankan kerja praktek di Pacific Palace Hotel, penulis lebih spesifik memiliki kegiatan dalam mengakses dan menganalisa dokumen-dokumen hotel yang berkaitan dengan kegiatan operasional yang ada di *sales* dan *marketing department*. Sehingga penulis mendapatkan data yang lebih luas dan bersifat informatif dari *department* tersebut.

4.2.4 Studi Pustaka

Bentuk teknik pengumpulan data yang diperoleh dari sejumlah buku-buku, *literature*, serta referensi yang bersangkutan dengan *sales* dan *marketing department*. Guna adanya studi pustaka ini untuk memperoleh data yang lebih teoritis.

4.3 Tahap Perencanaan

Sebelum melaksanakan praktek kerja lapangan, penulis terlebih dulu menyusun perencanaan hingga penyelesaian laporan agar mempermudah penulis dalam melaksanakan kerja praktek. Penulis melaksanakan kerja praktek dimulai dari tanggal 26 Agustus 2019 hingga 22 Desember 2019 di Pacific Palace Hotel.

4.3.1 Tahap Persiapan

Sebelum melakukan kegiatan kerja praktek penulis memulai survei tempat kerja praktek yang tepat. Informasi mengenai hotel yang penulis peroleh yaitu dari kakak kelas yang terlebih dahulu menyelesaikan kegiatan kerja praktek. Setelah mendapatkan lokasi kerja praktek penulis melamar dengan dokumen yang

diperlukan seperti: CV, surat pengantar dari kampus. Setelah dokumen di serahkan, penulis menunggu panggilan *interview* dan dinyatakan diterima, maka selanjutnya penulis melakukan tes kesehatan dan hasil lolos tes penulis langsung memulai kegiatan kerja praktek di Pacific Palace Hotel.

4.3.2 Tahap Pelaksanaan

Di tahap pelaksanaan ini penulis memilih kerja praktek di bagian *sales* dan *marketing department* Pacific Palace Hotel. Penulis di berikan buku teori Pacific Palace Hotel sebagai paduan awal. Setelah memahami prosedur kerja hotel dan tanggung jawab *department*, penulis diberikan pemahaman mengenai *job desc sales* dan *marketing department* dan cara penggunaan sistem hotel. Saat melaksanakan kerja praktek penulis mengamati dan menganalisa proses kerja di *sales* dan *marketing department* serta menemukan beberapa permasalahan yang dialami oleh *sales* dan *marketing department* serta penulis juga turut memberikan ide dan penyelesaian untuk masalah tersebut.

4.3.3 Tahap Penilaian Dan Pelaporan

Setelah melakukan kegiatan kerja praktek di Pacific Palace Hotel, pihak hotel memberikan penilaian terhadap hasil kerja praktek. Selanjutnya penulis melanjutkan dengan penyusunan laporan kerja praktek dan bimbingan ke dosen pembimbing, Dan terakhir penulis harus mengumpulkan laporan kerja praktek kepada kampus.

4.4 Susunan dan Jadwal Perencanaan

Berikut adalah susunan dan jadwal perencanaan yang dibuat oleh penulis dari tahap awal hingga tahap akhir kerja praktek:

Kegiatan	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
Memilih tempat kerja praktek	M2								
Menyiapkan dan mengirim dokumen	M3								
Interview		M2							
Tes kesehatan		M2							
Memulai kegiatan kerja praktek		M4				M3			
Penyusun laporan					M1				M2
Bimbingan					M2				M2