

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian adalah rancangan yang dibuat oleh peneliti sebagai acuan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan penelitian. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif yaitu metode penelitian yang bersifat fleksibel dan dapat dimungkinkan dilakukan perubahan sesuai dengan gejala yang ada pada tempat penelitian. Tujuan peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini adalah untuk menggali secara lebih dalam mengenai bagaimana persepsi karyawan hotel terhadap manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata, karena sertifikasi itu sendiri merupakan salah satu proses yang harus diikuti oleh karyawan hotel. Sertifikasi kompetensi yang diberikan oleh LSP Pariwisata merupakan bentuk pengakuan kemampuan dan kualitas Sumber Daya Manusia, serta sebagai penunjang dalam menghadapi persaingan kerja di industri perhotelan baik di dalam negeri maupun di luar negeri.

Melalui metode kualitatif, peneliti dapat mendapatkan informasi lebih banyak dibandingkan jika peneliti menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini sangat membutuhkan banyak penjelasan dan penjabaran dari narasumber mengenai persepsi mereka terhadap manfaat Sertifikasi Kompetensi Pariwisata pada bidang perhotelan karena hasil dari penelitian ini mencakup persepsi, pandangan, dan pendapat yang diberikan oleh karyawan hotel. Metode kualitatif akan sangat membantu peneliti untuk menggali informasi sebanyak-banyaknya baik penjelasan, pendapat, saran, maupun masukan dari karyawan hotel, sehingga dari informasi tersebut peneliti dapat menarik hasil dan kesimpulan secara lebih rinci.

#### **3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Bandung. Penentuan subjek penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Peneliti melakukan pengumpulan data melalui wawancara secara mendalam dan wawancara tersebut

dilakukan dari satu narasumber bergulir ke narasumber lain yang memenuhi kriteria hingga mengalami titik jenuh. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka peneliti memilih karyawan tetap yang bekerja di hotel berbintang baik bintang empat hingga bintang lima sebagai subjek penelitian.

Alasan peneliti menjadikan karyawan hotel tetap sebagai subjek penelitian yaitu karena pada umumnya karyawan tetap sudah memiliki kualitas bekerja yang baik dan memiliki peluang besar sudah melakukan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata. Sertifikasi itu sendiri merupakan suatu proses yang harus dilakukan oleh karyawan hotel guna menunjang karir di dalam industri perhotelan dan menghadapi persaingan dengan tenaga kerja lainnya baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Di tengah banyaknya persaingan yang semakin bertumbuh pesat, setiap karyawan hotel harus pandai dalam menghadapi dunia karir di industri perhotelan, terlebih lagi industri perhotelan sangat terbuka dengan tenaga kerja asing.

Kriteria pengambilan sampel penelitian merupakan karyawan hotel yang bekerja sebagai karyawan tetap dan minimal sudah bekerja di industri perhotelan selama setahun. Karyawan hotel yang menjadi subjek penelitian adalah karyawan hotel baik yang sudah maupun yang belum mengikuti Sertifikasi Kompetensi Pariwisata. Peneliti memilih karyawan hotel dengan posisi yang berbeda-beda guna memperkaya data yang dapat diperoleh. Bagi karyawan hotel yang belum melakukan sertifikasi kompetensi, peneliti memilih karyawan hotel yang sudah mengetahui informasi mengenai Sertifikasi Kompetensi Pariwisata sebelumnya. Kriteria pengambilan sampel penelitian tersebut dipilih karena dianggap mampu menjawab setiap pertanyaan wawancara dan dapat memberikan informasi atau data yang peneliti perlukan. Oleh karena itu, berikut ini merupakan data informan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini,

**Tabel 3.1 Daftar Narasumber Penelitian**

No	Nama Narasumber	Pengalaman Kerja (Tahun)	Posisi	Hotel	Status
1.	Narasumber 1	± 2 Tahun	Butler	Padma Hotel	Tersertifikasi

				Bandung	
2.	Narasumber 2	± 4 Tahun	GRO Supervisor	Padma Hotel Bandung	Tersertifikasi
3.	Narasumber 3	± 5 Tahun	Asst. Head Butler	Padma Hotel Bandung	Tersertifikasi
4.	Narasumber 4	± 8 Tahun	Duty Manager	Padma Hotel Bandung	Tersertifikasi
5.	Narasumber 5	± 2 Tahun	GRO	Hotel Aryaduta Bandung	Tersertifikasi
6.	Narasumber 6	± 2 Tahun	Order Taker	Aston Pasteur	Tersertifikasi
7.	Narasumber 7	± 1,5 Tahun	Linen & Uniform Attd.	Aston Pateur	Tersertifikasi
8.	Narasumber 8	± 1,5 Tahun	GSA	Grand Mercure Bandung	Belum Tersertifikasi
9.	Narasumber 9	± 5 Tahun	Phone Operator	The Trans Luxury Hotel Bandung	Belum Tersertifikasi
10.	Narasumber 10	± 5 Tahun	Phone Operator Supervisor	Padma Hotel Bandung	Tersertifikasi
11.	Narasumber 11	± 6 Tahun	Chef de Partie	The Trans Luxury Hotel Bandung	Belum Tersertifikasi
12.	Narasumber 12	± 3,5 Tahun	Front Office Supervisor	The Trans Luxury Hotel Bandung	Tersertifikasi
13.	Narasumber 13	± 11 Tahun	Bartender	Aston	Tersertifikasi

				Pasteur	
14.	Narasumber 14	± 4 Tahun	HRD Supervisor	Grand Tjokro Bandung	Tersertifikasi
15.	Narasumber 15	± 4 Tahun	Frontdesk Supervisor	The Trans Luxury Hotel Bandung	Tersertifikasi
16.	Narasumber 16	± 3 Tahun	Frontdesk Agent	InterContinental Bandung Dago Pakar	Tersertifikasi
17.	Narasumber 17	± 3 Tahun	Frontdesk Agent	Hotel Aryaduta Bandung	Belum Tersertifikasi
18.	Narasumber 18	± 4 Tahun	GRO Resto	Padma Hotel Bandung	Tersertifikasi
19.	Narasumber 19	± 7 Tahun	Phone Operator	Padma Hotel Bandung	Tersertifikasi
20.	Narasumber 20	± 3,5 Tahun	Asst. Head Butler	Padma Hotel Bandung	Belum Tersertifikasi
21.	Narasumber 21	± 5 Tahun	GSO Supervisor	Padma Hotel Bandung	Tersertifikasi

### 3.3 Pengumpulan Data

Sugiyono (2013) mengemukakan bahwa pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Sugiyono tersebut, maka teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Observasi

Jenis observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu observasi sistematis.

Observasi sistematis dapat disebut juga sebagai observasi berkerangka.

Sebelum melakukan observasi, peneliti akan membuat kerangka terlebih dahulu mengenai berbagai faktor yang akan diobservasi.

2. Wawancara mendalam (*in depth interview*)

Wawancara merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan secara terencana dan berpedoman pada daftar pertanyaan yang sudah dipersiapkan sebelumnya. Peneliti melakukan wawancara terstruktur (*structure interview*) dan wawancara semiterstruktur (*semistruktur interview*). Wawancara terstruktur dilakukan oleh peneliti karena pada awalnya peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis dan setiap narasumber akan diberikan pertanyaan yang sama. Peneliti juga akan menggunakan alat bantu perekam suara untuk memastikan tidak ada pernyataan narasumber yang terlewat. Sedangkan, tujuan dari dilakukannya wawancara semiterstruktur yaitu agar peneliti dapat menemukan permasalahan secara lebih terbuka. Sesuai dengan yang dikemukakan oleh Sugiyono (2013), di dalam wawancara semiterstruktur, narasumber dapat diminta pendapat dan ide-idenya. Peneliti juga menggunakan wawancara secara individual, karena peneliti akan melakukan wawancara dengan beberapa narasumber di waktu yang berbeda. Adapun waktu pelaksanaan wawancara yaitu sebagai berikut,

**Tabel 3.2 Waktu Pelaksanaan Wawancara**

No	Nama Narasumber	Hari, Tanggal	Waktu (WIB)	Durasi Wawancara (menit)
1.	Narasumber 1	Senin, 12 Feb 2018	17.00 - selesai	27
2.	Narasumber 2		19.00 - selesai	15
3.	Narasumber 3		19.45 - selesai	15
4.	Narasumber 4		20.30 - selesai	21
5.	Narasumber 5	Selasa, 13 Feb 2018	22.00 - selesai	15
6.	Narasumber 6	Rabu, 14 Feb 2018	17.30 - selesai	12
7.	Narasumber 7		18.00 - selesai	15
8.	Narasumber 8	Kamis, 15 Feb 2018	08.00 - selesai	12

9.	Narasumber 9	Selasa, 20 Feb 2018	10.00 - selesai	15
10.	Narasumber 10		11.00 - selesai	16
11.	Narasumber 11	Rabu, 21 Feb 2018	13.30 - selesai	20
12.	Narasumber 12	Kamis, 22 Feb 2018	19.00 - selesai	15
13.	Narasumber 13	Jumat, 23 Feb 2018	13.30 - selesai	15
14.	Narasumber 14		16.30 - selesai	17
15.	Narasumber 15	Sabtu, 24 Feb 2018	13.00 - selesai	30
16.	Narasumber 16	Selasa, 27 Feb 2018	18.00 - selesai	20
17.	Narasumber 17		13.40 - selesai	15
18.	Narasumber 18	Jumat, 02 Mar 2018	09.00 - selesai	20
19.	Narasumber 19	Senin, 05 Mar 2018	15.00 - selesai	15
20.	Narasumber 20		17.00 - selesai	17
21.	Narasumber 21	Rabu, 07 Mar 2018	11.30 - selesai	19

Wawancara dilaksanakan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan 21 orang narasumber. Waktu yang dibutuhkan dalam mengumpulkan data yang diberikan oleh narasumber dan Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata yaitu 45 hari, dari pertengahan bulan Februari 2018 hingga akhir bulan Maret 2018. Durasi total keseluruhan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan ke-21 narasumber tersebut yaitu 366 menit atau 6,1 jam.

### 3. Dokumentasi

Dokumen yang digunakan oleh peneliti untuk mendukung data hasil wawancara adalah berupa data-data yang peneliti dapatkan dari Badan Pusat Statistik, Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata, peraturan pemerintah, peraturan menteri, dan kebijakan-kebijakan lainnya yang tertulis baik berupa undang-undang maupun surat keputusan. Dokumen tersebut akan menjadi pertimbangan penulis dalam melakukan analisis hasil wawancara karena dokumen tersebut dapat dijadikan sebagai bukti untuk melihat kesesuaian antara data yang diperoleh dengan hasil wawancara dengan narasumber.

### 3.4 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai *human instrument* berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber daya, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data, dan membuat kesimpulan. Oleh karena itu, peneliti sebagai *human instrument* harus divalidasi. Proses validasi ini dilakukan melalui evaluasi diri sejauh mana peneliti telah memahami metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, dan kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian baik secara akademik maupun logiknya (Sugiyono, 2013).

Instrumen penelitian dimaksudkan sebagai alat dalam mengumpulkan data. Moleong (2007) menyatakan bahwa kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit, karena peneliti berperan sebagai perencana, pelaksana, analis, penafsir dan juga pelapor hasil penelitiannya. Oleh karena itu, peneliti dalam penelitian kualitatif harus memiliki wawasan yang luas mengenai objek yang diteliti dan menguasai seluruh aspek yang terlibat.

Dalam melakukan penelitian kualitatif ini, alat pengumpulan data yang digunakan berupa:

1. Pedoman wawancara digunakan saat melakukan wawancara dengan narasumber. Berikut ini merupakan pedoman wawancara yang bersifat general dan disesuaikan dengan data yang diperlukan dalam melakukan penelitian.

**Tabel 3.3 Instrumen Wawancara**

NO	VARIABEL	PERTANYAAN WAWANCARA
1.	Persepsi Karyawan Hotel Terhadap Sertifikasi Kompetensi Pariwisata Bidang Perhotelan di Kota Bandung	1. Seberapa penting Sertifikasi Kompetensi Pariwisata bagi Anda? 2. Bagaimana peran Sertifikasi Kompetensi Pariwisata dalam menunjang karir Anda? a) Bagaimana dampak yang Anda rasakan setelah mengikuti sertifikasi? 3. Menurut Anda, bagaimana peran Sertifikasi Kompetensi Pariwisata dalam menghadapi

Vindy Alvionita, 2018

PERSEPSI KARYAWAN HOTEL TERHADAP MANFAAT SERTIFIKASI KOMPETENSI PARIWISATA BIDANG PERHOTELAN DI KOTA BANDUNG

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

		tantangan dengan tenaga kerja asing?
		4. Bagaimana peran Sertifikasi Kompetensi Pariwisata terhadap kinerja karyawan di hotel Anda bekerja?
		5. Apa saja saran dan masukan yang ingin Anda sampaikan mengenai kebijakan Sertifikasi Kompetensi Pariwisata?

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

2. Alat perekam suara digunakan untuk merekam berjalannya wawancara dan mendokumentasikan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.
3. Dokumen-dokumen pendukung berupa peraturan-peraturan pemerintah dan data yang didapatkan dari Lembaga Sertifikasi Profesi Pariwisata.

### 3.5 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teori yang diperkenalkan oleh Harold D. Lasswell. Harold D. Lasswell adalah pelopor dari teori analisis isi dan teknik *symbol coding*. Teknik *symbol coding* yaitu mencatat lambang atau pesan secara sistematis, kemudian diberi interpretasi (Suprayogo, 2001:6). Analisis isi merupakan suatu teknik penelitian untuk menguraikan isi komunikasi yang jelas secara objektif, sistematis dan kuantitatif (Berelson dalam Ibrahim, 2009:97). Analisis isi juga merupakan teknik penelitian yang ditujukan untuk membuat kesimpulan dengan cara mengidentifikasi karakteristik tertentu pada pesan-pesan secara sistematis dan objektif (Holsti dalam Ibrahim, 2009:97).

Analisis isi dapat digunakan untuk menganalisa semua bentuk komunikasi baik surat kabar, berita radio, iklan televisi maupun semua bahan-bahan dokumentasi yang lain. Analisis isi dapat dipergunakan jika memiliki syarat berikut (Merten dalam Ibrahim 2009:97):

1. Data yang tersedia sebagian besar terdiri dari bahan-bahan yang terdokumentasi (buku, surat kabar, pita rekaman, atau naskah/*manuscript*).
2. Ada keterangan pelengkap atau kerangka teori tertentu yang menerangkan tentang dan sebagai metode pendekatan terhadap data tersebut.



3. Peneliti memiliki kemampuan teknis untuk mengolah bahan-bahan/data-data yang dikumpulkannya karena sebagian dokumentasi tersebut bersifat sangat khas/spesifik.

Prosedur dasar pembuatan rancangan penelitian dan pelaksanaan studi analisis isi terdiri atas 6 (enam) tahapan langkah, yaitu:

1. Merumuskan pertanyaan penelitian dan hipotesisnya;
2. Melakukan sampling terhadap sumber-sumber data yang telah dipilih;
3. Pembuatan kategori yang dipergunakan dalam analisis;
4. Pendataan suatu sampel dokumen yang telah dipilih dan melakukan pengkodean. Berikut ini merupakan *coding* yang dilakukan oleh peneliti,

**Tabel 3.4 Kategori Coding**

<b>Code</b>	<b>Meaning (Arti)</b>
IMPRT	Importance (Penting)
INF-C	Influence for Career (Pengaruh bagi Jenjang Karir)
INF-EP	Influence for Employees Performance (Pengaruh bagi Kinerja Karyawan)
INF-O	Influence for Occupancy (Pengaruh bagi Occupancy)
INF-CT	Influence for Competition (Pengaruh bagi Persaingan Tenaga Kerja)
IMPCT	Impact (Dampak)
INTR	Interest (Tertarik)
COST	Biaya
VP	Validity Period (Masa Berlaku)

Sumber: Hasil Olah Data, 2018

*Coding* di dalam tabel tersebut digunakan sebagai tahap awal dalam menentukan persepsi karyawan hotel berdasarkan hasil wawancara. Selama menganalisis hasil wawancara, *coding* tersebut akan berubah dan mengerucut menjadi lebih spesifik sesuai dengan temuan penelitian.

5. Pembuatan skala dan item berdasarkan kriteria tertentu untuk pengumpulan data;
6. Interpretasi atau penafsiran data yang diperoleh.

Di dalam tahapan proses penelitian dengan teknik analisis isi, terdapat 3 (tiga) langkah tahapan, diantaranya yaitu:

1. Penetapan desain atau model penelitian, dengan menetapkan berapa banyak media, analisis perbandingan atau korelasi, jumlah objek banyak atau sedikit, dan sebagainya.
2. Pencarian data pokok atau data primer, yaitu teks itu sendiri karena teks merupakan objek yang pokok dan pencarian dapat dilakukan dengan menggunakan lembar formulir pengamatan tertentu yang sengaja dibuat untuk keperluan pencarian data tersebut.
3. Pencarian pengetahuan kontekstual agar penelitian yang dilakukan tidak berada di ruang hampa, tetapi terlihat kait-mengait dengan faktor-faktor lain.