

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode dan Desain Penelitian

1. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah Suatu cara yang dipergunakan dalam sebuah penelitian untuk mencapai sebuah penelitian. Metode penelitian atau disebut juga dengan metodologi penelitian adalah sebuah desain atau rancangan penelitian. Rancangan ini berisi rumusan tentang objek atau subjek yang akan diteliti, teknik pengumpulan data, prosedur pengumpulan dan analisis data yang berkenaan dengan fokus masalah tertentu.

Sugiyono (2009:2) berpendapat: “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”. Penulis menyimpulkan bahwa metode penelitian merupakan cara ilmiah yang digunakan peneliti dalam merancang, melaksanakan, dan mengolah data, serta menarik kesimpulan berkenaan dengan masalah penelitian.

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah deskriptif *Ex post facto*. Menurut Mohammad Al dalam Sugiyono (2012:89):

”Metode penelitian deskriptif digunakan untuk berupaya memecahkan atau menjawab permasalahan yang sedang dihadapi pada situasi sekarang. Dilakukan dengan langkah-langkah pengumpulan klasifikasi dan analisis/pengolahan data serta membuat kesimpulan dan laporan dengan tujuan utama untuk membuat penggambaran tentang suatu keadaan secara objektif dalam suatu deskripsi situasi”.

Alasan penggunaan *Ex post facto* karena dalam penelitian ini penulis tidak memberikan perlakuan terhadap variabel bebas tetapi langsung mengambil hasil.

Penelitian *Ex post facto* merupakan penelitian di mana variabel-variabel telah

terjadi ketika peneliti mulai dengan pengamatan variabel terikat dalam suatu penelitian.

Secara etimologis, “*Ex post facto*” merupakan kata bahasa latin yang artinya dapat diterjemahkan sebagai “setelah kejadian; setelah fakta”. Dalam penelitian *ex post facto*, peneliti menyelidiki permasalahan dengan mempelajari atau meninjau variabel-variabel.

Sementara itu, menurut Gay penelitian *Kausal komparatif* atau *ex post facto* adalah penelitian di mana “peneliti berusaha menentukan penyebab atau alasan, untuk keberadaan perbedaan dalam perilaku atau status dalam kelompok individu.” Dengan perkataan lain, telah diamati bahwa kelompok berbeda pada beberapa variabel dan peneliti berusaha untuk mengidentifikasi faktor utama yang menyebabkan perbedaan tersebut. Gay menyatakan bahwa dalam metode penelitian ini, peneliti berusaha untuk menentukan sebab atau alasan adanya perbedaan dalam tingkah laku atau status kelompok individu. Dalam artian, peneliti mengamati bahwa kelompok yang berbeda pada beberapa variabel dan kemudian berusaha mengidentifikasi faktor utama penyebab perbedaan tersebut.

Maksud yang sama dengan apa yang dipaparkan sebelumnya juga dikemukakan Syaodih (2008:55) yang menjelaskan bahwa:

Penelitian *ex post facto* meneliti hubungan sebab akibat yang tidak dimanipulasi atau diberi perlakuan (dirancang dan dilaksanakan) oleh peneliti. Penelitian hubungan sebab akibat dilakukan terhadap program, kegiatan ato kejadian yang telah berlangsung atau telah terjadi. Adanya hubungan sebab akibat didasarkan atas kajian teoritis, bahwa suatu variabel disebabkan atau dilatarbelakangi oleh variabel tertentu atau mengakibatkan variabel tertentu.

Selain pemaparan dari beberapa ahli dan beberapa kesimpulan yang ditarik oleh penulis, penelitian *ex post facto* sejatinya dapat disimpulkan secara sederhana, yakni penelitian yang dibuat setelah fakta/kegiatan itu ada, tanpa memanipulasi variabel-variabelnya. Yang diteliti hanya penyebab atau alasan perbedaan karena pengaruh dan yang mempengaruhi telah terjadi.

2. Instrumen

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tes penampilan dengan instrumen yang telah dikembangkan oleh departemen bagian *Training* di PT Infomedia Nusantara, Telkomsel – Bandung. Adapun alat untuk pengumpulan data sebagai berikut:

a. *Performance Test* (tes penampilan)

Untuk melihat *soft skill* karyawan pada umumnya yang dapat diukur adalah penampilan atau kinerja. Jadi dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan tes hasil belajar berupa tes penampilan (*performance test*).

format scoring, atau pemberian poin angka, dipilih dan semua dilaksanakan berdasar pertimbangan berikut :

1. Populasi yang akan diambil datanya cukup banyak,
2. Mempermudah observer dalam proses penilaian dan
3. Keterbatasan waktu dalam proses penilaian.

Berdasarkan pendapat di atas dan persetujuan perusahaan juga beberapa pertimbangan peneliti, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah format penilaian tes penampilan atau kinerja yang berupa scoring poin yang telah dikembangkan oleh departemen *training customer care* Telkomsel – Bandung. Isi format penilaian terbagi menjadi beberapa bagian. Bagian pertama berisi pertanyaan tentang *role play* seputar *soft skill* setiap individu peserta pelatihan, ke dua tentang penilaian kepribadian setiap peserta

pelatihan dengan adanya bobot nilai di setiap poinnya oleh *trainer*, ke tiga yaitu evaluasi harian peserta dan evaluasi training. Hasil dari semua direkapitulasi ke dalam beberapa bagian lagi yang lebih jelasnya dipaparkan dan dilampirkan dalam bab selanjutnya (BAB IV).

Adapun kisi kisi dari instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yang telah dikembangkan oleh perusahaan PT Infomedia Nusantara adalah sebagai berikut:

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1	<i>Soft Skill</i>	Kemampuan berkomunikasi	a. Artikulasi b. Kecepatan bicara c. Volume suara d. Kejelasan informasi e. Menjawab pertanyaan dengan relevan f. Kesetabilan emosi saat berkomunikasi
		Proses dan sikap	a. Keramahan b. Sikap tubuh sopan c. Identifikasi masalah pelanggan d. Pemecahan masalah e. Fleksibilitas f. Antusiasme
2	Karyawan PT Infomedia Nusantara Bandung	Semangat kerja dan Loyalitas karyawan	a. Ketepatan waktu hadir b. Kehadiran utuh sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan c. Menyampaikan ide/pendapat d. Berperan/berpartisipasi positif secara aktif dalam diskusi e. menggunakan pakaian yang rapi dan

			sopan sesuai <i>dress code</i> .
--	--	--	----------------------------------

Tabel 3.1. kisi-kisi instrumen

b. Observasi

“Observasi merupakan suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena baik dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu”, (Zaenal Arifin 2009:153). Dalam penelitian ini penulis terjun langsung dalam situasi sebenarnya, dan ikut ambil bagian atau terlibat dalam pelaksanaan *training soft skill* yang dilaksanakan sebagai sumber penelitian.

B. Desain Penelitian

Melalui metode kausal komparatif diharapkan hasil penelitian dapat menggambarkan secara sistematis dan empiris mengenai hubungan antara program pelaksanaan *Training Soft Skill* dan kualitas layanan pada peserta pelatihan. Bermaksud mencari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel-variabel yang dimaksud adalah sebagai berikut :

1. Variabel penelitian terdiri atas 2 (dua) macam yaitu : Variabel terikat (dependent variabel) atau variabel yang tergantung pada variabel lainya, dan variabel bebas (independent variabel) atau variabel yang tidak tergantung pada variabel lainya.
2. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

Variabel **bebas** (**X**): Pelatihan *soft skill*

(**X₁**) kemampuan berkomunikasi

(**X₂**) proses dan sikap

(**X₃**) semangat kerja dan loyalitas

Variabel **terikat (Y)**: Kualitas layanan karyawan PT Infomedia Nusantara – Telkomsel Bandung.

Gambar 3.1

Desain *ex post facto*

Y	X	Training soft skill
Kualitas layanan karyawan	(X ₁)	kemampuan berkomunikasi
	(X ₂)	proses dan sikap
	(X ₃)	semangat kerja dan loyalitas

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan subjek/objek yang akan diteliti, meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu sendiri. Sugiyono (2007:57) memberi pengertian populasi adalah:

Wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya, ...populasi bukan hanya orang, akan tetapi juga benda-benda yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek itu.

Dalam penelitian ini, karyawan Telkomsel bagian *Customer Care* – PT Infomedia Nusantara Bandung merupakan populasi dari penelitian ini.

Sampel yang digunakan adalah karyawan Telkomsel bagian *Customer Care* – PT Infomedia Nusantara Bandung yang mengikuti pelatihan *softskill* pada bulan Agustus 2013 (batch 179).

D. Lokasi Penelitian

Berdasarkan dari pengalaman peneliti sebelumnya yang didapat saat program latihan profesi, dan menemukan hal menarik untuk di teliti seperti yang tertera dalam judul penelitian dan telah dibahas sekilas dalam latar belakang penelitian, tepatnya di PT Infomedia Nusantara –Telkomsel, Jalan Malabar no. 37 Bandung.

E. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis korelasional. Menurut Gay dalam Sukardi (2008:166) menyatakan bahwa;

“penelitian korelasi merupakan salah satu bagian penelitian *ex-postfacto* karena biasanya peneliti tidak memanipulasi keadaan variabel yang ada dan langsung mencari keberadaan hubungan dan tingkat hubungan variabel yang direfleksikan dalam koefisien korelasi.”

Dalam penelitian ini cara dan rumus penghitungan yang digunakan adalah :

1. *Mean* atau rata-rata

Uji statistik dengan menentukan rata-rata atau *mean* merupakan uji statistik paling sederhana yang sering digunakan dalam penelitian deskriptif. Adapun rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

keterangan : \bar{X} : rata-rata yang dicari
 $\sum x$: jumlah skor sampel keseluruhan
 n : jumlah sampel.

2. Persentase

Teknik persentase digunakan untuk membuktikan tingkat signifikansi dari pengaruh pelatihan *soft skill* dengan hitungan secara sederhana. Adapun rumus yang digunakan adalah :

$$P = \frac{F.kum}{N} \times 100\%$$

Gambar 3.2 Sumber Arikuto (2006:239)

Keterangan :

P : Persentase penafsiran

F.kum : Frekuensi kumulatif

N : Jumlah sampel

Langkah-langkah yang ditempuh adalah sebagai berikut :

- Mengelompokkan skor menurut kelas interval.
- Mentabulasikan data supaya diketahui frekuensi keseluruhan dari setiap kelas interval.
- Mencari persentase dari setiap kelas interval.
- Menafsirkan hasil pengelolaan data dengan kriteria yang dapat dilihat pada table berikut :

Penafsiran Persentase

Persentase (%)	Penafsiran
0% - 1%	Tidak Ada

Siti Fajriah, 2014

PENGARUH PEMAHAMAN MATERI SOFT SKILL TERHADAP KEMAMPUAN PRAKTIK LAYANAN CUSTOMER CARE

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

1% - 25%	Sebagian Kecil
26% - 49%	Kurang dari Setengahnya
50%	Setengahnya
50% - 75%	Lebih dari Setengahnya
76% - 99%	Sebagian Besar
100%	seluruhnya

Tabel 3.2

Adapun cara-cara perhitungan tersebut digunakan dalam rangka menyempurnakan hasil penelitian dan akan dipaparkan dan diperlengkap pada bab selanjutnya disertai lampiran-lampiran sebagai penguat untuk hasil penelitiannya.

F. Prosedur Pelaksanaan Penelitian

Adapun tahapan dari penelitian yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. penentuan masalah penelitian
2. penentuan kelompok yang ingin diteliti
3. proses penelitian dilapangan
4. pengumpulan data
5. analisis data
6. mengolah data
7. menyimpulkan hasil penelitian, dan
8. menyusun laporan penelitian.

Siti Fajriah, 2014

***PENGARUH PEMAHAMAN MATERI SOFT SKILL TERHADAP KEMAMPUAN PRAKTIK LAYANAN
CUSTOMER CARE***

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