

BAB III

RANCANGAN PENELITIAN

3.1 Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Anantara The Palm, Dubai, yaitu salah satu hotel berbintang lima yang terletak di kawasan The Palm Jumeirah, Dubai, Uni Emirat Arab. Penelitian dilakukan selama kegiatan praktik kerja lapangan yang berlangsung sejak bulan Juli hingga Desember 2024. Selama periode tersebut, peneliti juga merupakan peserta yang bekerja secara langsung di *kitchen* hotel, sehingga memiliki kesempatan untuk mengamati dan merasakan penerapan *product knowledge* yang diberikan kepada karyawan.

Pemilihan Anantara The Palm sebagai lokasi penelitian bukan tanpa alasan. Hotel ini merupakan bagian dari Minor Hotels Group yang memiliki standar pelayanan internasional dan dikenal secara global dalam bidang *hospitality*. Selain itu, Anantara The Palm melayani tamu dari berbagai negara, sehingga sangat relevan untuk mengkaji efektivitas *product knowledge* dalam konteks lingkungan kerja multikultural dan berstandar tinggi. Karyawan *kitchen* di hotel ini dituntut untuk memahami tidak hanya aspek teknis dalam memasak, tetapi juga nilai-nilai budaya, standar keamanan makanan internasional, serta penyesuaian menu berdasarkan kebutuhan tamu dari berbagai latar belakang. Oleh karena itu, tempat ini sangat tepat untuk mengamati bagaimana *product knowledge* diterapkan secara nyata dan bagaimana pengaruhnya terhadap peningkatan pemahaman serta profesionalisme karyawan *kitchen*.

3.2 Alasan Pemilihan Lokasi Penelitian

Anantara The Palm merupakan salah satu hotel internasional di bawah naungan Minor Hotels Group yang memiliki reputasi global dalam bidang *hospitality*. Hotel ini melayani tamu dari berbagai negara dan budaya, serta memiliki standar tinggi dalam pelatihan dan pelayanan, termasuk dalam aspek *product knowledge* bagi seluruh karyawan. *Kitchen* hotel menjadi salah satu area penting dalam menciptakan pengalaman tamu, sehingga penerapan *product knowledge* di bagian ini sangat krusial. Oleh karena itu, lokasi ini sangat sesuai

untuk dijadikan tempat penelitian mengenai bagaimana pelatihan *product knowledge* berpengaruh terhadap pemahaman dan pengembangan keterampilan karyawan *kitchen*.

3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan dan memahami fenomena secara mendalam, berdasarkan sudut pandang subjek yang diteliti. Metode ini tidak menggunakan angka sebagai dasar analisis, melainkan fokus pada makna, pengalaman, dan persepsi informan.

Menurut Moleong (2017), pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial dari perspektif partisipan, dalam konteks yang alamiah dan berdasarkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi, atau dokumen. Dalam konteks ini, peneliti ingin mengetahui bagaimana efektivitas *product knowledge* dirasakan oleh karyawan *kitchen*, serta faktor-faktor apa saja yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya.

3.3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam pengalaman dan tanggapan karyawan terhadap pelatihan *product knowledge* yang mereka ikuti, serta sejauh mana pelatihan tersebut berdampak pada pekerjaan mereka sehari-hari.

3.3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelaksanaan pelatihan *product knowledge* berbasis modul dan kuis berdampak terhadap kinerja karyawan, khususnya di bagian *kitchen* Anantara The Palm, Dubai. Penelitian ini menyoroti cara pelatihan diberikan, waktu pelaksanaannya, tingkat keterlibatan karyawan, serta sejauh mana konten pelatihan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan tugas kerja di dapur hotel.

3.3.3 Informan dan Kriteria

Informan dalam penelitian ini adalah karyawan *kitchen* yang aktif bekerja dan pernah mengikuti pelatihan *product knowledge* selama bekerja di Anantara The Palm. Kriteria informan meliputi:

1. Bekerja di *kitchen* minimal selama satu bulan.
2. Telah mengikuti pelatihan *product knowledge* minimal satu kali.
3. Bersedia mengisi kuesioner penelitian secara sukarela.

Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan berdasarkan tujuan dan kriteria yang relevan dengan topik penelitian.

3.3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan wawancara tidak langsung (kuesioner terbuka) dalam bahasa Inggris. Kuesioner ini terdiri dari 15 pertanyaan terstruktur yang dirancang untuk menggali pendapat, pengalaman, dan pandangan informan terhadap pelatihan *product knowledge*. Topik-topik yang ditanyakan dalam kuesioner mencakup:

1. Lama bekerja dan posisi saat ini.
2. Pengalaman dan frekuensi mengikuti pelatihan.
3. Materi pelatihan yang dipelajari (*HACCP, guest handling, Dubai tourism, budaya, dll*).
4. Dampak pelatihan terhadap pekerjaan harian.
5. Pemahaman terhadap tamu dengan kebutuhan khusus.
6. Perubahan yang dirasakan setelah pelatihan.
7. Kendala dalam pelatihan, termasuk waktu pelaksanaan dan tekanan dari atasan.
8. Penilaian terhadap manfaat pelatihan dan saran untuk perbaikan ke depan.

3.3.5 Penyajian Data

Data yang terkumpul akan disajikan secara deskriptif tematik, yaitu dengan mengelompokkan jawaban informan berdasarkan kesamaan isi atau tema. Misalnya, jawaban tentang manfaat pelatihan akan dikelompokkan dalam satu tema, jawaban tentang tantangan akan dikumpulkan di tema lain, dan seterusnya.

3.3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis narasi deskriptif, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam makna, pengalaman, serta pandangan subjektif informan berdasarkan cerita atau penuturan langsung mereka. Analisis naratif berfokus pada bagaimana individu menyampaikan pengalaman dan bagaimana isi cerita tersebut mencerminkan realitas yang mereka hadapi. Dalam konteks ini, analisis naratif deskriptif digunakan untuk menafsirkan dan menggambarkan isi jawaban dari kuesioner terbuka yang telah diisi oleh informan. Proses analisis dimulai dengan membaca seluruh data yang terkumpul secara menyeluruh untuk memperoleh gambaran umum mengenai pendapat dan pengalaman informan terhadap pelatihan *product knowledge*.

Selanjutnya, jawaban informan dikelompokkan berdasarkan tema atau topik yang serupa, seperti manfaat pelatihan, materi yang dipelajari, perubahan yang dirasakan, tantangan yang dihadapi, hingga saran untuk pengembangan program pelatihan ke depannya. Setelah itu, data yang telah dikategorikan dihubungkan dengan teori-teori yang telah dibahas pada Bab I dan II untuk melihat keterkaitan antara pengalaman di lapangan dan dasar teori.

Hasil akhir dari analisis ini disajikan dalam bentuk uraian naratif yang menyajikan pola-pola yang muncul dari data informan, serta ditarik kesimpulan berdasarkan kecenderungan umum dan perbedaan pengalaman yang ada.