

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah kegiatan sistematis terencana yang dilakukan penulis guna untuk memecahkan suatu permasalahan. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dimana sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Syaodih (2007:72), mengemukakan bahwa metode deskriptif yaitu

suatu bentuk penelitian yang paling mendasar. Ditunjukan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena-fenomenayang ada, baik fenomena yang bersifat alami atau pun rekayasa manusia. Penelitian deskriptif mengkaji aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaanya dengan fenomena lain.

Metode deskriptif yang penulis gunakan bertujuan untuk melakukan penelitian mengenai “Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program (CDP)* Pada Tugas Kerja Karyawan *McDonald’s Cabang Cihampelas Bandung*”.

B. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Pengumpulan data untuk suatu penelitian didapat dari sumber data yang disebut dengan populasi. Muhammad (1999:54) berpendapat bahwa populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang di teliti". Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *basic McDonald’s* cabang Cihampelas Bandung. Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang peneliti lakukan diperoleh data jumlah populasi sebanyak 30 orang.

2. Sampel Penelitian

Sudjana (1985:5) mengemukakan, pengertian sampel adalah “bagian dari populasi yang dipergunakan sebagai sumber data yang sesungguhnya dalam penelitian”. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi yang disebut juga sampling jenuh, pendapat tersebut sesuai yang dikemukakan oleh Sugiyono (2009:124) Teknik sampling jenuh ialah “teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel”.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu karyawan basic *McDonald's* cabang Cihampelas Bandung dengan jumlah 30 orang dan semua populasi digunakan sebagai sampel.

C. Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data merupakan suatu cara untuk menerapkan metode pada masalah yang sedang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti adalah angket (*kuesioner*) dilakukan sebagai alat pengumpul data dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada responden. Observasi dilakukan untuk mengamati *performance* karyawan *basic* dalam melakukan pekerjaan pada tingkat *basic*. Karena karyawan di *McDonald's* memiliki tingkat penguasaan materi yang diperoleh pada saat pelatihan yaitu pada tingkat *basic* (*crew basic*), *intermeated* (*crew leader*) dan *advanced* (*manager*).

a. Angket (kuesioner)

Menurut Sugiyono, (2009:199) angket merupakan “teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”.

Angket dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas, angket dapat langsung diberikan kepada responden secara langsung dalam waktu yang tidak terlalu lama. Angket yang diberikan kepada responden dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka. Penggunaan angket dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan tertulis kepada responden tentang, aspek kognitif yang terdapat dalam *Crew Development Program*.

b. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri-ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik lain, karena observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Menurut Syaodih (2007:220) Observasi merupakan “suatu teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung”. Observasi dilakukan pada saat proses kegiatan berlangsung, pengamatan terlebih dahulu harus menetapkan aspek-aspek tingkah laku yang hendak diobservasinya, kemudian dibuat pedoman agar memudahkan dalam pengisian observasi. Pengisian hasil observasi dalam pedoman yang dibuat dalam bentuk memberi tanda *check list* (√) pada hasil observasi yang telah disediakan.

Penggunaan observasi dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapat data mengenai penerapan hasil pelatihan *Crew Development Program* pada tugas kerja karyawan. Penggunaan observasi dilakukan untuk mengamati pelaksanaan tugas kerja karyawan pada tingkat *basic* di *service, lobby dan kitchen* dikarenakan keterbatasan dalam pengambilan data responden.

D. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang dilakukan dalam penelitian ini dengan tahapan sebagai berikut :

1. Persiapan dan Pengumpulan Data Penelitian

Langkah-langkah persiapan dan pengumpulan data penelitian yang penulis lakukan adalah :

- a. Menyusun instrumen penelitian angket dan pedoman observasi
- b. Penyebaran Angket

Penyebaran dilakukan penulis dengan cara datang langsung ke *McDonald's* cabang Cihampelas dan memberikan angket kepada karyawan *basic* pada tingkat *basic*. Angket yang disebarkan sebanyak 30 eksemplar.

c. Melakukan observasi

Observasi dilakukan dengan memantau aktivitas karyawan pada waktu melaksanakan tugas sesuai prosedur yang diterapkan yaitu: aktivitas yang dilakukan pada tingkat *basic* di *Lobby, Counter dan Kitchen*.

2. Pengolahan data penelitian

Data diolah dari hasil observasi dan hasil angket yang telah penulis sebarakan kepada karyawan *McDonald's* cabang Cihampelas, kemudian diproses melalui pengolahan data dengan menghitung persentase dari tiap jawaban untuk selanjutnya ditafsirkan. Proses pengolahan data dari hasil angket dan observasi menggunakan langkah-langkah yang penulis ambil dalam pegolahan data yaitu :

- a. Mengecek jumlah lembar jawaban angket dan hasil observasi
- b. Menghitung angket dan hasil observasi
- c. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran angket dan hasil observasi
- d. Tabulasi Data

Tabulasi data dilakukann untuk memperoleh gambaran mengenai frekuensi tiap *option* dalam setiap item instrumen, sehingga terlihat jelas jawaban responden. Kriteria dalam penentuan jawaban pengisian angket adalah responden menjawab satu jawaban.

Tabulasi data juga dapat digunakan untuk melihat perbandingan besar kecilnya frekuensi jawaban dalam pedoman observasi yang dihitung dalam jumlah persentase. Data hasil observasi diolah berdasarkan observasi yang dilakukan penulis pada saat memantau aktivitas karyawan basic melaksanakan tugas sesuai prosedur, selama 1 kali pertemuan.

e. Persentase Data

Perhitungan ini dipergunakan untuk melihat perbandingan besar kecilnya jumlah jawaban yang diberikan responden, karena frekuensi jawaban

responden untuk setiap item tidak sama. Untuk menghitung persentase penulis menggunakan rumus sebagai berikut :

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

Keterangan :

P = Persentase (Jawaban Responden)
 f = Frekuensi jawaban responden
 n = Jumlah responden
 100% = Bilangan tetap

3. Penafsiran data penelitian

Penafsiran data dilakukan untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang jawaban dari pertanyaan yang diajukan dalam angket dan observasi. Kriteria penafsiran data dalam penelitian ini berpedoman pada batasan yang dikemukakan oleh Muhammad (Muslimat, 2004:47), yaitu :

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

Data yang jawabannya hanya satu yang benar cara penafsiran dan analisi data berdasarkan perhitungan tertinggi, sedangkan untuk penafsiran dilakukan berdasarkan hasil rata-rata dari jawaban yang dijawab benar.

Selanjutnya penafsiran data berpedoman pada batasan-batasan yang dikemukakan Djamarah dan Zain (2002 : 121), yaitu :

86% - 100% = Baik sekali
 66% - 85% = Baik
 50% - 65% = Cukup
 31% - 49% = Kurang
 0% - 30% = Sangat kurang

E. Prosedur penelitian

Prosedur penelitian ini telah dan akan melalui langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Melaksanakan studi pendahuluan melalui observasi dan dialog dengan manajer pelaksana kegiatan sebagai acuan dalam pembuatan proposal penelitian.
- b. Penyusunan outline penelitian dengan menggambarkan latar belakang masalah yang akan diteliti, membuat pembatasan masalah yang digunakan untuk merumuskan masalah yang dijadikan judul penelitian yaitu Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* Pada Tugas Kerja Karyawan *McDonald's* cabang Cihampelas Bandung.
- c. Perumusan tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta asumsi yang terdapat dalam penelitian Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* Pada Tugas Kerja Karyawan *McDonald's* cabang Cihampelas Bandung.
- d. Penyusunan BAB II kajian pustaka Pelatihan *Crew Development Program* Penerapannya Pada Tugas Kerja Karyawan *McDonald's* cabang Cihampelas Bandung.
- e. Penyusunan instrument penelitian dengan menggunakan angket untuk kemampuan pengetahuan dan pedoman observasi untuk kemampuan sikap dan keterampilan. Angket dan pedoman observasi dimaksud untuk mengumpulkan data tentang penerapan hasil pelatihan *Crew Development Program* pada tugas kerja karyawan *McDonald's*.

- f. Menyebarkan instrumen berupa angket untuk kemampuan pengetahuan dan observasi untuk kemampuan sikap dan keterampilan.
- g. Pengumpulan data hasil angket yang telah diisi oleh responden dan menginventaris cek list (√) dari lembaran pedoman observasi
- h. Mentabulasi data hasil yang telah diperoleh dari angket dan pedoman observasi, kemudian mengumpulkan dan menghitung skor yang diperoleh dan terakhir mempersentasikan jawaban yang diperoleh dari responden.
- i. Membuat penafsiran pembahasan penelitian yaitu Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* Pada Tugas Kerja Karyawan *McDonald's* cabang Cihampelas Bandung.
- j. Menarik kesimpulan dan pembuatan penelitian Penerapan Hasil Pelatihan *Crew Development Program* Pada Tugas Kerja Karyawan *McDonald's* cabang Cihampelas Bandung.
- k. Membuat implikasi dan rekomendasi