

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

Sepanjang hidupnya manusia itu selalu dihadapkan pada banyak permasalahan, maka pemecahan masalah ini merupakan suatu aktivitas manusia yang selalu di ulang-ulang selama hayatnya, sebab kehidupan ini penuh dengan berbagai tantangan, rintangan, persoalan. Setiap manusia di dalam mengatasi permasalahan saat itu memiliki cara masing-masing, agar manusia dapat terlepas dari permasalahan tersebut, walaupun kenyataannya bahwa masalah selalu hadir pada kehidupan manusia.

Selanjutnya dengan makin berkembangnya budi dan akal manusia pada era sekarang ini, mereka dihadapkan pada pemecahan macam-macam persoalan yang ditimbulkan oleh akal dan pikirannya sendiri. Pada mulanya manusia memecahkan semua permasalahan dengan menggunakan metode "*Trial and Error*", yaitu suatu cara dengan mencoba-coba dan gagal, yang senantiasa di ulang-ulang setiap kali pada akhirnya mereka mendapatkan cara yang dianggap memuaskan. Barulah kemudian hari manusia mampu mempergunakan suatu prosedur penelitian yang sistematis untuk memecahkan suatu persoalan. (Kartini, Kartono, 1986:1).

A. Populasi dan Sample Penelitian

Populasi yang dimaksud disini adalah peserta didik (awak kabin berpengalaman), yang telah mengikuti pelatihan di Sekolah Tinggi Pariwisata

Bandung. Dari sejumlah 81 (delapan puluh satu) peserta didik dibagi menjadi 3 (tiga) angkatan, dimana masing-masing angkataannya terdiri dari 31 (tiga puluh satu) orang.

Sedangkan pengertian sample atau sampel adalah contoh monster, representat atau wakil dari suatu populasi yang cukup besar jumlahnya. Sedangkan sampling adalah aktivitas mengumpulkan sampel. Tujuannya adalah untuk memperoleh keterangan mengenai obyeknya, dengan jalan hanya mengamati sebagian saja dari populasi.

Pengambilan sampel ini dilakukan karena sering tidak dimungkinkannya untuk mengamati segenap anggota dari populasi yang sangat besar jumlahnya. Sedangkan ciri-ciri populasi itu adalah dapat terwujud : sejumlah manusia, kurikulum, kemampuan manajemen, alat-alat belajar, cara pengajar/mengajar, cara pengadministrasian, kepemimpinan dan lain-lain.

Dari semua populasi ini harus dapat ditegaskan dan ditemukan ciri-ciri atau sifat-sifat (analisa ciri//faktor) bila akan dijadikan populasi dari suatu obyek penelitian. (Kartini, Kartono, 1986:119)

Didalam melaksanakan penelitian populasi yang telah dilakukan dimana obyek penelitiannya adalah para peserta didik/warga belajar yang disebut sebagai awak kabin berpengalaman (pramugara/pramugari) pesawat Garuda Indonesia, yang sudah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh Koperasi Pegawai Negeri Sipil (Kopensi) Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung, pada tahun 1995.

Penelitian ini melibatkan antara lain Koordinator Unit Pendidikan dan Penataran beserta staf, para tenaga pengajar sebagai sumber belajar, para

senior/instruktur, manajemen dan staf Garuda Indonesia, serta para peserta pelatihan sebagai peserta didik/warga belajar. Peserta didik yang telah mengikuti pelatihan di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung sebanyak 54 peserta didik.

Pada pelatihan ini hanya dibatasi pada aspek dampak/pengaruh pelatihan terhadap kinerja dalam lingkungan pekerjaan sebagai awak kabin berpengalaman pada PT. Garuda Indonesia, untuk dapat dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu pelatihan khususnya dalam pengembangan sumber daya manusia pasca pelatihan. Di lain pihak juga sebagai penyelenggara pelatihan akan dapat dilihat sejauh mana kebutuhan menyangkut mengenai materi, pengajar, waktu, tempat yang selama ini mereka dapatkan.

B. Metode Penelitian

Sebelum menguraikan mengenai metode penelitian, akan diuraikan terlebih dahulu mengenai arti metode dan penelitian. Menurut Poerwadarminta (1976), metode adalah cara yang telah teratur dan terpikir baik-baik untuk mencapai suatu maksud. *The America Heritage Dictionary* mengemukakan bahwa metode adalah “*A means of manner of procedures especially regular and systematic way of accomplishing anything ... method emphasizes procedures according to detailed, logically ordered*” (Morris, 1976:829)

Sedangkan menurut Kamus Bahasa Indonesia, metode adalah “cara kerja yang bersistem untuk memudahkan pelaksanaan suatu kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan” (Muchond, dkk : 580-581). Berdasarkan ketiga pengertian tersebut dapat didefinisikan bahwa metode adalah prosedur yang disusun secara

teratur dan logis yang dituangkan dalam suatu rencana kegiatan untuk mencapai suatu tujuan. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa unsur-unsur metode mencakup prosedur, sistematis, logis, terencana, dan aktivitas untuk mencapai tujuan. (Sudjana, 1993:5).

Untuk pengertian penelitian atau research atau istilah populer disebut dengan pengumpulan data, merupakan sarana fundamental untuk memahami kesulitan dan menemukan penyelesaian bagi suatu masalah secara ilmiah. Penelitian tersebut merupakan penyelidikan yang dilakukan secara cermat guna menanggapi dan memecahkan masalah tersebut. Dengan demikian metode penelitian adalah merupakan suatu cara yang teratur dan terpikir baik-baik untuk meneliti persoalan atau permasalahan yang muncul kemudian dicarikan jalan keluarnya guna untuk tujuan yang diinginkan.

Rochman Natawidjaja (1986:2) menjelaskan mengenai apa yang disebut dengan penelitian. Penelitian adalah suatu proses penelaahan yang teliti, teratur dan sistematis dalam mencari fakta atau prinsip; atau suatu penyelidikan yang cermat untuk memecahkan masalah atau mengambil keputusan. Lebih lanjut, penelitian dapat diartikan sebagai kegiatan yang ditujukan untuk meningkatkan kemampuan dalam memahami, menjelaskan, meramalkan dan mengendalikan kejadian-kejadian tertentu. Dalam mendefinisikan penelitian itu beberapa ciri khas, yaitu bahwa penelitian :

1. Merupakan kegiatan untuk mencapai fakta beserta artinya atau implikasinya dilambangkan dengan masalah tertentu, kegiatan itu dilakukan secara jujur, ulet dan cerdas.

2. Adalah suatu cara berpikir yang sistematis dan halus dengan menggunakan alat-alat perlengkapan dan prosedur tertentu untuk memperoleh pemecahan masalah yang lebih memadai, dibandingkan dengan cara pemecahan masalah lain.
3. Adalah cara untuk mempelajari masalah-masalah yang pemecahannya harus diperoleh dengan menggunakan fakta sebagian ataupun seluruhnya.
4. Bertujuan untuk memberikan sumbangan ke arah pemecahan masalah dalam bidang tertentu misalnya (pendidikan; ekonomi) dengan menggunakan cara ilmiah atau filosofis, yaitu cara berpikir kritis dan reflektif.
5. Adalah cara untuk mengambil keputusan berdasarkan data yang sengaja dikumpulkan untuk mendukungnya.

Proses penelitian erat kaitannya dengan berpikir reflektif seperti yang dikemukakan oleh John Dewey dan T.L. Kelly, bahkan berpikir itu merupakan penelitian (Whitney, 1960:3). Sejalan dengan berpikir reflektif, maka proses penelitian dapat dijabarkan dalam langkah sebagai berikut (Whitney, 1960:23).

1. Memilih bidang topik atau subyek penelitian.
2. Menelaah bidang penelitian untuk memahami masalah penelitian.
3. Menelaah kepustakaan (teori dan temuan penelitian sebelumnya) yang relevan dengan masalah penelitian.
4. Merumuskan dan membataskan masalah penelitian.
5. Menjabarkan dan membeda-bedakan unsur-unsur yang terdapat di dalam masalah penelitian.

6. Mengaplikasikan unsur-unsur itu menurut hubungannya (langsung atau tidak langsung) dengan data atau evidens.
7. Menentukan data atau evidensi yang dibutuhkan berdasarkan penggolongan unsur-unsur dalam masalah tersebut.
8. Menetapkan daya guna data atau evidensi yang dibutuhkan.
9. Menguji dapat tidaknya masalah tersebut dipecahkan.
10. Mengumpulkan data dan informasi.
11. Menyusun data yang diperoleh secara sistematis sebagai persiapan untuk analisis data selanjutnya.
12. Menganalisis dan menafsirkan data dan evidensi.
13. Mengatur dan menyusun data untuk disajikan.
14. Memilih dan menggunakan kutipan, rujukan dan catatan-catatan.
15. Mengembangkan bentuk dan gaya penyajian hasil penelitian yang telah dilakukan.

Penelitian yang penulis lakukan adalah merupakan penelitian yang bersifat evaluatif, artinya bahwa penelitian tersebut memiliki nilai tersendiri terutama menyangkut hasil akhir yang perlu mendapatkan evaluasi sebagai bahan masukan kepada pihak penyelenggara, dalam pelaksanaannya diperlukan suatu metode yang memiliki potensi untuk mengungkapkan permukaan mengenai persoalan secara jelas dan tuntas. Dengan kata lain bahwa penelitian evaluatif ini dimaksudkan untuk mengevaluasi pengaruh/dampak suatu pelatihan terhadap kinerja. Berdasarkan pertimbangan ini maka metode yang dipilih adalah metode kualitatif, dimana peneliti ikut berpartisipasi dalam kegiatan yang diteliti.

Data kualitatif adalah merupakan wujud kata-kata daripada deretan angka-angka, senantiasa menjadi bahan utama bagi ilmu-ilmu sosial tertentu, terutama dalam bidang antropologi, sejarah dan ilmu politik. Walaupun demikian, pada dasawarsa terakhir, telah semakin banyak peneliti dalam bidang-bidang ilmu yang secara tradisional mendasarkan diri pada pendekatan kualitatif (psikologi, sosiologi, ilmu bahasa, administrasi umum, evaluasi program, dan lain-lain).

Data kualitatif sangat menarik, sebagai sumber dan deskripsi yang luas, berlandaskan kokoh, serta memuat penjelasan tentang proses-proses yang terjadi dalam lingkup setempat. Dengan data kualitatif diharapkan dapat mengikuti dan memahami alur peristiwa secara kronologis, menilai sebab akibat dalam lingkup pikiran orang-orang setempat, dan memperoleh penyelesaian yang banyak dan bermanfaat. Suatu yang perlu digaris bawahi bahwa dengan data kualitatif lebih condong membimbing untuk memperoleh temuan-temuan yang tidak diduga sebelumnya dan untuk membentuk kerangka teoritis baru. Smith (1978), mengemukakan penemuan-penemuan dari penelitian kualitatif mempunyai mutu "Yang tak dapat disangkal" Rist (1980), yaitu penelitian mengenai "*Blitzkrieg-ethnography*" (entografi gerak cepat).

Perluasan penelitian kualitatif terus berlanjut dengan dorongan yang cukup besar dari para ahli metodologi (misalnya :Snow, 1974; Cronbach, 1975; Campbell, 1975; Cook and Campbell, 1979). Tuntutan-tuntutan umum ini lebih ditambah pula dengan hal-hal lainnya. Penelitian kualitatif bukan semata-mata kawasan kerja peneliti lapangan yang bekerja sendirian membenarkan diri dalam suatu latar (*setting*) lokal, tetapi saat ini kerap kali menjadi bagian dari usaha-usaha "situs-

ganda, metode ganda” (Smithy and Louis, 1982), yaitu suatu gabungan penelitian kualitatif dan kuantitatif yang dilakukan oleh suatu tim.

Pada hakekatnya penelitian kualitatif adalah menjamah orang-orang dalam lingkup hidupnya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka terhadap dunia sekitarnya (Nasution, 1992:5).

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode kualitatif yang diharapkan dapat memenuhi terhadap tuntutan penelitian. Pertimbangan tersebut didasarkan kepada dan sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Burges (1985:84) adalah sebagai berikut :

1. Fokus penelitian diperoleh dari hasil observasi saat ini, tetapi memiliki kaitan dengan konteks sosial, budaya dan jaringan sejarah.
2. Penelitian dilakukan secara intensif, dimana penelitian terlihat dalam situasi sosial penelitian.
3. Instrumen utama penelitian adalah peneliti.
4. Hanya terdapat sejumlah kecil pertanyaan penelitian yang kemudian dikembangkan pada saat penelitian berlangsung.
5. Dipergunakan wawancara informal yang tidak berstruktur penelitian.
6. Dipergunakan berbagai teknik pelengkap sebagai komplemen penelitian.
7. Keputusan yang berhubungan dengan pengumpulan data dan analisisnya dilakukan langsung di lapangan.
8. Proses penelitian sejauh mungkin tidak mengganggu kehidupan sosial penelitian.

9. Kesempatan penelitian merupakan produk bersama antara yang meneliti dengan pihak yang diteliti.

C. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan sifat penelitian, maka sumber data-data bersifat historis. Dimana sumber data yang diperoleh berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan terdahulu, adalah para peserta didik yang kedudukan sehari-harinya sebagai karyawan awak kabin berpengalaman di PT. Garuda Indonesia, yang telah mengikuti program pelatihan melalui Unit Diktar Kopensi STP Bandung sebagai pihak penyelenggara program.

Data yang diharapkan, dikumpulkan dengan menggunakan teknik pengamatan langsung dan wawancara, guna memperoleh data primer. Dalam upaya memenuhi tingkat obyektivitas yang lebih relevan terutama menyangkut mengenai kepentingan analisis, dipergunakan teknik observasi partisipatif, dimana peneliti terjun langsung bersama-sama dengan obyek (peserta didik), wawancara dalam studi literatur.

Data kualitatif adalah merupakan data komplemen terutama berhubungan dengan latar belakang pendidikan peserta pelatihan, yang akan dijadikan obyek penelitian. Bagian terpenting dari penelitian ini adalah analisis dan interpretasi data. Dengan memperhatikan waktu pengumpulan data, kemudian data tersebut dianalisis setelah terkumpul. Dengan demikian analisis selama proses penelitian dapat mempertajam dan memperdalam analisis akhir.

Analisis ditujukan untuk mengukur keberhasilan suatu pelatihan, khususnya dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan sikap sumber daya manusia pasca pelatihan bagi peserta dalam posisi sebagai awak kabin berpengalaman. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan dalam upaya penarikan makna dan implikasi dari penelitian yang dilakukan. Selain diharapkan terwujud deskripsi analisis berupa hubungan atau kaitan dari berbagai data yang dikumpulkan. Selanjutnya dapat dikembangkan pula teori substantif yang berhubungan dengan pengaruh suatu pelatihan terhadap kinerja.

Seperti sudah dikemukakan sebelumnya bahwa penelitian mengenai dampak suatu pelatihan terhadap kinerja demikian pentingnya, terutama dalam upaya meningkatkan sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan dunia kerja yang menuntut standar yang lebih dari masa ke masa, sehingga mampu bersaing dengan perusahaan-perusahaan penerbangan lainnya, sedemikian pentingnya pelatihan bagi awak kabin berpengalaman. Selain pengetahuan, keterampilan, sikap yang ditonjolkan adalah aspek psikologi pelayanan yang memberikan andil yang besar dalam melakukan tugas pekerjaan sehari-harinya dalam melayani pengguna jasa pesawat terbang Garuda Indonesia.

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian maka jawaban terhadap permasalahan di atas berdasarkan pengamatan penulis dapat diperoleh melalui studi kasus pada pelatihan awak kabin berpengalaman PT. Garuda Indonesia di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

D. Proses Pengumpulan Data dan Analisis Data

Dengan mengacu pada landasan pemikiran di atas tersebut dalam proses pengumpulan dan analisis data, maka akan didahului dengan uraian mengenai hakikat studi kualitatif, baik menyangkut studi deskriptif maupun studi kasus, instrumen penelitian, jaminan validitas dan reabilitas, kronologis penelitian, proses pengumpulan dan analisis data.

1. Hakikat Studi Kualitatif Deskriptif dan Studi Kasus

Hakikat dari suatu fenomena atau peristiwa dalam metode kualitatif adalah totalitas (Nama Sudjana dan Ibrahim, 1989:195). Dalam proses pengumpulan data dan analisis data penelitian ini merujuk pada norma ataupun kaidah-kaidah yang berlaku dalam studi kualitatif baik sebagai studi kualitatif deskriptif ataupun sebagai studi kualitatif kasus. Setiap data yang terkumpul secara langsung diuji kemudian dianalisis lebih tajam yang semuanya diperoleh dari kegiatan/kehidupan sehari-hari.

Ketepatan interpretasi bergantung kepada ketajaman analisis, obyektivitas, sistematis yang berlaku pada studi kualitatif deskriptif dan studi kualitatif kasus.

Sebagai suatu penelitian deskriptif, maka penelitian ini menganut prinsip konvergen, dari kajian yang sifatnya luas ke segi yang lebih spesifik, dengan sistem pengumpulan data mengikuti pola salju bergulir (Schegel, 1974:7).

Goetz dan La Conte mengatakan bahwa penelitian ini tidak dapat dipisahkan dari transisi budaya, sosialisasi, perubahan budaya dan kepribadian

(1981:65). Dilihat dari studi deskriptif sebagai bagian studi kualitatif, penelitian ini menekankan kepada program dan pengalaman orang-orang sesuai dengan program tersebut, yang dalam hal ini adalah program pelatihan Unit Diklat Kopensi STP Bandung dan orang-orang atau pihak yang terkait dalam program tersebut.

Laporan penelitian ini akan disajikan dalam bentuk tinjauan yang mendalam dan rinci, meliputi pengamatan dan pengalaman penulis dalam menelusuri dampak pelatihan terhadap kegiatan sehari-hari atau kegiatan yang sedang berlangsung. Dengan demikian studi ini akan mencakup kegiatan maupun kejadian. Selanjutnya dalam mengikuti pola sebagai studi kasus ditetapkan ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

Pertama, data yang menyangkut dampak penelitian terhadap kinerja dikumpulkan secara menyeluruh dan diupayakan menggunakan data primer. Selanjutnya semua informasi yang ada dipilih dan diperbaiki, data yang kurang pas akan diluruskan, bagian demi bagian dirangkai serasi antara satu dengan lainnya, serta disajikan sesuai dengan keberurutan data, dan diperhalus sesuai topik.

2. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian naturalistik, penelitian sendirilah yang menjadi instrumen utama. Terjun ke lapangan serta berusaha sendiri mengumpulkan informasi melalui observasi atau wawancara yang dilakukannya sering bersifat terbuka dan berstruktur (Nasution, 1988:54). Metode naturalistik mengutamakan manusia sebagai instrumen penelitian dikarenakan mempunyai

adaptabilitas yang tinggi, jadi senantiasa dapat menyesuaikan diri dengan situasi berubah-ubah yang dihadapi dalam penelitian ini.

Kartini, Kartono (1986:142) menegaskan pengertian observasi adalah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Sedangkan tujuannya adalah mengerti ciri-ciri dan luasnya signifikansi dan interelasinya elemen-elemen tingkah laku manusia pada fenomena sosial serba kompleks, dalam pola-pola kultural tertentu.

Sedangkan pengertian wawancara (*interview*) menurut Kartini, Kartono (1930:171) yaitu suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu ini merupakan proses tanya jawab lisan, dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik (*interview* = berbincang-bincang, tanya jawab. Asal kata *entrevue* = perjumpaan sesuai dengan perjanjian sebelumnya).

Dari pengertian mengenai observasi dan wawancara tersebut di atas, peneliti melakukan pengamatan dilapangan. Adapun instrumen penelitian yang digunakan mengacu kepada pedoman observasi. Pedoman ini digunakan secara dinamis, maksudnya adalah dengan menggunakan pedoman observasi dapat diperluas sesuai dengan guna dan kondisi. Sedangkan wawancara digunakan untuk melengkapi selain dari catatan peristiwa, dokumen resmi dan dokumen pribadi. Dokumen resmi yang diperoleh dari perkembangan segi-segi yang berkaitan erat dengan dampak dari suatu hasil pelatihan.

3. Validitas dan Reliabilitas Penelitian

Validitas membuktikan bahwa apa yang diamati oleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya ada dalam dunia kenyataan, dan apakah penjelasan yang diberikan tentang dunia memang sesuai dengan yang sebenarnya ada atau terjadi (Nasution, 1992:105).

Dengan demikian bahwa pengertian validitas merupakan alat ukur yang berfungsi untuk mengukur dengan tepat mengenai gejala-gejala sosial tertentu. Alat tersebut disebut sebagai *valid* atau jitu (Kartini, Kartono, 1986:99).

Sehubungan dengan reliabilitas berkenaan dengan pertanyaan apakah penelitian itu dapat diulangi atau direplikasi oleh peneliti lain dan menelurkan hasil yang sama bila menggunakan metode yang sama. Jadi reliabilitas menunjukkan adanya konsistensi, yakni memberikan hasil yang konsisten atau kesamaan hasil yang dapat dipercaya (Nasution, 1992:108).

Validitas dan reliabilitas dilakukan dengan melakukan pengumpulan pengamatan untuk mendapatkan hasil secara esensial sama, walaupun selalu diperhatikan bahwa dalam latar belakang penelitian sosial diakui tidak ada dua peristiwa yang terjadi dalam kondisi yang benar-benar sama (Mimbar Pendidikan, 1980:118).

Peningkatan validitas dan reliabilitas penelitian dilakukan dengan triangulasi, yaitu dengan cara mengkonfrontasikan suatu yang lain di luar data dalam upaya mengecek kebenarannya (Moleong, 1989:195).

Adapun sumber triangulasi yang peneliti laksanakan diantaranya adalah para Instruktur sebagai sumber belajar, Pimpinan, Staf, Instruktur PT. Garuda

Indonesia sebagai perusahaan BUMN yang menugaskan para peserta, para *Manager Airlines* sebagai pengawas.

E. Tahapan Kegiatan Penelitian

Kegiatan penelitian terdiri dari tahap pralapangan, pekerjaan lapangan dan analisis data.

Tahap pralapangan termasuk didalamnya adalah studi dokumentasi, studi literatur, peninjauan terhadap latar belakang penelitian, mengurus perijinan dan pengumpulan informasi. Dimulai sejak bulan Agustus 1996. Tahap pekerjaan lapangan dimulai sejak Nopember 1996 meliputi tahapan pengamatan dan wawancara. Sesuai dengan hasil pengamatan, tahap pekerjaan lapangan ini dalam kesempatan tertentu bersamaan dengan proses analisis data yang berlangsung sampai dengan bulan Januari 1997.

Hasil studi lapangan setelah melalui tahapan "Theorizing", pengolahan dan analisis umum, kemudian ditampilkan dalam bentuk laporan dan kemudian dilakukan penelaahan ulang.

Dari hasil paparan pada bab ini akhirnya dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara pendidikan luar sekolah melalui program pelatihan terhadap kinerja, dalam konteks awak kabin berpengalaman yang masih perlu menambah wawasan dan pengetahuan dalam kaitan dengan profesi sebagai pelayan di penerbangan jasa Garuda Indonesia.

Dari hasil pelatihan yang mencakup wawasan dan pengetahuan diharapkan bahwa :

1. Semakin baik wawasan yang dimiliki oleh para awak kabin akan semakin baik pula pelayanan yang diberikan terhadap para pengguna jasa.
2. Semakin tinggi pengetahuan yang dimiliki oleh para awak kabin berpengalaman akan semakin tinggi pula kinerjanya.

Dari aspek wawasan yang mencakup quality yang mengarah kepada sikap, dimana indikatornya adalah penampilan, perilaku dan antisipasi, untuk itu penulis kemukakan beberapa hipotesis antara lain :

1. Apabila kualitas, sikap yang diperlihatkan oleh para awak kabin berpengalaman meningkat maka akan meningkat pula pelayanan para awak kabin berpengalaman kepada para pelanggan.
 - a. Penampilan
Semakin baik penampilan para awak kabin berpengalaman akan semakin baik pula pelayanannya.
 - b. Perilaku
Semakin baik perilaku yang ditampilkan oleh para awak kabin berpengalaman akan semakin baik pula pelayanannya.
 - c. Antisipasi
Semakin baik antisipasi yang diperagakan oleh para awak kabin berpengalaman akan semakin baik pula pelayanannya.

Sedangkan aspek pengetahuan yang termasuk kedalam Skill, Productivity dan Knowledge beserta indikator-indikatornya, penulis mengajukan hipotesis-hipotesis sebagai berikut :

2. Skill, apabila skill meningkat maka akan meningkat pula kinerjanya.
 - a. Semakin meningkat ketepatan pelayanan semakin meningkat pula kinerjanya.
 - b. Semakin baik komunikasi akan semakin baik pula kinerjanya.
 - c. Semakin baik informasi akan semakin baik pula kinerjanya.
 - d. Semakin baik penanganan keluhan pelanggan semakin baik terhadap peningkatan kinerja.
 - e. Semakin meningkat menawarkan produk semakin meningkat pula kinerjanya.

3. Produktifitas

Apabila produktifitas para awak kabin berpengalaman meningkat maka akan meningkat pula kinerjanya.

Semakin baik kemampuan para awak kabin dalam melayani pelanggan akan semakin baik pula kinerjanya.

4. Knowledge

Apabila knowledge para awak kabin berpengalaman meningkat maka akan meningkat pula kinerjanya.

- a. Semakin meningkat pengetahuan makanan dan minuman para awak kabin berpengalaman semakin meningkat pula kinerjanya.
- b. Semakin meningkat pengetahuan para awak kabin berpengalaman mengenai kapasitas tempat duduk semakin meningkat pula kinerjanya.

F. Penjabaran Konsep Penelitian

Untuk lebih mengarahkan mengenai pembahasan yang penulis teliti, maka cakupan kinerja adalah merupakan gabungan dari teori "*Food and Beverage*

Management, Quality of Service, dan Restaurant Management and Industrial Management” Marusan Tokyo (Benjamin, Dale, Yale, 1976:508) dengan uraian sebagai berikut :

1. *Quality*
2. *Skill*
3. *Productivity*
4. *Knowledge*

Berdasarkan teori di atas, penulis menentukan kinerja dalam keterkaitan dengan penelitian yang akan berpengaruh terhadap perubahan perilaku peserta didik, seperti :

1. *Quality* / Kualitas, dimana ada beberapa aspek yang mencakup kualitas yaitu :
Sikap, penampilan, perilaku, dan antisipasi.
2. *Skill* / Keterampilan
Ketepatan pelayanan, komunikasi, penjelasan menu dan produk, handling complaint, dan suggestive selling.
3. *Productivity* / Produktivitas
Kemampuan melayani, dan jumlah ideal awak kabin.
4. *Knowledge* / Pengetahuan
Pengetahuan makanan (menu), pengetahuan minuman, dan sitting capacity.

Keempat kriteria termasuk beberapa variabel didalamnya merupakan suatu guidance/panduan yang mutlak yang harus dimiliki oleh setiap awak kabin berpengalaman.

Untuk lebih jelasnya penulis uraikan pada tabel berikut ini :

Tabel 3

PENJABARAN KONSEP PENELITIAN

No.	TEORI	EMPIRIK	ANALITIK	OPERASIONAL
I.	Quality	<ul style="list-style-type: none"> ● SIKAP Penampilan ● Uniform (Baju, celana, rok, scarf/dasi, badge, sepatu hitam) 	Jawaban Purser tentang uniform lengkap dan dipakai saat melaksanakan tugas	<p>Apakah pada saat melaksanakan tugas, para awak kabin memakai seragam lengkap ?</p> <p> <input type="checkbox"/> Sangat lengkap <input type="checkbox"/> Lengkap <input type="checkbox"/> Cukup Lengkap <input type="checkbox"/> Tidak lengkap </p>
		Perilaku <ul style="list-style-type: none"> ● Ramah tamah ● Ekspresi wajah ● Tersenyum ● Bicara secukupnya 	Jawaban Purser tentang keramah tamahan, ekspresi wajah, tersenyum, bicara secukupnya yang paling ideal saat melaksanakan tugas	<p>Bagaimanakah keramah tamahan yang diperlihatkan oleh para awak kabin ketika menyambut kedatangan pengguna jasa ?</p> <p> <input type="checkbox"/> Sangat ramah <input type="checkbox"/> Ramah <input type="checkbox"/> Cukup ramah <input type="checkbox"/> Tidak ramah </p>

No.	TEORI	EMPIRIK	ANALITIK	OPERASIONAL
		Antisipasi <ul style="list-style-type: none"> ● Perhatian ekstra ● Tanggap/siap untuk membantu 	Jawaban Purser tentang perhatian ekstra dan tanggap terhadap kepentingan pengguna jasa untuk dilayani.	Bagaimana kesigapan para awak kabin terhadap pengguna jasa yang kelihatannya memerlukan bantuan ? <input type="checkbox"/> Sangat sigap <input type="checkbox"/> Sigap <input type="checkbox"/> Cukup sigap <input type="checkbox"/> Tidak sigap
		<ul style="list-style-type: none"> ● Kondisi cuaca buruk ● Kerusakan teknis ● Kesehatan 	Jawaban Purser tentang penyampaian cuaca, kerusakan, dan kesehatan kepada para pengguna jasa	Bagaimana penyampaian awak kabin apabila terjadi cuaca buruk, kerusakan teknis, dan kesehatan terhadap para pengguna jasa ? <input type="checkbox"/> Sangat jelas <input type="checkbox"/> Jelas <input type="checkbox"/> Cukup Jelas <input type="checkbox"/> Kurang jelas
2.	Skill	Ketepatan <ul style="list-style-type: none"> ● Pelayanan snack dan minuman 	Jawaban Purser tentang waktu yang paling tepat dalam pelayanan pengguna jasa.	Bagaimanakah waktu pelayanan makanan dan minuman yang dilakukan oleh para awak kabin. untuk penerbangan : A. Jarak Pendek <input type="checkbox"/> Sangat tepat <input type="checkbox"/> tepat <input type="checkbox"/> Cukup tepat <input type="checkbox"/> Tidak tepat
		<ul style="list-style-type: none"> ● Pelayanan makanan dan minuman 		B. Jarak Menengah <input type="checkbox"/> Sangat tepat <input type="checkbox"/> tepat <input type="checkbox"/> Cukup tepat <input type="checkbox"/> Tidak tepat
		<ul style="list-style-type: none"> ● Pelayanan makanan dan minuman lengkap 		C. Jarak Jauh <input type="checkbox"/> Sangat tepat <input type="checkbox"/> Tepat <input type="checkbox"/> Cukup tepat <input type="checkbox"/> Tidak tepat

No.	TEORI	EMPIRIK	ANALITIK	OPERASIONAL
		Komunikasi <ul style="list-style-type: none"> ● Informasi ● Penggunaan alat dengan peragaan. ● Larangan dan penggunaan Safety Belt 	Jawaban Purser tentang kemampuan para awak kabin dalam memberikan informasi kepada para pengguna jasa	Bagaimana informasi yang disampaikan oleh para awak kabin selama dalam perjalanan <input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup baik <input type="checkbox"/> Tidak baik
		Penjelasan mengenai Menu dan Produk lain seperti : <ul style="list-style-type: none"> ● Makanan dan minuman ● Bahan, proses, saus, garnish, dll. ● Wine, spirit, juice, soft drink, dll. 	Jawaban Purser tentang kemampuan awak kabin dalam memberikan penjelasan mengenai menu	Bagaimana komunikasi yang dilakukan oleh awak kabin terhadap pengguna jasa yang meminta penjelasan mengenai makanan dan minuman. <input type="checkbox"/> Sangat jelas <input type="checkbox"/> jelas <input type="checkbox"/> Cukup jelas <input type="checkbox"/> Tidak jelas
		Handling complaint Prosedur yang benar <ul style="list-style-type: none"> ● Tenang ● Mendengarkan ● Meminta maaf ● Menjelaskan masalah 	Jawaban purser tentang prosedur yang benar dalam menangani keluhan pengguna jasa.	Bila pengguna jasa mengeluh mengenai pelayanan yang telah dilakukan/diberikan oleh para awak kabin, bagaimana tindakan awak kabin terhadap keluhan tamu. <input type="checkbox"/> Sangat memuaskan <input type="checkbox"/> Memuaskan <input type="checkbox"/> Cukup memuaskan <input type="checkbox"/> tidak memuaskan
		Suggestive selling <ul style="list-style-type: none"> ● Menawarkan dengan baik tanpa ada unsur paksaan. ● Peluang meningkatkan tingkat penjualan produk. 	Jawaban Purser tentang kemampuan awak kabin dalam menawarkan produk lain.	Bagaimana kemampuan para awak kabin dalam menawarkan produk kepada pengguna jasa ? <input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup baik <input type="checkbox"/> Tidak baik

No.	TEORI	EMPIRIK	ANALITIK	OPERASIONAL
3.	Produktifitas	<p>Kemampuan melayani :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 30 - 40 orang 	<p>Jawaban Purser tentang kemampuan rata-rata paling tepat dalam melayani para pengguna jasa.</p>	<p>Bagaimana kemampuan rata-rata para awak kabin dalam melayani kebutuhan pengguna jasa untuk setiap penerbangan :</p> <p>A. Jarak pendek</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup baik <input type="checkbox"/> Tidak baik</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ● 41 - 50 orang 		<p>B. Jarak Menengah</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup baik <input type="checkbox"/> Tidak baik</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ● 51 - 60 orang 		<p>C. Jarak Jauh</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup baik <input type="checkbox"/> tidak baik</p>
		<p>Jumlah ideal awak kabin :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 1 - 3 orang 	<p>Jawaban Purser mengenai jumlah rata-rata awak kabin yang paling ideal dalam melayani kebutuhan pengguna jasa.</p>	<p>Apakah jumlah awak kabin rata-rata memadai untuk setiap penerbangan :</p> <p>A. Jarak Pendek</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup baik <input type="checkbox"/> tidak baik</p>
		<ul style="list-style-type: none"> ● 3 - 5 orang 		<p>B. Jarak Menengah</p> <p><input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup baik <input type="checkbox"/> tidak baik</p>

No.	TEORI	EMPIRIK	ANALITIK	OPERASIONAL
		<ul style="list-style-type: none"> ● 6 orang atau lebih 		C. Jarak Menengah <input type="checkbox"/> Sangat baik <input type="checkbox"/> Baik <input type="checkbox"/> Cukup baik <input type="checkbox"/> tidak baik
4.	Knowledge	Pengetahuan makanan (Menu) <ul style="list-style-type: none"> ● Vanaigrette sauce 		Vanaigrette sauce adalah jenis saus yang paling tepat digunakan untuk penyajian salad <input type="checkbox"/> Sangat setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Kurang setuju <input type="checkbox"/> tidak setuju
		<ul style="list-style-type: none"> ● Demi Glace sauce 	Jawaban purser tentang saus yang paling cocok untuk penyaji di daging yang berwarna merah.	Demi Glace Sauce adalah jenis saus yang paling tepat digunakan untuk penyajian daging yang berwarna merah. <input type="checkbox"/> Sangat setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju
		<ul style="list-style-type: none"> ● Liason - bahan pengental jenis soup 	Jawaban Purser tentang bahan pengental yang paling baik untuk soup.	Bahan pengental untuk membuat soup disebut liason. Bagaimana menurut Saudara <input type="checkbox"/> Sangat setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Kurang setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju
		Pengetahuan minuman <ul style="list-style-type: none"> ● Dry Martini (Apperitif). 	Jawaban Purser tentang minuman pembuka yang tepat untuk disajikan.	Dry Martini Cocktail adalah jenis minuman campuran yang biasa disajikan sebelum makanan disajikan. <input type="checkbox"/> Sangat setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Kurang setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju

No.	TEORI	EMPIRIK	ANALITIK	OPERASIONAL
		<ul style="list-style-type: none"> Juices, minuman pembuka untuk sarapan pagi. 	Jawaban Purser tentang jenis minuman pembuka yang paling cocok sebelum sarapan pagi.	Untuk minuman pagi hari biasanya disajikan berbagai jenis juices. <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju
		Sitting capacity (Kapasitas tempat duduk) <ul style="list-style-type: none"> FOKKER 100/200 	Jawaban purser tentang jumlah tempat duduk yang paling tepat untuk setiap penerbangan.	Jumlah tempat duduk untuk jenis pesawat FOKKER F100/100 adalah antara 80 - 120 tempat duduk. <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Cukup setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju
		<ul style="list-style-type: none"> BOEING 737 	Jawaban Purser tentang jumlah tempat duduk yang paling tepat untuk jenis pesawat BOEING 737.	Jumlah tempat duduk untuk jenis pesawat BOEING 737 adalah antara 120 - 200 kursi. <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Kurang setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju
		<ul style="list-style-type: none"> BOEING 747 DC-10 Airbus 	Jawaban Purser tentang Jumlah tempat duduk yang paling tepat untuk jenis pesawat BOEING 747, DC-10 dan Airbus.	Jumlah tempat duduk jenis pesawat BOEING 747, DC-10 dan Airbus adalah antara 200 - 400 tempat duduk. <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Sangat setuju <input type="checkbox"/> Setuju <input type="checkbox"/> Kurang setuju <input type="checkbox"/> Tidak setuju

G. Hubungan antara Quality dengan Pelayanan dan hubungan antara Skill, Productivity & Knowledge terhadap Kinerja.

Seperti yang sudah diutarakan sebelumnya bahwa cakupan quality yang mencerminkan sikap para awak kabin, dimana indikator-indikator satu sama lainnya saling berhubungan erat dalam menunjang pelaksanaan tugas sehari-hari. Quality termasuk kedalam wawasan yang perlu ditambah untuk melengkapi kekurangan yang ada para awak kabin dalam melayani para pengguna jasa/pelanggan. Adapun uraiannya adalah sebagai berikut :

1. Quality cerminan sikap yang akan diperlihatkan dalam penampilan para awak kabin dalam melaksanakan tugas sehari-hari, harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - a. Quality adalah cerminan sikap yang akan diperlihatkan dalam hal penampilan para awak kabin berpengalaman dalam melaksanakan tugas sehari-hari, harus sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
 - b. Quality adalah cerminan sikap yang akan diperlihatkan dalam perilaku awak kabin berpengalaman, dimana akan menyangkut keramah-tamahan, ekspresi wajah, senyum dengan bicara harus mengacu kepada etika pelayanan.
 - c. Quality adalah cerminan sikap yang akan diperlihatkan oleh para awak kabin berpengalaman dalam mengantisipasi apapun yang diperlukan oleh para pelanggan.
2. Skill atau keterampilan para awak kabin berpengalaman termasuk kedalam pengetahuan yang akan berpengaruh terhadap kinerja; uraiannya sebagai berikut :

- a. Ketepatan pelayanan dalam penyajian makanan dan minuman baik untuk snack, makanan dan minuman lengkap harus sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan.
 - b. Komunikasi, penyampaian informasi yang harus diketahui oleh para pelanggan harus dapat disampaikan sesuai dengan waktu yang ditetapkan.
 - c. Penjelasan produk yang diberikan oleh para awak kabin berpengalaman harus lengkap, terutama menyangkut makanan maupun minuman yang akan disajikan selama penerbangan.
 - d. Penanganan keluhan, para awak kabin berpengalaman dalam menangani keluhan pelanggan harus mengetahui langkah-langkah yang benar dalam mengatasinya.
 - e. Suggestive selling, menawarkan produk sebagai tambahan income/pendapatan kepada pelanggan harus diketahui teknik serta cara yang benar.
3. Produktifitas, adalah merupakan kemampuan para awak kabin berpengalaman dalam melayani para pelanggan, dengan demikian akan terlihat produktifitas para awak kabin dengan jumlah tempat duduk yang terdapat di setiap penerbangan.
4. Knowledge atau pengetahuan yang mencakup makanan yang mengarah kepada jenis makan, jenis saus, salad, soup serta makanan penutup, yang setiap saat kemungkinan tamu akan menanyakan mengenai menu yang disajikan. Untuk pengetahuan minuman perlu diketahui jenis minuman pembuka, penyerta dan penutup serta teknik dan cara penyajiannya.

Sedangkan untuk pengetahuan tambahan perlu diketahui pula jumlah masing-masing kapasitas setiap pesawat baik untuk jarak pendek, menengah dan jarak terjauh.

Untuk membuktikan hipotesis yang penulis ajukan tersebut di atas, pada tahap berikutnya penulis akan memberikan jawaban melalui hasil olahan data penelitian yang akan dijelaskan pada bab selanjutnya yaitu Bab IV.

