

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Suparlan (1997) (dalam Patilima 2011, hlm. 2) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif sering kali juga dinamakan sebagai pendekatan *humanistic*, karena dalam pendekatan ini cara pandang, cara hidup, selera, ataupun ungkapan emosi dan keyakinan dari warga masyarakat yang diteliti sesuai dengan masalah yang diteliti juga termasuk data yang perlu dikumpulkan. Sedangkan John W. Creswell (dalam Patilima 2011, hlm. 3) mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah social atau masalah manusia berdasarkan pada penciptaan gambar holistic yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar ilmiah. Sedangkan Sugiyono (2010, hlm. 15) Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowbaal, teknik pengumpulan dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.mengungkap.

Peneitian ini menggunakan penelitian kualitatif dikarenakan peneliti ingin mendapatkan data atau informasi secara mendalam dan akurat sesuai dengan yang dibutuhkan. Selain itu juga didasarkan melalui pertimbangan kriteria data dalam sebuah penelitian kualitatif yaitu data yang pasti. Pertimbangan tersebut dilakukan bahwa penelitian kualitatif itu sesuai digunakan untuk meneliti hal-hal sebagai berikut:

1. Obyek yang diteliti dalam penelitian kualitatif yaitu obyek alamiah (*natural setting*). Obyek alamiah itu yakni obyek yang tidak terdapat manipulasi yang dilakukan oleh peneliti.
2. Penelitian kualitatif digunakan untuk sebuah penelitian yang memiliki sifat fenomenologis, hal tersebut dikarenakan penelitian kualitatif memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi secara mendalam mengenai fenomena atau fakta dalam interaksi yang terjadi di tempat dilaksanakannya penelitian.
3. Penelitian kualitatif digunakan apabila permasalahan yang diteliti belum jelas, sehingga peneliti melakukan eksplorasi ditempat penelitian yakni di Hotel Puteri Gunung dengan tujuan untuk menemukan permasalahan yang lebih jelas.
4. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami sebuah interaksi social. Peneliti melakukan interaksi dengan partisipan yang terlibat dan melakukan sebuah wawancara secara mendalam dan terperinci.
5. Penelitian kualitatif digunakan untuk mengembangkan teori, penelitian ini paling sesuai digunakan untuk mengembangkan teori yang dibangun melalui data yang diperoleh dari lapangan.
6. Penelitian kualitatif digunakan untuk memastikan kebenaran data. Dengan menggunakan penelitian kualitatif, data yang didapatkan melalui teknik pengumpulan data secara triangulasi diuji kredibilitasnya dan penelitian dapat dikatakan selesai setelah data itu bersifat jenuh sehingga kepastian data diperoleh.

Metode yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dikarenakan data yang dikumpulkan berupa kata-kata atau narasi yang berasal dari hasil wawancara, setelah itu peneliti melakukan analisis data dan menguraikan data tersebut sehingga diperoleh hasil temuan. Hal itu sesuai dengan pengertian penelitian deskriptif yang disamoakan oleh Suryabrata (2012, hlm. 76) penelitian adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat deskripsi (pencandraan) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian. Dalam arti ini penelitian deskriptif itu adalah akumulasi data dasar dalam cara deskriptif semata-mata tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan, mentes hipotes, membuat ramalan, atau mendapatkan makna dan implikasi, walaupun penelitian yang bertujuan untuk

menemukan hal-hal tersebut dapat mencakup juga metode-metode deskriptif. Menurut Sukmadinata (2009, hlm. 18) penelitian deskriptif bertujuan mendefinisikan suatu keadaan atau fenomena secara apa adanya.

Adapun tahapan penelitian sebagai berikut:

1. Tahap Pra Lapangan

Tahap ini, peneliti melakukan beberapa langkah sebagai berikut:

a. Peneliti menentukan lokasi untuk dijadikan tempat penelitian

Peneliti melakukan penelitian di Hotel Puteri Gunung Lembang, berlokasi di Jl. Raya Tangkuban perahu KM.18 Lembang dengan Telepon (022)2686650 dan Faximile (022)2786902. Terletak kurang lebih 2 km dari Kota Lembang dan +/- 20 km dari pusat kota Bandung, berjarak 16 km dari stasion kereta api Bandung dan 18 km dari lapangan terbang Husein Sastranegara Bandung. Dikarenakan Hotel Puteri Gunung ini melaksanakan kegiatan pelatihan secara berkala sebagai salah satu upaya pihak hotel untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan profesionalisme karyawan.

b. Peneliti mengurus perizinan untuk melakukan penelitian

Sebelum melakukan penelitian, peneliti mengurus perizinan penelitian dengan mengirimkan surat permohonan resmi dari Departemen Pendidikan Luar Sekolah kepada pihak Hotel Puteri Gunung.

c. Observasi awal

Peneliti mulai mengadakan penelitian yang diawali dengan pendekatan awal melalui observasi dan melakukan wawancara dengan pihak yang bersangkutan di Hotel Puteri Gunung dan dapat memberikan informasi yang dibutuhkan oleh peneliti. Peneliti menemukan hal yang menarik mengenai pembelajaran pelatihan di Hotel Puteri Gunung.

d. Menyusun proposal penelitian

Setelah peneliti menemukan permasalahan, peneliti menyusun proposal penelitian dan menyusun kisi-kisi serta instrument berdasarkan berbagai sumber seperti

buku dan penelitian terdahulu yang dapat dijadikan pedoman yang digunakan pada tahap pelaksanaan.

e. Pengembangan instrument

Setelah kisi-kisi penelitian terbentuk, dikembangkan menjadi instrument penelitian yang berbentuk pedoman wawancara yang di dalamnya terdiri dari berbagai pertanyaan yang di ambil dari indicator penelitian.

Untuk melihat validitas dari instrument penelitian ini dilakukan sebuah pengujian yang hasilnya sebagai berikut:

Dari hasil uji coba instrument dapat dilihat bahwa sebagian besar pertanyaan dapat di jawab dengan jelas, maka dari itu dapat disimpulkan bahwa instrument ini sudah layak untuk digunakan sebagai instrument penelitian.

2. Tahap Pelaksanaan

Tahap ini, peneliti mengumpulkan data dengan melakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait yang telah ditetapkan sebelumnya dalam penelitian ini.

3. Tahap Analisis Data

Tahap ini peneliti melakukan langkah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data dari hasil catatan yang diperoleh dari wawancara
- b. Setelah mengumpulkan data dari hasil wawancara, data tersebut diketik ulang untuk nantinya dilakukan pengelompokan aspek yang sesuai dengan pertanyaan penelitian
- c. Melakukan analisis data berdasarkan hasil data yang diperoleh dari berbagai sumber data.

4. Tahap Penulisan Pelaporan

Tahap ini, yang dilakukan oleh peneliti antara lain:

- a. Mengelompokkan hasil analisis sesuai dengan pertanyaan yang diajukan
- b. Melakukan diskusi secara teori tentang hasil temuan yang diperoleh dari lapangan
- c. Melakukan penarikan kesimpulan dari setiap pertanyaan penelitian

B. Partisipan dan Tempat Penelitian

1. Partisipan

Partisipan dalam penelitian ini merupakan subjek yang dijadikan oleh peneliti sebagai pihak yang membantu peneliti dalam mengumpulkan data dan informasi yang dibutuhkan. Menurut Arikunto (2009, hlm. 90) menyatakan bahwa “subjek penelitian merupakan sesuatu yang kedudukannya sangat netral karena pada subjek penelitian itulah data tentang variable yang diteliti berada dan diamati oleh peneliti”.

Partisipasi dalam penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di Hotel Puteri Gunung berjumlah 5 orang yaitu dua orang partisipan dari Panitia Pelatihan dengan kode PP 1 dan PP 2, dua orang partisipan dari peserta pelatihan *Commucation Skills* dengan kode P 1 dan P 2, dan yang terakhir peneliti mengambil satu orang partisipan dari pihak pemateri dengan kode PM.

2. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Puteri Gunung, yang beralamatkan di Jalan Tangkuban Perahu km 16-17 Lembang-Bandung Barat. Hotel Puteri Gunung lembang merupakan anak perusahaan dari Vista Holding Company yang berbentuk PT yang lebih dikenal dengan nama perusahaan terbesarnya adalah PT.Vista Express Tours and Travel yang berkantor pusat di sentral Cikini Building, Jl.Cikini Raya 58/584, Jakarta Pusat. PT. Vista Express Tours and Travel ini memiliki kantor cabang di tiga kota yaitu Bandung, Yogyakarta dan Bali.

C. Pengumpulan Data

Kegiatan pengumpulan data merupakan kegiatan yang strategis dalam sebuah penelitian, hal ini dikarenakan tujuan umum dari sebuah penelitian adalah mendapatkan data dengan dikungan penggunaan teknik pengumpulan data yang memenuhi standar data yang ingin diperoleh oleh penelitian ini. Menurut Sugiyono (2005, hlm. 62), Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.

Karlina Putri, 2017

PELATIHAN COMMUNICATION SKILLS DALAM MENINGKATKAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI KARYAWAN HOTEL PUTERI GUNUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini berupa observasi, wawancara, studi dokumentasi, dan triangulasi data.

1. Observasi

Menurut Suryabrata (2012, hlm. 11) Penelitian atau observasi adalah suatu proses, suatu rangkaian langkah-langkah yang dilakukan secara terencana dan sistematis guna mendapatkan pemecahan masalah atau mendapatkan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan tertentu. Observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap panitia pelatihan, peserta pelatihan, serta pemateri pelatihan yang dilaksanakan di Hotel Puteri Gunung terkait manajemen pelatihan yang dimulai dari perencanaan, pelaksanaan, sampai evaluasi pelatihan. Pengamatan yang dilakukan dimulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi, hal itu dikarenakan pada tahapan-tahapan tersebut panitia pelatihan, peserta pelatihan serta pemateri pelatihan ikut terlibat dan berpartisipasi. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, dimana peneliti sendiri menjadi partisipasi pasif yang dalam hal ini peneliti datang ke tempat yang akan diamati akan tetapi peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan. Dalam observasi yang dilakukan oleh peneliti didukung dengan menggunakan instrument berupa pedoman observasi yang dijadikan sebagai panduan.

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2010, hlm. 194) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Menurut Rustanto, (2015, hlm. 58) wawancara merupakan suatu cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi secara lisan dari informan, melalui interaksi verbal secara langsung dengan tatap muka atau menggunakan media (seperti telepon), dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjawab permasalahan penelitian. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah jenis wawancara terstruktur Karena peneliti telah menyiapkan instrument penelitian sebagai pedoman wawancara dan

menggunakan beberapa partisipan sebagai sumber data yang bias memberikan informasi terkait penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti sebanyak tiga kali kepada setiap partisipan, hal ini bias dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1
Jadwal Wawancara

No	Hari / Waktu	Responden	Tempat
Wawancara Tahap I			
1.	Jum'at 11 agustus 2017	PP 1	Hotel Puteri Gunung
		PP 2	
Wawancara Tahap II			
2.	Sabtu, 12 Agustus 2017	PP 1	Hotel Puteri Gunung
		PP 2	
3.	Senin, 14 Agustus 2017	PM	Hotel Novotel Bandung
Wawancara Tahap III			
4.	Selasa, 15 Agustus 2017	P 1	Hotel Puteri Gunung
		P 2	

Sumber: Hasil Wawancara (2017)

3. Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi digunakan peneliti sebagai bahan pelengkap dalam pengumpulan data selain dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Menurut Hamidi (2004, hlm. 72), studi dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga atau organisasi maupun dari perorangan. Sedangkan Arikunto (2006, hlm. 231) yaitu mencari data mengenai variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Peneliti memakai studi dokumentasi untuk mempelajari apa yang ada dari data-data dokumentasi tersebut,

kemudian selanjutnya diolah menjadi informasi pendukung dan dihubungkan dengan informasi lain yang diperoleh, studi dokumentasi yang digunakan diantaranya seperti data-data mengenai profil lembaga, kurikulum pelatihan, foto kegiatan pelatihan, dan hasil penilaian widyaiswara terhadap peserta, serta hasil penilaian peserta selama mengikuti pelatihan digunakan peneliti untuk memperkuat dalam pertanyaan penelitian terkait evaluasi pembelajaran.

4. Triangulasi Data

Peneliti memakai triangulasi data untuk mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data. Triangulasi data yang dipakai oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan triangulasi sumber data, karena untuk mendapatkan data dari sumber data menggunakan teknik yang sama. Menurut Hamidi (2004, hlm. 82-83), Ada beberapa teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui validitas data, yang salah satunya adalah teknik triangulasi antar sumber data, teknik pengumpulan data, dan pengumpulan data yang dalam hal terakhir ini peneliti akan berupaya mendapatkan rekan atau pembantu dalam penggalian data dari warga di lokasi-lokasi yang mampu membantu setelah diberi penjelasan.

Triangulasi sumber data yang dilakukan oleh peneliti yaitu berdasarkan dari pertanyaan penelitian kepada PP 1, PP 2, P1, P2, dan PM.

D. Analisis Data

Data yang telah terkumpul dari hasil kegiatan wawancara dan studi dokumentasi kemudian dilakukan proses analisis data yang dilakukan secara deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2004, hlm. 280-281) analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Hal-hal yang dilaksanakan pada tahapan analisis data yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data dilaksanakan oleh peneliti yaitu untuk mengumpulkan hasil catatan lapangan dari hasil wawancara sedangkan untuk selanjutnya memfokuskan

proses pemilihan serta melakukan pengelompokan informasi dengan satu tema dari data yang sudah diperoleh dari lapangan. Reduksi dilaksanakan secara berkelanjutan oleh peneliti selama proses penelitian ini berlangsung. Oleh Karena itu data yang sudah direduksi akan memberikan gambaran permasalahan yang lebih jelas sehingga mempermudah peneliti untuk melakukan proses pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya lagi apabila diperlukan.

2. Penyajian Data

Langkah berikutnya dalam tahap analisis data yakni penyajian data. Peneliti melakukan penyajian data dalam bentuk narasi atau berupa kata-kata deskriptif yang diperoleh dari hasil reduksi data. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2013, hlm. 249) menyatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

Langkah terakhir dalam tahap analisi data adalah penarikan kesimpulan/verifikasi sebagai hasil penelitian yang menjawab focus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Data yang dikumpulkan oleh peneliti dari awal penelitian hingga proses penelitian telah difokuskan ke dalam pertanyaan penelitian. Sehingga setelah dilaksanakannya focus terhadap pertanyaan penelitian dan telah dilakukan analisis data, maka tahap selanjutnya dituangkan ke dalam bentuk kesimpulan