

**BAB I**  
**PENDAHULUAN**

**1.1 Latar Belakang**

Pada era *modern* seperti saat ini dunia pariwisata dan perhotelan terus berupaya berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Perhotelan adalah salah satu bentuk usaha yang dalam perkembangannya memanfaatkan kemajuan sektor pariwisata. Hal tersebut berkaitan dengan pernyataan Bagyono (2016:1) yang menyatakan bahwa hotel merupakan bagian penting dari kebutuhan masyarakat karena berperan sebagai tempat tinggal sementara yang memberikan kenyamanan dan keamanan saat bepergian jauh.

Seiring dengan perkembangan sektor pariwisata yang kian lama semakin maju, menjadikan berbagai hotel terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat. Di sisi lain, perkembangan industri perhotelan juga semakin semarak dengan adanya perusahaan *international chains* yang menaungi berbagai hotel. Salah satu perusahaan *international chains* yang bergerak dibidang perhotelan adalah *Marriott International Inc.* Perusahaan ini membawahi beberapa hotel ternama yang tersebar di berbagai belahan dunia. Hotel – hotel yang tergabung dalam *Marriott International Inc.* hadir untuk memenuhi keinginan masyarakat tentang hunian sementara yang aman dan nyaman ketika bepergian jauh.



Gambar 1.1 Klasifikasi Kelas Hotel Marriott Inc.

Sumber : *Marriott Confidential & Proprietary Information*

*Marriott International Inc.* memiliki 3 tingkatan dalam membagi pangsa pasar untuk setiap perusahaan properti miliknya. Tingkat tertinggi adalah *Luxury*, kemudian *Premium* berada di tingkat ke-2, dan yang terakhir adalah *Select*. JW Marriott Hotel Surabaya merupakan salah satu properti yang berada pada tingkat tertinggi dalam pembagian lini bisnis yang telah ditetapkan oleh *Marriott International Inc.* yaitu *Luxury Hotel*. Konsep *Luxury* telah melekat pada *brand JW Marriott International* sehingga menjadikan JW Marriott Hotel Surabaya juga terus selalu berupaya untuk menjaga kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan menjadi salah satu tolak ukur dalam menentukan keberhasilan kinerja perusahaan. (*Marriott Confidential & Proprietary Information, 2019*).

JW Marriott Hotel Surabaya merupakan hotel bintang 5 yang hadir dengan konsep *Luxury Hotel*. Berbagai strategi dilakukan untuk menunjang terwujudnya konsep *Luxury Hotel* yaitu dengan memanjakan tamu serta

memberikan hal – hal yang istimewa dan penuh kemewahan mulai dari desain interior, fasilitas, dan pelayannya. Selain itu, perlu adanya manajemen yang baik dan pembagian departemen khusus dalam menangani setiap bidang yang berkaitan dengan operasional hotel agar dapat mendukung performa hotel dalam memberi pelayanan yang terbaik.

Keberadaan departemen - departemen di hotel dapat mendukung terwujudnya kinerja operasional hotel yang optimal. *Front Office Department* merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Departemen ini berpotensi menjadikan operasional hotel berjalan dengan baik karena berperan sebagai *front liner* dalam hal mewujudkan pelayanan prima dan mencapai tingkat kepuasan pelanggan sehingga dapat mempertahankan konsep *Luxury Hotel*.

*Subordinat room division* merupakan salah satu tugas utama *Front Office Department* yang menjual kamar sebanyak - banyaknya dengan memerhatikan kapasitas yang dimiliki serta sesuai harga yang telah diatur oleh pihak hotel. Pengelolaan *Front Office* hendaknya dilakukan sebaik-baiknya agar seluruh mekanisme operasional yang dijalankan lancar sesuai dengan peraturan dan prosedur hotel sehingga dapat mewujudkan tujuan hotel yaitu menerapkan pelayanan prima pada para tamu. Selain itu, *Front Office Department* merupakan suatu ujung tombak pelayanan dari sebuah hotel sehingga mempunyai peran penting dalam memberikan informasi yang tepat pada tamu dan memiliki tanggung jawab besar dalam hal menciptakan kesan

pertama yang baik serta dapat memberikan kesan terakhir yang tidak mudah terlupakan dengan cara memberikan pelayanan yang prima pada tamu.

Setiap hotel memiliki cara yang berbeda - beda dalam mewujudkan tata kelola yang baik untuk *Front Office Department*. Inovasi dan pemilihan strategi yang tepat dalam melaksanakan pelayanan serta penjualan kamar akan membantu dalam pencapaian hasil yang maksimal. Ada beberapa hal yang dapat membantu menunjang keberhasilan dalam mencapai tujuan *Front Office Department* untuk melakukan penjualan kamar serta memberikan pelayanan terhadap para tamu, salah satu caranya adalah dengan menentukan pembagian *section* serta *job description* yang tepat untuk orang - orang yang tepat pula sehingga dalam menjalankan pekerjaannya para karyawan dapat memberikan performa yang terbaik. Pentingnya pembagian *section* dan *job description* yang tepat juga akan sangat membantu dalam mewujudkan lingkungan kerja yang harmonis.

Departemen *Front Office* di JW Marriott Surabaya terdiri dari 5 bagian yaitu *Front Desk*, *Concierge*, *At Your Service*, *Executive Lounge*, dan *Guest Relation Officer*. Masing - masing bagian memiliki deskripsi dan spesifikasi pekerjaan yang berbeda namun dengan tujuan yang sama yaitu memberikan pelayanan yang terbaik untuk para tamu. Hal ini berkaitan dengan pedoman JW Marriott *International* yaitu *True Luxury Is Created By People Who Love What They Do* (kemewahan sejati diciptakan oleh orang yang mencintai apa yang mereka lakukan). JW Marriott Surabaya merupakan

sebuah hotel bintang 5 dengan konsep *Luxury* sehingga sangat menjunjung tinggi kepuasan pelanggan sebagai salah satu tujuan utama perusahaan.

Tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dapat tercapai optimal dengan berpedoman pada enam unsur pokok pelayanan prima (*service excellent*) yang di jelaskan dalam bukunya oleh penulis Barata (2004 : 31), antara lain sebagai berikut :

1. Kemampuan (*Ability*)
2. Sikap (*Attitude*)
3. Penampilan (*Appereance*)
4. Perhatian (*Attention*)
5. Tindakan (*Action*)
6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Salah satu bagian dari *Front Office Departement* yang bertanggung jawab dalam mewujudkan pelayanan prima dan juga menjadikan operasional perusahaan berjalan dengan lancar adalah *Front Desk*. Salah satu tugas utama dari *Front Desk* adalah menangani proses *check-in* maupun *check-out* untuk para tamu. Dalam melakukan proses *check-in* dan *check-out* tidak jarang terdapat antrian yang cukup panjang karena hotel sering ramai pengunjung sehingga hal tersebut menjadikan pelayanan terkesan kurang optimal.

Selain itu, seorang *Front Desk Agent* juga harus bisa memberikan dan menampung informasi tamu serta mengkoordinasikannya pada departemen yang bersangkutan untuk memenuhi segala kebutuhan dan keinginan tamu.

Adapun tugas lain dari *Front Desk Agent* yang juga tidak kalah pentingnya adalah mengurus segala administrasi baik administrasi yang berhubungan dengan tamu seperti halnya administrasi pembayaran, masa menginap, permintaan khusus, maupun proses administrasi antar internal departemen hotel.

Uraian pekerjaan dari *Front Desk Agent* bisa dikatakan tidak sedikit serta membutuhkan tingkat ketelitian yang tinggi, terutama pada saat proses *check in* dan *check out* dalam kondisi hotel sangat ramai berpotensi menimbulkan antrian panjang. Keterampilan untuk dapat tetap menyeimbangkan antara penerapan pelayanan prima dan mengerjakan segala administrasi tamu sangat diperlukan terutama saat terjadi antrian. Perlu adanya optimalisasi peran *Front Desk Agent* karena hal tersebut berkaitan dengan efisiensi proses *check in* maupun *check out* dan juga berpotensi untuk meningkatkan kepuasan tamu serta dapat mempertahankan konsep *Luxury Hotel* yang telah melekat pada *brand JW Marriott*.

Dengan melihat pemaparan fakta – fakta diatas, maka penulis tertarik untuk mengangkat tema tugas akhir ini tentang peran penting *Front Desk Agent* sebagai salah satu bagian hotel yang berfungsi untuk mewujudkan kepuasan tamu dan mempertahankan kualitas pelayanan melalui penerapan pelayanan prima.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang di uraikan diatas maka rumusan masalah pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

- Bagaimana mengoptimalkan peran *Front Desk Agent* untuk mewujudkan pelayanan prima di JW Marriott Hotel Surabaya?

## 1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui optimalisasi peran *Front Desk Agent* dalam mewujudkan pelayanan prima di JW Marriott Hotel Surabaya.

## 1.4 Manfaat

Tugas akhir ini dibuat agar dapat memberikan manfaat pada beberapa pihak antara lain bagi penulis, bagi fakultas, bagi hotel, dan bagi pembaca :

### 1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Sebagai salah satu persyaratan akademik di Program Diploma III Manajemen Perhotelan.
- b. Mengetahui peran *Front Desk Agent* pada *Front Office Department* sehingga dapat membantu kelancaran kinerja operasional *Front Office Department*.
- c. Dapat menjadi sumber informasi baru mengenai *Front Office Department* khususnya dibagian *Front Desk Agent*.
- d. Mendorong penulis untuk berusaha bekerja secara efisien dan efektif.

### 2. Manfaat Bagi Fakultas

- a. Meningkatkan kualitas mahasiswa lulusan Universitas Airlangga Fakultas Vokasi khususnya program studi Manajemen Perhotelan.

- b. Membantu lulusan program studi Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga Fakultas Vokasi untuk memiliki kesempatan besar mengembangkan ilmu yang telah di dapat selama berkuliah dalam industri perhotelan yang sesungguhnya.

### **3. Manfaat Bagi Hotel**

- a. Sebagai upaya untuk mempererat hubungan kerjasama yang saling menguntungkan antara hotel dengan diploma III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga.
- b. Sebagai tambahan informasi dan saran untuk hotel sehingga dapat mengoptimalkan kinerja *Front Desk Agent* serta mempertahankan kualitas pelayanannya.

### **4. Manfaat Bagi Pembaca**

- a. Sebagai bahan referensi saat membuat tugas akhir serupa di kemudian hari.
- b. Memberikan informasi yang berkaitan dengan hotel.
- c. Memberi informasi kepada pembaca tentang upaya dalam mengatasi kendala dalam dunia kerja di bidang industri perhotelan.

## **1.5 Tinjauan Pustaka**

### **1.5.1 Hotel Sebagai Sarana Akomodasi**

Seiring dengan perkembangan industri pariwisata, hotel yang menjadi akomodasi pariwisata tidak hanya menyediakan fasilitas kamar untuk menginap akan tetapi juga menyediakan berbagai jenis fasilitas pelayanan.



Berbagai fasilitas pelayanan dihadirkan untuk memenuhi keperluan dan keinginan masyarakat. Fasilitas makan dan minum, fasilitas pendukung acara tertentu, fasilitas hiburan, fasilitas kebugaran, fasilitas perbelanjaan, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya diharapkan bisa mendukung segala aktivitas tamu dan pengunjung.

Hotel dapat dikatakan sebagai bagian paling utama dari akomodasi pariwisata sebagaimana yang dikemukakan oleh Nengah Juliana (2004:43) bahwa diantara berbagai bentuk akomodasi pariwisata, yang paling penting dan terlengkap ialah hotel, karena menyediakan fasilitas lengkap untuk para tamu, antara lain :

- a. Tempat untuk beristirahat
- b. Ruangan penyedia makanan dan minuman
- c. Toilet dan kamar mandi
- d. Fasilitas untuk bersantai seperti : kolam renang dan amusement centre
- e. Pelayanan untuk memenuhi segala kebutuhan tamu, seperti: fasilitas cenderamata, fasilitas penjualan tiket perjalanan, dan fasilitas telekomunikasi.

Peran penting hotel sebagai sarana akomodasi pariwisata juga dikemukakan oleh Anshori (2010:2) yang menyatakan bahwa hotel mempunyai peran penting untuk meningkatkan perkembangan pariwisata dalam suatu daerah. Pada umumnya kebutuhan utama para tamu dalam hotel adalah istirahat, tidur, mandi, makan, minum, hiburan dan lain-lain.

JW Marriott Surabaya berlokasi strategis di kawasan pusat bisnis dan hanya beberapa menit dari pusat perbelanjaan terbesar di Surabaya.

Transfer dari bandara menuju hotel dan sebaliknya hanya membutuhkan waktu 30-40 menit termasuk juga akses dari stasiun kereta api terdekat. Hotel ini memiliki 407 kamar yang ditata elegan juga termasuk kamar suite berlantai eksekutif serta apartemen berlayanan lengkap sehingga memenuhi syarat peran penting hotel yang sekaligus dapat menjadi sarana akomodasi pariwisata yang sangat tepat bagi para wisatawan yang ingin singgah di Surabaya.

### **1.5.2 Front Office Department**

*Front Desk Agent* merupakan salah satu bagian dari *Front Office Department* dan memiliki peran penting sebagai *first and last impression* dari sebuah Hotel, sehingga perannya sangat penting dalam pembentukan citra yang positif terhadap hotel. Implementasinya adalah dengan memberikan pelayanan tamu yang penuh keramah - tamahan, koordinasi dengan antar departemen, pelayanan penjualan kamar, pelayanan keluhan tamu, dan lain sebagainya.

Febryani dan Puspasari (dalam Riski, 2019) berasumsi bahwa departemen *Front Office* berperan besar dalam dunia perhotelan karena dengan adanya kinerja yang baik dari departemen ini bisa memberikan kemudahan bagi tamu. Seorang *Front Desk Agent* harus memahami dengan baik mengenai prosedur *check-in* dan *check-out* guna memperlancar aktivitas tamu agar tidak menunggu lama di lobi hotel saat melakukan *check-in* dan *check-out* dan memberikan kesan positif kepada tamu. Keberhasilan *Front Desk* dalam menangani proses *check-in* merupakan langkah awal yang

memiliki arti penting dalam membentuk citra tamu terhadap hotel, yang selanjutnya akan mempengaruhi kesan secara keseluruhan selama tamu *menginap* di hotel.

### **1.5.3 Peran *Front Desk Agent***

Membentuk pelayanan yang efektif dan efisien supaya tamu merasa nyaman, mulai dari sebelum menginap (*pre-arrival*), selama menginap (*during the stay*), sampai tamu meninggalkan hotel (*departure*) merupakan peran seorang *Front Desk Agent* di hotel. *Front Desk Agent* harus bisa memberikan pelayanan yang optimal sehingga kesan yang positif mulai dari proses kedatangan sampai tamu meninggalkan hotel bisa dicapai (*first and last impression*).

Dengan keterbatasan kapasitas manusia yang dimiliki, maka seorang *Front Desk Agent* diharapkan mampu berperan optimal. Selain sebagai *Front Desk Agent*, sebaiknya juga mampu berperan sebagai *subordinat room division*, *guest service agent*, *buttler*, serta diharapkan untuk mampu bekerja efektif dalam memberikan pelayanan dari sebelum tamu *check-in* hingga tamu *check-out*.

Hadi (dalam Riski, 2019) menyebutkan bahwa *Front Desk Agent* memiliki tugas utama yang berkaitan dengan pelayanan segala kebutuhan tamu yaitu mulai dari proses *check in* sampai dengan *check out*, proses administrasi, serta memberi informasi pada tamu. Kepuasan pelayanan tamu menjadi sebuah tuntutan untuk JW Marriott Surabaya, maka *Front Desk Agent* di hotel ini dituntut untuk memiliki performa lebih dalam memberikan

pelayanan. Untuk menjadi seorang *Front Desk Agent* maka seseorang dituntut untuk mempunyai kemampuan dasar mulai dari menangani penerimaan tamu, pemesanan kamar, menerima dan membuat panggilan telepon, memeriksa tagihan tamu sampai membuat *daily report*.

#### **1.5.4 Pelayanan Prima**

Hotel merupakan sebuah perusahaan yang tidak hanya menjual produk tetapi juga menjual jasa pelayanan. Memenuhi kebutuhan tamu merupakan salah satu bentuk pelayanan dan hal tersebut sesuai dengan pernyataan Sinambela Poltak (2014:4) yang menyatakan bahwa kegiatan pemenuhan kebutuhan atau penyediaan keperluan untuk seseorang disebut dengan pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada para tamu hendaknya adalah pelayanan dengan standar kualitas tinggi sehingga dapat berkesan bagi para tamu. Menurut Nina Rahmayanty (2013:18) pelayanan prima ialah sebuah pelayanan berstandar kualitas tinggi yang dalam praktiknya harus konsisten, akurat, serta mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap waktu.

Wachidyah (dalam Riski, 2019) menganalisa peranan *Front Office Department* sebagai *First and Last Impression* dalam memberikan layanan kepada tamu yang mengacu pada lima dimensi kualitas layanan yaitu :

##### *1. Tangibles*

*Tangibles* adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan.

##### *2. Reliability* (keandalan)

Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. JW Marriott selalu berupaya untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang mereka janjikan, sebagai contoh adalah dalam hal *escort* tamu para pegawai selalu melakukan dengan sepenuh hati dan juga ramah hal ini sesuai dengan apa yang hotel janjikan pada tamu yaitu pelayanan yang mewah dan berkesan.

### 3. *Responsiveness* (cepat tanggap)

Suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas. Sebagai contoh adalah ketika proses *check in* dan *check out* para petugas *Front Desk* JW Marriott Surabaya selalu berusaha melakukannya dengan cepat tanggap dan akurat sehingga tamu tidak perlu terlalu lama menunggu serta tidak menimbulkan antrian yang Panjang.

### 4. *Assurance* (jaminan)

Pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. JW Marriott Surabaya memberlakukan pengecekan menggunakan *metal detector* untuk setiap kendaraan yang hendak masuk hotel dan juga memeriksa setiap tamu dengan cara *body check* sehingga dapat menjamin keamanan dan kenyamanan tamu pada saat menginap serta hal ini juga bertujuan untuk membuat para tamu merasa percaya dengan tingkat pelayanan dan keamanan yang hotel berikan.

### 5. *Empathy* (empati)

Perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan. JW Marriott Surabaya selalu berupaya untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan tamu bahkan sebelum tamu tersebut mengatakannya sebagai contoh ketika ada tamu yang terlihat kurang sehat pihak hotel dapat menawarkan teh *chamomile* untuk tamu.

## **1.6 Prosedur Penelitian**

### **1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian**

Pada dasarnya letak lokasi suatu hotel yang strategis sangat menunjang keberhasilan hotel itu sendiri. Lokasi penelitian yang penulis gunakan adalah JW Marriott Surabaya Hotel yang berlokasi di Jalan Embong Malang No. 85 – 89 Surabaya. Faktor yang mendukung penulis dalam memilih JW Marriott Surabaya sebagai tempat observasi adalah karena JW Marriott Surabaya merupakan hotel bintang 5 berkonsep *Luxury* yang berada di bawah naungan manajemen *Marriott International Inc.* sehingga membuat hotel ini wajib menerapkan standar operasional dan pelayanan yang sesuai dengan standar internasional.

Hal tersebut membuat penulis merasa tertarik dan memilih JW Marriott Surabaya sebagai tempat penelitian. Selain itu, penulis memilih lokasi penelitian di JW Marriott Surabaya karena penulis melakukan *On The Job Training* di hotel tersebut, sehingga dengan memilih hotel ini memudahkan penulis dalam mencari ataupun mengumpulkan data – data untuk menunjang kegiatan penelitian untuk tugas akhir.

## 1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

### 1. Wawancara (*interview*)

Menurut Sugiyono (2016:232) wawancara adalah kegiatan pertukaran informasi dan ide yang dilakukan oleh dua orang untuk mendapatkan makna dalam suatu topik tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Wawancara dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah dibuat oleh peneliti. Pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti dalam pedoman wawancara dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan informasi yang diperlukan saat wawancara sehingga wawancara dapat berjalan dengan terbuka namun tetap fokus pada masalah penelitian.

Dalam proses wawancara ini nantinya akan ada seseorang yang bertindak sebagai narasumber/informan. Informan berfungsi memberi informasi – informasi penting yang dapat mendukung penelitian , hal tersebut sesuai dengan pernyataan Lexy & Moleong (2005: 132) bahwa informan merupakan orang yang difungsikan sebagai narasumber sehingga dapat memberi informasi terkait situasi dan kondisi latar penelitian.

Untuk menggali informasi lebih dalam dan membantu terwujudnya penelitian ini secara mutlak, maka penulis menentukan ada beberapa orang yang akan menjadi informan dalam proses wawancara

yaitu *Supervisor Front Desk* dan *Staff Front Desk* karena orang – orang tersebut merupakan orang yang bertindak sebagai pelaku pelayanan prima dan berperan langsung dalam mewujudkan pelayanan prima di JW Marriott Surabaya.

## 2. Observasi

Observasi atau yang diartikan sebagai pengamatan adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja panca indra mata serta dibantu dengan panca indera lainnya. Burhan (2007:115) mengemukakan bahwa sebelum melaksanakan pengamatan, peneliti terlebih dahulu akan mengadakan pendekatan dengan subjek penelitian agar terjalin keakraban antara peneliti dengan subjek peneliti.

Sugiyono (2008:226) menjelaskan bahwa dengan adanya observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi langsung serta menggunakan jenis observasi partisipasi pasif. Menurut Sugiyono (2008:227), partisipasi pasif merupakan kegiatan dimana peneliti datang langsung ke tempat kegiatan objek yang diamati tanpa terlibat kegiatan tersebut. Dengan observasi langsung, peneliti melakukan pengamatan untuk mencari data yang nantinya menjadi salah satu sumber data yang kemudian dapat diolah menjadi bahan analisis.

Dalam penelitian ini peneliti akan mengamati kegiatan yang dilakukan *Front Desk Agent* di JW Marriott Surabaya. Observasi



dilakukan pada 6 Januari – 5 Juli 2020 dan penulis akan mengobservasi setiap hal yang terjadi di hotel berkaitan dengan tindakan yang dilakukan pihak hotel dalam meningkatkan pelayanan prima.

### 3. Studi Pustaka

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data – data dan informasi dengan mempelajari buku – buku referensi, laporan – laporan, jurnal, artikel, skripsi, dan media lainnya yang berkaitan dengan laporan tugas akhir.

### 4. Dokumen

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen – dokumen yang dibuat oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2008:240) catatan peristiwa yang sudah berlalu tergolong sebagai dokumen. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Sugiyono (2008:240) menjelaskan bahwa dokumen dapat mendukung kredibilitas dari observasi atau wawancara. Peneliti akan menyertakan hasil dokumentasi maupun bahan – bahan pendukung lainnya sehingga dapat membantu mendukung keabsahan dan kredibilitas dari isi Tugas Akhir ini.

#### 1.6.3 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian analisa data kualitatif sehingga penulis dalam melakukan penelitian akan memanfaatkan data yang sudah terkumpul kemudian dianalisis dan di

deskripsikan. Menurut Sugiyono (2016:9) metode penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang menjadikan peneliti sebagai subjek utama pada penelitian yang alamiah.

Penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan mengikuti beberapa langkah yang diungkapkan oleh Sulisty-Basuki (2006: 81) adalah sebagai berikut :

1. Persiapan : mempertimbangkan fokus dan memilih topik, menyatakan masalah dan merumuskan pendahuluan pernyataan, menyatakan masalah dan merumuskan pendahuluan pernyataan.
2. Penjelajahan yang luas : mencari lokasi/subjek potensial, memilih lokasi/subjek yang dianggap cocok, menguji kecocokan lokasi/subjek luas, eksplorasi, mengembangkan rencana umum, melakukan kajian percobaan/mengumpulkan data awal, merevisi rencana umum.
3. Memusatkan diri pada himpunan aktifitas yang terfokus : mengumpulkan data, menyempurnakan rencana penelitian/penjelasan fokus, aktifitas terfokus, menyempitkan pengumpulan data, dan analisis data.

Table 1.1 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

DESEMBER				JANUARI				FEBRUAR				MARET				APRIL				MEI				JUNI				JULI											
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				

Keterangan

- : Persiapan PKL
- : Pelaksanaan PKL
- : Penulisan Tugas Akhir
- : Penyerahan Tugas Akhir