

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan *content analysis* dan *Systematic Literature Review* (SLR). *Content analysis* dilakukan dengan mengkaji konten *website* hotel mengenai praktik dan standar kompetensi kerja yang diterapkan oleh hotel di beberapa negara, termasuk Indonesia. SLR dilakukan dengan menganalisis artikel pada jurnal nasional terakreditasi Sinta dan jurnal internasional terindeks Scopus terkait kompetensi *room attendant* berdasarkan standar hotel.

B. Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah kompetensi yang dimiliki oleh *room attendant* dalam melaksanakan tugas *make up room*. Penelitian ini difokuskan pada kemampuan atau keterampilan *room attendant* dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar hotel. Objek penelitian yang digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Konten *Website* Hotel di beberapa Negara

Objek penelitian ini mencakup dokumen mengenai standar kerja atau pedoman yang diunggah di *website* hotel di beberapa negara. Konten *website* ini dianalisis untuk mengidentifikasi standar kompetensi yang diharapkan dari *room attendant* dalam melakukan *make up room*. Dokumen tersebut dapat ditemukan di situs resmi hotel masing-masing negara, sebagaimana terlihat pada tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1 Sumber Dokumen *Content Analysis*

Negara	Jenis dokumen	Situs Web
Prancis	Pedoman kualifikasi kerja hotel Pullman Paris Montparnasse	www.pullmanparismontparnasse.com
Amerika Serikat	Pedoman kualifikasi kerja hotel New York Marriott Downtown	https://www.marriott.com/
Inggris	Pedoman kualifikasi kerja hotel Voco St. David's Cardiff	https://www.ihg.com/voco/hotels/id/in/cardiff/cwlcd/hoteldetail
Australia	Pedoman kualifikasi kerja hotel BreakFree Alexandra Beach	https://www.breakfree.com.au/alexandra-beach/
Indonesia	Standar operasional prosedur Hemangini Hotel Bandung	https://hemanginihotel.com/

2. Jurnal Ilmiah melalui Metode *Systematic Literature Review* (SLR)

Objek penelitian ini melibatkan literatur ilmiah yang relevan dengan kompetensi kerja *room attendant*, didapatkan melalui platform mesin pencari publikasi ilmiah: Google Scholar, Science Direct, Taylor & Francis, Sage Journals, dan Springer Link dengan memasukkan kata kunci pencarian artikel di masing-masing *database* jurnal, seperti yang tercantum pada tabel 3.2 berikut:

Tabel 3. 2 Kata Kunci Pencarian Artikel

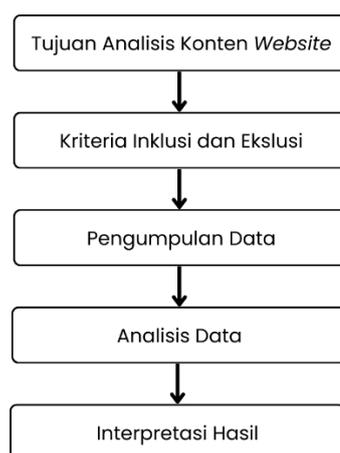
Database Jurnal	Kata Kunci Pencarian
Google Scholar	"kompetensi" OR "kemampuan" OR "keterampilan" OR "keahlian" AND "room attendant" OR "room boy" OR "room maid" OR "pramugraha" AND "makeup room" OR "make-up room" OR "menyiapkan kamar tamu" OR "membersihkan kamar tamu" OR "membersihkan dan merapikan kamar tamu" OR "menyiapkan dan membersihkan kamar tamu" AND "SOP Hotel" OR "standar operasional prosedur" OR "standar hotel" OR "prosedur operasional standar"
Science Direct	"room attendant" AND "skill" "hotel standard" OR "hotel SOP" OR "hotel standard operating procedure"
Taylor & Francis	"room attendant" AND "skill" "hotel standard" OR "hotel SOP" OR "hotel standard operating procedure"
Sage Journals	"room attendant" AND "skill" "hotel standard" OR "hotel SOP" OR "hotel standard operating procedure"
Springer Link	"room attendant" AND "skill" "hotel standard" OR "hotel SOP" OR "hotel standard operating procedure"

C. Prosedur Penelitian

Tahapan dalam penelitian ini terbagi atas tahapan *content analysis* dan tahapan *systematic literature review* (SLR).

1. Tahapan Penelitian *Content Analysis*

Prosedur penelitian menggunakan *content analysis website* hotel di beberapa negara dilakukan dengan menetapkan tujuan analisis konten *website*, kriteria inklusi dan eksklusi, pengumpulan data, analisis data, dan interpretasi hasil, diuraikan sebagai gambar 3.1 berikut:



Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian *Content Analysis*

a. Tujuan Analisis Konten *Website*

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kompetensi *room attendant* dalam *make up room* diuraikan dalam pedoman kualifikasi kerja atau standar kerja yang dipublikasikan di situs web hotel dari berbagai negara.

b. Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi dan eksklusi ditetapkan untuk membantu menentukan data mana yang akan dimasukkan dalam analisis dan mana yang harus dikecualikan, untuk memastikan penelitian tetap fokus, relevan, dan dapat diandalkan. Kriteria inklusi menentukan karakteristik atau kondisi yang harus dipenuhi oleh situs web hotel agar datanya dapat dimasukkan dalam analisis, sedangkan kriteria eksklusi menentukan karakteristik atau kondisi yang akan menyebabkan situasi web hotel dikeluarkan dari analisis. Berikut tabel 3.3 kriteria inklusi dan eksklusi yang diterapkan dalam analisis konten *website* ini.

Tabel 3. 3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi *Content Analysis*

Inklusi	Eksklusi
Situs web hotel yang menyediakan informasi terkait SOP atau pedoman kualifikasi kerja <i>room attendant</i> .	Situs web hotel yang tidak menyediakan informasi mengenai SOP atau pedoman kualifikasi kerja <i>room attendant</i> .
Hotel yang berbintang (minimal bintang tiga) dan beroperasi di negara dengan industri perhotelan yang mapan.	Hotel yang tidak memiliki peringkat bintang.
Situs web dalam bahasa Inggris atau bahasa lain yang dikuasai oleh peneliti.	Situs web hotel yang tidak lengkap atau memerlukan akses khusus untuk mendapatkan informasi.

c. Pengumpulan Data

Melaksanakan proses analisis pada konten *website* dengan mengambil data yang diperlukan. Diawali dengan mengidentifikasi sumber data sesuai kriteria inklusi dan eksklusi. Selanjutnya, data dikumpulkan dengan mengakses situs web resmi hotel. Informasi yang diambil meliputi pedoman kualifikasi kerja atau SOP *make up room* atau informasi tambahan terkait kompetensi yang diharapkan dari *room attendant*. Data dari situs web yang relevan kemudian disalin untuk keperluan analisis lebih lanjut.

d. Analisis Data

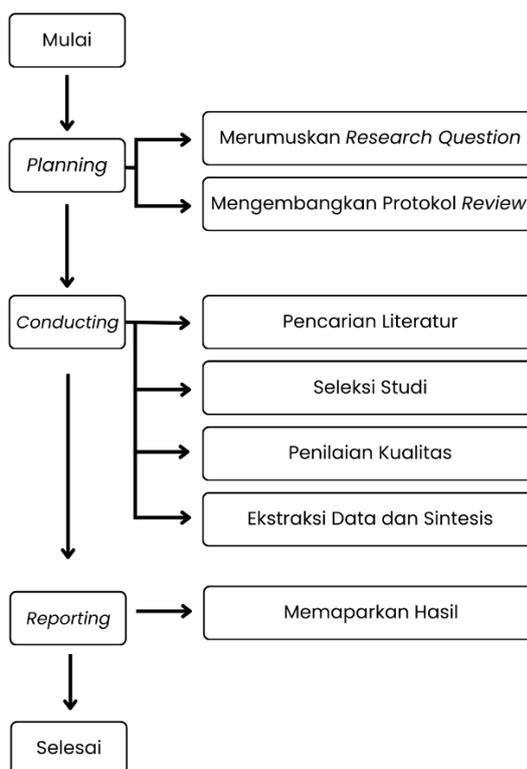
Langkah awal peneliti dalam menganalisis data adalah membaca dan memahami konten yang telah dikumpulkan untuk mendapatkan gambaran umum tentang tema-tema utama yang muncul. Setelah itu, data dari situs web dikodekan untuk mengidentifikasi kalimat yang berhubungan dengan kompetensi *room attendant*. Kode-kode yang diidentifikasi kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang lebih besar berdasarkan tema yang muncul. Selanjutnya, diperoleh sebelas kategori, yaitu pemecahan masalah, pengambilan keputusan, evaluasi dan analisis, komunikasi verbal dan non-verbal, pendengaran aktif, komunikasi tertulis, kerja sama tim, keterampilan antarpribadi, inovasi layanan, adaptabilitas, dan yang terakhir adalah penyelesaian masalah kreatif. Tema-tema yang diidentifikasi kemudian dianalisis untuk memahami pola-pola umum sesuai penelitian.

e. Interpretasi Hasil

Setelah tema-tema utama diidentifikasi dan dianalisis, kemudian diinterpretasikan bagaimana kompetensi *room attendant* dalam *make up room* di beberapa negara, dilihat dari banyaknya sub kompetensi yang muncul menurut kategorisasi yang didapatkan.

2. Tahapan Penelitian *Systematic Literature Review* (SLR)

Pada tahap SLR ini, prosedur penelitian dapat diuraikan dalam tiga tahap utama, yaitu *planning*, *conducting*, dan *reporting* sebagaimana diuraikan pada gambar 3.2 di bawah ini.



Gambar 3. 2 Tahapan Penelitian SLR

a. Tahap Perencanaan (*Planning*)

Planning dalam SLR bertujuan untuk menetapkan dasar yang kuat bagi pelaksanaan tinjauan literatur. Langkah-langkah yang termasuk dalam tahapan ini adalah:

1) Merumuskan *Research Question*

Peneliti merumuskan *research question* atau pertanyaan penelitian yang jelas dan spesifik untuk membatasi ruang lingkup tinjauan literatur. Pertanyaan penelitian yang kuat adalah kunci dalam menentukan relevansi studi yang dianalisis. Kitchenham & Charters (2007) merekomendasikan penggunaan metode PICOC (*Population, Intervention, Comparison, Outcomes, Context*) untuk merumuskan pertanyaan penelitian yang baik. Secara visual dapat dilihat pada tabel 3.4 di bawah ini.

Tabel 3. 4 Penerapan Metode PICOC

Population (target)	<i>Room attendant</i>
Intervention (isu menarik)	Kompetensi <i>room attendant</i> berdasarkan tuntutan abad 21
Comparison (intervensi dibandingkan)	Kompetensi <i>room attendant</i> dalam <i>make up room</i> sesuai standar hotel di beberapa negara dengan kompetensi sesuai standar hotel hasil temuan jurnal dilihat dari aspek 4C
Outcomes (hasil intervensi)	Profil kompetensi <i>room attendant</i> dalam <i>make up room</i> berdasarkan tuntutan kompetensi abad 21
Context (sumber)	Jurnal nasional terakreditasi Sinta dan jurnal internasional terindeks Scopus

Tabel 3.4 di atas, *population* merujuk pada subjek yang menjadi fokus dalam studi yang akan dianalisis. *Intervention* merujuk pada tindakan, prosedur, atau kebijakan yang sedang diteliti. *Comparison* mengacu pada kondisi lain yang digunakan untuk membandingkan efek dari intervensi. *Outcomes* merujuk pada apa yang diukur atau dievaluasi sebagai hasil dari intervensi. *Context* merujuk pada kondisi di mana penelitian dilakukan.

Dengan mempertimbangkan semua elemen PICOC, *research question* yang dapat dirumuskan, yaitu bagaimana analisis kompetensi *room attendant* dalam *make up room* berdasarkan tuntutan kompetensi abad 21?

2) Mengembangkan Protokol *Review*

Protokol *review* adalah dokumen yang menjelaskan metode dan kriteria yang akan digunakan dalam SLR, termasuk strategi pencarian, kriteria inklusi dan eksklusi, serta proses seleksi dan penilaian kualitas data. Protokol ini berfungsi untuk memastikan bahwa tinjauan literatur dilakukan secara sistematis dan terstruktur. Menurut Brereton (2007), protokol ini penting untuk mengurangi bias selama proses penelitian.

b. Tahap Pelaksanaan (*Conducting*)

Tahap *conducting* melibatkan pengumpulan, analisis, dan sintesis literatur yang relevan dengan topik penelitian. Langkah-langkah pada tahap ini meliputi:

1) Pencarian Literatur

Pencarian literatur dilakukan menggunakan kata kunci yang telah ditentukan. Sumber yang digunakan meliputi *database* jurnal akademik. Kitchenham (2004) menekankan pentingnya strategi pencarian yang komprehensif untuk menangkap literatur yang relevan.

2) Seleksi Studi

Setelah pencarian literatur, studi yang ditemukan disaring berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Studi yang akan diikutsertakan dalam SLR adalah studi yang memenuhi kriteria. Inklusi merupakan karakteristik dari studi yang dapat dimasukkan dalam penelitian, sedangkan eksklusi tidak diikutsertakan dalam penelitian dan digunakan untuk menghilangkan data yang tidak relevan.

3) Penilaian Kualitas

Setiap studi yang lolos seleksi harus melalui penilaian kualitas (*quality assessment*) untuk memastikan bahwa hanya studi berkualitas tinggi yang disertakan dalam analisis. Dybå & Dingsøyr (2008) menunjukkan bahwa *quality assessment* sangat penting untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil SLR. *Quality assessment* dilakukan dengan beberapa kriteria tambahan yang telah peneliti tentukan.

4) Ekstraksi Data dan Sintesis

Data dari studi yang dipilih diekstraksi dan disintesis untuk menjawab *quality assessment*. Ekstraksi data dilakukan dengan membaca artikel penelitian yang dipilih dan mencatat temuan penting dari penelitian tersebut. Tahap ini menampilkan jumlah data jurnal yang memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi, sehingga diketahui jumlah akhir yang dapat diolah. Tahap sintesis bertujuan mengumpulkan bukti yang relevan dengan merangkum atau menyimpulkan hasil berbagai penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

c. Tahap pelaporan (*Reporting*)

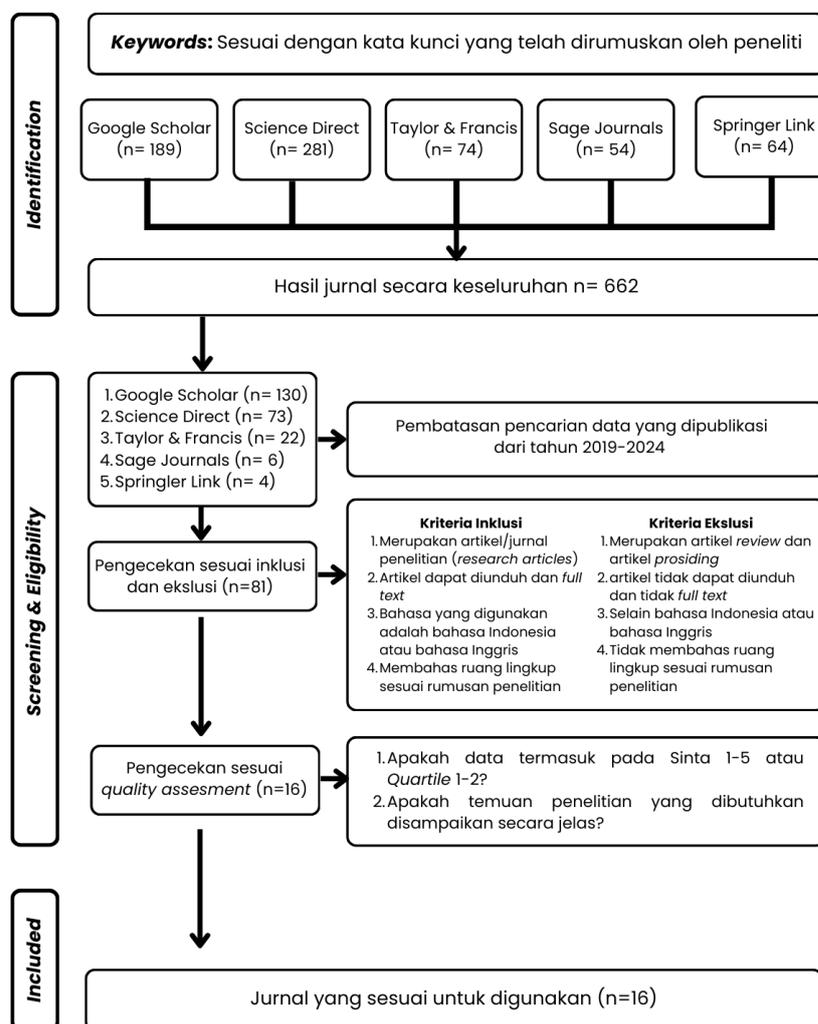
Tahap terakhir, *reporting* adalah penyusunan laporan yang menggambarkan hasil dari SLR. Tahap ini merupakan kelanjutan dari hasil sintesis data yang kemudian digunakan untuk menampilkan temuan unit kompetensi *room attendant* berdasarkan tuntutan kompetensi abad 21 dalam bentuk laporan.

D. Analisis Data

Analisis data pada penelitian melalui *content analysis website* menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, data yang diperoleh melalui pemahaman secara langsung (tekstual) sehingga informasi yang diberikan pada web dapat dianalisis dan dikategorikan menjadi poin data. Kemudian digunakan kategori tertentu untuk

menjawab pertanyaan dari rumusan masalah dalam penelitian untuk ditransformasikan kepada unit-unit karakteristik isi yang relevan.

Analisis data melalui teknik SLR melalui proses pengumpulan data PRISMA digunakan untuk mendapatkan jurnal yang diinginkan dan mempermudah proses pengumpulan data secara sistematis yang akan dijelaskan pada gambar 3.3 di bawah ini.



Gambar 3. 3 Hasil Pengumpulan Data SLR

Gambar 3.3 merupakan proses pengumpulan data jurnal dari mulai pencarian data, proses *screening*, dan *eligibility* sesuai kriteria dan jumlah data yang ditemukan sebanyak 16 jurnal penelitian. Proses pencarian data yang cermat dengan menerapkan metode PRISMA, hasil jurnal penelitian yang terkumpul akan melalui tahap seleksi awal yang berfokus pada judul dan tahun. Tahap ini bertujuan untuk

menyaring dan mengelompokkan artikel-artikel yang memiliki relevansi potensial sesuai fokus penelitian bertujuan untuk membentuk sebuah gambaran awal tentang kelompok data berdasarkan kesamaan topik atau tema.

Data hasil *search process* yang diseleksi di atas akan diseleksi lebih lanjut berdasarkan batasan kriteria inklusi dan eksklusi. Proses ini akan menyaring jurnal-jurnal yang kemudian dilakukan *quality assessment* data. Berikut tabel 3.5 adalah kriteria inklusi dan eksklusi.

Tabel 3. 5 Seleksi Kriteria Inklusi dan Eksklusi SLR

Inklusi	Eksklusi
Merupakan artikel/jurnal penelitian (<i>research articles</i>)	Merupakan artikel <i>review</i> dan artikel prosiding
Artikel dapat diunduh dan <i>full text</i>	Artikel tidak dapat diunduh dan tidak <i>full text</i>
Bahasa yang digunakan adalah Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris	Selain Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris
Membahas ruang lingkup sesuai rumusan penelitian	Tidak membahas ruang lingkup sesuai rumusan penelitian

Tabel 3.5 dilakukan sebagai seleksi untuk mempersempit lingkup data yang akan diikutsertakan dalam penelitian sesuai dengan tujuan penelitian yang dipertimbangkan. Kemudian seleksi selanjutnya adalah penilaian kualitas (*quality assessment*) yang melibatkan evaluasi mendalam terhadap kualitas, validitas, dan keandalan dari data terpilih untuk memastikan bahwa data yang akan digunakan dalam analisis lebih lanjut memiliki integritas agar dapat diandalkan. Berikut tabel 3.6 mengenai *quality assessment* dengan metode SLR.

Tabel 3. 6 *Quality Assessment*

Pertanyaan	
QA1	Apakah data jurnal termasuk Sinta 1-5 atau Quartile 1-2?
QA2	Apakah temuan penelitian yang dibutuhkan disampaikan secara jelas?

Tabel 3.6 dilakukan untuk memperoleh artikel penelitian yang telah memenuhi kriteria tersebut, yaitu sebanyak 16 studi penelitian. Selanjutnya data yang telah berhasil dikumpulkan dan dinilai akan diintegrasikan lebih lanjut pada bab temuan dan pembahasan yang mewakili uraian analisis untuk dikaitkan dengan tujuan serta pertanyaan penelitian.