

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Pentingnya metode penelitian dalam melakukan suatu penelitian tidak dapat dipungkiri. Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan fungsi tertentu. Metode penelitian digunakan untuk menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran pengetahuan berdasarkan metodologi ilmiah yang tepat. Dalam hal ini, peneliti akan menggunakan pendekatan kualitatif dalam melakukan penelitian.

Menurut Creswell (2015), metode kualitatif adalah sekelompok metode yang digunakan untuk menganalisis dan memahami secara lebih mendalam makna individu atau kelompok yang dianggap sebagai masalah kemanusiaan atau masalah sosial. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena dalam konteks sosial yang alami, yang menggambarkan masalah sosial seseorang dari sudut pandang perilaku. Dalam penelitian kualitatif, peneliti melakukan analisis dan melaporkan hasil analisis fenomena yang ditemukan dalam penelitian tersebut.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang digunakan adalah Rayz Hotel UMM Malang yang terletak pada Jl. Raya Sengkaling No.1, Jetis, Mulyoagung, Kec. Dau, Kabupaten Malang, Jawa Timur 65151.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama peneliti melakukan On Job Training (Magang) di Rayz Hotel UMM Malang dengan rentang periode 4 bulan, yang dimulai dari tanggal 11 September 2023 – 5 Januari 2024.

3.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, terdapat istilah yang dikenal sebagai subjek penelitian. Menurut Suliyanto (2018:19), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang berdasarkan pada data kualitatif. Data kualitatif sendiri merupakan data yang tidak berbentuk angka atau bilangan, melainkan berupa pernyataan atau kalimat. Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian sering disebut sebagai informan. Informan adalah individu yang memberikan informasi kepada peneliti mengenai data yang diinginkan terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan. Informasi yang diberikan oleh informan dapat berupa situasi dan kondisi latar belakang penelitian.

Dalam penelitian ini, informan yang dipilih oleh peneliti adalah orang-orang yang berada dalam divisi Sales and Marketing Rayz Hotel UMM Malang yaitu terdapat 2 Sales Executive. Selain itu, diluar dari divisi Sales and Marketing terdapat Hotel Manager, Front-Office Supervisor, Room Division Manager, dan Junior Supervisor F&B.

Tabel 3.1 Data Informan

| Nama | Jabatan |
|-------------------|--------------------------------|
| Yanuar Arifien | Hotel Manager |
| Najib Ajam Jami | Sales Executive 1 |
| Cynthia Anggar K. | Sales Executive 3 |
| Samsul Huda | Assisten Room Division Manager |
| Belia Dewi Nadila | Front Office Supervisor |
| Eric Ferdianto | Junior F&B Supervisor |

Pemilihan informan-informan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi dari customer relationship management dalam memberikan pelayanan pada Rayz Hotel UMM Malang dan juga penulis bisa menarik sebuah kesimpulan dari beberapa sudut pandang yang berbeda.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini merupakan perihal yang dijadikan sebagai pusat perhatian dalam penelitian serta mempermudah dalam menentukan data yang dibutuhkan pada suatu penelitian dengan tujuan untuk membatasi studi. Penetapan focus berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-inklusi atau masukan informasi yang diperoleh dilapangan. Penelitian ini berfokus pada:

1. Penerapan *Customer Relationship Management* dalam memberikan pelayanan di Rayz Hotel UMM Malang.
2. Hambatan yang terjadi pada penerapan *Customer Relationship Management* di Rayz Hotel UMM Malang dalam memberikan pelayanan.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:104), teknik pengumpulan data memiliki peran yang sangat penting dalam penelitian. Dengan menggunakan teknik pengumpulan

data yang tepat, hasil analisis data dapat mencapai standar yang diharapkan. Namun, jika pengambilan data dilakukan dengan cara yang tidak sesuai, maka data yang diperoleh tidak akan memenuhi standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, penting bagi peneliti untuk mencatat dan memperhatikan sumber data yang digunakan dalam analisis data.

Ada beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data, di mana setiap metode memiliki peran yang berbeda dan sebaiknya digunakan dengan tepat sesuai dengan tujuan penelitian dan jenis data yang akan dikumpulkan. Menurut Sugiyono (2017,194), terdapat beberapa cara atau teknik pengumpulan data yang dapat digunakan, seperti wawancara, angket, pengamatan, dan kombinasi dari ketiganya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017,194), wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti. Selain itu, wawancara juga digunakan ketika peneliti ingin mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang hal-hal yang berkaitan dengan responden, terutama jika jumlah responden yang terlibat dalam penelitian tersebut sedikit. Pada penelitian ini wawancara dilakukan kepada beberapa informan seperti pihak divisi *Sales and Marketing* Rayz Hotel UMM Malang, *Hotel Manager*, *Front Office Agent*, *Room Division Manager*, dan *Junior Supervisor F&B*.

2. Observasi

Ada metode lain yang dapat digunakan untuk mempelajari tingkah laku nonverbal selain teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018:229), teknik pengumpulan data ini memiliki karakteristik yang berbeda dengan teknik lainnya. Observasi tidak hanya terbatas pada manusia, tetapi juga pada objek alam lainnya. Dengan melakukan observasi, peneliti dapat memahami perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan cara mengamati langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya mengenai penerapan CRM dalam memberikan pelayanan pada Rayz Hotel UMM Malang.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2010: 329), dokumen merupakan catatan yang mencatat peristiwa yang telah terjadi dalam bentuk tulisan, gambar, atau karya monumental dari individu tertentu. Metode dokumentasi ini dilakukan dengan mengumpulkan dokumen, foto, dan lampiran yang berguna sebagai informasi dalam penelitian ini. Kamera digunakan sebagai alat bantu dalam proses dokumentasi. Tujuan dari kegiatan dokumentasi dalam penelitian ini adalah untuk mendapatkan data mengenai penerapan CRM di Rayz Hotel UMM Malang.

3.6 Metode Analisis Data

Analisis data merupakan langkah-langkah sistematis dalam mencari, mengorganisasikan, dan menyusun data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2018:482). Proses ini melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori, penjabaran menjadi

unit-unit yang lebih kecil, sintesis data, pembentukan pola, pemilihan data yang penting untuk dipelajari, serta pembuatan kesimpulan yang dapat dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sementara itu, menurut Moleong (2017:280- 281), analisis data adalah proses pengorganisasian dan pengurutan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Tujuan dari analisis data ini adalah untuk menemukan tema- tema yang relevan dan merumuskan hipotesis kerja berdasarkan data yang ada.

Menurut Miles & Huberman (1992: 16) analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan/verifikasi. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Reduksi Data

Proses reduksi data adalah bentuk analisis yang mempertajam, mengelompokkan, mengarahkan, menghilangkan yang tidak perlu, dan mengorganisir data dengan cara yang memungkinkan untuk mengambil dan memverifikasi kesimpulan akhir. Reduksi data atau proses transformasi ini terus berlanjut setelah penelitian lapangan, hingga laporan akhir yang lengkap terbentuk. Dalam penelitian kualitatif, reduksi data dapat disederhanakan dan ditransformasikan dengan berbagai cara: melalui seleksi yang ketat, ringkasan atau uraian singkat, pengelompokan dalam pola yang lebih luas, dan sebagainya..

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi dengan menentukan strategi pengumpulan data yang dipandang tepat dan untuk menentukan fokus serta pendalaman data pada proses pengumpulan data berikutnya.

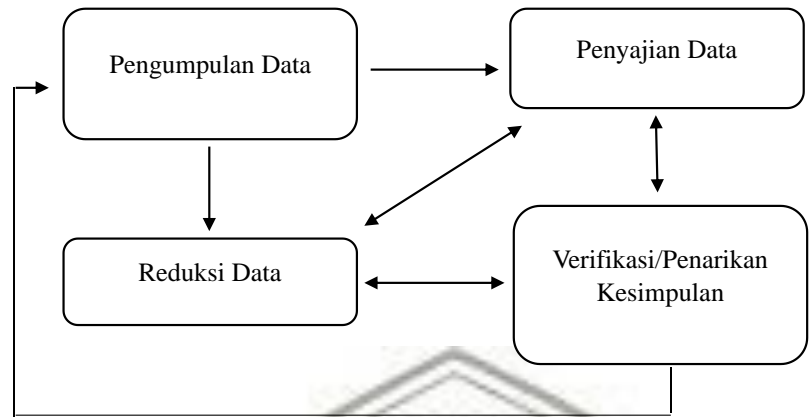
3. Penyajian Data

Penyajian data adalah proses pengorganisasian informasi sehingga memungkinkan untuk mengambil kesimpulan dan mengambil tindakan. Data kualitatif dapat disajikan dalam berbagai bentuk seperti teks naratif, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang terstruktur dengan baik sehingga mudah dipahami dan memudahkan dalam melihat perkembangan yang sedang terjadi. Dengan penyajian data yang baik, kita dapat mengevaluasi apakah kesimpulan yang diambil sudah tepat atau perlu dilakukan analisis ulang.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah kegiatan analisis yang lebih dikhususkan pada penafsiran data yang telah disajikan.

Secara skematis proses analisis data menggunakan model analisis data interaktif Miles dan Huberman dapat dilihat pada bagan berikut:



Gambar 3.1 Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman

