

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian merupakan rangkaian cara atau jalan yang ditempuh secara sistematis untuk menggali peran komunikasi interpersonal guru produktif dalam membangun keterampilan keramahan (*Hospitality skills*) siswa. Bagian ini berfungsi sebagai panduan operasional agar penelitian tetap berada pada koridor ilmiah kualitatif yang dapat dipertanggungjawabkan.

Mengingat fokus utama penelitian ini berkaitan erat dengan interaksi sosial, aspek psikologis, dan dinamika komunikasi di ruang praktik perhotelan, maka pendekatan metodologis yang digunakan harus mampu memotret fenomena tersebut secara alamiah. Keterampilan keramahan atau *service excellence* bukanlah variabel yang sekadar bisa diukur dengan angka statistik, melainkan perilaku yang dibentuk melalui pembiasaan, keteladanan guru, dan sentuhan emosional. Oleh karena itu, diperlukan seperangkat cara kerja yang komprehensif untuk menangkap makna mendalam di balik setiap ucapan, gestur, dan strategi komunikasi yang diterapkan oleh guru produktif.

Dalam bab ini, peneliti akan menguraikan secara rinci langkah-langkah strategis yang dilakukan selama meriset di lapangan. Uraian tersebut mencakup penentuan paradigma dan pendekatan kualitatif yang memayungi alur berpikir peneliti, kriteria penentuan subjek dan informan sebagai sumber data primer, hingga prosedur teknik pengumpulan data seperti observasi partisipan pasif, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Seluruh tahapan tersebut dirancang agar saling terintegrasi dalam menjawab rumusan masalah penelitian secara holistik.

Selain pedoman pengumpulan informasi, penjabaran metodologi ini juga memuat teknik analisis data kualitatif serta uji keabsahan data (validitas) melalui proses triangulasi. Penerapan prosedur yang sistematis dan terstruktur ini sangat krusial untuk memastikan bahwa narasi yang dihasilkan dari lingkungan SMK

SMIP YPPT Bandung benar-benar kredibel, mencerminkan realitas yang sesungguhnya di lapangan, serta terhindar dari bias subjektivitas peneliti.

### **3.1.1. Paradigma, Metode, Pendekatan Penelitian**

#### **3.1.1.1. Paradigma**

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini adalah paradigma konstruktivisme. Paradigma ini memandang bahwa realitas sosial, termasuk standar pelayanan prima (*service excellence*), bukanlah suatu yang bersifat mekanis atau kaku. Sebaliknya, keunggulan layanan adalah hasil dari konstruksi sosial dan budaya organisasi yang dibangun melalui komunikasi yang berkelanjutan (Solnet et al., n.d.). Dalam konteks ini, penelitian ingin melihat bagaimana peran dibentuk melalui komunikasi interpersonal antara guru produktif dan siswa akomodasi perhotelan di SMK SMIP YPPT Bandung. Melalui paradigma konstruktivisme, peneliti dapat menggali lebih dalam mengenai subjektivitas guru dalam memberikan pemahaman terkait etika profesi perhotelan kepada para siswanya

Berpijak pada pandangan tersebut, penelitian ini memandang bahwa realitas sosial, termasuk pembentukan standar pelayanan prima (*service excellence*), bukanlah suatu entitas yang bersifat mekanis atau kaku. Sebaliknya, keunggulan layanan adalah hasil dari konstruksi sosial dan budaya organisasi yang dibangun melalui komunikasi yang berkelanjutan (Solnet et al., n.d.). Keterampilan keramahan atau *hospitality* pada siswa tidak muncul secara otomatis layaknya menghafal rumus, melainkan dinegosiasikan, dipelajari, dan dibentuk secara terus-menerus melalui praktik interaksi harian antara guru dan siswa di sekolah.

Penggunaan paradigma konstruktivisme sangat relevan dengan fokus kajian mengenai komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal dipahami sebagai proses transaksional yang dinamis di mana komunikator dan komunikan saling bertukar pesan untuk membangun kesamaan makna. Dalam penelitian ini, proses konstruksi makna tersebut terjadi ketika guru produktif berupaya mentransfer nilai-nilai etika profesi perhotelan melalui kedekatan emosional, sehingga siswa tidak sekadar meniru gerakan, tetapi benar-benar menginternalisasi makna kepedulian di balik setiap standar operasional prosedur (SOP) yang diajarkan.

Lebih lanjut, dalam konteks pendidikan kejuruan (vokasi), pendekatan konstruktivistik menyoroti pentingnya peran aktif lingkungan dan fasilitator dalam proses pembelajaran. Berdasarkan kajian jurnal pendidikan vokasi (Wulaningrum & Hadi, 2019), penguasaan *soft skills* dan kematangan emosional bagi lulusan SMK sangat bergantung pada pengalaman empiris yang diciptakan oleh pendidik. Paradigma konstruktivisme memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika peran guru produktif, bukan sekadar sebagai instruktur penyampai informasi satu arah, melainkan sebagai *role model* (teladan) yang secara aktif mengkonstruksi realitas atau "miniatur" budaya industri perhotelan di dalam ruang praktik sekolah.

Melalui kacamata konstruktivisme ini, peneliti dapat menggali lebih dalam mengenai subjektivitas guru dalam menerapkan kelima dimensi komunikasi humanistik Joseph A. DeVito, yakni keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Paradigma ini memberi ruang kebebasan bagi peneliti untuk mengeksplorasi motif, perasaan, dan alasan di balik tindakan guru (seperti menyelinapkan humor atau memodifikasi gaya bahasa), serta bagaimana siswa merespons dan memaknai tindakan tersebut. Subjektivitas dari informan bukan dianggap sebagai bias, melainkan sebagai kekayaan data yang mengungkap bagaimana *trust* (kepercayaan) dan "kelas yang bahagia" sungguh-sungguh diciptakan.

Pada akhirnya, dengan menggunakan paradigma konstruktivisme, hasil dan kesimpulan dari penelitian ini merupakan bentuk ko-konstruksi (konstruksi bersama) antara peneliti dan para informan (guru produktif, siswa, dan manajemen sekolah). Peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang menafsirkan cerita, pengalaman, dan tindakan informan secara mendalam, untuk kemudian dirangkai menjadi sebuah deskripsi analitis yang utuh. Oleh karena itu, temuan yang dihasilkan nantinya diharapkan menjadi gambaran holistik mengenai bagaimana praktik komunikasi interpersonal secara nyata mengkonstruksi realitas *service excellence* siswa di SMK SMIP YPPT Bandung.

### **3.1.1.2. Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif bertindak sebagai strategi, prosedur, atau tata cara kerja pengumpulan data di lapangan untuk

mendapatkan informasi yang mendalam, kontekstual, dan bukan berupa angka-angka statistik.

Menurut (Sugiyono, 2020), metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti bertindak sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan (triangulasi), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Melalui metode kualitatif ini, peneliti mengumpulkan data utama secara langsung melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam bersama informan kunci (Kepala Sekolah, Guru Produktif *Front Office*, *Housekeeping*, dan *Food & Beverage Service*, serta siswa akomodasi perhotelan), yang didukung oleh studi dokumentasi. Hasil akhir dari metode ini adalah data naratif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari penuturan nyata para informan

Pemilihan metode kualitatif dalam penelitian ini dinilai sangat tepat karena fokus kajiannya berpusat pada dinamika komunikasi antarpribadi yang sarat akan pertukaran emosional dan aspek psikologis di ruang praktik. Dalam *Sinergi International Journal*, yang menegaskan bahwa pengukuran dimensi komunikasi interpersonal (seperti empati, keterbukaan, dan sikap positif) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan (*service/hospitality*) paling efektif dieksplorasi melalui metode kualitatif. Metode ini mampu menangkap kedalaman interaksi manusia yang tidak dapat dijangkau secara utuh oleh kuesioner kuantitatif (Nur Iksan, 2023).

Dalam konteks pendidikan vokasi di lingkungan sekolah perhotelan, interaksi antara guru produktif dan siswa tidak sekadar proses transfer pengetahuan teknis, melainkan juga pembentukan karakter. Metode kualitatif memberikan ruang bagi peneliti untuk secara fleksibel mengamati gestur, intonasi, dan cara guru bertindak sebagai *role model* di laboratorium praktik. Fleksibilitas metode ini sangat sejalan dengan realitas bahwa *service excellence* (keterampilan keramahan) adalah hasil konstruksi sosial yang dibentuk melalui pembiasaan sehari-hari, bukan sekadar teori hafalan di atas kertas.

Pada akhirnya, data naratif yang terkumpul dari seluruh proses observasi partisipatif dan wawancara tersebut akan menghasilkan sebuah *thick description* (deskripsi yang mendalam dan tebal). Deskripsi komprehensif ini diharapkan mampu mengurai benang merah mengenai cara-cara efektif serta hambatan riil yang dihadapi guru produktif di lapangan. Dengan demikian, penggunaan metode kualitatif ini tidak hanya memaparkan kondisi apa adanya, tetapi juga memberikan pemahaman utuh terkait strategi penyampaian pesan yang paling ideal dalam menanamkan nilai-nilai pelayanan prima kepada para siswa.

#### **3.1.1.3. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada karakteristik penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena sosial secara mendalam dan menyeluruh (*holistic*). Dalam studi ini, peneliti ingin mengeksplorasi makna di balik interaksi interpersonal antara guru produktif dengan siswa akomodasi perhotelan di SMK SMIP YPPT Bandung, yang tidak dapat diukur secara statistik tetapi harus dipahami melalui narasi dan pengalaman nyata dari subjek penelitian (John W. Creswell, n.d.)

Sesuai dengan sifatnya, pendekatan deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan, dan menguraikan secara sistematis, faktual, serta akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, dan penerapan lima (5) dimensi komunikasi interpersonal guru produktif (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan) saat melatih perilaku pelayanan prima (*service excellence*) siswa. Pendekatan ini memandang realitas interaksi di sekolah secara utuh berdasarkan apa adanya di lapangan tanpa memberikan perlakuan atau rekayasa khusus dari peneliti.

Sesuai dengan sifatnya, pendekatan deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menggambarkan, dan menguraikan secara sistematis, faktual, serta akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, dan penerapan lima (5) dimensi komunikasi interpersonal guru produktif (keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan) saat melatih perilaku pelayanan prima (*service excellence*) siswa. Pendekatan ini memandang realitas interaksi di sekolah secara

utuh berdasarkan apa adanya di lapangan tanpa memberikan perlakuan atau rekayasa khusus dari peneliti.

Pemilihan pendekatan deskriptif ini sangat krusial karena objek yang diteliti berupa proses komunikasi yang dinamis dan situasional. Peneliti bertindak sebagai pengamat yang merekam segala aktivitas instruksional dan pendekatan personal di ruang praktik tanpa mengubah *setting* alaminya. Hal ini memungkinkan peneliti untuk menangkap nuansa komunikasi verbal maupun non-verbal—seperti intonasi suara saat menegur, ekspresi wajah, hingga bahasa tubuh guru—yang sering kali menjadi kunci utama dalam mentransfer nilai-nilai *hospitality* kepada para siswa.

Lebih jauh, pendekatan kualitatif deskriptif memfasilitasi peneliti untuk membedah penerapan teori komunikasi Joseph A. DeVito secara lebih spesifik dan terperinci. Alih-alih hanya mengukur seberapa sering guru bersikap empatik melalui angka, pendekatan ini mampu menggali "bagaimana" bentuk nyata empati tersebut dilakukan, serta "mengapa" guru memilih strategi komunikasi tertentu (misalnya menggunakan humor atau analogi) saat menghadapi siswa yang mengalami kecemasan saat praktik. Uraian deskriptif ini akan memberikan gambaran yang kaya (*thick description*) mengenai strategi adaptasi guru di lapangan.

Dalam konteks pembentukan karakter pelayanan prima (*service excellence*), pendekatan ini juga sangat relevan untuk memotret proses internalisasi perilaku pada siswa. Mengingat standar industri perhotelan menuntut tingkat kedisiplinan, keluwesan, dan keberanian berkomunikasi yang tinggi, deskripsi naratif akan memperlihatkan secara bertahap bagaimana respons emosional dan perubahan sikap siswa setelah menerima bimbingan dari guru produktif. Narasi ini akan menjelaskan transisi siswa dari yang awalnya kaku menjadi lebih percaya diri melayani tamu.

Pada akhirnya, melalui pendekatan deskriptif kualitatif ini, hasil penelitian tidak hanya akan berhenti pada pemaparan data mentah, melainkan menghasilkan sebuah sintesis pemahaman yang komprehensif. Dokumen naratif yang disusun diharapkan mampu menjawab rumusan masalah secara utuh, memotret hambatan-hambatan komunikasi yang nyata di SMK SMIP YPPT Bandung, serta menawarkan

wawasan evaluatif yang bermanfaat bagi pengembangan interaksi pengajaran vokasi di masa mendatang.

### 3.1.2. Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian bukan sekedar data, melainkan mitra yang memberikan makna pada fenomena yang diteliti. Pemilihan subjek dilakukan secara sengaja (*purposive*) untuk memastikan informasi yang diperoleh relevan dengan dimensi humanistik DeVito. Menurut (Sugiyono, 2020) subjek penelitian atau informan dalam penelitian kualitatif adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Penentuan sumber data atau subjek penelitian kualitatif dilakukan secara *purposive* (sengaja/bertujuan), yaitu dipilih dengan pertimbangan dan kriteria tertentu agar data yang diperoleh lebih mendalam dan relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

Berdasarkan batasan tersebut, subjek dalam penelitian kualitatif bukan sekedar sumber data, melainkan mitra yang memberikan makna pada fenomena interaksi di lapangan. Oleh karena itu, pemilihan subjek dalam studi ini dilakukan secara *purposive* untuk memastikan informasi yang diperoleh benar-benar relevan dengan teori dimensi humanistik DeVito.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

| No. | Nama                                                              | Usia | Jabatan                  | Alasan Memilih Informan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----|-------------------------------------------------------------------|------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Bapak Fajar Maulana Wibowo, SE., Gr. (Guru <i>Front Office</i> ). | 34   | Ketua Jurusan Perhotelan | <i>Front Office</i> (Kantor Depan) merupakan garda terdepan ( <i>first impression</i> ) suatu hotel. Beliau dipilih karena mengajar kompetensi yang menuntut kemampuan komunikasi interpersonal tingkat tinggi, seperti teknik menyapa, menangani keluhan, serta etika menerima tamu ( <i>reception</i> ), yang sangat krusial dalam membentuk <i>service excellence</i> siswa. |
| 2   | Bapak Suhana (Guru <i>Housekeeping</i> ).                         | -    | Guru HouseKeeping        | <i>Housekeeping</i> (Tata Graha) bertanggung jawab atas kenyamanan dan privasi tamu. Beliau dipilih karena melatih komunikasi interpersonal siswa dalam aspek yang berbeda, seperti etika berpapasan dengan tamu di                                                                                                                                                             |

|    |                                                               |    |                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----|---------------------------------------------------------------|----|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                               |    |                          | koridor, kejujuran, serta ketelitian pelayanan yang kasatmata namun mendalam demi menjaga kepuasan standar mutu pelayanan hotel.                                                                                                                                                                                  |
| 3  | Bapak Eddy Herdaman (Guru <i>Food and Beverage Service</i> ). | 61 | Wakasek Sarana Prasarana | <i>F&amp;B Service</i> melibatkan interaksi interpersonal yang sangat aktif dan dinamis antara pramusaji dengan tamu saat menyajikan makanan/minuman. Beliau dipilih karena melatih keterampilan komunikasi yang persuasif, ramah, tanggap, dan penuh kehangatan saat melayani kebutuhan kuliner tamu di restoran |
| 4. | Kayla Nadia Mecca                                             | 18 | Siswa                    | Sebagai komunikan (penerima pesan) utama yang mengalami langsung proses pembelajaran dan pendekatan komunikasi interpersonal dari guru produktif, guna mengetahui sejauh mana dimensi komunikasi guru memengaruhi pemahaman dan perilaku pelayanan mereka.                                                        |
| 5. | Rifa Alfiyyah                                                 | 17 | Siswa                    | Dipilih sebagai informan siswa kedua untuk memberikan data pembandingan, respons, serta konfirmasi atas efektivitas maupun hambatan komunikasi yang mereka rasakan selama mengikuti praktik di kelas akomodasi perhotelan                                                                                         |
| 6. | Muhammad Rasya                                                | 17 | Siswa                    | Dipilih sebagai informan siswa kedua untuk memberikan data pembandingan, respons, serta konfirmasi atas efektivitas maupun hambatan komunikasi yang mereka rasakan selama mengikuti praktik di kelas akomodasi perhotelan                                                                                         |
| 7. | Bapak Eko Okta Jumari, M.Pd. (Kepala Sekolah)                 | -  | Kepala Sekolah           | Dipilih sebagai informan pendukung/ahli guna melakukan triangulasi data dari tingkat manajemen sekolah. Beliau memberikan perspektif makro mengenai kebijakan kurikulum, standar mutu lulusan perhotelan, serta dukungan sekolah terhadap pembentukan karakter pelayanan prima siswa.                             |

(Sumber: Olahan Peneliti, 2026)

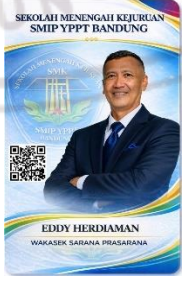
Informan utama dalam penelitian ini adalah para guru produktif pada konsentrasi keahlian Akomodasi Perhotelan (AP) di SMK SMIP YPPT Bandung. Pemilihan

informan ini didasarkan pada peran mereka sebagai pendidik sekaligus model peran yang secara langsung berinteraksi, memberikan instruksi, dan mentransfer nilai-nilai *service excellence* kepada siswa melalui mata pelajaran kejuruan.

Adapun informan utama dalam penelitian ini adalah:

- a. Bapak Fajar Maulana Wibowo, SE., Gr. (Guru *Front Office*).
- b. Bapak Suhana (Guru *Housekeeping*).
- c. Bapak Eddy Herdiaman (Guru *Food and Beverage Service*).

*Tabel 3.2 Foto Informan*

| Nama                                                                     | Foto                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Bapak Fajar Maulana<br>Wibowo, SE., Gr.<br>(Guru <i>Front Office</i> ).  |   |
| Bapak Suhana<br>(Guru <i>Housekeeping</i> ).                             |  |
| Bapak Eddy<br>Herdiaman (Guru<br><i>Food and Beverage<br/>Service</i> ). |  |

*(Sumber: Olahan Peneliti 2026)*

Ketiga informan tersebut dipilih karena merepresentasikan area utama dalam operasional hotel, di mana interaksi interpersonal dan standar pelayanan prima sangat ditekankan dalam proses pembelajarannya.

Siswa Jurusan Perhotelan SMK SMIP YPPT Bandung, siswa dilibatkan sebagai informan pendukung untuk melihat dari proses komunikasi yang dilakukan oleh guru. Peran siswa dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran mengenai sejauh mana pesan-pesan yang disampaikan guru produktif mengenai *service excellence* diterima, dipahami, dan diimplementasikan dalam perilaku nyata sesuai dengan standar industri perhotelan.

Kepala sekolah SMK SMIP YPPT Bandung, Bapak Eko Okta Jumari, M.Pd. Dipilih sebagai informan pendukung guna memberikan data penguat mengenai kebijakan sekolah, pengawasan, serta dukungan institusional terhadap program pengembangan karakter *service excellence*. Kehadiran kepala sekolah membantu peneliti memahami konteks organisasi yang menaungi interaksi antara guru dan siswa.

### 3.1.3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam sesuai dengan pendekatan kualitatif, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi: Peneliti melakukan observasi partisipan pasif dengan mengamati secara langsung interaksi antara guru produktif dan siswa di lingkungan SMK SMIP YPPT Bandung, khususnya di ruang praktik perhotelan. Fokus observasi diarahkan pada perilaku peran guru, gaya komunikasi interpersonal yang digunakan, serta respons perilaku siswa dalam menerapkan nilai-nilai *service excellence*. Peneliti mencatat fenomena tersebut dalam catatan lapangan (*field notes*) sebagai data autentik.

Pemilihan jenis observasi partisipan pasif ini dilakukan dengan pertimbangan metodologis untuk meminimalisasi bias atau rekayasa perilaku dari subjek yang diteliti (*Hawthorne effect*). Peneliti hadir di laboratorium praktik perhotelan tanpa ikut campur dalam proses belajar mengajar. Dengan memposisikan diri sebagai pengamat pasif, peneliti dapat memotret dinamika komunikasi instruksional dalam kondisi yang sepenuhnya alamiah. Selama proses pengamatan berlangsung, fokus utama peneliti dititikberatkan pada

pengejawantahan lima dimensi komunikasi humanistik Joseph A. DeVito dalam tindakan nyata.

Peneliti mengamati bagaimana nada suara, pilihan diksi, kontak mata, dan bahasa tubuh yang digunakan guru produktif saat mempraktikkan keterbukaan, menunjukkan empati ketika siswa kesulitan, hingga menciptakan suasana kesetaraan yang tidak kaku. Gestur non-verbal ini sering kali memuat makna yang lebih dalam daripada ucapan lisan. Selain mengamati subjek pelaku, observasi ini juga menyoroti latar tempat dan suasana psikologis di laboratorium praktik SMK SMIP YPPT Bandung. Peneliti memperhatikan bagaimana penataan ruang praktik yang dikondisikan semirip mungkin dengan industri hotel berbintang turut memengaruhi gaya interaksi guru dan mentalitas siswa.

Suasana lingkungan fisik ini menjadi konteks penting yang mendukung terbentuknya kebiasaan profesional. Dari sisi komunikasi, peneliti juga mencatat secara detail bagaimana respons perilaku siswa saat menerima instruksi maupun teguran dari guru produktif. Observasi diarahkan untuk melihat sejauh mana siswa mentransformasikan teguran tersebut menjadi perbaikan sikap, seperti perubahan cara tersenyum, postur tubuh saat menyambut tamu simulasi, hingga kecakapan merespons keluhan. Perubahan-perubahan kecil inilah yang menjadi indikator terlihatnya karakter *service excellence*. Untuk menjaga akurasi seluruh peristiwa yang diamati, peneliti menyusun catatan lapangan (*field notes*) secara sistematis segera setelah sesi observasi selesai. Catatan ini berisi dua bagian utama, yakni catatan deskriptif yang merekam fakta kejadian secara objektif tanpa interpretasi, dan catatan reflektif yang berisi pemikiran, gagasan, atau tafsiran awal peneliti terhadap kejadian tersebut.

Pada akhirnya, observasi ini berfungsi sebagai instrumen konfirmasi silang terhadap pernyataan-pernyataan normatif yang mungkin muncul saat wawancara. Jika seorang guru mengklaim selalu bersikap suportif, maka pengamatan langsung di lapangan ini akan membuktikan apakah klaim tersebut benar-benar diwujudkan dalam tindakan pengajarannya sehari-hari di sekolah.

2. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*): Peneliti melakukan tanya jawab secara mendalam dengan informan yang telah ditentukan, yaitu guru produktif,

siswa, dan kepala sekolah . Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk mengeksplorasi pemaknaan guru mengenai peran mereka, serta persepsi siswa terhadap komunikasi yang dibangun. Teknik ini bertujuan untuk mengungkap data yang tidak tertangkap melalui pengamatan, seperti motif, perasaan, dan harapan informan.

Pendekatan wawancara semi-terstruktur dipilih karena memberikan ruang fleksibilitas yang lebih luas dibandingkan dengan wawancara baku. Peneliti telah menyiapkan pedoman wawancara (*interview guide*) yang memuat pertanyaan pokok, namun susunan dan redaksi pertanyaannya dapat berkembang secara dinamis menyesuaikan dengan konteks jawaban informan. Fleksibilitas ini memungkinkan peneliti untuk mengejar jawaban informan lebih jauh (*probing*) guna mendapatkan deskripsi yang lebih kaya.

Sebelum memasuki ranah pertanyaan inti, peneliti terlebih dahulu membangun *rapport* atau kedekatan emosional dengan para informan. Langkah ini krusial untuk menciptakan rasa aman dan nyaman, sehingga informan, khususnya para siswa, tidak merasa sedang diuji atau diinterogasi. Dengan adanya rasa percaya, informan akan lebih terbuka dalam menceritakan pengalaman empiris dan kendala komunikasi yang mereka hadapi.

Dalam sesi wawancara bersama informan guru produktif, pedoman pertanyaan diarahkan untuk menggali motif, landasan berpikir, dan strategi taktis mereka. Peneliti mengeksplorasi alasan di balik pemilihan gaya komunikasi tertentu, bagaimana cara mereka menyiasati kebakuan suasana kelas, serta bagaimana mereka mendefinisikan batas antara kedisiplinan dan pendekatan humanis agar standar industri tetap tercapai.

Sementara itu, wawancara dengan siswa difokuskan pada penerimaan pesan dan dampak psikologis dari gaya komunikasi guru produktif tersebut. Peneliti menggali persepsi subjektif siswa mengenai guru mana yang gaya komunikasinya paling efektif dalam membangun rasa percaya diri mereka. Penggalan ini penting untuk melihat apakah niat baik guru (*intent*) benar-benar sejalan dengan dampak yang dirasakan oleh siswa (*impact*).

Keterlibatan Kepala Sekolah sebagai informan kunci juga dieksplorasi melalui wawancara untuk melihat dari kacamata struktural dan manajerial. Peneliti menanyakan mengenai kebijakan sekolah dalam merekrut guru produktif, dukungan institusi terhadap pengembangan *soft skills* dan karakter vokasi, serta pandangan pimpinan mengenai urgensi komunikasi interpersonal dalam kurikulum sekolah perhotelan.

Seluruh jalannya proses wawancara ini direkam menggunakan alat perekam audio, dengan tetap meminta izin terlebih dahulu kepada partisipan (*informed consent*). Rekaman ini kemudian ditranskrip secara verbatim (kata per kata) untuk dianalisis. Penggunaan alat rekam memastikan tidak ada satupun detail makna, perubahan intonasi, maupun jeda yang terlewatkan dari penuturan asli informan.

3. Dokumentasi: Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen resmi yang berkaitan dengan fokus penelitian di SMK SMIP YPPT Bandung. Dokumen yang diambil meliputi kurikulum jurusan perhotelan, tata tertib standar pelayanan (*SOP*), foto-foto kegiatan praktik, serta profil sekolah. Dokumentasi berfungsi sebagai data sekunder yang mendukung dan memperkuat temuan yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Penggunaan teknik dokumentasi dalam penelitian kualitatif berfungsi sebagai bukti autentik dan jejak historis yang merekam budaya organisasi sekolah. Berbeda dengan hasil wawancara yang bergantung pada ingatan dan objektivitas manusia yang bisa berubah sewaktu-waktu, dokumen menawarkan data statis yang dapat ditelaah berulang kali untuk menemukan konteks yang melatarbelakangi suatu fenomena komunikasi.

Dokumen berupa pedoman kurikulum dan Standar Operasional Prosedur (*SOP*) perhotelan yang berlaku di sekolah menjadi fokus telaah yang esensial. Melalui dokumen ini, peneliti dapat memetakan tuntutan kompetensi apa saja yang harus dicapai oleh siswa. *SOP* tersebut menjadi cetak biru (*blueprint*) bagi guru produktif untuk merancang strategi komunikasi agar instruksi teknis dapat diserap siswa secara optimal.

Selain dokumen yang berwujud teks dan angka, peneliti juga mengumpulkan dokumentasi visual berupa foto-foto kegiatan selama simulasi praktik. Rekaman visual ini sangat berguna untuk menangkap ekspresi wajah, interaksi spasial, dan *body language* antara guru dan siswa yang sedang melayani "tamu". Analisis visual sering kali melengkapi data naratif dengan memperlihatkan intensitas kedekatan interpersonal secara nyata.

Penelaahan terhadap dokumen profil sekolah dan demografi siswa SMK SMIP YPPT Bandung juga dilakukan untuk memahami konteks sosial budaya secara makro. Latar belakang sekolah, sejarah pendirian, visi misi institusi, hingga distribusi asal daerah siswa dapat memberikan wawasan mengenai keragaman karakter yang harus dihadapi oleh guru produktif, sehingga strategi komunikasinya pun harus mampu beradaptasi dengan keragaman tersebut.

Lebih lanjut, peneliti menelaah dokumen yang berkaitan dengan instrumen evaluasi, seperti lembar penilaian praktik atau rubrik kelulusan ujian kompetensi keahlian. Telaah ini ditujukan untuk melihat indikator apa saja yang digunakan sekolah untuk menilai *soft skills* dan keramahan siswa. Dokumen ini menjadi bukti apakah *service excellence* benar-benar dihargai secara akademik, bukan hanya dipandang sebagai pelengkap formalitas.

Secara keseluruhan, integrasi antara data dokumentasi dengan hasil temuan observasi partisipatif dan wawancara mendalam akan menciptakan tingkat keabsahan data yang tinggi. Ketiga teknik pengumpulan data yang saling melengkapi ini memungkinkan peneliti menyusun mozaik pemahaman yang utuh dan holistik mengenai konstruksi keterampilan keramahan siswa melalui komunikasi interpersonal guru produktif.

#### **3.1.4. Teknik Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh di lapangan jumlahnya sangat banyak dan kompleks, sehingga perlu dianalisis lebih lanjut. Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2020). Terdapat tiga tahapan utama dalam proses analisis data menurut model ini, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*): Merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta membuang informasi yang tidak perlu (seperti percakapan santai di luar konteks penelitian). Proses ini memudahkan peneliti untuk melihat gambaran yang jelas dari hasil observasi dan wawancara.
2. Penyajian Data (*Data Display*): Setelah direduksi, data akan disajikan agar lebih mudah dipahami. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk teks naratif, tabel matriks hasil wawancara, serta penambahan bagan alur temuan penelitian untuk memudahkan pembaca melihat pola hubungan antar variabel.
3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*): Langkah terakhir adalah menyimpulkan data yang telah disajikan. Kesimpulan ini merupakan hasil akhir yang akan menjawab rumusan masalah penelitian berdasarkan bukti-bukti valid yang terkumpul di lapangan.

#### 3.1.5. Uji Validasi Data

Untuk menguji tingkat kepercayaan dan validitas data yang telah dianalisis, peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu di luar data tersebut untuk keperluan pengecekan. Dalam penelitian ini, uji kredibilitas difokuskan pada tiga jenis triangulasi (Sugiyono, 2020), yaitu:

1. Triangulasi Sumber: Menguji kredibilitas dengan cara melakukan *cross-check* atau membandingkan informasi dari tiga sumber yang berbeda (guru, siswa, dan kepala sekolah/kurikulum) mengenai permasalahan yang sama.
2. Triangulasi Waktu: Menguji data dengan cara melakukan wawancara atau pengamatan pada waktu atau situasi yang berbeda, untuk melihat apakah informan memberikan jawaban yang konsisten.
3. Triangulasi Teknik: Menguji data dengan cara mengecek kepada sumber yang sama namun menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda,

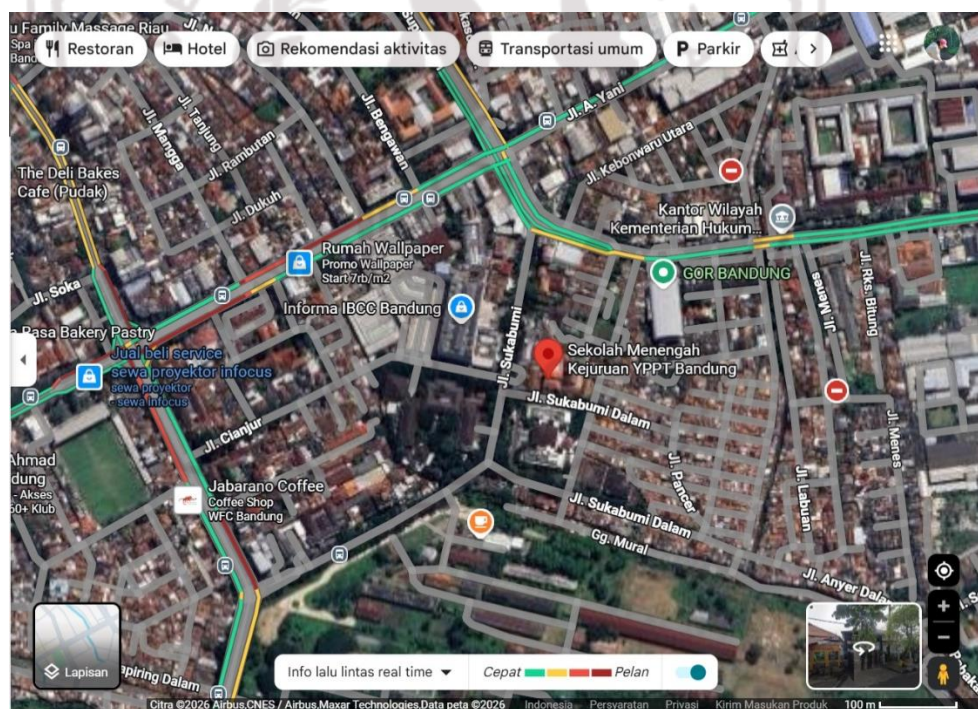
yaitu mencocokkan hasil wawancara guru dengan observasi langsung serta dokumentasi di lapangan.

### 3.2. Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 3.2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di SMK SMIP YPPT Bandung yang berlokasi di Jl. Sukabumi Dalam No.3, Kacapiring, Kec. Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40271. Sekolah ini dipilih karena memiliki fokus yang kuat pada bidang perhotelan dan akomodasi, menjadikannya tempat yang sangat kaya akan interaksi sosial terkait standar pelayanan industri. Lingkungan sekolah ini menjadi wadah di mana “budaya melayani” dikonstruksi setiap harinya melalui kegiatan belajar mengajar yang kental dengan nuansa profesionalisme perhotelan.

Gambar 3.1 Lokasi Penelitian SMK SMIP YPPT Bandung



#### 3.2.2. Waktu Penelitian

Penelitian ini direncanakan berlangsung selama kurang lebih enam bulan, terhitung sejak tahap persiapan pada bulan November 2025 hingga tahap

penyelesaian laporan akhir. Penentuan waktu ini dimaksudkan agar peneliti memiliki durasi yang cukup untuk menyerap dinamika interaksi di lapangan secara mendalam dan melakukan proses verifikasi data yang akurat.

Tabel 3.3 *Tabel Time Penelitian*

| No | Kegiatan                      | Nov | Des | Jan | Feb | Mar | April | Mei | Juni | Juli | Keterangan                                         |
|----|-------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-------|-----|------|------|----------------------------------------------------|
| 1  | Memastikan Subjek Penelitian  |     |     |     |     |     |       |     |      |      | Pada minggu ke 2 Nov                               |
| 2  | Penyusunan BAB I              |     |     |     |     |     |       |     |      |      | Pada minggu ke 3 hingga minggu ke 4                |
| 3  | Penyusunan BAB II             |     |     |     |     |     |       |     |      |      | Pada minggu 3 desember hingga minggu ke 2 Januari  |
| 4  | Penyusunan BAB III            |     |     |     |     |     |       |     |      |      | Pada minggu ke 1 hingga minggu ke 3                |
| 5  | Sidang UP                     |     |     |     |     |     |       |     |      |      | Pada minggu ke 2 April                             |
| 6  | Perbaikan UP                  |     |     |     |     |     |       |     |      |      | Pada minggu ke 3 April hingga minggu ke 2 Mei      |
| 7  | Pelaksanaan kegiatan lapangan |     |     |     |     |     |       |     |      |      | Pada Minggu ke 1 Juni                              |
| 8  | Penyusunan BAB IV dan V       |     |     |     |     |     |       |     |      |      | Pada Minggu ke 1 Juni hingga Minggu ke minggu ke 4 |
| 9  | Perbaikan                     |     |     |     |     |     |       |     |      |      | Pada Minggu ke 4 Juli hingga minggu ke 5           |

(Sumber: Olahan Peneliti 2026)