

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang akan diteliti, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan rogram *Coaching* pada karyawan *Call center* di PT. Griya Miesejati.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di PT.Griya Miesejati yang beralamat di Gedung Guna Elektro Lt. 1 Jalan Arjuna Utara no.52, Jakarta Barat. Adapun penelitian akan dilaksanakan pada bulan Maret-Mei 2015

C. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian evaluasi. Berdasarkan pada tujuannya bahwa penelitian ini untuk mengetahui penyelenggaraan program *Coaching* pada karyawan *Call center* di PT. Griya Miesejati.

Penelitian ini menggunakan model Kirkpatrick dengan metode survey. Survey yaitu menjaring data/informasi kuantitatif

dengan mempergunakan responden berupa sampel yang ditarik dari populasi.

Pelaksanaan survei harus melalui beberapa proses dari mulai perencanaan hingga pelaksanaan, tahap-tahap pelaksanaannya adalah:

- Melakukan penelitian pendahuluan yang bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai permasalahan di latar belakang.
- Menentukan desain survei. Desain survei dapat mencari hubungan mengenai variable-variabel yang ada kaitannya dengan program. survei juga dapat menggunakan desain path analysis yang mencari pengaruh suatu variable terhadap variable-variabel lainnya.
- Menentukan populasi dan sampel. Pada penelitian ini yang akan di jadikan sampel adalah karyawan *Call center* dan *QA (Quality Assurance)*.
- Menyusun instrument penelitian. Instrument dapat berupa kuesioner, tes atau instrument lainnya yang dibutuhkan.

- Persiapan menjaring data. Aktivitas fase ini adalah menyusun dan melatih tim penjaring data, menyusun prosedur, mentabulasi analisis data.
- Menjaring data. Pada proses ini evaluator memberikan instrument kepada responden atau melaksanakan wawancara.
- Mentabulasi dan menganalisis data. Pengelompokan data sesuai dengan variabelnya dan ditabulasi dalam bentuk matrik-matrik data set.
- Menyusun laporan evaluasi. Melaporkan evaluasi berdasarkan uji hepotesis.
- Pemanfaatan hasil evaluasi. Evaluator membantu para pemangku kepentingan untuk memanfaatkan hasil evaluasi.

D. Populasi dan Sampel

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi itu.¹

¹ Sugiono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung : CV. ALFABETA, 2005), hal 49

Populasi memiliki parameter, yakni besaran yang menunjukkan ciri dari populasi itu. Diantaranya istilah yang dikenal dengan besaran rata-rata, bentangan rata-rata, simpangan variasi, simpangan baku sebagai parameter populasi. Parameter populasi suatu populasi tertentu adalah tetap nilainya, apabila bilainya berubah maka berubah pula populasinya.

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan *Call center* PT.Griya Miesejati yang berjumlah 61 orang. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dengan menggunakan sampling jenuh. Sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.²

E. Definisi konseptual dan Operasional

Penelitian evaluasi program ini menggunakan model evaluasi empat level yang dikembangkan oleh Donal Krikpatrick. Untuk mempermudah penelitian maka dimunculkan definisi konseptual dan definisi operasional tentang teori empat level tersebut, namun dalam penelitian ini hanya menggunakan 1 level saja yaitu level reaksi. Definisi konseptual dan operasional dijelaskan sebagai berikut :

² Sugiono, metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R & D (Bandung : Alfabeta, 2010) h.85

a. Definisi Konseptual

Evaluasi reaksi adalah sama halnya dengan mengukur tingkat kepuasan karyawan terhadap *Coaching*. Untuk mengukur tingkat kepuasan karyawan dapat dilihat dari program yang diselenggarakan, sehingga diperoleh hasil reaksi dari karyawan yang mengikuti *Coaching*. Evaluasi reaksi sangat penting, pertama karena dapat memberikan umpan balik yang bernilai untuk mengevaluasi program yang telah dilakukan serta mendapatkan komentar dan saran untuk peningkatan dimasa yang akan datang. Kedua adalah untuk menjelaskan kepada karyawan bahwa *Coach* yang melaksanakan program dapat membantu pekerjaan mereka mereka menjadi lebih baik. Ketiga dapat memberikan informasi kuantitatif pada orang yang bertanggung jawab pada program. Keempat memberikan informasi kuantitatif pada *Coach* untuk digunakan sebagai penampilan pada program selanjutnya.

b. Definisi Operasional

Evaluasi program ini untuk mengungkapkan kepuasan karyawan terhadap program yang dilaksanakan, dalam hal

ini program *Coaching* yang diselenggarakan oleh PT.Griya Miesejati terhadap karyawan *Call center* sebanyak 61 orang. Evaluasi ini berupa digunakan untuk menyesuaikan atau memperbaharui isi, desain, atau pelaksanaan program *Coaching* dengan cara melihat reaksi atau tanggapan puas atau tidaknya dari karyawan terhadap program *Coaching*.

F. Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian merupakan rangkaian pelaksanaan penelitian peneliti selama dilapangan guna memperoleh data yang dibutuhkan. Adapun prosedur penelitian yang dilaksanakan adalah sebagai berikut :

1. Melakukan observasi untuk mengetahui keadaan sebenarnya dilapangan.
2. Wawancara yang di gunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti.
3. Menyebarkan instrumen kepada seluruh karyawan *Call center* PT.Griya Miesejati

4. Menganalisa data penelitian tentang penyelenggaraan program *Coaching* pada karyawan *Call center* di PT.Griya Miesejati.

G. Uji Validitas dan Realibilitas Instrument

1. Uji validitas Instrument

Uji Validitas Instrument merupakan hal yang paling penting sebelum menyebarkan instrument ke responden. Peneliti melakukan uji validitas terlebih dahulu terhadap butir pertanyaan mengenai program *Coaching* pada 15 orang Non Responden dengan karakteristik yang sama. Nilai r tabel = 0,514, jika r hitung $< r$ tabel = tidak valid (drop), dan jika r hitung $> r$ tabel = valid. Nilai r hitung dapat dilihat pada kolom *corrected-item total correlation*. Maka mendapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel III.1
Uji validitas instrumen

No.	r tabel	r hitung	status
1	0,514	0,667	VALID
2	0,514	0,231	DROP
3	0,514	0,615	VALID
4	0,514	0,627	VALID
5	0,514	0,551	VALID
6	0,514	0,529	VALID
7	0,514	0,577	VALID
8	0,514	0,464	DROP
9	0,514	0,59	VALID
10	0,514	-0,11	DROP
11	0,514	0,556	VALID
12	0,514	0,624	VALID
13	0,514	0,567	VALID
14	0,514	0,551	VALID
15	0,514	0,621	VALID
16	0,514	0,524	VALID
17	0,514	0,059	DROP
18	0,514	0,54	VALID
19	0,514	0,597	VALID
20	0,514	0,167	DROP

2. Uji Realibilitas

Realibilitas merupakan cara mengukur suatu instrument cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrument tersebut sudah baik. Instrument yang sudah reliable, maka akan dihasilkan data yang dapat dipercaya. Realibilitas yaitu suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat pengukur dalam mengukur gejala yang sama. Untuk menguji Intrument penelitian ini digunakan teknik realibilty *Coefficient Alpha* dengan menggunakan aplikasi SPSS.

Tabel III.2
Rentang Kategori Realibilitas

Indeks	Kriteria
$\alpha > 0,8$	Realibilitas baik
$\alpha > 0,7$	Realibilitas sedang
$\alpha > 0,6$	Realibilitas bisa diterima
$\alpha < 0,6$	Relibilitas kurang baik

Berdasarkan tabel 3.2 Rentang kategori Realibilitas, menunjukkan angka tertinggi lebih dari 0,8 yang diartikan data dalam instrument berada pada kriteria baik. Sedangkan angka terendah yaitu kurang dari 0,6 menunjukkan berada pada kriteria

kurang baik dan tidak reliable. Berikut merupakan uji reliabilitas instrument Evaluasi Program *Coaching*.

Tabel III.3
Uji realibilitas instrumen

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.823	20

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data, yaitu sebagai berikut. :

1. Angket atau yang sering juga disebut kuisisioner, merupakan teknik pengumpulan data dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi oleh responden.
2. Dokumentasi, adalah teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, tetapi melalui dokumen.

I. Teknik Analisis Data

Penelitian kuantitatif, analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik deskriptif.

Analisis dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif dengan teknik presentase dengan rumus

$$\mathbf{P = F/N \times 100 \%}$$

P = presentasi F = Frekuensi
N = Jumlah responden

Perhitungan ini akan diperoleh hasil dalam bentuk presentase. Data tersebut dikelompokkan sesuai dengan kisi-kisi instrument dan dijabarkan dengan cara deskriptif. Kemudian dirumuskan agar mudah dipahami.