

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

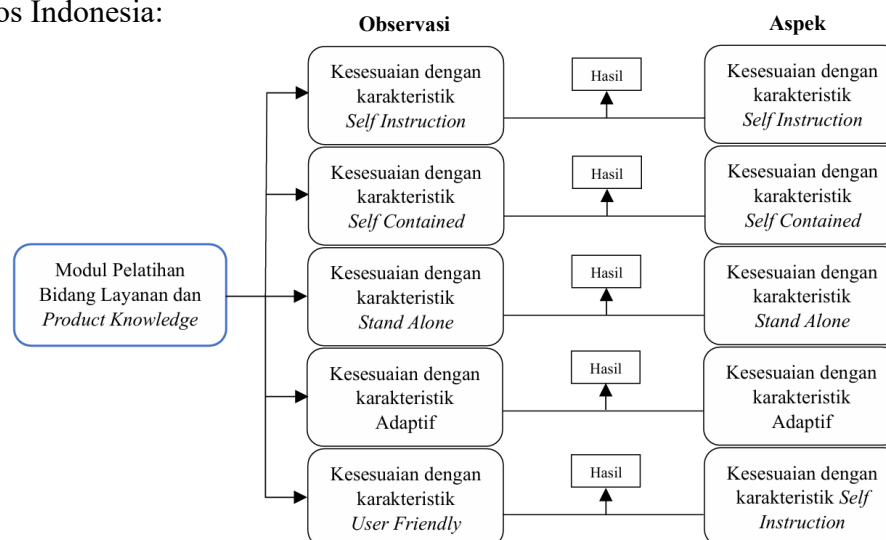
Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan penelitian berbasis filsafat positivisme dan dilakukan pada populasi atau sampel tertentu. Pengambilan sampel dilakukan dengan perhitungan teknik sampel yang tepat dan pengumpulan data dilakukan dengan kuantitatif atau statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015). Pada penelitian ini pendekatan kuantitatif digunakan dengan melibatkan pengukuran indikator variabel penilaian untuk mendapatkan gambaran mengenai variabel-variabel tersebut. Kemudian, data yang diperoleh dalam penelitian dianalisis menggunakan perhitungan statistik.

3.2 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode evaluasi deskriptif. Ali dalam Choyrina dkk., (2018) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif digunakan untuk memecahkan sekaligus menjawab masalah saat ini yang dilakukan dengan mengumpulkan, mengklasifikasi, menganalisis, mengelola data, menghasilkan kesimpulan, dan laporan. Tujuan utama dari penelitian deskriptif adalah untuk mempresentasikan suatu keadaan secara objektif dalam suatu deskripsi. Evaluasi deskriptif pada media pembelajaran atau pelatihan penting dilakukan untuk mengetahui apakah media yang digunakan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan (Kaniawati dkk., 2023). Selain itu, penelitian ini menggunakan Model Kirkpatrick khususnya pada penelitian reaksi. Tujuannya agar peneliti dapat memperoleh data yang lebih komprehensif dari pengguna modul. Penelitian ini melakukan evaluasi untuk mengetahui penilaian karyawan PT Pos Indonesia sebagai pengguna modul pelatihan terhadap kualitas modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia. Hasil dari penilaian tersebut selanjutnya akan diukur sehingga dapat terlihat perbandingan dari setiap aspek karakteristik modul yang dievaluasi.

3.3 Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah desain penelitian evaluasi. Penelitian evaluasi adalah penelitian ilmiah yang digunakan untuk mengetahui seberapa efektif dan efisien suatu program, kebijakan, proyek, dan aktivitas tertentu, baik yang sedang terjadi, yang telah terjadi, maupun yang akan datang (Sugiyono, 2023). Penelitian ini menggunakan model penelitian Kirkpatrick khususnya dalam lingkup *reaction*. Penelitian *reaction* dilakukan untuk mengukur bagaimana reaksi atau tanggapan pengguna media terhadap media yang digunakan (Sugiyono, 2023). Pada penelitian ini, desain penelitian evaluasi digunakan untuk mengetahui hasil evaluasi karyawan PT Pos Indonesia terhadap kualitas dan kesesuaian karakteristik modul pada modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia. Aspek karakteristik modul yang dievaluasi terdiri dari *self-instructional*, *self-contained*, *stand alone* (berdiri sendiri), adaptif, dan *user friendly*. Penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner tertutup kepada pengguna modul. Yaitu dengan menyediakan pilihan jawaban pada kuesioner, sehingga responden dapat memilih jawaban yang sesuai dengan fakta kondisi yang dialami. Hasil dari penelitian tersebut akan dibandingkan dengan aspek karakteristik modul yang seharusnya ada pada modul yang digunakan sebagai alat atau media pelatihan. Berikut ini gambaran dari desain penelitian evaluasi modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia:



Gambar 3. 1 Desain Penelitian

3.4 Definisi Operasional

3.4.1 Evaluasi

Pada penelitian ini, proses evaluasi difokuskan pada evaluasi modul secara konstruktif. Evaluasi merupakan proses evaluasi media pembelajaran yang digunakan dalam pelatihan yang dilakukan secara komprehensif terhadap karakteristik modul. Karakteristik modul yang dievaluasi mencakup beberapa aspek, yaitu:

a) *Self-Instructional*

Indikator yang dievaluasi dari aspek ini terdiri dari tujuan pembelajaran yang jelas, struktur materi yang terorganisir dengan baik dalam unit kecil, tersedianya contoh dan ilustrasi yang mendukung, adanya situasi atau konteks tugas, penggunaan bahasa yang mudah dipahami, penyediaan rangkuman materi, instrumen penilaian diri, alat evaluasi pemahaman materi, umpan balik atau penilaian, dan informasi tentang referensi atau sumber daya pendukung. Dengan adanya indikator ini, modul dapat mendukung proses pembelajaran mandiri peserta pelatihan dengan efektif dan menyeluruh.

b) *Self-Contained*

Indikator yang akan dievaluasi dari aspek ini mencakup penyusunan seluruh isi materi pembelajaran dalam satu modul secara lengkap, memastikan materi disajikan secara sistematis dan logis, menyampaikan tujuan pembelajaran dengan jelas, inklusi tes untuk mengukur pencapaian tujuan pembelajaran, pengaturan materi dari yang mudah ke sulit, memberikan umpan balik kepada peserta didik, menjelaskan manfaat materi dalam konteks kehidupan nyata, memperhatikan konsistensi dan keterpaduan materi, serta kesesuaian materi dengan kurikulum dan keterkaitannya dengan materi-materi pada pelatihan yang lain. Dengan adanya indikator ini, modul dapat memberikan pengalaman belajar yang komprehensif dan bermanfaat bagi pengguna modul atau peserta pelatihan.

c) *Stand Alone* (Berdiri Sendiri)

Indikator yang akan dievaluasi dari aspek ini mencakup kemampuan modul yang berfungsi secara mandiri tanpa memerlukan atau bergantung pada media atau sumber eksternal lainnya. Modul harus mampu menyajikan semua materi pembelajaran secara lengkap dan menyeluruh, serta mengakomodasi semua kegiatan belajar yang diperlukan oleh pengguna modul. Karakteristik *stand alone* memungkinkan pengguna modul untuk belajar secara mandiri tanpa bimbingan langsung dari pengajar atau instruktur, sehingga pengguna modul dapat mengatur tempo belajar sesuai kebutuhan dan preferensinya. Modul juga harus dapat memberikan informasi yang akurat dan terstruktur, serta mendorong pengguna untuk berpikir kritis dan mengaitkan informasi dengan pengetahuan yang dimiliki sebelumnya. Sehingga, modul dengan karakteristik *stand alone* menjadi media yang efektif dalam memfasilitasi pembelajaran mandiri dan mengembangkan keterampilan berpikir kritis penggunanya.

d) *Adaptif*

Indikator yang dievaluasi dari aspek ini mencakup kemampuan modul untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Modul adaptif harus mampu mengakomodasi berbagai perangkat keras dan memberikan fleksibilitas kepada penggunanya untuk belajar sesuai dengan ketersediaan perangkat yang dimiliki. Selain itu, modul adaptif juga harus mampu mempertahankan relevansi materi pembelajaran dalam jangka waktu yang panjang melalui pembaruan yang rutin. Dengan demikian, modul adaptif menjadi solusi yang efektif dalam menyediakan akses yang mudah dan fleksibel serta memastikan bahwa materi pembelajaran tetap relevan dan *up to date* dalam lingkungan pelatihan atau pembelajaran modern.

e) *User Friendly*

Indikator yang dievaluasi dari aspek ini mencakup kemudahan penggunaan modul oleh peserta dan instruktur pelatihan sebagai penggunanya. Hal ini termasuk penyajian instruksi dan informasi dalam modul secara jelas, mudah dimengerti, dan menggunakan bahasa yang sesuai dengan tingkat perkembangan serta kebutuhan pengguna. Modul juga harus dirancang untuk

memenuhi kebutuhan belajar yang beragam, termasuk berbagai gaya belajar (visual, auditif, dan kinestetik). Selain itu, modul harus dapat menyediakan pengalaman belajar yang menyenangkan dan efektif bagi pengguna, serta meminimalisir tingkat frustrasi atau kebingungan pengguna modul. Dengan demikian, evaluasi terhadap aspek *user friendly* akan memastikan bahwa modul dapat menyampaikan materi pelatihan dengan efektif dan dapat diakses dengan mudah oleh seluruh pengguna modul.

3.4.2 Modul Pelatihan

a) Modul Sikap Layanan Umum

Tujuan umum dari program pelatihan Sikap Layanan Umum adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan memahami prinsip Layanan Prima dan memberikan layanan yang memenuhi harapan pelanggan. Tujuan khususnya adalah melibatkan kemampuan karyawan dalam mengidentifikasi dan memahami pelanggan, mengetahui prinsip *Service Mindset*, memahami etika pelayanan, dan menggunakan Teknik komunikasi efektif. Program ini juga bertujuan untuk memberikan karyawan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi.

b) Modul *Product Knowledge* Layanan Konsinyasi dan Filateli

PT Pos Indonesia menawarkan layanan bisnis jasa keuangan melalui Konsinyasi dan Filateli. Konsinyasi melibatkan penjualan produk mitra yang dititipkan untuk distribusi oleh PT Pos Indonesia berdasarkan perjanjian Kerjasama. Sedangkan, Filateli melibatkan penjualan prangko dan benda filateli lainnya, yang dikelola oleh PT Pos Indonesia atas tugas dari pemerintah. Program pelatihan ini bertujuan agar peserta memahami *product knowledge* terkait layanan Konsinyasi dan Filateli. Tujuan khususnya adalah agar peserta mengenali jenis-jenis produk, termasuk karakteristik, tarif, dan persyaratan terkait. Sehingga, program ini dirancang untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai layanan tersebut kepada peserta.

c) Modul *Product Knowledge* Jasa Kurir dan Logistik Domestik

Perusahaan menanggapi perubahan lingkungan bisnis dan pertumbuhan pasar jasa kurir dan logistik yang cepat dengan menghadirkan produk layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Modul ini dibuat untuk memastikan pemahaman petugas *frontliner* terhadap produk layanan jasa kurir dan logistik Perusahaan. Pemahaman yang baik diharapkan dapat mendorong petugas *frontliner* untuk melakukan *upselling* dan *cross-selling* secara optimal, sehingga mencapai Tingkat pelayanan yang luar biasa. Tujuan khusus modul ini adalah untuk memudahkan pengawas dan pengambil kebijakan dalam mengevaluasi kinerja unit pelaksana teknis (KCU, KC, dan KCP), dengan pengukuran secara teratur terhadap *Customer Satisfaction Index* (CSI) suatu unit. Hal ini akan membantu Perusahaan untuk tetap tumbuh dan berkembang di tengah dinamika pasar yang terus berinovasi.

d) Modul *Product Knowledge* Layanan Internasional

Pos Internasional merupakan bagian dari layanan bisnis kurir dan logistik PT Pos Indonesia yang fokus pada pengiriman ke luar negeri. Karena beragamnya produk internasional yang ditawarkan, diperlukan panduan khusus untuk memahami karakteristik, sifat, dan kegunaan setiap produk. Pelatihan ini memiliki tujuan umum agar peserta dapat memahami *Product Knowledge* Layanan Pos Internasional di PT Pos Indonesia. Secara khusus, pelatihan ini bertujuan agar peserta memiliki pemahaman mendalam mengenai jenis-jenis produk Layanan Pos Internasional, termasuk karakteristik, tarif, dan ketentuan produk. Sehingga, peserta diharapkan dapat memiliki pengetahuan yang cukup dalam menyikapi Layanan Pos Internasional.

3.5 Populasi dan Sampel

3.5.1 Populasi

Populasi pada penelitian ini terdiri dari 27 orang karyawan PT Pos Indonesia sebagai pengguna modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia.

3.5.2 Sampel

Pada penelitian ini karena jumlah populasinya kecil, maka seluruh populasi akan digunakan sebagai sampel dengan menggunakan *Sampling Total*. Sehingga, sampel pada penelitian ini berjumlah 27 orang.

3.6 Instrumen Penelitian

Peneliti menggunakan angket atau kuesioner sebagai instrumen pengukuran. Angket (kuesioner) merupakan serangkaian pertanyaan atau pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2015). Instrumen angket pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data mengenai karakteristik modul *self-instructional*, *self-contained*, *stand alone* (berdiri sendiri), adaptif, dan *user friendly* dari karyawan PT Pos Indonesia sebagai pengguna modul. Responden akan mengisi angket untuk melakukan evaluasi terhadap modul pelatihan bidang layanan dan *product knowledge* PT Pos Indonesia. Penelitian ini menggunakan jenis angket dengan format terstruktur dan pilihan jawaban yang terbatas. Dengan kata lain, responden diminta untuk memilih salah satu dari beberapa opsi jawaban yang telah disediakan. Angket tersebut disusun dengan menggunakan Skala Guttman (Ya-Tidak) dan Skala Likert yang terdiri dari empat pilihan jawaban yang digunakan untuk menilai persepsi responden, yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Skala Likert

Pertanyaan Sikap	SS	S	TS	STS
Positif	4	3	2	1

Keterangan:

SS : Sangat Setuju

S : Setuju

TS : Tidak Setuju

STS: Sangat Tidak Setuju

Tujuan peneliti menggunakan skala Likert dengan 4 pilihan respons agar mendapatkan penilaian dari responden dengan lebih jelas. Menurut Arikunto dalam Alfani (2018) yang mengungkapkan bahwa terdapat kekurangan dalam 5 pilihan respons, hal ini disebabkan oleh kecenderungan responden untuk memilih alternatif

yang terletak di tengah. Karena dianggap lebih aman, mudah, dan hampir tidak memerlukan pemikiran yang mendalam.

3.7 Teknik Uji Instrumen Penelitian

Terdapat dua jenis persyaratan minimal yang harus terpenuhi oleh suatu instrumen penelitian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

3.7.1 Uji Validitas Instrumen

Uji validitas dilakukan untuk memastikan keabsahan suatu instrumen penelitian yang akan digunakan. Validitas instrumen mencerminkan bahwa hasil pengukuran mencakup atau menggambarkan aspek dari variabel yang diukur (Syaodih, 2017). Validitas terdiri dari tiga macam, yaitu validitas isi, validitas konstruk, dan validitas kriteria. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas isi. Uji validitas isi mencakup penilaian terhadap kecocokan setiap pernyataan pada instrumen untuk mengumpulkan informasi yang terkait dengan variabel-variabel penelitian (Ali, 2021).

Peneliti melakukan uji validitas dengan langkah-langkah tertentu, dimulai dari penilaian dosen pembimbing menggunakan kisi-kisi instrumen. Selanjutnya, peneliti mengembangkan kisi-kisi instrumen penelitian. Lalu, melakukan penilaian atau validitas instrumen kepada ahli (*expert judgement*), yaitu Bapak Dr. Rusman, M.Pd. dan seorang ahli dari PT Pos Indonesia. Pengujian validitas butir instrumen melibatkan kolaborasi dengan ahli di bidang evaluasi media dengan tujuan untuk mengevaluasi dan memastikan kesesuaian instrumen penelitian, khususnya pada indikator yang akan diteliti. Setelah angket dinilai oleh ahli, peneliti melakukan uji coba pada responden yang bukan sampel penelitian untuk menguji validitas butir soal angket yang akan digunakan. Pertanyaan akan dianggap sudah valid jika nilai r hitung melebihi nilai r tabel (Sugiyono, 2015). Rumus yang digunakan yaitu uji korelasi product moment menggunakan Software SPSS.

$$r = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}}$$

Gambar 3. 2 Rumus Korelasi *Product Moment***Keterangan:**

r = Koefisien korelasi

n = Total sampel

X = Nilai item

Y = Nilai total

Pada uji validitas angket, tingkat signifikansi yang digunakan oleh peneliti adalah 5%. Jumlah sampel pada uji coba penelitian ini adalah 30 orang peserta pelatihan, maka nilai r tabelnya sebesar 0,349. Berdasarkan hasil uji validitas, sebanyak 47 butir pertanyaan pada angket menunjukkan bahwa seluruhnya valid. Berikut ini rincian data hasil uji validitas dari setiap butir pertanyaan pada angket:

Tabel 3. 2 Hasil Uji Validitas Angket

No. Butir Instrumen	r Hitung	r Tabel	Keterangan
1	0,458	0,349	Valid
2	0,518	0,349	Valid
3	0,429	0,349	Valid
4	0,463	0,349	Valid
5	0,389	0,349	Valid
6	0,459	0,349	Valid
7	0,537	0,349	Valid
8	0,540	0,349	Valid
9	0,601	0,349	Valid
10	0,541	0,349	Valid
11	0,549	0,349	Valid
12	0,646	0,349	Valid
13	0,465	0,349	Valid
14	0,578	0,349	Valid
15	0,553	0,349	Valid

16	0,600	0,349	Valid
17	0,480	0,349	Valid
18	0,465	0,349	Valid
19	0,456	0,349	Valid
20	0,602	0,349	Valid
21	0,613	0,349	Valid
22	0,589	0,349	Valid
23	0,470	0,349	Valid
24	0,541	0,349	Valid
25	0,462	0,349	Valid
26	0,530	0,349	Valid
27	0,393	0,349	Valid
28	0,623	0,349	Valid
29	0,486	0,349	Valid
30	0,505	0,349	Valid
31	0,634	0,349	Valid
32	0,458	0,349	Valid
33	0,475	0,349	Valid
34	0,462	0,349	Valid
35	0,465	0,349	Valid
36	0,559	0,349	Valid
37	0,665	0,349	Valid
38	0,658	0,349	Valid
39	0,662	0,349	Valid
40	0,640	0,349	Valid
41	0,645	0,349	Valid
42	0,427	0,349	Valid
43	0,434	0,349	Valid
44	0,468	0,349	Valid
45	0,611	0,349	Valid
46	0,730	0,349	Valid
47	0,493	0,349	Valid

3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian tetap konsisten dalam mengukur aspek yang menjadi fokus penelitian. Instrumen dianggap memiliki reliabilitas apabila secara konsisten memberikan hasil yang

serupa ketika diujikan pada kelompok yang sama, walaupun dilakukan dalam waktu atau situasi yang berbeda (Arifin, 2014). Pada penelitian ini, peneliti melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Butir soal pada angket dapat diterima jika memiliki nilai koefisien reliabilitas yang lebih besar atau sama dengan 0,70. Berikut ini rumus yang digunakan untuk menghitung reliabilitas instrumen:

$$\alpha = \frac{R}{R - 1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_x^2} \right)$$

Gambar 3. 3 Rumus Reliabilitas

(Arifin, 2014)

Keterangan:

R = Jumlah butir soal

σ_i^2 = Varian butir soal

σ_x^2 = Varian butir total

Pada penelitian ini instrumen penelitian angket menggunakan 2 jenis skala pengukuran, yaitu Skala Guttman (Ya-Tidak) dan Skala Likert. Peneliti menggunakan perangkat lunak *Statistical Product and Service Solution* (SPSS) versi 27 untuk melakukan perhitungan uji reliabilitas instrumen penelitian dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha*. Berikut hasil perhitungan reliabilitas instrumen penelitian angket Skala Guttman (14 butir) dan Skala Likert (33 butir):

Tabel 3. 3 Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Skala Guttman

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.774	14

Tabel 3. 4 Data Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Skala Likert

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.915	33

Nunnally dalam Streiner (2003) menyatakan bahwa instrumen penelitian dapat dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* memiliki nilai lebih dari 0,70. Berdasarkan hasil data yang diperoleh pada table di atas, bahwa koefisien *Cronbach's Alpha* > 0,70 yaitu 0,774 (Skala Guttman) dan 0,915 (Skala Likert). Maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian angket tersebut sudah reliabel dan dapat digunakan untuk mengumpulkan data.

3.8 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data statistik deskriptif, artinya peneliti akan menganalisis data dengan cara memberikan deskripsi terhadap variabel penelitian yang diperoleh dari hasil instrumen penelitian yaitu angket. Alasan memilih teknik analisis data statistik deskriptif karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan deskripsi atau penjelasan mengenai hasil evaluasi tanpa adanya pembentukan hipotesis atau kesimpulan yang dapat digeneralisasi (Sugiyono, 2015).

Data yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan data yang berasal dari instrumen penelitian yaitu angket. Setelah data terkumpul, perhitungan akan dilakukan dengan menggunakan rumusan persentase, kemudian data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan. Berikut merupakan rumus persentase yang akan digunakan dalam penelitian ini:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100$$

Gambar 3. 4 Rumus Persentase

(Ali, 2021)

Keterangan:

% = Persentase

n = Nilai yang diperoleh

N = Total seluruh nilai

Selanjutnya, menentukan interpretasi hasil perhitungan dari setiap indikator dilakukan berdasarkan kriteria perhitungan persentase sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Kriteria Perhitungan Persentase

Persentase	Interpretasi
100%	Seluruhnya
76% - 99%	Hampir seluruhnya
51% - 75%	Sebagian besar
50%	Setengahnya
26% - 49%	Hampir setengahnya
1% - 25%	Sebagian kecil

Setelah diinterpretasikan, untuk mengetahui hasil evaluasi modul pelatihan dari rekapitulasi setiap indikator maka akan dilihat dengan mengkategorikan nilai. Berikut rumus yang digunakan untuk menganalisis nilai tersebut:

$$\text{Persentase Nilai (\%)} = \frac{\text{Total skor yang diperoleh}}{\text{Jumlah skor maksimum}} \times 100\%$$

(Riduwan, 2015)

Tabel 3. 6 Kategori Nilai Rekapitulasi

Persentase	Interpretasi
81%-100%	Sangat Baik
61%-80%	Baik
41%-60%	Cukup
21%-40%	Kurang
0%-20%	Sangat Kurang