

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metodologi Penelitian

Metodologi penelitian ini adalah metodologi penelitian kualitatif, dengan bentuk wawancara/interview. Metodologi yang dilakukan menggunakan pendekatan *Ethnography*. Pendekatan *Ethnography* merupakan studi yang mendalam mengenai perilaku alami di sebuah budaya atau kultur dari sebuah kelompok tertentu dan bagaimana memahami dari sudut pandang mereka. Penelitian *Ethnography* juga merupakan kegiatan yang mengumpulkan keterangan dan data secara sistematis berdasarkan aktivitas sosial dan kebudayaan tersebut. Dalam pendekatan *ethnography*, penulis mendeskripsikan kegiatan sehari-hari tiap orang serta mempelajari intisari dari sebuah kultural yang ada dalam sebuah lingkungan penelitian. “*Qualitative Inquiry and Research Design, Choosing Among Five Traditions*” (Creswell, John W, 2012;462).

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *ethnology* merupakan sebuah pendekatan dengan melakukan observasi secara langsung dan intensif guna memperoleh data yang akurat. Dalam penelitian ini peneliti akan melakukan penelitian dengan cara observasi dan wawancara mendalam (*Depth Interview*) terhadap pembicara/narasumber yang terlibat langsung dengan bidang yang diteliti.

3.2. Objek Penelitian

Dalam melakukan penelitian, yang diperhatikan adalah objek penelitian yang akan diteliti. “Objek penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Maka objek penelitian yang diteliti mempunyai variasi atribut dan sifat yang dapat dipelajari” (Sugiyono, 2012:20). Kesimpulan yang didapat berdasarkan observasi yang dilakukan.

Objek penelitian ini adalah hasil pengamatan dari menganalisa evaluasi pelatihan komunikasi karyawan hotel bintang 5 dengan studi kasus pelatihan KTC terhadap

peningkatan kualitas komunikasi pada karyawan. Subjek penelitian yang diteliti adalah peserta yang telah mengikuti pelatihan tersebut dan pelatih profesional yang telah memiliki sertifikasi khusus dan berpengalaman dalam memberikan pelatihan KTC. Narasumber yang diwawancarai memiliki kredibilitas yang cukup dan yang telah mengikuti pelatihan KTC (*Keys to Communication*).

3.3. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian : Pullman Jakarta Central Park

Waktu Penelitian : 6 bulan selama periode Internship Januari – Juli 2019

3.4. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat yang terdapat pada diri seseorang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti dan dipelajari serta ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:61).

Dalam penelitian ini, variabel hanya terdapat satu yaitu teori evaluasi dari Donald Fitpatrick (dalam Bagiyono, 2012:321) yang berjudul *The Four Levels Technique for Evaluating Training Program* yang terbagi dalam 4 sub-variabel yaitu :

- a. *React* (Reaksi)
- b. *Learning* (Pembelajaran)
- c. *Behaviour* (Sifat)
- d. *Result* (Hasil)

3.5. Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data adalah hal utama yang diperoleh untuk mendapatkan data yang akurat dan konsisten, menurut Zuldafrial (2012:46) “adalah subjek dari mana data diperoleh”. Sumber data harus memiliki tingkat akurasi

dalam penulisannya sehingga peneliti menggunakan teknik pengambilan data primer dan sekunder.

3.5.1. Sumber Primer

Menurut Sugiyono (2009:225) bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sekunder. Data primer dapat diperoleh dari ;

1. Catatan hasil wawancara
2. Observasi lapangan
3. Data mengenai informan

3.5.2. Data Sekunder

“Data sekunder pada umumnya adalah data yang sifatnya mendukung keperluan data primer seperti buku dan literatur” (Sugiyono, 2017:137). Data sekunder digunakan untuk mendukung data primer. Data sekunder adalah data yang sudah dipublikasikan sebelumnya. Informasi data tersebut bisa berupa literatur, buku, dan penelitian para ahli.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data sangat penting dalam sebuah penelitian karena akan menentukan hasil dari penelitian tersebut. Sehingga dalam melakukannya harus cermat dan teliti.

3.6.1. Wawancara

Menurut Hasan (2009:17) “wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan langsung oleh pewawancara kepada responden dan akan diteliti dan dicatat”. Wawancara ini akan mengevaluasi fungsi dari pelatihan dalam meningkatkan kualitas komunikasi hotel bintang 5. Khususnya pelatihan KTC (*Keys to Communication*) dalam meningkatkan komunikasi karyawan hotel Pullman Jakarta Central Park. Orang-orang yang diwawancara peneliti adalah :

1. Indra Prabowo (*Talent & Culture Administration*), selaku peserta yang mengikuti pelatihan KTC yang diadakan oleh ACCOR.
2. Mona StMaimunah Yusri (*HRD Manager Crowne Plaza Bandung*), selaku pakar yang memiliki pengalaman dalam menyelenggarakan pelatihan hotel. Sekarang beliau bekerja di Accor yaitu hotel Pullman Jakarta Central Park dan Swisotel PIK sebagai *L&D Manager*.
3. Dita Pratiwi (*L&D Manager Pullman Central Park Hotel*), adalah juga sebagai *trainer* dari KTC yang telah memiliki pengalaman sebagai pelatih dan pengajar di dalam properti ACCOR.

Setelah melakukan berhasil mengumpulkan data, maka hasilnya akan diolah menjadi tulisan. Pertanyaan yang akan ditanyakan peneliti adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1. Pertanyaan Wawancara

3.1.1. Pertanyaan untuk trainer KTC

<p><u>1. React</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Reaksi seperti apa yang diperoleh selama pelatihan KTC? - Bagaimana cara mengukur minat & potensi peserta? - Faktor pendukung seperti apa yang dilihat dalam sebuah pelatihan agar lebih menarik minat peserta? - Bagaimana cara anda agar peserta tetap <i>engage</i> dengan pelatihan tersebut?
<p><u>2. Learning</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Tes apa yang diberikan dalam pelatihan KTC? - Apakah ada modul atau kriteria khusus dalam melakukan evaluasi selama pelatihan? - Kendala seperti apa yang dialami dalam evaluasi tahap ini?
<p><u>3. Behaviour</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana cara mengukur perilaku peserta setelah kembali ke tempat kerja mereka? Apakah efektif? - Berapa lama yang dibutuhkan untuk dapat mengukur tingkat kemampuan mereka selama bekerja? - Menurut anda kenapa peserta sulit mempraktekkan pelatihan tersebut di lapangan? - Menurut anda faktor apa yang membuat peserta bisa berkembang dan berubah? - Kendala yang dialami dalam evaluasi tahap ini?

4. Result

- Target apa yang ingin dicapai dalam pelatihan KTC?
- Bagaimana cara mengukur tingkat keberhasilan pelatihan KTC?
- Apa hal yang dilakukan setelah mendapatkan laporan hasil evaluasi?
- Apa kendala yang biasanya dihadapi dalam mendapatkan hasil evaluasi yang optimal?
- Dengan masalah komunikasi yang ada, apakah pelatihan KTC sudah efektif diterapkan peserta?
- Saran dan masukan untuk pelatihan ini?

3.1.2. Pertanyaan untuk peserta KTC

1. React

- Apa motivasi anda sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan?
- Menurut anda apakah pelatihan ini menyenangkan atau sebaliknya mengapa?
- Apa faktor yang menyebabkan pelatihan ini menarik?
- Apa reaksi anda sebelum mengikuti pelatihan ini?
- Pendapat anda mengenai fasilitas dan materi yang diberikan?

2. Learning

- Apa sikap yang harus ditonjolkan selama pelatihan?
- Tes seperti apa yang dilakukan selama pelatihan KTC?
- Apa konten yang sangat menonjol dalam pelatihan KTC?
- Materi pelajaran apa paling anda ingat didalam KTC?

3. Behaviour

- Menurut anda apakah anda beserta peserta secara umum telah mengimplementasikan pelatihan ini di lingkungan tempat kerja anda? contohnya?
- Bagaimana komunikasi anda dengan pimpinan setelah mengikuti pelatihan ini?
- Apa kendala utama anda dan peserta lain dalam mengimplementasikan pelatihan ini dalam kegiatan sehari-hari?

4. Learning

- Target yang ingin dicapai setelah mengikuti pelatihan?
- Pengalaman seperti apa yang anda alami dalam mempraktekkan KTC dalam komunikasi sehari-hari di lingkungan kerja anda?
- Menurut anda apa manfaat yang diperoleh setelah mengikuti pelatihan ini?
- Saran dan masukan untuk pelatihan KTC?

3.1.3. Pertanyaan untuk pakar

<u>1. React</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana cara menguji dan mengevaluasi pada tahap ini? - Reaksi seperti apa yang dianggap baik oleh pelatih kepada peserta pelatihan? - Bagaimana cara anda untuk membuat pelatihan ini menyenangkan dan <i>engaging</i> para peserta? - Apa faktor pendukung pelatihan ini agar menghasilkan reaksi positif dari peserta?
<u>2. Learning</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Bagaimana cara anda meningkatkan kualitas pelatihan yang diberikan kepada peserta? - Tes seperti apa yang dilakukan selama pelatihan? contohnya? - Tindakan seperti apa yang akan dilakukan jika ada peserta yang tidak fokus atau tidak mengikuti materi? - Apa yang dilakukan ketika evaluasi selama berjalannya pelatihan tidak sesuai ekspektasi? - Apa indikator evaluasi yang dilihat selama pelatihan? - Kendala dalam melakukan evaluasi?
<u>3. Behaviour</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Evaluasi seperti apa yang dilakukan setelah mereka kembali ke tempat kerja mereka? - Menurut anda apa kendala atau halangan yang membuat peserta tidak bisa mempraktekkan apa yang diajarkan dalam pelatihan? - Apa yang membuat peserta dapat berkembang dan mengimplementasikan pelatihan mereka? - Faktor yang mempengaruhi peserta untuk berubah?
<u>4. Result</u>
<ul style="list-style-type: none"> - Apa target yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian? - Evaluasi seperti apa yang diberikan untuk mengukur kemampuan peserta? Apakah efektif? Apakah ada keuntungan/<i>benefit</i> untuk perusahaan? - Indikator apa yang dilihat? - Kendala dalam memberikan evaluasi pada tahap ini?

Pertanyaan ini akan fleksibel dan terbuka sehingga narasumber yang diwawancara dapat menjawab dengan bebas sehingga data yang dihasilkan akan optimal dan akan disesuaikan dengan posisi narasumber tersebut yaitu peserta, pelatih KTC, ataupun pakar pelatih..

3.6.2. Observasi

Observasi adalah sebuah pengamatan yang dilakukan guna mendapatkan informasi mengenai konten yang diteliti. Observasi dilakukan selama melakukan magang guna membantu mencari informasi yang diperlukan dalam mendukung sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2014:145) “Observasi adalah merupakan suatu proses yang kompleks dan proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis”. Data yang diperoleh bisa berupa arsip, pengalaman pribadi, dan *softcopy* selama melakukan proses magang 6 bulan.

3.6.3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu penelitian pendukung yang biasanya dapat dijadikan alat pendukung/pelengkap dari data primer yang diperoleh. Menurut Sugiyono (2013:240), “Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berupa tulisan, cerita, catatan harian, maupun peraturan atau kebijakan”. Dokumen yang dilakukan oleh peneliti adalah rekaman audio serta catatan yang diperoleh selama melakukan proses magang. Semua dokumentasi yang diperoleh akan dipergunakan sebagai bukti untuk mendukung hasil wawancara.

3.7. Narasumber

Narasumber dari penelitian ini adalah yang telah mengikuti pelatihan *Keys to Communication*. Narasumber adalah orang yang kompeten pada bidang pelatihan yang diikuti. Serta wawancara ini juga meliputi pelatih yang berasal diluar Accor dengan mendalami sudut pandang beliau terhadap fungsi dari sebuah pelatihan dan evaluasinya

3.8. Teknik Analisa Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode deskriptif dimana peneliti meneliti status sekelompok manusia dan suatu sistem pemikiran ataupun menjelaskan sebuah peristiwa. Tujuan dari metode ini adalah membuat gambaran deskriptif dengan data yang faktual serta akurat. Teknik Analisa deskriptif dengan melalui penelitian kualitatif (wawancara serta observasi). Menurut Sugiyono (2009:225) menjelaskan bahwa dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data berdasarkan kondisi alamiah, sumber data primer, dan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.