

BAB III

METODE PENELITIAN

A. PENGERTIAN METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu, cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, seperti rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga terjangkau oleh daya nalar manusia. Empiris berarti cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia sehingga orang lain dapat mengetahui dan mengamati cara-cara yang digunakan. Sistematis berarti proses yang digunakan dalam penelitian itu dengan menggunakan langkah-langkah yang bersifat logis. Hal tersebut dikemukakan berdasarkan pendapat Sugiyono (2011: 2).

B. LOKASI PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Kura Kura Resort terletak di gugusan Kepulauan *Karimunjawa* yang terdiri dari 27 pulau, Kura Kura Resort berada di Pulau Menyawakan, Kepulauan *Karimunjawa* masih dalam wilayah Jepara, Jawa Tengah.

Penelitian ini difokuskan pada analisis tentang kemampuan komunikasi Bahasa Inggris karyawan *housekeeping* di kurakura resort terhadap tamu dalam memberikan kepuasan pelayanan. Metode penelitian yang digunakan yaitu menganalisis kemampuan komunikasi Bahasa Inggris

karyawan *housekeeping* terhadap tamu sehingga memberikan tolak ukur kemampuan Bahasa Inggris yang baik dan dapat memberikan kepuasan kepada konsumen.

C. VARIABEL PENELITIAN

Definisi dari variabel yang dikemukakan oleh Hatch dan Farhady Sugiyono, (2011:38) adalah “atribut seseorang, atau obyek yang memiliki “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan obyek yang lainnya”. Berdasarkan definisi yang Kerlinger nyatakan, maka variable adalah konstruk atau sifat yang akan dipelajari serta diambil dari nilai yang berbeda. Selanjutnya Kidder dalam sumber yang sama mendefinisikan variable sebagai suatu kualitas dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan sebagai hasilnya. Dengan definisi – definisi yang dikemukakan para ahli tersebut maka dapat dirumuskan bahwa variabel penelitian adalah suatu obyek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang masalah yang akan diteliti yang kemudian ditarik kesimpulannya.

Variable yang digunakan dalam penelitian adalah kemampuan komunikasi Bahasa Inggris karyawan *housekeeping* Kurakura Resort. Penilaiannya difokuskan terhadap kepuasan konsumen yang berkomunikasi, latar pendidikan, usia, dan pengalaman kerja. Penilaian tersebut dapat digambarkan seperti dalam table 3.1.

Tabel 3.1
Kisi – Kisi Pengembangan Instrumen

Variabel	Sub Variabel
Kemampuan Komunikasi Bahasa Inggris	❖ Latar belakang budaya
	❖ Ikatan kelompok atau group
	❖ Harapan/Motivasi
	❖ Pendidikan
	❖ Situasi

Sumber : Hasil olah data, (2011)

Penentuan instrument tersebut berlandaskan padapengamatan, yaitu faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas objek yang diteliti. Sub variable tersebut yang mempengaruhi kemampuan Bahasa Inggris, oleh karena itu sub variable tersebut akan menjadi fokus wawancara penelitian penulis.

D. DESAIN PENELITIAN

Desain penelitian menurut Mc Millan dalam Ibnu Hadjar (1999:102) adalah rencana dan struktur penyelidikan yang digunakan untuk memperoleh bukti-bukti empiris dalam menjawab pertanyaan penelitian.

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan mempunyai tujuan pada pemecahan masalah yang ada pada saat sekarang (aktual) dengan memberikan gambaran atau keterangan selama proses penelitian, Metode deskriptif ini lebih menekankan pada suatu studi untuk memperoleh informasi mengenai gejala

yang muncul pada saat penelitian berlangsung. Menurut Sugiyono (2008:11) bahwa, “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain”.

Menurut pendapat Zikmund (2003:718) penelitian deskriptif adalah “rancangan penelitian untuk menggambarkan karakteristik dari sebuah populasi atau fenomena yang sedang terjadi”.

Metode penelitian pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan data yang ada serta menguraikan dan menginterpretasikan sesuatu seperti adanya, serta menghubungkan sebab akibat pada saat penelitian sehingga bisa merumuskan pemecahannya. Neuman (1997: 14) menyebutkan bahwa fokus penelitian kualitatif terletak pada proses interaktif, konstruksi realitas sosial, otentisitas merupakan kunci, *value are present and explicit, situationally constrained*, analisis tematik, dan peneliti terlibat.

Menurut Sugiyono (2010:1) Metode penelitian kualitatif adalah “Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian *kualitatif* lebih menekankan makna daripada *generalisasi*”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Menurut

Bogdan dan Taylor dalam Moleong, (2004: 3), metodologi kualitatif didefinisikan sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pendekatan ini diarahkan pada latar dan individu tersebut secara *holistic* (utuh).

Penelitian kualitatif lebih menekankan pada penggunaan diri si peneliti sebagai alat. Peneliti harus mampu mengungkapkan gejala sosial di lapang dengan mengerahkan segenap fungsi inderawinya. Dengan demikian peneliti harus diterima oleh responden dan lingkungannya agar mampu mengungkapkan data yang tersembunyi melalui tutur bahasa, bahasa tubuh, perilaku maupun ungkapan.

E. INSTRUMEN PENELITIAN

Dalam penelitian selalu diperlukan instrumen yang akan digunakan beserta skala pengukurannya untuk membuktikan hal yang diteliti. Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian.

Menurut S. Nasution (2003:55) bahwa penelitian kualitatif sangat mengutamakan manusia sebagai instrumen penelitian karena mempunyai adaptabilitas yang tinggi. Peneliti sendiri menjadi instrumen utama yang masuk ke lapangan dan berusaha sendiri untuk mengumpulkan data informasi melalui wawancara, observasi ataupun studi dokumentasi.

Dari uraian diatas peneliti yang selaku instrumen utama dalam penelitian ini, baik dalam pengumpulan data melalui observasi lapang, *checklist* lapang, wawancara, dokumentasi maupun pengambilan gambar yang akan diteliti.

F. POPULASI DAN SAMPEL

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono 2010:49). Populasi juga dapat diartikan sebagai keseluruhan subjek penelitian, gejala individu, kasus dan masalah yang diteliti yang ada di daerah penelitian.

Riduan (2002 :3) mengatakan bahwa populasi adalah keseluruhan dari karakteristik atau unit hasil pengukuran yang menjadi objek penelitian.

Di dalam penelitian ini jenis populasi yang digunakan adalah Populasi Terbatas. Populasi yang dipelajari oleh peneliti ialah tamu atau konsumen dan karyawan *Housekeeping* Kurakura Resort *Karimunjawa*. Berdasarkan sifatnya, jenis populasi yang digunakan ialah Populasi Homogen, artinya tamu atau konsumen Kurakura Resort *Karimunjawa* mempunyai ketertarikan yang sama, yaitu menggunakan fasilitas resort dan karyawan *Housekeeping* sebagai pemberi pelayanan. Pengertian populasi homogen adalah sebagai

sumber data yang unsurnya memiliki sifat yang sama sehingga tidak perlu mempersoalkan jumlahnya secara kuantitatif.

2. Sampel

Sugiyono (2011,49), Mengatakan sampel adalah bagian dari populasi. Dalam proses pemilihan sampel, ditentukan secara purposive, yaitu tipe sampling yang didasarkan atas penelitian subjektif untuk populasi yang bersifat homogen.

Sampel yang diwawancarai adalah karyawan departemen *Housekeeping* Kura-Kura Resort sebanyak 10 Orang, dan responden kuesioner adalah tamu atau konsumen Kurakura Resort *Karimunjawa* sebanyak 25 orang.

G. SUMBER DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Sumber data pada penelitian kualitatif bersifat memahami terhadap fenomena-fenomena gejala sosial, karena bersifat *learn to people*.

● Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Data standar tersebut adalah profile Kura Kura Resort, kepuasan konsumen terhadap komunikasi karyawan *housekeeping*, pelayanan departemen *Housekeeping*, serta pengaruh komunikasi Bahasa Inggris karyawan *Housekeeping terhadap kepuasan konsumen*. Beberapa teknik pengumpulan data digunakan sekaligus dalam penelitian kali ini, adalah :

1. Observasi

Menurut Suhartono (1999: 69) observasi ialah pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan dan tidak mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Maka penulis melakukan pengamatan tentang komunikasi Bahasa Inggris yang terjadi antara karyawan *housekeeping* dengan tamu dan kemampuan Bahasa Inggris karyawan itu sendiri tanpa mengajukan pertanyaan-pertanyaan. Sedangkan Nasution (1988) Menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau pengetahuan pribadi (Sugiyono, 2010:72).

Adapun wawancara dilakukan kepada sampel staf *housekeeping* Kura Kura Resort, dengan wawancara yang berbeda.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2004:162), “Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab”. Hal ini dilakukan untuk mengetahui informasi yang relevan dan mengetahui data valid dan fariabel. Kuesioner dalam penelitian ini ditujukan kepada karyawan *housekeeping* untuk mengetahui informasi tentang kemampuan bahasa Inggris karyawan *housekeeping* Kurakura Resort, Karimunjawa.

4. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), ceritera, biografi dan peraturan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung atau film. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif

4. Studi literature

Yaitu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data dari buku-buku, artikel, jurnal, dan informasi

lainnya. Studi yang di teliti seperti pemahaman tentang komunikasi, serta metode penelitian yang akan digunakan.

H. TEKNIK PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Manurut Patton dalam Moelong, (2007:280), teknik analisis data adalah proses kategori urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar, ia membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan diantara dimensi-dimensi uraian.

Menurut Meloeng, (2007: 247). Analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. Setelah dibaca, dipelajari, dan ditelaah, langkah berikutnya ialah mengadakan reduksi data yang dilakukan dengan jalan rangkuman yang inti, proses dengan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Langkah selanjutnya adalah menyusunnya dalam satuan-satuan. Satuan-satuan itu dikategorisasikan pada langkah berikutnya. Kategori-kategori itu dibuat sambil melakukan koding. Tahap akhir dari analisis data ini adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data. Setelah tahap ini mulailah kini tahap penafsiran data dalam mengolah hasil sementara menjadi teori substantive dengan menggunakan metode tertentu

1. Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif

Teknik analisis deskriptif kualitatif adalah teknik yang memberikan predikat kepada variable yang diteliti sesuai dengan kondisi sebenarnya. Predikat yang diberikan tersebut dalam bentuk peringkat yang sebanding dengan atau atas dasar kondisi yang diinginkan. Agar pemberian predikat dapat tepat maka sebelum dilakukan pemberian predikat, dilakukan kondisi tersebut diukur dengan prosentase, baru kemudian ditransfer ke predikat.

Analisis data yang menggunakan teknik deskriptif kualitatif memanfaatkan prosentase hanya merupakan langkah awal saja dari keseluruhan proses analisis. Persentase yang dinyatakan dalam bilangan sudah jelas merupakan ukuran yang bersifat kuantitatif, bukan kualitatif.

Menurut Arikunto, (1998 : 351)

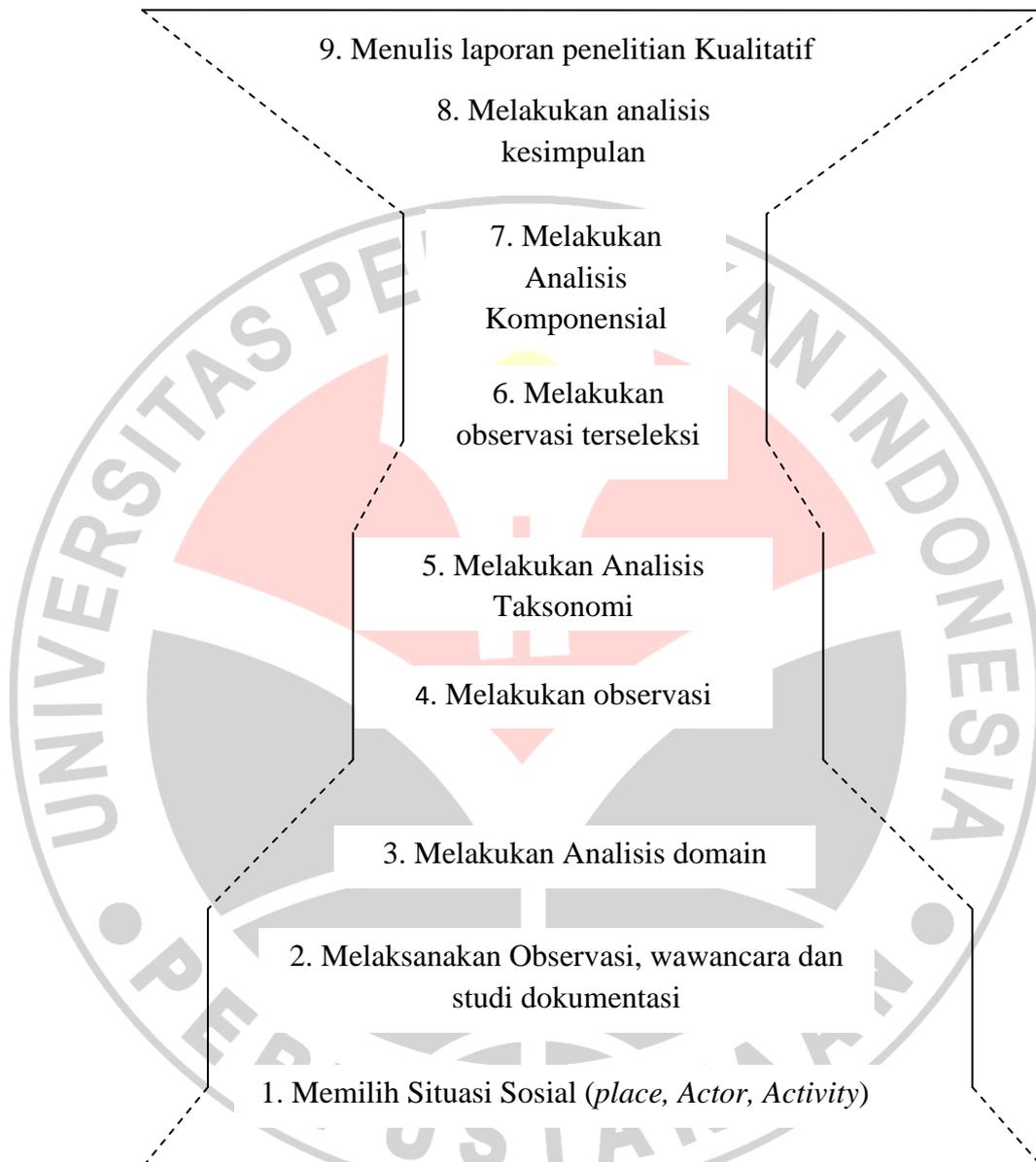
“Pernyataan prosentase bukan merupakan hasil analisis kualitatif. Analisis kualitatif tentunya harus dinyatakan dalam sebuah predikat yang menunjukkan pada pernyataan keadaan, ukuran kualitas. Oleh karena itu, hasil penilaian yang berupa bilangan tersebut harus diubah ke dalam sebuah predikat, misalnya :”Sangat Baik”, “Baik”, “Cukup”, “Kurang Baik”, dan “Tidak Baik”

Dari Kutipan diatas apabila didistribusikan kedalam persentase yaitu 1%-20%=Tidak Baik, 21%-40%= *Kurang Baik*, 41%-60%= *Cukup*, 61%-80%= *Baik*, 81%-100%= *Sangat Baik*.

2. Analisis Model *Spradley*

Analisis Model *Spradley* adalah analisis data yang dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila hasil wawancara belum memuaskan, maka peneliti akan melakukan pertanyaan lagi. Analisis ini mengumpulkan banyak data yang nantinya akan diklasifikasikan kedalam beberapa kluster. Analisis ini memiliki tiga tahap yaitu, analisis domain, analisis taksonomi, dan analisis komponensial. Oleh karena itu, Teknik penelitian model melibatkan aktivitas belajar mengenai dunia orang yang telah belajar melihat, mendengar, berbicara, berpikir, dan bertindak dengan cara yang berbeda. Jadi etnografi tidak hanya mempelajari masyarakat, tetapi lebih dari itu, belajar dari masyarakat (*Spradley*, 2007 : 3-4). Ketiga tahap penelitian model *spradley* dapat dilihat pada gambar 3.1

Gambar 3.1
Tahapan Penelitian Model *Sradley*



Sumber: “Memahami Penelitian Kualitatif” **Sugiyono, (2010:100)**

Berdasarkan gambar 3.1 tersebut terlihat bahwa proses penelitian kualitatif berawal dari hal yang sangat luas, kemudian memfokus dan meluas lagi. Terdapat tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian

kualitatif yaitu analisis domain, taksonomi dan komponensial. Ketiga analisis tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut.

a. Analisis Domain

Analisis domain pada umumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh tentang situasi sosial yang diteliti atau objek penelitian. Data diperoleh dari observasi, wawancara, dan studi dokumen. Hasilnya berupa gambaran umum tentang objek yang diteliti, yang sebelumnya belum pernah diketahui. Dalam analisis ini informasi yang diperoleh belum mendalam, masih di permukaan, namun sudah menemukan domain-domain atau kategori dari situasi sosial yang diteliti.

Untuk memudahkan dalam melakukan analisis domain terhadap data yang telah terkumpul dari observasi, pengamatan dan dokumentasi, maka menggunakan lembar kerja analisis domain (*domain analysis worksheet*), seperti contoh pada tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2
Lembar Analisis Domain

No	Rincian Domain (Included Term)	Hubungan Semantik	Domain (Cover Term)
1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data yang diperoleh ▪ Data yang diperoleh ▪ Data yang diperoleh 	X adalah Jenis dari Y	Domain
2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data yang diperoleh ▪ Data yang diperoleh 	X adalah Jenis dari Y	Domain

Tabel 3.2
Lembar Analisis Domain

No	Rincian Domain (Included Term)	Hubungan Semantik	Domain (Cover Term)
3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data yang diperoleh ▪ Data yang diperoleh 	X adalah Jenis dari Y	Domain
4	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data yang diperoleh ▪ Data yang diperoleh 	X adalah Jenis dari Y	Domain
5	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Data yang diperoleh ▪ Data yang diperoleh 	X adalah Jenis dari Y	Domain

Sumber : “Memahami Penelitian Kualitatif” Sugiyono, (2010:106)

Melalui lembar kerja tersebut, semua data yang masih sangat luas dikelompokkan kedalam domain sesuai dengan hubungan semantik. Spradley menyarankan untuk melakukan analisis hubungan semantik antar kategori yang meliputi 9 tipe. Tipe semantic ini bersifat universal dapat digunakan untuk berbagai jenis situasi sosial. Kesembilan hubungan semantik adalah: Jenis (*strict inclusion*), ruang (*spatial*), Sebab akibat (*cause effect*), rasional (*rationale*), lokasi (*location*), fungsi (*function*), cara (*means-end*), urutan (*sequence*) dan atribut (*attribution*).

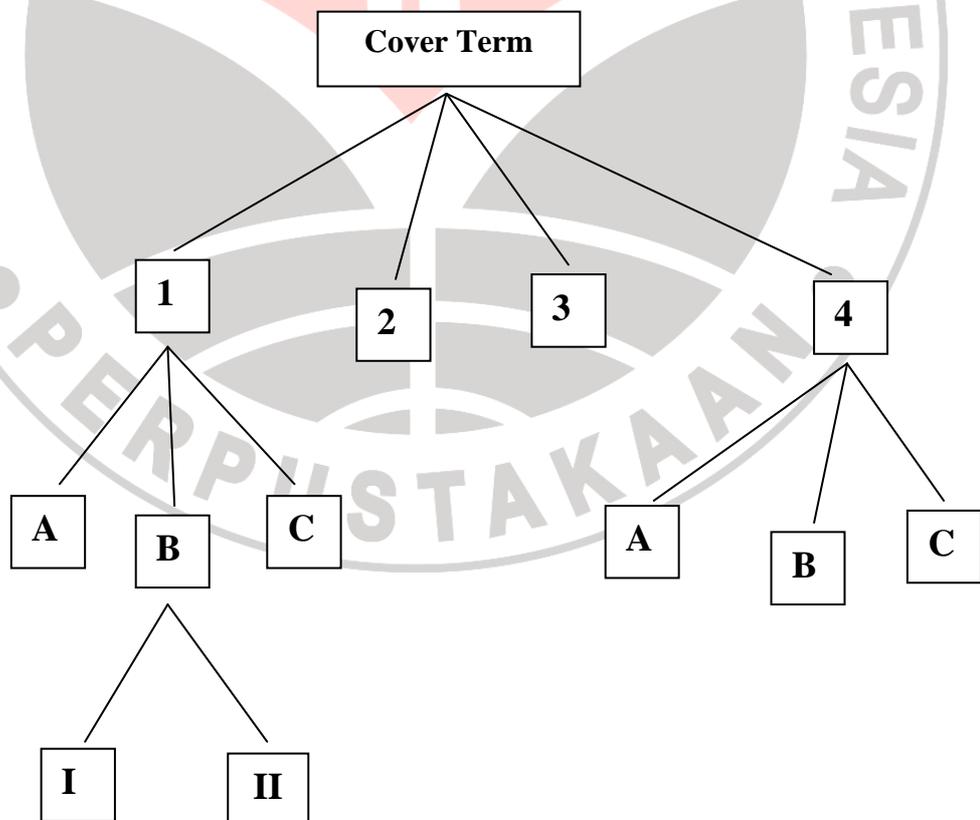
b. Analisis Taksonomi

Setelah peneliti melakukan analisis domain, maka ditemukan domain-domain atau kategori dari situasi sosial tertentu, Selanjutnya domain yang dipilih oleh peneliti dan selanjutnya dipilih sebagai fokus penelitian, perlu diperdalam lagi melalui pengumpulan data dilapangan. Pengumpulan data dilakukan secara terus menerus melalui pengamatan,

wawancara mendalam dan dokumentasi, sehingga data yang terkumpul menjadi banyak. Oleh karena itu pada tahap ini diperlukan analisis lagi yang disebut analisis taksonomi.

Analisis taksonomi adalah analisis terhadap keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain yang telah ditetapkan. Dengan demikian domain yang telah ditetapkan menjadi *cover term* oleh peneliti dapat diurai lebih terperinci dan mendalam melalui analisis taksonomi ini. Hasil analisis taksonomi dapat disajikan dalam bentuk diagram seperti gambar3.2

Gambar 3.2
Diagram Garis Taksonomi



Sumber : “Memahami Penelitian Kualitatif” Sugiyono, (2010:106)

Setelah *Cover Term* atau domain dipilih maka melalui pencarian data lain dan analisis taksonomi akan ditemukan fokus dari domain yang dipilih dan lebih mengerucutkan penelitian yang selanjutnya akan dilanjutkan dengan analisis komponensial sebagai tahap akhir sebelum di temukan *Conclusion* atau kesimpulan

c. Analisis Komponensial

Dalam analisis taksonomi yang diuraikan adalah domain yang telah ditetapkan menjadi fokus. Melalui analisis taksonomi, setiap domain dicari elemen yang serupa dan serumpun. Data tersebut diperoleh melalui observasi dan wawancara serta studi dokumen.

Pada analisis komponensial yang dicari untuk diorganisasikan dalam domain bukanlah serupa dalam domain, tetapi justru memiliki perbedaan atau yang kontras. Data ini dicari melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang terseleksi. Dengan teknik pengumpulan data yang bersifat triangulasi tersebut sejumlah data spesifik akan ditemukan.

d. Analisis Tema Budaya

Analisis tema budaya *discovering cultural themes*, sesungguhnya merupakan upaya mencari “benang merah” yang mengintergrasikan lintas domain yang ada (Sanapiah Faisal, 1990). Dengan ditemukann benang merah dari hasil analisis domain, taksonomi dan komponensial tersebut, maka selanjutnya akan dapat tersusun suatu “kontruksi bangunan” situasi sosial/objek penelitian yang sebelumnya masih belum

terfokus, dan setelah dilakukan penelitian, maka menjadi lebih terang atau terfokus dan akhirnya kesimpulan dapat dijelaskan secara deskriptif menggunakan predikat.

