

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian yang akan peneliti buat ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena yang ada secara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa tanpa ada pengujian hipotesis, tanpa ada pengujian hubungan. Menurut Sugiono(2008, hlm. 7-8) metode penelitian kualitatif dinamakan sebagai metode baru, karena popularitasnya belum lama, dinamakan postpositivisme. Metode ini disebut juga sebagai metode artistik karena proses penelitian lebih bersifat seni, dan disebut sebagai metode interpretatif karena data hasil penelitian lebih berkenaan dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur-prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ke tema-tema umum dan menafsirkan data (Creswell, 2014, hlm 4-5)

Penelitian kualitatif didasarkan pada asumsi-asumsi yang sangat berbeda dengan rancangan kuantitatif, tidak ada teori atau hipotesis-hipotesis yang dibangun secara priori (Creswell 2014, hlm 293). “Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai di balik data yang tampak “ (Sugiyono,2008). Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada generalisasi, tetapi lebih menekankan pada mereka.

3.1.2 Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan suatu proses. Menurut Gay (1976) (dalam Hikmat, 2011,

hlm 44) Metode penelitian deksriptif ada;ah kegiatan yang meliputi pengumpulan data dalam rangka menguji hipotesis atau menjawab pertanyaan yang menyangkut keadaan pada waktu yang sedang berjalan dari pokok suatu penelitian. Metode deskripti adalah metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian, sehingga berkehendak mengadakan akumulasi data dasar. (Hikmat, 2011)

3.2 Strategi Penelitian

Penelitian ini menggunakan strategi studi kasus (*case study*). Menurut Bungin (2007, hlm.132) mendefinisikan studi kasus sebagai studi yang mendalam pada satu kelompok orang atau peristiwa. Teknik ini berupa sebuah dekripsi terhadap individu. Ada tiga langkah dasar dalam menggunakan studi kasus yaitu : pengumpulan data, analisis dan menulis. Creswell dalam Gunawan (2013, hlm.114) menyebutkan studi kasus adalah penelitian yang dilakukan terhadap suatu objek, yang disebut sebagai kasus, yang dilakukan secara seutuhnya, menyeluruh dan mendalam dengan menggunakan berbagai macam sumber data.

3.3 Partisipan dan Tempat Penelitian

3.3.1 Partisipan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terarah dan dilakukan secara mendalam, serta peneliti yang masih memerlukan penjelasan yang cukup banyak maka diperlukan partisipan penelitian. Partisipan atau subjek penelitian ini sebagai pemberi informasi mengenai data yang diperlukan. Sugiyono (2013, hlm.390) mengemukakan bahwa subjek penelitian adalah sumber yang dapat memberikan informasi bertalian dengan tujuan yang ingin dicapai. Subjek penelitian terdiri dari para pihak yang terlibat dalam penelitian seperti beberapa pegawai juga *owner* di Hotel Narapati sebagai subjek penelitian atau informan utama, serta informan pendukung yang terdiri dari beberapa orang dari tim marketing dari Hotel Narapati.

Sugiyono (2013, hlm, 393) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat subjektif karena peneliti dapat menemukan atau memilih orang tertentu yang dipertimbangkan akan memberikan data yang diperlukan. Partisipan yang berperan sebagai informan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan *snowball sampling* (sampel bola salju) dan *accidental sampling* (sampling aksidental). *Snowball sampling* digunakan dalam menentukan sampel yang diawali dengan jumlah sampel yang kecil. Kemudian sampel tersebut disuruh mencari sampel lainnya, dan seterusnya sampai jumlah sampel tercapai. (Hikmat, 2011, hlm.65)

Teknik ini akan dilakukan kepada para pegawai di Hotel Narapati. Teknik sampel bola salju ini dipilih peneliti karena meskipun jumlah pegawai Hotel Narapati tersebut banyak tetapi yang memiliki informasi yang penting hanya pada divisi tertentu, dan secara tidak langsung peneliti akan meminta kesediaan informan untuk merujuk informan lain.

Accidental Sampling (sampling aksidental) yakni pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, maksudnya sampel yang dipilih adalah pengunjung yang berada di sekitar Hotel Narapati. Disini peneliti dapat mengambil sampel siapa saja yang kebetulan bertemu yang penting karakteristiknya cocok. (Hikmat, 2011, hlm.64)

Maka dari itu peneliti menentukan dua kelompok informan yaitu, informan pokok dan informan pendukung.

Tabel 3.1 Informan utama dan informan pendukung penelitian

Informan Utama	Informan Pendukung
- CEO&Owner Hotel Narapati Indah - <i>Assisten General Manager</i> Hotel Narapati - Manajer Divisi Food and Beverage	- <i>Front Office</i> Hotel Narapati - Pengunjung Hotel Narapati Indah - Sekuriti Hotel Narapati Indah - PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restaurant Indonesia)

Informan utama atau informan kunci yang dapat langsung memberikan informasi penting tentang masyarakat dan dengan demikian

membantu peneliti lebih cepat memahami populasi penelitian dan lingkungan budaya. Informan kunci dapat memfasilitasi akses ke sumber daya tertentu, populasi, organisasi, penjaga gerbang, dll, dan dapat membantu peneliti membuat hubungan antara fenomena yang mungkin tidak jelas bagi orang luar (Mack, dkk, 2011, hlm.20). informan kunci biasanya memiliki pengetahuan lebih, karena menjadi tangan pertama tentang komunitasnya, penduduknya, dan isu-isu masalah yang menjadi fenomena di lingkungannya.

Informan pokok yang sudah ditentukan juga mnejasi petunjuk untuk memperoleh sampel lainnya yang dapat memberikan informasi atau pengalamannya yang lebih lengkap yaitu informan pangkal atau informan pendukung. Untuk informan pangkal peneliti mamilih subjek yang memiliki hubungan dan terlibat interaksi sosial.

3.3.2 Tempat Penelitian

Tempat penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah Hotel Narapati Indah. Pemilihan Hotel Narapati karena merupakan Hotel berbasis syariah yang pertama berdiri di Kota Bandung. Hotel Narapati Indah terletak di Jl. Pelajar Pejuang 45 no 31-35, Bandung.

3.4 Pengumpulan Data

3.4.1 Instrumen Penelitian

Menurut Sugiono (2016, hlm.306) Peneliti kualitatif sebagai *human instrumen* berfungsi menetapkan fokus penelitian , memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan atas semuanya.

a. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara digunakan sebagai acuan dalam proses pengumpulan data wawancara. Pedoman wawancara dibuat untuk memberikan arahan dan batasan saat roses tanya jawab

berlangsung, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan. Pedoman wawancara ini berisi sejumlah pertanyaan yang berkaitan tentang penelitian dan digunakan untuk memperoleh data yang objektif dan mendalam mengenai komunikasi budaya perusahaan Hotel Narapati Indah sebagai eksistensi brand image hotel syariah.

b. Pedoman Observasi

Pedoman observasi dipergunakan untuk mencatat hal-hal penting yang akan membantu penulis dalam mengingat permasalahan dan peristiwa-peristiwa yang terjadi pada saat pengamatan berlangsung. Pedoman observasi juga digunakan untuk pengecekan data (Triangulasi Data). Selain itu pedoman observasi dipergunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan tentang bagaimana proses pembuatan strategi *image branding* mengenai hotel syariah serta upaya apa saja yang telah dilakukan juga bagaimana proses budaya perusahaan yang telah berlangsung di dalam Hotel Narapati Indah.

c. Studi Dokumentasi

Dokumentasi yang dilakukan pada penelitian ini berkaitan dengan data yang ditulis oleh pihak Hotel Narapati, data yang disampaikan lewat website resmi Hotel Narapati, atau artikel serta pemberitaan yang memuat mengenai Hotel Narapati, juga penghargaan-penghargaan yang dipajang di dalam lobby hotel, atau dokumentasi selama penelitian. Dokumentasi ini mejadi data pendukung dan melengkapi data yang dibutuhkan pada penelitian ini.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Data Primer

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

3.5.1.1 Wawancara Mendalam (*Dept Report*)

Pada penelitian teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-dept-interview*) dimana peneliti dan informan bertatap muka secara langsung. Patton dalam Gunawan (2013, hlm.164) menegaskan bahwa tujuan wawancara untuk mendapatkan dan menemukan apa yang terdapat di dalam pikiran orang lain. Dalam wawancara mendalam berlangsung suatu diskusi terarah diantara peneliti dan informan menyangkut masalah yang diteliti.

Dalam penelitian ini, wawancara digunakan untuk mendapatkan data utama sebagai sumber data primer, meliputi data mengenai strategi marketing dalam pengelolaan kesadaran merek hotel syariah di Hotel Narapati Bandung.

3.5.1.2 Observasi (Pengamatan)

Arikunto dalam Gunawan (2013, jlm.226) mendefinisikan observasi sebagai suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan secara sistematis. Tujuan observasi adalah mengerti ciri-ciri dan luasnya signifikansi dari interelasinya elemen-elemen tingkah laku manusia pada fenomena sosial serba kompleks dalam pola-pola kultur tertentu.

Jenis observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi terus terang atau tersamar, dimana peneliti melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau

dilakukan secara terus terang, maka peneliti tidak akan diijinkan untuk melakukan observasi. (Sugiyono, 2016, hlm.312)

Suparlan dalam Gunawan (2013, hlm.153) mengemukakan dalam pengamatannya, bahwa peneliti bukan hanya mengamati gejala-gejala yang ada dalam kehidupan sehari-hari informan yang diteliti, melainkan juga melakukan wawancara, mendengarkan, merasakan, dan dalam batas-batas tertentu mengikuti kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh informan yang ditelitinya.

3.5.1.3 Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan atau peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan di masa kecil, di sekolah, di tempat kerja, di masyarakat dan autobiografi. Hasil penelitian juga akan lebih kredibel jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. (Sugiyono, 2016)

Gunawan (2013, hlm.180) menyebutkan kajian dokumen merupakan sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dan bahan-bahan tulisan lainnya. Pengumpulan data perlu didukung pula dengan pendokumentasian, dengan foto, dan video.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah studi literatur berupa jurnal, buku, dan laporan penelitian sebelumnya yang menjadi informasi yang mendukung data primer. Data dari studi literatur adalah data awal yang diperoleh dalam penelitian yang dapat menuntun peneliti saat

penelitian di lapangan mengumpulkan data primer melalui wawancara mendalam.

3.6 Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pokok, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2016).

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis metode kualitatif. Proses analisis data pada penelitian kualitatif dibagi menjadi analisis sebelum di lapangan dan analisis data di lapangan.

3.6.1 Analisis Sebelum di Lapangan

Penelitian kualitatif telah melakukan analisis data sebelum peneliti memasuki lapangan. Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder, yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus penelitian ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk dan selama di lapangan. (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis sebelum di lapangan, dengan mengunjungi Hotel Narapati.

3.6.2 Analisis Data di Lapangan Model Miles dan Huberman

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan telah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila

jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016, hlm.337) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion/verification*).

3.6.3 Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan poanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. (Sugiyono, 2016).

3.6.4 Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk teks naratif atau uraian singkat, bagan hubungan antar kategori, flowchart, tabel, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami. (Sugiyono, 2016).

3.6.5 Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan

awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.(Sugiyono,2016).

Kesimpulan data penelitian kualitatif yang diharapkan adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.(Sugiyono.2016).

3.7 Uji Keabsahan Data

Bungin (2007,hlm.261) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif menghadapi persoalan penting mengenai pengujian keabsahan hasil penelitian. Dengan demikian untuk menghindari ketidakadilan dan ketidaksesuaian instrumen penelitian, maka perlu diadakan pengujian keabsahan data dan menguji kredibilitas adalah model triangulasi.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu. (Sugiyono,2016).

3.7.1 Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber untuk selanjutnya dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama dan yang berbeda, mana yang spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga

menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (*member check*) dengan tiga sumber data tersebut. (Sugiyono,2016).

3.7.2 Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam penelitian ini, data diperoleh dengan observasi kemudian dilakukan wawancara. Bila dengan dua teknik tersebut menghasilkan data yang berbedaa, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar. (Sugiyono,2016)

3.7.3 Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di agi hari pada saa narasumber masih segar dan sedang tidak ada aktifitas akan memberikan data yang lebih valid. Unutk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan denga cara melakukan pengecekan dengan wawancara dan observasi dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan dengan cara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. (Sugiyono,2016).

3.7.4 Membercheck

Membercheck adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *membercheck* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data atau informasi yang diperoleh sesuai dengan apa yang dimaksudkan oleh pemberi data atau informan. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh pemberi data berarti data tersebut sudah valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya

tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. (Sugiyono, 2016, hlm. 375-376)

Pelaksanaan *membercheck* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan atau kesimpulan. Caranya dapat dilakukan secara individual, dengan cara peneliti datang ke pemberi data, atau melalui forum diskusi kelompok. Setelah data disepakati bersama, maka pemberi data diminta untuk menandatangani agar data lebih otentik sekaligus sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan *membercheck*. (Sugiyono, 2016, hlm. 376)

3.8 Pertanyaan Penelitian

No	Kategorisasi	Kata Kunci	Pertanyaan	Hasil yang Diharapkan
1.	Budaya Perusahaan	Sistem nilai (nilai inti)	1. Bagaimana budaya perusahaan yang ada di Hotel Narapati ? 2. Nilai-nilai apa saja yang diterapkan kepada pegawai di Hotel Narapati ? 3. Bagaimana penerapan nilai inti dari perusahaan ke setiap karyawan ?	Menjelaskan nilai-nilai inti perusahaan dan bagaimana penerapan nilai tersebut kepada pegawai.
		Lingkungan Bisnis	4. Bagaimana strategi pemasaran yang dilakukan oleh Hotel Narapati ? 5. Strategi apa saja yang sudah berhasil bagi	Menjelaskan bagaimana lingkungan bisnis Hotel Narapati dengan menyebutkan strategi pemasaran

			pemasaran Hotel Narapati ? 6. Strategi apa saja yang akan dilakukan di masa depan ?	
		Pahlawan/pelopor	7. Apakah dalam perusahaan ada sosok yang selalu menjadi seorang pelopor di dalam bidang apa pun ? 8. Apakah ada inovasi yang disajikan dari jajaran manajer ? 9. Bagaimana tanggapan dari pegawai lainnya menanggapi inovasi tersebut ?	Menjelaskan sosok pahlawan/pelopor dalam perusahaan serta inovasi apa saja yang disajikan
		Pola Ritual keyakinan, nilai, dan perilaku	10. Apakah budaya perusahaan berpengaruh pada penilaian pelanggan Hotel Narapati ?	Menjelaskan nilai-nilai yang berlaku di Hotel Narapati, baik nilai yang dianut oleh para

			11. Apakah budaya perusahaan Hotel Narapati berpengaruh terhadap nilai budaya yang dianut oleh pegawai ?	karyawan, atau nilai yang sudah dibentuk oleh perusahaan.
		Gaya Manajemen	12. Bagaimana gaya kepemimpinan di hotel narapati ? 13. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh pada motivasi kerja pegawai ? 14. Apakah gaya kepemimpinan berpengaruh pada kesejahteraan , keamanan dan kesehatan pagi pegawai? 15. Bagaimana jalur komunikasi yang terjadi antara pemimpin dan	Menjelaskan bagaimana gaya manajemen perusahaan melalui gaya kepemimpinan serta cara mempertahankan kualitas (fasilitas dan pelayanan)

			pegawai ? 16. Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh pemimpin terhadap pegawai ? 17. Bagaimana kualitas hotel narapati dimata pengunjung ? 18. Bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung ? 19. Bagaimana cara mempertahankan kualitas yang sudah selama ini di jaga (fasilitas dan pelayanan) ? 20. Apakah makanan dan minuman yang disajikan sudah halal ? 21. Bagaimana	
--	--	--	---	--

			pengunjung mengetahui bahwa makanan dan minuman tersebut halal ? 22. Bagaimana proses pembelian makanan dan minuman di Hotel Narapati?	
		Sistem dan prosedur manajemen	23. Bagaimana prosedur menginap di Hotel Narapati ? 24. Bagaimana cara menolak tamu yang datang tidak dengan muhrimnya ? 25. Apakah pihak hotel pernah kecolongan dengan tamu tersebut ? 26. Bagaimana sistem perekrutan di hotel narapati ? 27. Bagaimana sistem	

			pembayaran gaji di Hotel Narapati ?	
2.	Komunikasi Organisasi	Fungsi informatif, Regulatif, persuasif dan integratif	28. Bagaimana jalur informasi di dalam struktur organisasi Hotel Narapati ? 29. Bagaimana peraturan yang ada di Hotel Narapati ? 30. Bagaimana pemimpin mempersuasi informasi atau aturannya di dalam organisasi ? 31. Apakah ada kegiatan darmawisata untuk para pegawai di Hotel Narapati ?	Menjelaskan fungsi informatif, regulatif, persuasif dan integratif di dalam organisasi.
		Bentuk komunikasi ke bawah	32. Bagaimana kedekatan pegawai dan pemimpin di	Menjelaskan bentuk komunikasi ke bawah melihat

			Hotel Narapati ? 33. Apakah pemimpin mempercayai pesan yang ditulis oleh pegawainya daripada bertatap muka langsung ? 34. Apakah pemimpin suka memberikan pesan dalam bentuk memo, atau menempelkan banyak aturan di dalam ruang karyawan ? 35. Apakah pemimpin sering mengirim pesan ke pegawai pada saat yang tidak tepat ?	faktor-faktor : keterbukaan, kepercayaan pada pesan tulisan, pesan berlebihan, timing, dan penyaringan.
		Pendekatan komunikasi organisasi :	36. Bagaimana cara pegawai menyesuaikan	Menjelaskan bagaimana pendekatan

		Pendekatan Makro, Pendekatan Mikro, dan Pendekatan Individual	diri pada lingkungan Hotel Narapati ? 37. Bagaimana proses penyesuaian diri para pegawai di Hotel Narapati ? 38. Apakah pernah ada seseorang yang memantau pekerja tetapi dari perusahaan lain ? 39. Bagaimana cara setiap pegawai untuk memilik visi dan misi yang sama dalam bekerja di Hotel Narapati ? 40. Apakah ada pelatihan yang diberikan oleh Hotel Narapati kepada para pegawainya ? 41. Bagaimana bentuk pelatihan tersebut , apakah para	komunikasi organisasi terhadap pegawainya
--	--	--	---	--

			pegawai merasa puas dengan pelatihannya ? 42. Bagaimana kondisi iklim perusahaan di Hotel Narapati ? 43. Bagaimana pola kerja supervisi pada Hotel Narapati ? 44. Apakah Hotel Narapati sering mengadakan rapat ? 45. Apakah pemimpin sering menghadiri rapat ? 46. Bagaimana jalannya rapat bila pemimpin tidak hadir ? 47. Apakah Hotel Narapati memiliki majalah perusahaan ?	
3.	Brand	Brand Image	48. Bagaimana brand image	Menjelaskan bagaimana

			yang dimiliki oleh Hotel Narapati?	strategi mengenai brand image yang telah dibuat oleh Hotel Narapati
			49. Bagaimana persepsi pengunjung terhadap brand image Hotel Narapati?	

3.9 Pedoman Obsevasi

No	Aspek	Objek	Instrumen	Keterangan		Deskripsi
				Ya	Tidak	
1	Aktivitas	Owner	Bekerja setiap hari			
			Berinteraksi			
2	Hubungan	Head Marketing	Ada hubungan baik antara Hotel Narapati dengan pemegang saham			
		Karyawan dan Pengunjung	Ada hubungan baik antara Karyawan dengan Pengunjung			

3	Respon	Pengunjung	Ada kritik dari pengunjung kepada pihak Hotel Narapati			
			Ada pujian dari pengunjung kepada pihak Hotel Narapati			
4	Komunikasi karyawan	Karyawan	Karyawan melakukan komunikasi verbal saja			
			Karyawan melakukan komunikasi non verbal saja			
			Karyawan melakukan komunikasi verbal dan non verbal secara bersamaan			
			Karyawan lebih sering menggunakan komunikasi verbal			
5	Komunikasi interpersonal	Karyawan dengan Pengunjung	Ada hubungan mendalam atau kedekatan antara Karyawan dan pengunjung			
			Karyawan melakukan komunikasi verbal dengan pengunjung			
			Karyawan melakukan komunikasi non verbal dengan pengunjung			
			Karyawan melakukan			

			komunikasi verbal dan non verbal secara bersamaan dengan pengunjung			
			Karyawan lebih sering menggunakan komunikasi verbal dengan pengunjung			
6	Proses komunikasi	Karyawan dan Pengunjung	Ada hambatan komunikasi			
			Ada pendukung komunikasi			
7	Kondisi Karyawan	Karyawan	Kondisi Karyawan selalu dalam keadaan baik saat menjalin komunikasi dengan Karyawan lain			
			Kondisi Karyawan selalu dalam keadaan baik saat menjalin komunikasi dengan pengunjung			
8	Kondisi lingkungan	Karyawan	Lokasi tempat tinggal cukup baik			
			Kondisi tempat tinggal yang cukup baik			
			Kondisi fasilitas yang cukup baik			