

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang di gunakan penulis pada penelitian ini adalah metode kualitatif, pertimbangan penulisan memilih pendekatan kualitatif karena pendekatan kualitatif membahas secara mendalam untuk lebih mengetahui fenomena-fenomena tentang aspek kewajiban, perilaku, opini, sikap tanggapan, keinginan dan kemauan seseorang atau kelompok. penulis berusaha mengganti informasi dari lapangan tanpa berusaha mempengaruhi informan. Metode ini juga bersifat subjektif dan tidak memenuhi perhitungan statistik.

Moleong mendefinisikan penelitian sebagai penelitian yang bermaksud untuk fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya motivasi, persepsi, perilaku, tindakan, dan lain-lain, secara holistic dan dengan cara deskripsi dengan kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus dan alamiah dengan memanfaatkan metode yang alamiah¹⁹

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan di Swiss Belinn Hotel Pekanbaru yang bertempat di komplek SKA Mall Jl. Soekarno-Hatta No. 69 Pekanbaru. Penelitian ini dilakukan pada bulan Februari sampai April 2017.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Yaitu data dan informasi yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh penulis yang bersumber dari subjek penelitian yaitu para karyawan yang di teliti berkaitan dengan yang diiteliti, berupa kegiatan wawancara yang dilakukan mengenai penerapan *customer relation management* pada Swiss Belinn Hotel Pekanbaru.

¹⁹Moleong Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 58.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Data Sekunder

Yaitu data yang digunakan untuk membantu menjelaskan data primer berupa arsip dan dokumen-dokumen yang relevan dengan permasalahan penelitian, data yang diberikan pihak instansi berupa dokumem Swiss Belinn Hotel Pekanbaru tersebut.

D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini akan dipilih secara *purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, teknik ini bisa diartikan sebagai suatu proses pengambilan sampel dengan menentukan terlebih dahulu jumlah sampel yang hendak diambil, kemudian pemilihan sampel dilakukan dengan berdasarkan tujuan – tujuan tertentu, asalkan tidak menyimpang dari cirri – cirri sampel yang ditetapkan.²⁰

Dalam hal ini yang menjadi informan penelitian adalah Manager dan sekretaris HRD sebanyak 2 orang yang berperan sebagai kepala bagian pelaksana fungsi humas dan pemasaran. Kemudian pengunjung Swiss Belinn Hotel Pekanbaru sebanyak 5 orang yang secara kebetulan sedang berkunjung di hotel tersebut.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan pada riset kualitatif, pengumpulan data yang dilaksanakan dengan cara pengamatan dan penelitian secara langsung kelapangan dan memperoleh data subjektif yang berkaitan dengan persoalan yang di bahas. Berdasarkan pelaksanaannya observasi dibagi dalam dua jenis, yaitu observasi pasrtisipasi dan observasi nonpartisipasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Observasi Non Partisipasi, hal ini dikarenakan peneliti tidak terlibat secara langsung ke

²⁰Burhan Bungin, *Analisis Penelitian* (Jakarta: Raja Grafindo Persada,2003), 52.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam bagian yang diteliti. Akan tetapi di luar dari bagian yang diteliti yang sesuai dengan permasalahan yang diambil dan diteliti.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya.²¹ Teknik wawancara di dalam penelitian ini dilakukan secara mendalam yaitu tatap muka langsung dengan informan agar mendapatkan data yang lengkap dan mendalam. Melalui wawancara diharapkan dapat menghasilkan informasi yang lebih akurat, sebab selama wawancara berlangsung peneliti dapat meminta penjelasan informasi yang dibutuhkan. Wawancara dalam penelitian ini ditujukan kepada Staff PR dan 2 orang pelaksanaan fungsi humas di Swiss Belinn Hotel Pekanbaru.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah instrument pengumpulan data yang sering digunakan dalam metode pengumpulan data. Dokumentasi bisa berbentuk dokumen publik (berita surat kabar, transkrip acara TV dan yang lainnya) atau dokumen privat (memo, surat – surat pribadi, catatan telepon, buku harian individu dan yang lainnya).²² Dokumentasi ini yaitu penulis mengambil data – data yang dimiliki oleh Swiss Belinn Hotel Pekanbaru. Dokumentasi bisa berbentuk dokumen *public* atau dokumen privat.

F. Validitas Data

Peneliti menggunakan *triangulation analysis* (analisis triangulasi) yaitu menganalisis jawaban subyek penelitian dengan meneliti autentisitasnya berdasarkan data empiris yang ada. Peneliti menjadi fasilitator untuk menguji keabsahan setiap jawaban berdasarkan dokumen atau data lain, serta alasan yang logis.

Dan pada penelitian ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan informan sesuai dengan

²¹Rachmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi* (Jakarta: Prenada Media Group, Jakarta, 2012), 100.

²²Ibid. hal, 120.

kondisi lapangan yang menjadi objek penelitian. Bogdan dan Taylor (Moleong) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati²³.

G. Teknik Analisis Data

Berdasarkan langkah - langkah yang dilaksanakan dalam pengolahan data, maka analisis data yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data melalui analisis deskriptif kualitatif. Yaitu data yang dikumpulkan berupa kata - kata, gambar, dan bukan angka - angka serta di jelaskan dengan kalimat sehingga data yang diperoleh dapat dipahami maksud dan maknanya.

Setelah data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber yang dilakukan sebagai bentuk pencarian data dilapangan yang kemudian peneliti analisis. Penulis akan membahas mengenai uraian dan analisis data - data, yang sekaligus menguraikan hasil penelitian yang dilakukan di Swiss Belinn Hotel Pekanbaru yaitu mengenai penerapan *customer relation management* pada Swiss Belinn Hotel Pekanbaru.

²³Moleong, Lexy J. Op, Cit, hal, 3.