

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk menjawab permasalahan yang memerlukan pemahaman secara mendalam dalam konteks situasi dan waktu yang bersangkutan. Penelitian ini dilaksanakan secara alami dan wajar sesuai dengan kondisi objektif di lapangan tanpa adanya manipulasi, serta jenis data yang dikumpulkan berupa data kualitatif yang bersifat tanpa hitungan. Proses penelitian kualitatif dilakukan dengan pengamatan dan interaksi terhadap subjek penelitian. Penelitian kualitatif digunakan untuk mendapatkan kebenaran dan termasuk ke dalam penelitian ilmiah yang dibangun dengan teori-teori yang berkembang dari penelitian dan terkontrol dengan dasar yang empirik (Arsyam & M. Yusuf Tahir, 2021). Penelitian kualitatif dimana peran peneliti adalah sebagai instrument kunci dalam mengumpulkan data, dan menafsirkan data. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menentukan dan mengetahui makna yang tersembunyi dari suatu permasalahan yang belum jelas, memahami interaksi sosial, mengembangkan teori dan memastikan kebenaran data. Penelitian ini juga bertujuan untuk memaknai dan memahami fenomena yang terjadi dalam dunia pariwisata, dimana dalam penelitian ini mempertanyakan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan *Front Office* untuk memenangkan persaingan pasar perhotelan di Kota Malang studi pada Hotel Grand Mercure Malang Mirama

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian pada saat ini adalah kualitas pelayanan yang mana kualitas pelayanan berdasarkan 5 elemen kualitas pelayanan yaitu :

1. *Reliability*

Dalam dunia Perusahaan jasa, *reliability* dikaitkan dengan konsistensi pelayanan serta informasi dan pelayanan yang sesuai dengan prosedur yang berkaitan dengan produk jasa yang tersedia di hotel.

2. *Responsibility*

Responsibility dapat diartikan juga sebagai pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap fenomena yang ada dalam suatu perusahaan jasa yang berkaitan dengan kebutuhan tamu serta keluhannya.

3. *Assurance*

Dimensi ini berkaitan dengan pengetahuan serta keterampilan dalam melakukan pelayanan jasa kepada konsumen beserta kesopanan yang merupakan dasar dari sebuah pelayanan yang berkaitan dengan bagaimana cara mengaplikasikan prosedur SOP yang ada di hotel.

4. *Emphaty*

Layanan ini berfokus pada pemenuhan segala kebutuhan konsumen dan perlu pengetahuan dalam mengetahui kebutuhan serta keinginan dan preferensi pelanggan.

5. *Tangibility*

Dapat diartikan sebagai fasilitas yang ada pada suatu perusahaan jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang berkunjung atau membutuhkan pelayanan yang tersedia pada perusahaan.

Dari kelima elemen di atas nantinya akan dibandingkan dengan hasil wawancara secara tertulis yang sudah peneliti lakukan kepada para informan yang ada pada tempat studi yaitu Hotel Grand Mercure Malang Mirama dari hasil nanti yang dibandingkan dan apakah sudah sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan atau hotel Grand Mercure Malang Mirama. Dari hasil tersebut nantinya akan terlihat apakah sudah memiliki daya saing atau belum kualitas pelayanan yang ada pada Grand Mercure Malang Mirama yang berdasarkan teori *Competitive Advantage* yaitu terdiri dari beberapa indikator *competitive advantage* yaitu :

1. Harga

Harga yang murah tentunya memiliki daya tarik tersendiri bagi para konsumen dan tentunya dengan harga yang murah para konsumen akan tertarik.

2. Diferensiasi

Differensiasi berarti perbedaan antara produk yang dijual oleh pesaing dengan yang perusahaan jual, tentunya pembeda itu punya nilai lebih dan kurangnya di setiap perusahaan masing-masing. Hal ini berkaitan dengan perbedaan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan jasa atau hotel yang menjadi tempat studi dari peneliti.

3. Keahlian dan Kapasitas

Pengelola usaha atau karyawan harus memiliki kemampuan dan kapasitas sesuai dengan tugas yang dijalankan pada suatu perusahaan. Sehingga dapat melakukan semua pekerjaan sesuai dengan prosedur yang sudah dibentuk oleh perusahaan.

Dengan begitu akan terlihat jelas bagaimana peran kualitas pelayanan terhadap daya saing yang ada di hotel Grand Mercure Malang Mirama.

3.3 Lokasi Penelitian

Hotel Grand Mercure Malang Mirama yang berlokasi di Jalan Raden Panji Suroso No. 7 Malang Jawa Timur dipilih sebagai lokasi penelitian ini karena belum adanya analisis Kualitas Pelayanan Guest Service Agent Dalam Menciptakan Guest Experience Pada Pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Mirama.

3.4 Subyek Penelitian

Penelitian kualitatif memiliki beberapa istilah yang digunakan dalam menunjuk subjek penelitian. Ada yang menyebutnya sebagai informan karena kata informan menjadi suatu bentuk representasi dari suatu kelompok. Selain informan, ada yang menyebutnya sebagai partisipan yang dianggap sebagai subjek yang mewakili suatu kelompok tertentu dan mempunyai hubungan yang bermakna antara peneliti dengan subjek penelitian. Istilah informan dan partisipan secara substansial dipandang sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif (Afifuddin., 2015). Penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik total sampling, yaitu pengambilan sampel dimana jumlah sampel dan jumlah populasi sama besarnya. Keuntungan dari teknik ini adalah hasilnya lebih representatif dan valid karena melibatkan semua anggota populasi tanpa adanya bias dalam pemilihan

sampel. Informan yang akan menjadi subjek dalam penelitian ini adalah Karyawan Hotel Grand Mercure Malang Mirama dan Pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Mirama.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data secara kualitatif diperlukan untuk mengetahui hasil akhir dari penelitian tersebut. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi, sebagaimana dijelaskan berikut (Amalia N, 2016):

1. Wawancara

Wawancara secara tertulis dengan maksud tertentu. Wawancara itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan yang mewawancarai (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab dengan karyawan dan pengunjung Hotel Grand Mercure Malang Mirama. Berikut adalah beberapa informan dari pihak Front Office Frand Mercure Malang Mirama :

No	Nama	Jabatan
1	Bpk. Yogi Dharmawan	<i>Front Office Manager</i>
2	Bpk. Andika Okto V	<i>Front Office Duty Manager</i>
3	Bpk. Rendra	<i>Front Office Duty Manager</i>
4	Bpk. Vickra	<i>Reservation Supervisor</i>

Tabel 3. 1 Tabel Informan

Alasan peneliti memilih keempat narasumber tersebut adalah karena beliau-beliau ini sudah sangat lama bekerja di Hotel Grand Mercure Malang Mirama mulai dari *opening* hotel mereka sudah menjadi bagian dari operasional Hotel. Maka dari itu mereka paham betul mengenai fasilitas, SOP, serta panduan kualitas layanan yang tersedia pada Hotel Grand

Mercure Malang Mirama, itulah alasan Peneliti untuk memilih keempat narasumber tersebut.

2. Observasi

Observasi (pengamatan) diartikan sebagai pengamatan pencatatan sistematis dari fenomena- fenomena yang diselidik. Dalam penelitian ini, metode observasi digunakan untuk mengumpulkan data mengenai Kualitas Pelayanan Front Office untuk memenangkan persaingan pasar perhotelan di Kota Malang studi pada Hotel Grand Mercure Malang Mirama

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari sumber tertulis berupa buku, jurnal maupun penelitian lain yang membahas Analisis Kualitas Pelayanan Front Office untuk memenangkan persaingan pasar perhotelan di Kota Malang studi pada Hotel Grand Mercure Malang Mirama

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengaturan dan pengorganisasian data ke dalam suatu kategori atau pola menjadi satu uraian sehingga dapat menemukan hasil yang penelitian yang sesuai dengan hipotesis. Penelitian ini dilakukan analisis data secara berkesinambungan dari awal sampai akhir penelitian dengan menggunakan beberapa teknik yang diciptakan oleh Miles dan Huberman (Matthew B. Miles, 2014), yaitu :

1. Reduksi data

Merupakan bentuk analisis data dengan cara mengorganisasikan data secara sistematis sehingga dapat menciptakan satu simpulan yang bermakna. Data yang dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara maupun dokumentasi dikumpulkan, diseleksi dan dikelompokkan sesuai dengan kategorinya kemudian disimpulkan dengan tidak menghilangkan nilai dari data tersebut.

2. Penyajian data

Merupakan proses penggambaran data secara menyeluruh agar mudah dipahami dan dibaca. Data dalam penelitian ini menggambarkan mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Guest Service Agent Dalam menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dan terstruktur ehingga dengan pelayanan yang baik tersebut pengunjung akan merasa puas dan dengan begitu mereka akan terus menggunakan jasa layanan dihotel Grand Mercure Malang Mirama secara berulang dan tentunya itu akan membantu Hotel Grand Mercure Malang Mirama dalam memenangkan pasar perhotelan di kota malang.

3. Kesimpulan dan verifikasi,

Merupakan teknik terakhir pada analisis data yang sudah disimpulkan hasil penelitiannya Kualitas Pelayanan Guest Service Agent mengenai perannya dalam memiliki daya saing dan dapat memenangkan pangsa pasar perhotelan di Kota Malang. Dengan teknik analisis data tersebut, hasil penelitian yang dilakukan dapat memberikan pemahaman dan kemudahan bagi pembaca mengenai Kualitas Pelayanan Guest Service Agent dan perannya dalam meningkatkan daya saing Hotel Grand Mercure Malang Mirama di Kota Malang.