

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Sampel Penelitian

Lokasi penelitian penulis adalah SMK Negeri 2 Baleendah, bertempat di Jln. RAA Wiranata Kusumah, Baleendah Kabupaten Bandung yang berada di lingkungan wilayah Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Bandung. Alasan penulis memilih SMK Negeri 2 Baleendah sebagai lokasi penelitian adalah adanya sebuah permasalahan yang membuat penulis merasa perlu untuk melakukan penelitian disini.

Populasi dalam penelitian ini adalah siswa yang telah mengikuti pembelajaran Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” dan telah mengikuti Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” yaitu seluruh siswa Kelas XI Program Keahlian Jasa Boga SMK Negeri 2 Baleendah. Jumlah siswa sebanyak 144 orang yang terbagi dalam 4 kelas seperti pada tabel berikut :

Tabel 3.1
Daftar Rincian Siswa Kelas XI Program Keahlian Jasa Boga
SMK Negeri 2 Baleendah Angkatan 2012/2013

No.	Kelas	Jumlah Siswa
1.	XI Jasa Boga 1	36 orang
2.	XI Jasa Boga 2	37 orang
3.	XI Jasa Boga 3	37 orang
4.	XI Jasa Boga 4	34 orang
Jumlah Total		144 orang

Sumber : Tata Usaha SMK Negeri 2 Baleendah

Untuk mereduksi obyek penelitian, penulis melakukan generalisasi dengan cara mengambil sampel penelitian. Sutrisno, Hadi dalam Narbuko dan Achmadi (2004:107) mengemukakan bahwa “sampel yang baik yaitu sampel yang memiliki populasi atau yang representatif artinya yang menggambarkan keadaan populasi atau

mencerminkan populasi secara maksimal tetapi walaupun mewakili, sampel bukan merupakan duplikat dari populasi”.

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling*, dimana setiap unsur populasi mempunyai kesempatan sama untuk bisa dipilih menjadi sampel. Adapun penentuan sampel dalam penelitian ini mengacu pada rumus Taro Yamane dalam Riduwan (2012: 65), yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$= \frac{144}{(144)(0,1)^2 + 1} = 59,01$$

Ket :

n = Jumlah Sampel
N = Jumlah Populasi
d² = Presisi yang Ditetapkan (0,1)

Dari sample tersebut, penulis membagi jumlah masing-masing sampel dengan menggunakan rumus sampel berstrata Sugiyono dalam Riduwan (2012: 66), dengan rincian sebagai berikut :

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Ket :

n_i : Jumlah sampel menurut stratum
n : Jumlah sampel keseluruhan
N_i : Jumlah populasi menurut stratum
N : Jumlah populasi keseluruhan

Tabel 3.2
Rincian Jumlah Sampel Penelitian

No.	Kelas	Jumlah Populasi	Perhitungan Sampel	Jumlah Sampel
1.	XI Jasa Boga 1	36 orang	(36/144) x 59 = 14,75	15
2.	XI Jasa Boga 2	37 orang	(37/144) x 59 = 15,15	15
3.	XI Jasa Boga 3	37 orang	(37/144) x 59 = 15,15	15
4.	XI Jasa Boga 4	34 orang	(34/144) x 59 = 13,93	14

Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum “menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”

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

Total Populasi	144 orang	Total Sampel	59 orang
----------------	------------------	--------------	-----------------

Jadi, sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI Program Keahlian Jasa Boga di SMK Negeri 2 Baleendah Angkatan 2012/2013 sebanyak 59 orang yang tersebar pada 4 kelas.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rencana tentang cara mengumpulkan dan menganalisis data agar dapat dilaksanakan secara ekonomis serta serasi dengan tujuan peneliti. Desain penelitian dilakukan berdasarkan pada tujuan penelitian, yaitu deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan survey menggunakan kuesioner atau angket untuk selanjutnya data dianalisis untuk memperoleh gambaran tentang manfaat yang dirasakan dari pembelajaran kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” untuk selanjutnya dapat dimanfaatkan peserta didik pada pelaksanaan praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” di SMK Negeri 2 Baleendah.

C. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan tujuan memperoleh gambaran tentang Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”. Berikut ciri-ciri penelitian dengan metode deskriptif :

1. Memusatkan diri pada pemecahan masalah-masalah yang ada pada masa sekarang dan masalah-masalah aktual
2. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan, dan kemudian dianalisis.

(Surakhmad. 2002:140)

D. Definisi Operasional

Definisi operasional dimaksudkan untuk memperjelas maksud dari judul penelitian sebagai upaya menghindari perbedaan penafsiran terhadap istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian “Manfaat Kompetensi ‘Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa’ pada Praktikum ‘Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran’”. Adapun definisi yang harus dijelaskan adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa”

a. Manfaat

Pengertian manfaat menurut Endarmoko (2007:403) adalah “arti, faedah, fungsi, kegunaan, khasiat, maslahat, relevansi, utilitas.”

b. Kompetensi

Frinch dan Crunkilton dalam Mulyasa, (2012:38) menyatakan bahwa kompetensi adalah penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kompetensi mencakup tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang harus dimiliki oleh peserta didik untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pembelajaran sesuai dengan jenis pekerjaan tertentu.

c. “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa”

“Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” merupakan salah satu Standar Kompetensi dalam Mata Pelajaran Dasar Kompetensi Kejuruan yang diberikan pada Kelas X Semester 1 Program Studi Keahlian Jasa Boga, di SMK Negeri 2 Baleendah. Kompetensi tersebut memberikan pengajaran kepada peserta didik tentang etika berhubungan langsung dengan tamu/pelanggan saat memberikan pelayanan/bantuan berupa jasa.

Pengertian Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” yang dimaksud dalam penelitian ini adalah faedah atau kegunaan dari penguasaan peserta

Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum “menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”

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

didik terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi yang diperlukan dalam berhubungan dengan tamu terkait pemberian bantuan atau jasa.

2. Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”

a. Praktikum

Praktikum adalah “suatu bagian dari pendidikan dan pengajaran yang bertujuan agar siswa atau mahasiswa memperoleh peluang untuk memeriksa, menguji, dan melaksanakan keadaan nyata apa yang diperoleh dari teori” (Komaruddin, 2007:200).

b. “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”

“Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” atau disebut *General Service Procedure (GSP)* ini adalah salah satu Kompetensi Dasar berupa pelaksanaan praktikum yang termasuk pada Standar Kompetensi “Melayani Makan dan Minum” atau dikenal dengan Mata Pelajaran Tata Hidang. “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” berisi materi tentang urutan dan tata cara menyediakan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di restoran.

Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” yang dimaksud penulis adalah bagian dari serangkaian metode pengajaran yang bertujuan agar siswa mendapat kesempatan menguji dan melaksanakan keadaan nyata tentang tata cara menyediakan pelayanan makanan dan minuman di restoran yang sebelumnya telah diberikan secara teori.

Dari definisi operasional diatas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran” adalah kegunaan penguasaan peserta didik terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap, dan apresiasi dalam berhubungan dengan tamu terkait pemberian bantuan atau jasa saat menyediakan layanan pemesanan makanan dan minuman di restoran yang dilakukan secara nyata setelah sebelumnya diberikan secara teori.

Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum “menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”

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

E. Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang berisi seperangkat pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Angket dipilih penulis sebagai instrumen penelitian karena responden mempunyai pengetahuan serta kemampuan yang cukup untuk menghasilkan data yang valid dan reliable. Angket dijadikan sumber data untuk mengukur pengetahuan, sikap, dan keterampilan peserta didik untuk mengetahui Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan tipe pilihan, yaitu angket yang harus dijawab oleh responden dengan cara memilih salah satu jawaban yang sudah tersedia.

F. Teknik Pengolahan Data

Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian yaitu dengan menjabarkan hasil perhitungan persentase dari penyebaran frekuensi jawaban. Pengolahan data dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

1. Persiapan dan Pengumpulan Data Penelitian

Data yang diperlukan penulis adalah tentang Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”. Persiapan data yang ditempuh penulis adalah menyusun angket sebagai alat pengumpul data yang akan diberikan kepada siswa Kelas XI Program Keahlian Jasa Boga di SMK Negeri 2 Baleendah yang telah mengikuti pembelajaran Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” dan telah menempuh praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”. Sebelum materi yang berupa item-item disusun atau

dirumuskan, terlebih dahulu disusun kerangka materi yang berisi tentang faktor-faktor atau aspek-aspek yang akan diteliti serta jumlah item yang dibutuhkan. Selanjutnya angket disebar kepada responden yang menjadi obyek penelitian.

2. Pengolahan Data Penelitian

Data diolah berdasarkan pada angket yang telah disebar dan dijawab responden. Langkah dalam mengolah data yang diperoleh melalui penyebaran angket adalah sebagai berikut :

a. Mengecek Data

Mengecek data dilakukan setelah angket selesai diisi responden dan terkumpul keseluruhan, setelah itu dilanjutkan memeriksa jawaban responden.

b. Presentase Data

Presentase Data digunakan untuk melihat perbandingan besar kecilnya frekuensi jawaban pada angket yang dihitung dalam bentuk presentase, karena jumlah jawaban pada setiap angket berbeda. Sejalan dengan Sudjana (2011:129) yang mengemukakan bahwa rumus untuk menghitung presentase adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Presentase (Jumlah presentase yang dicari)

n = Jumlah responden

f = Frekuensi jawaban responden

100% = Bilangan tetap

c. Penafsiran Data

Penafsiran data dilakukan untuk memperoleh gambaran yang jelas terhadap jawaban pada pertanyaan yang diajukan. Kriteria penafsiran data dalam penelitian ini berpedoman pada batasan yang dikemukakan oleh Effendi dan Tukiran (2012:304):

...dalam pembahasan tidak semua angka atau data yang ada pada tabel dibahas secara rinci satu per satu. Sebaiknya angka disajikan yang dalam tabel tidak perlu diulangi dalam pembahasan. Cukup menggunakan rangkaian kata sebagian besar

Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

Manfaat kompetensi "melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa" pada praktikum "menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran"

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

(80 persen), hampir semua (95 persen), sekitar seperempat (25 persen), sebagian kecil (15 persen), dan seterusnya.

Kemudian penulis kembangkan sesuai dengan tujuan penelitian menjadi 7 kriteria di bawah ini:

100%	: Seluruhnya
76% - 99%	: Sebagian besar
51% - 75%	: Lebih dari setengahnya
50%	: Setengahnya
26% - 49%	: Kurang dari setengahnya
1% - 25%	: Sebagian kecil
0%	: Tidak seorang pun

Batasan yang dikemukakan oleh Effendi dan Tukiran selanjutnya ditafsirkan dengan menggunakan kriteria interpretasi skor yang dikemukakan oleh Riduwan (2012:89), yaitu sebagai berikut:

Angka 0% - 20%	: Sangat Lemah
Angka 21% - 40%	: Lemah
Angka 41% - 60%	: Cukup bermanfaat
Angka 61% - 80%	: Kuat
Angka 81% - 100%	: Sangat Kuat

Batasan yang dikemukakan oleh Riduwan tersebut selanjutnya ditafsirkan dan disesuaikan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis dan selanjutnya dijadikan acuan, maka penafsirannya sebagai berikut :

Angka 0% - 20%	: Sangat kurang bermanfaat
Angka 21% - 40%	: Kurang bermanfaat
Angka 41% - 60%	: Cukup bermanfaat
Angka 61% - 80%	: Bermanfaat
Angka 81% - 100%	: Sangat bermanfaat

G. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan urutan kerja atau langkah-langkah selama penelitian dari awal sampai penelitian berakhir, terdiri dari:

Cynthia Dewi Ryanditra, 2014

Manfaat kompetensi “melakukan komunikasi dalam pelayanan jasa” pada praktikum “menyediakan layanan makanan dan minuman di restoran”

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

1. **Persiapan**, tahap persiapan yang dilakukan adalah sebagai berikut:
 - a. Penyusunan *outline* penelitian mencakup latar belakang masalah yang akan diteliti, rumusan masalah, indikator, manfaat penelitian, metode penelitian yang akan digunakan secara singkat dan jelas, serta daftar pustaka dalam bentuk tabel.
 - b. Melaksanakan seminar judul.
 - c. Penyusunan BAB I Pendahuluan yang berisi latar belakang penelitian, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan struktur organisasi.
 - d. Penyusunan BAB II Kajian pustaka Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”.
 - e. Penyusunan BAB III Metodologi penelitian yang berisi metode penelitian yang digunakan, definisi operasional, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data penelitian, teknik pengolahan data penelitian, penafsiran data, hingga prosedur penelitian.
 - f. Penyusunan kisi-kisi penelitian dan instrumen penelitian berupa angket.
 - g. Melaksanakan Seminar 1
2. **Tahap Pelaksanaan**, tahap pelaksanaan yang dilakukan adalah sebagai berikut:
 - a. Penyebaran angket untuk mengumpulkan data tentang Manfaat Kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa” pada Praktikum “Menyediakan Layanan Makanan dan Minuman di Restoran”.
 - b. Mengumpulkan kembali angket yang telah diisi oleh responden dan memeriksa jawaban pada angket.
 - c. Mentabulasi data yang telah diperoleh melalui angket.
 - d. Membuat pembahasan hasil penelitian, kemudian dilanjutkan penarikan kesimpulan hasil penelitian.
 - e. Membuat kesimpulan dan saran yang ditujukan pada :
 - 1) Siswa Kelas XI Program Keahlian Jasa Boga SMK Negeri 2 Baleendah

- 2) Guru mata pelajaran kompetensi “Melakukan Komunikasi dalam Pelayanan Jasa”
 - 3) Peneliti
- f. Melaksanakan Seminar 2
- 3. Tahap akhir penelitian,** Tahap akhir pada penelitian ini, yaitu membuat laporan penelitian dan dipertanggung jawabkan pada ujian sidang.

