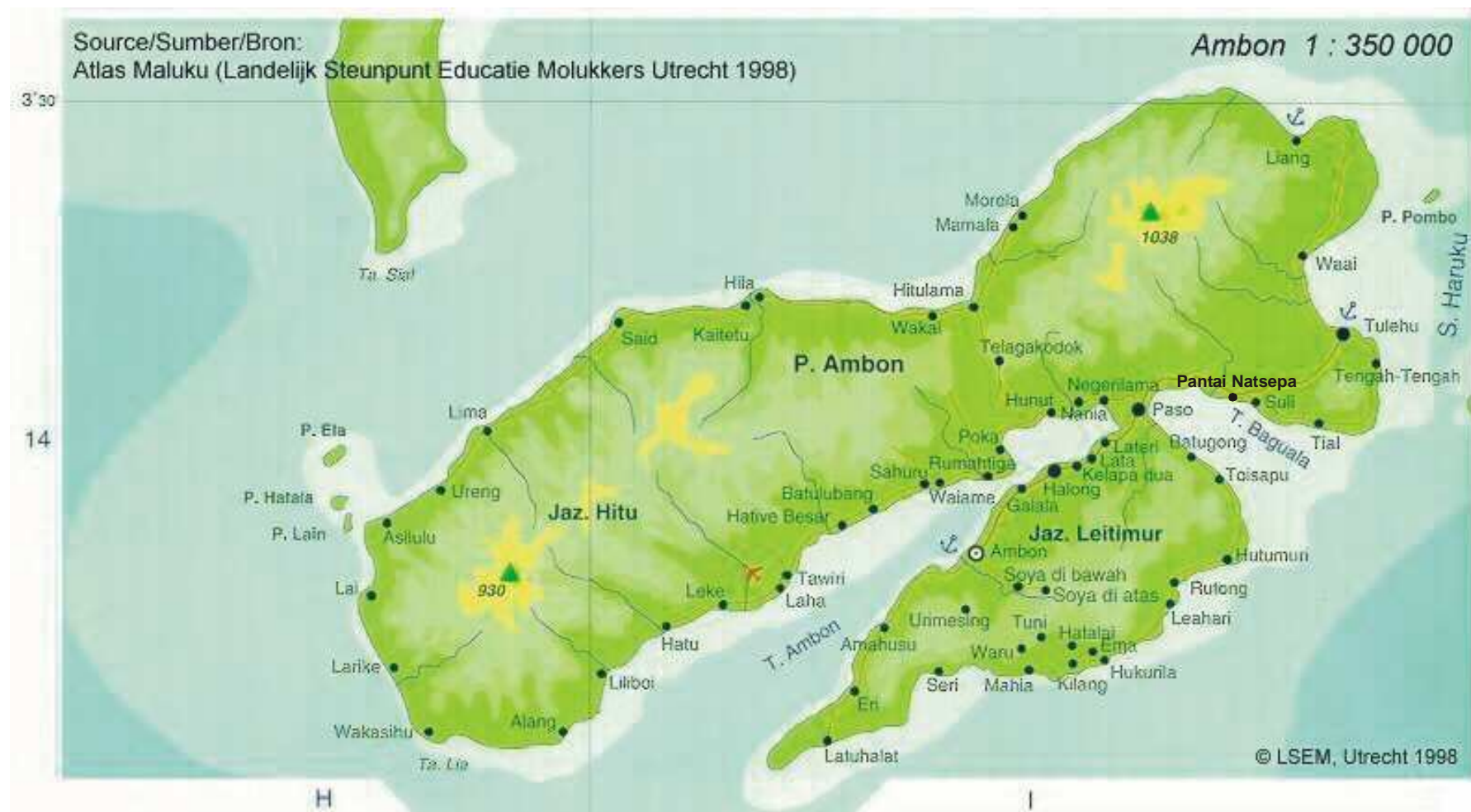


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Aston Natsepa Ambon Resort & Spa terletak di kewilayahan Kabupaten Maluku Tengah, tepatnya berlokasi di Jalan Raya Natsepa no.36, Desa Suli, Kecamatan Salahutu, Kabupaten Maluku Tengah. *Resort* ini berada di kawasan kepulauan yang memiliki pemandangan yang menakjubkan dengan laut bersih dan pantai landai yang dangkal dan eksotik serta memiliki ombak yang kecil sehingga cocok untuk melakukan olahraga air seperti *parasailing*, *jet ski*, *snorkeling* ataupun *scuba diving*. Dikelilingi oleh hutan tropis, aliran sungai sampai muara dan air terjun. Berikut adalah peta lokasinya:



Gambar 3.1 Peta lokasi

3.2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Studi kualitatif sendiri memiliki pengertian sebagai suatu proses penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Sebagian datanya dapat dihitung sebagaimana data sensus, namun analisisnya bersifat kualitatif (Corbin & Strauss, 2003:4).

3.3. Gambaran dari Populasi Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan unit analisis sebagai satu kesatuan yang diteliti. Sedangkan sampel penelitian merupakan bagian dari populasi yang diambil untuk diteliti. Berdasarkan judul penelitian ini maka populasi adalah karyawan departemen *Housekeeping* bagian *room attendant* dan *public area* di Aston Natsepa Ambon Resort & Spa di Ambon.

3.4. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampling dalam penelitian kualitatif jelas berbeda dengan yang non kualitatif. Pada penelitian non kualitatif sampel itu dipilih dari suatu populasi benar-benar mewakili ciri-ciri suatu populasi. Yang menjadi sampel dari penelitian ini adalah dua puluh karyawan *housekeeping*.

Dalam pengambilan sampel, yang dipakai adalah teknik *purposive sampling (non-probability sampling)* yaitu pengambilan sampel dengan kriteria yang sudah ditetapkan. Adapun kriteria itu adalah karyawan dari *public area* dan

room attendant saja. Teknik sampling jenuh juga dipakai dalam penelitian ini, yaitu teknik penentuan *sample* dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel bila populasi relatif kecil. Dalam hal ini jumlah populasi dan sampel yang digunakan adalah sama, yakni dua puluh karyawan *housekeeping*.

3.5. Metode Pengujian Keabsahan Data

Dalam penelitian ini metode triangulasi digunakan sebagai cara untuk menguji keabsahan data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Hal itu dapat dilakukan dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara (Maloeng, 1994:178).

Caranya dengan membandingkan data yang diterima dari wawancara pada karyawan *housekeeping* bagian *room attendant* dan *public area* dengan data hasil observasi pelatihan yang diadakan. Dan juga membandingkan hasil wawancara antara karyawan yang satu dengan yang lainnya untuk mengecek derajat kepercayaan.

3.6. Jenis dan Sumber Data

3.6.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang memiliki sifat tidak bisa dihitung (data yang bukan berupa

angka-angka), berupa informasi atau penjelasan didasarkan pada pendekatan teoritis dan pemikiran secara logis.

3.6.2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua bagian yaitu:

1) Data Primer

Data ini diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya, yaitu data yang dikumpulkan dari objek penelitian. Data primer yang dikumpulkan adalah dari hasil observasi yang dilakukan di Aston Natsepa Ambon Resort & Spa dengan memantau data wawancara langsung dua puluh orang karyawan Aston Natsepa Ambon Resort & Spa.

2) Data Sekunder

Data ini diperoleh dari Aston Natsepa Ambon Resort & Spa yang terdiri dari data produk, data pelayanan karyawan terhadap pelanggan, dan data lokasi secara teori-teori melalui studi pustaka.

3.7. Metode dan Prosedur Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data, menggunakan metode sebagai berikut:

a. Studi Pustaka (*Library Research*)

Cara memperoleh data dengan jalan membaca buku karya ilmiah dan jurnal yang telah ditulis oleh para ahli dan *browsing* melalui internet, yang ada

hubungannya dengan peranan pelatihan dan penilaian prestasi kerja yang dipakai sebagai landasan teoritis dalam pembahasan skripsi ini.

b. Studi Lapangan

Suatu metode pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung ke objek penelitian, yang dipakai untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah. Adapun pengumpulan data di lapangan yang digunakan dalam penelitian, sebagai berikut:

1) Observasi

Terjun langsung ke objek dan mengamati segala sesuatu yang menjadi sasaran untuk penyusunan skripsi ini.

Pengamatan atau observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Penyaksian terhadap peristiwa-peristiwa itu bisa dengan melihat, mendengarkan, merasakan, yang kemudian dicatat seobjektif mungkin. Peranan pengamat menurut Gulo (2002:116-117) dapat dibedakan berdasarkan hubungan partisipasinya dengan kelompok yang diamatinya, yaitu peneliti sebagai pengamat sempurna (*complete observer*) dimana peneliti hanya menjadi pengamat tanpa partisipasi dengan yang diamati. Ia mempunyai jarak dengan responden yang diamatinya dengan mengamati proses pelatihan karyawan *housekeeping* terutama bagian *room attendant* dan *public area* untuk mengetahui sistem dan pelaksanaan pelatihannya.

Observasi ini dilakukan antara tanggal 1 sampai dengan tanggal 23 April 2009. Dengan melakukan observasi pada pelatihan *knowledge and skill* dengan tujuan untuk melihat secara langsung latihan yang dijalankan dan membandingkan kenyataan yang ada dengan hasil wawancara.

2) Wawancara

Wawancara menurut Gulo (2002:119) adalah bentuk komunikasi langsung antara peneliti dan responden. Komunikasi berlangsung dalam bentuk tanya-jawab dalam hubungan tatap muka, sehingga gerak dan mimik responden merupakan pola media yang melengkapi kata-kata secara verbal. Karena itu, wawancara tidak hanya menangkap pemahaman atau ide, tetapi juga dapat menangkap perasaan, pengalaman, emosi, motif yang dimiliki oleh responden yang bersangkutan. Di sinilah terletak keunggulan dari metode wawancara.

Menurut Gulo (2002:119-121) wawancara dilihat dari bentuk pertanyaan dapat dibagi dalam tiga bentuk, yaitu:

i. Wawancara Berstruktur

Pertanyaan-pertanyaan mengarahkan jawaban dalam pola pertanyaan yang dikemukakan. Misalnya: "Bentuk tes apakah yang paling sering Anda lakukan dalam mengadakan evaluasi?" Bentuk tes ada beberapa macam (*objective test, essay test, written test*, dan sebagainya), dan responden diarahkan pada salah satu dari bentuk itu.

ii. Wawancara tak Berstruktur

Pertanyaan-pertanyaan dapat dijawab secara bebas oleh responden tanpa terikat pada pola-pola tertentu. Misalnya: “Mengapa memilih guru sebagai profesi Anda?” Pertanyaan seperti ini tidak terikat pada struktur jawaban tertentu, dan karena itu disebut pertanyaan bebas.

iii. Campuran

Bentuk ini merupakan campuran antara wawancara berstruktur dan tak berstruktur. Misalnya: “Dalam melaksanakan evaluasi tertulis, tes apakah yang sering Anda pergunakan dan mengapa?”

Penelitian ini menggunakan bentuk wawancara campuran. Dengan mempersiapkan daftar pertanyaan sebelum wawancara dilakukan. Wawancara dengan karyawan *housekeeping* dilakukan dalam situasi santai. Mencari waktu yang sesuai yang tidak mengganggu kesibukan karyawan. Pertanyaan-pertanyaan diajukan, baik terstruktur maupun tidak terstruktur. Dalam proses tanya-jawab dengan karyawan, selain bertanya dan menyimak jawabannya, juga mencatat jawaban-jawaban dari karyawan. Catatan dibuat singkat supaya proses wawancara tidak terputus. Berdasarkan catatan singkat itu, disusunlah catatan yang lengkap dan terperinci. Akan ditambahkan pula wawancara melalui telepon dan *e-mail* bila diperlukan.

3) Dokumenter

Dokumen menurut Gulo (2002:123) adalah catatan tertulis tentang berbagai kegiatan atau peristiwa pada waktu yang lalu. Literatur-literatur yang relevan dimasukkan pula dalam kategori dokumen yang mendukung penelitian. Semua dokumen yang berhubungan dengan penelitian yang bersangkutan perlu dicatat sebagai sumber informasi.

Untuk hal ini yang dilakukan adalah membaca dan mencatat data dari arsip atau dokumen Aston Natsepa Ambon Resort & Spa mengenai data-data untuk gambaran umum perusahaan, dan data-data komplain yang masuk ke departemen *Housekeeping* berupa komentar langsung dari tamu yang datang, dikarenakan belum tersedianya *guest comment card* di Aston Natsepa Ambon Resort & Spa.