

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian yang berada di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. Kecamatan Ciater yang lokasinya terletak di bagian Selatan Kabupaten Subang dan berbatasan dengan Kabupaten Bandung Barat. Wilayahnya merupakan wilayah perbukitan hingga lereng Gunung Tangkuban Perahu pada ketinggian 450-1800 meter diatas permukaan air laut. Dimana butuh perjalanan sekitar 60 menit dari kota Bandung . sesuai dengan topik penelitian yang di ambil oleh penulis yaitu “ Monitoring Evaluasi standar pengelolaan usaha pemandian air panas alami di Ciater Kabupaten Subang”.

Penulis akan melakukan evaluasi mengenai bagaimana Standar yang di tetapkan oleh Kementrian Pariwisata apakah sudah sesuai dengan tujuannya ataukah harus adanya perbaikan berdasarkan perspektif pengelola dan wisatawan studi dilakukan di Sari Ater Kabupaten Subang. Mengingat Sari Ater merupakan suatu destinasi oemandian air panas yang cukup terkenal.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Metode yang akan digunakan adalah metode deskriptif dimana pendekatan yang di lakukan menggunakan pendekatan kualitatif dan analisis deskriptif statistik dalam hal metodologi (seperti dalam hal pengumpulan data) (Sugiono, 2013). Pengambilan data yang akan di lakukan oleh peneliti adalah pengambilandata kualitatif dan data deskriptif statistik.Data kualitatif nantinya akan menggunakan teknik pengumpulan data dengan observasi dan wawancara dimana data ini akan melihat perspektif pengelola terhadap standar. Sedangkan data deskriptif statistikmenggunakan angket yang dimana nantinya akan melihat skala kepentingan berdasarkan skala yang telah di tetapkan.

---

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

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

### 3.3 Partisipan

#### 3.3.1 Pengelola

Pada penelitian ini peneliti melakukan Observasi dan wawancara kepada pengelola. Observasi dilakukan untuk melihat pemenuhan standar di Sari Ater dan untuk melihat apakah standar tersebut efektif dan berjalan sesuai rencana pembuatannya. Wawancara dilakukan untuk menilai dan mengetahui apakah standar yang telah ditetapkan sudah sesuai atau belum dan apakah pengelola mendapatkan kemudahan atau memiliki kendala. Proses yang dilakukan kepada pengelola adalah dengan menggunakan proses evaluasi dengan metode Evaluasi *Discrepancy*.

#### 3.3.2 Wisatawan

Wisatawan berpartisipasi dalam pengisian angket yang diberikan kepada wisatawan. Pembagian angket ini untuk melihat skala kepentingan dari standar yang telah ditetapkan. Apakah setiap indikator standar yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pariwisata dianggap penting atau kurang penting dan harus diperbaharui. Proses yang digunakan pada data wisatawan adalah dengan garis kontinum.

### 3.4 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.4.1 Sumber Data

##### 1. Data Primer

Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data hasil wawancara dan observasi guna mengetahui ketersediaan dan kondisi keamanan aktivitas wisata yang dirasakan dan diharapkan oleh wisatawan. Kemudian data kuisisioner untuk mengetahui kepuasan wisatawan berdasarkan standar yang telah ditentukan.

##### 2. Data Sekunder

---

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

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

Data tersebut diperoleh dari studi literatur baik diperoleh secara manual atau *online*. Data yang diperoleh berupa artikel ilmiah terkait, dokumen terkait, foto, maupun laporan yang diperoleh dari *pengelola dan dinas terkait*. Data online diperoleh dari situs-situs penyedia informasi yang sesuai.

### 3.4.2 Teknik Pengumpulan dan Analisis Data

#### 1. Observasi

Dalam penelitian ini observasi yang digunakan merupakan observasi partisipatif. Observasi partisipatif merupakan observasi dimana peneliti ikut terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari. Peneliti mengamati secara langsung kegiatan sehari-hari orang yang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Peneliti turut mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh orang yang bersangkutan sambil mengamati permasalahan yang akan dibahas (Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan ( Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&B), 2015). Dengan melakukan kunjungan langsung ke lokasi penelitian maka peneliti dapat mengumpulkan data-data yang relevan dengan judul penelitian dan peneliti dapat mengamati secara langsung. Analisis data yang dilakukan adalah analisis data kualitatif.

#### 2. Wawancara

Wawancara pula merupakan salah satu Teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab dengan maksud untuk memperoleh data. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu memberikan beberapa pertanyaan kepada pihak yang bersangkutan mengenai pengelolaan usaha pemandian air panas di Ciater peneliti mewawancarai wisatawan untuk mengetahui apakah wisatawan merasa puas dengan pemandian air panas Ciater atau ada yang kurang dan harus memenuhi standar.

Wawancara ini dilakukan kepada beberapa *stakeholder* diantaranya Bapak Dwi Ediono selaku Training Manajer, Bapak

---

Zulfa Karimah, 2019

**EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)**

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

Cecep Khidmat selaku HRD Asisten Training Manager, Bapak Ujang Sodrajat selaku kepala bagian *Food and Beverage*, ibu Wina Ibu dan Ibu Titin selaku karyawan outlet kasir dan *ticketing*, Bapak Aris Risyanto selaku petugas keamanan, dan Bapak Agustian selaku karyawan bagian Poliguard. Analisis data yang di gunakan adalah analisis data kualitatif dengan metode deskriptif dimana peneliti melakukan wawancara terhadap pengelola untuk mengetahui apakah standar yang di tetapkan oleh Kementrian pariwisata sudah di anggap penting dan sesuai.

### 3. Kuisisioner

Analisis data yang di gunakan yaitu analisis data analisis deskriptif statistik dengan menggunakan garis kontinum. Kuisisioner digunakan oleh peneliti untuk melihat seberapa penting standar-standar yang telah di tetapkan oleh Kementrian pariwisata yang akan di lihat dalam bentuk persen. Kuisisioner ini ditujukan oleh wisatawan untuk melihat persepsi wisatawan tentang penting atau tidaknya indikator-indikator dari satandar yang telah di tetapkan.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *proportionate stratified random sampling* dengan menggunakan rumus Slovin. Menurut Sugiyono (2010: 63), *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Diketahui bahwa populasi wisatawan atau jumlah kunjungan Pemandian Air Panas Sari Ater pada tahun 2018 adalah 1.729.574 wisatawan, sehingga dengan adanya populasi tersebut penghitungan ukuran sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

---

Zulfa Karimah, 2019

**EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)**

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e=0,1

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 1.729.574 wisatawan, sehingga presentase kelonggaran yang digunakan adalah 10% dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dengan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{1.729.574}{1+1.729.574(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.729.574}{17.296}$$

n = 99,9 ; maka di sesuaikan oleh peneliti menjadi 100

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 100 responden. 100 kuesioner di bagikan kepada 11 orang secara langsung, 43 melalui *chat* dengan memberikan link kuesioner, dan 46 menggunakan sebaran dengan bantuan teman dan relasi dari link *google form*.

#### 4. Studi Literatur

Metode ini merupakan metode dimana penulis mengumpulkan data dengan cara mempelajari dan mengumpulkan data dari jurnal, buku, artikel, dan media informasi lainnya yang berhubungan dengan data yang di butuhkan untuk penelitian.

#### 5. Pencarian Data di Internet

---

Zulfa Karimah, 2019

**EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)**

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

Pencarian data dari internet dilakukan untuk mempermudah penulis dalam memperoleh data yang dibutuhkan tanpa di batasi oleh jarak dan waktu. Data yang dibutuhkan dapat di ambil dari artikel maupun dari *website*.

## **6. Studi Dokumentasi**

Studi dokumentasi memiliki tujuan untuk mencari data berupa artikel, majalah, catatan, dan bahan-bahan dokumentasi. Atudi dokumen peneliti digunakan untuk menjadi informasi Untuk memperoleh informasi dan data baik mengenai kondisi fisik maupun non fisik dari standar usaha di pemandian air panas Ciater, peneliti menyusun pedoman observasi yang didasarkan pada variable monitoring dan evaluasi yang digunakanatau data terkait permasalahan dari penelitian dalam bentuk foto-foto, artikel berita, laporan, dan lain sebagainya.

### **3.5 Pengembangan Instrumen**

Variabel yang digunakan oleh peneliti ada dua variabel yang pertama variabel untuk data kualitatif yang merupakan standar dari peraturan Kementrian pariwisata kemudian variabel yang kedua merupakan variabel untuk pengambilan data analisis deskriptif statistik. Variabel yang digunakan adalah variable yang berasal dari peraturan pemerintah tentang Standar Pengelolaan Pemandian Air panas alami yang merupakan Peraturan Kementrian Pariwisata Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 tentang “Standar Usaha Pengelolaan Pemandian Air Panas Alami” yang digunakan menggunakan tabel berikut :

Tabel 3. 1 Pengembangan Instrumen

## Evaluasi Standar Usaha Pengelolaan Pemandian Air Panas Alami berdasarkan pengelola dan wisatawan

NO	ASPEK	UNSUR	NO	INDIKATOR	SUMBER DATA	
					PENGELOLA	WISATAWAN
I	Produk	A. Air Panas Alami	1	Tersedia sumber air panas alami yang bersumber dari air pegunungan, di darat maupun tepi laut yang memenuhi persyaratan kualitas air	1. Informasi mengenai Sumber mata Air pemandian air panas Sari Ater 2. Informasi mengenai Pengujian sampel air 3. Informasi mengenai kegiatan domestik dan industri di sekitar pemandian air panas Sari Ater 4. Informasi mengenai PH air 5. Informasi mengenai Suhu Air	1. Persepsi wisatawan mengenai Kualitas Air
			2	Tersedia area pemandian air panas	1. Informasi mengenai	1. Persepsi wisatawan

Zulfa Karimah, 2019

EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)

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

				alami	jumlah area pemandian air panas	mengenai kenyamanan area pemandian air panas
			3	Tersedia debit air paling sedikit 2 (dua) liter per detik	1. Informasi mengenai Kecepatan Aliran Air / Debit Air	1. Persepsi wisatawan mengenai Kenyamanan Air
		B. Lahan	4	Luas dalam satu kesatuan dan/atau terpisah dengan batas-batas yang jelas, sekurang kurangnya meliputi : a. 500 (lima ratus) meter persegi untuk usaha yang telah terbangun ; dan/atau b. 2.500 ( dua ribu lima ratus) meter persegi untuk usaha baru.	1. Informasi mengenai Luas dari setiap Bangunan	1. Persepsi wisatawan mengenai penataan bangunan
			5	Kontur lahan stabil sesuai standar dan/atau ketentuan perundang-undangan.	1. Informasi mengenai Kemiringan lahan	1. Persepsi wisatawan mengenai kemudahan/kenyamanan melalui jalur-jalur sirkulasi di lokasi.

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

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



			6	Tersedia pintu masuk dan keluar area pemandian yang berbeda, dilengkapi dengan pos keamanan.	-	-
	C. Penanda Arah		7	Papan nama area pemandian dengan tulisan yang terbaca jelas dan mudah terlihat, pemasangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	1. Informasi mengenai Untuk apa saja papan nama yang terpasang 2. Informasi mengenai lokasi di tempatkan papan nama	1. Persepsi wisatawan mengenai kejelasan Papan nama area pemandian
			8	Petunjuk arah yang menunjukkan fasilitas pengunjung, yang jelas dan mudah terlihat.	1. Informasi mengenai Untuk apa saja petunjuk arah yang terpasang 2. Informasi mengenai lokasi di tempatkan petunjuk arah	1. Persepsi wisatawan mengenai petunjuk arah yang mudah terlihat
	D. Fasilitas Penunjang		9	Tersedia loket penjualan tiket.	-	-
			10	Fasilitas parkir yang bersih, aman dan terawat, dilengkapi dengan rambu lalu lintas yang sesuai dengan peraturan	1. Informasi mengenai pemeliharaan dan pengembangan	1. Persepsi wisatawan mengenai tempat parkir yang memadai

			perundang- undangan.	fasilitas parkir	dan aman
			11 Tempat penitipan barang ( <i>locker</i> ) sesuai dengan rasio jumlah pengunjung.	1. Informasi mengenai jumlah loker	1. Persepsi wisatawan mengenai ketersediaan loker
			12 Tersedia perlengkapan dan peralatan mandi.	-	-
			13 Tersedia area bilas untuk membersihkan diri.	-	-
			14 Kamar mandi dan toilet yang bersih terawat, serta terpisah untuk pengunjung pria dan wanita, masing-masing dilengkapi dengan : a. Tanda yang jelas; b. Air bersih yang cukup dan memenuhi syarat; c. Tempat cuci tangan dan alat pengering; d. Kloset jongkok dan/atau kloset duduk; e. Tempat sampah tertutup;	1. Informasi mengenai Pelaksanaan kebersihan di kamar mandi dan toilet 2. Informasi mengenai sumber air di kamar mandi dan toilet	1. Persepsi wisatawan mengenai kenyamanan Area kamar mandi dan area bilas 2. Persepsi wisatawan mengenai ketersediaan air yang tersedia bersih dan cukup 3. Persepsi wisatawan mengenai sirkulasi dan pencahayaan yang baik

Zulfa Karimah, 2019

EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)

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

				<p>f. Tempat buang air kecil (urinoir) untuk toilet pengunjung pria;</p> <p>g. <i>Shower</i>, dan</p> <p>h. sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik.</p>		
			15	Tempat berkumpul sesuai dengan rasio jumlah pengunjung.	<p>1. Informasi mengenai Jumlah tempat berkumpul</p> <p>2. Informasi mengenai Kapasitas pengunjung yang dapat di tampung di tempat berkumpul</p>	1. Persepsi wisatawan mengenai tempat berkumpul jelas dan mudah terlihat
			16	Tersedia penjualan makanan dan minuman.	1. Informasi mengenai Jumlah penjual makanan dan minuman	1. Persepsi wisatawan mengenai Tempat penjualanmakan sudah memadai
			17	Tersedia tempat /area untuk makan minum.	1. Informasi mengenai penyediaan tempat khusus makan dan	1. Persepsi wisatawan mengenai area makan dan minum sudah

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

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

					minum	memadai
			18	Ruang atau tempat ibadah dengan kelengkapannya yang bersih dan terawat, bagi pengunjung.	1. Informasi mengenai fasilitas yang di sediakan	1. Persepsi wisatawan mengenai Kelengkapan tempat ibadah 2. Persepsi wisatawan mengenai Bersih dan terawat dengan baik
			19	Tempat sampah tertutup yang terdiri atas: a. tempat sampah organik dan b. tempat sampah non- organik	1. Informasi mengenai Jumlah dan titik tempat sampah	1. Persepsi wisatawan mengenai Kecukupan tempat sampah yang tersedia
II	Pelayanan	A. Pelaksanaan prosedur operasional standar ( <i>standard operating procedure</i> )	1	Ketersediaan dan penyampaian informasi yang meliputi : a. Produk; b. Harga tanda masuk; c. Pembayaran; d. Nomor telepon penting (tempat usaha,kepolisian,pemadam	1. Informasi mengenai Ketersediaan penyampaian informasi	1. Persepsi wisatawan mengenai Informasi yang jelas dan mudah di dapat

			<p>kebakaran, ambulans, dan rumah sakit atau klinik);</p> <p>e. Lokasi seluruh fasilitas (<i>guide ma</i>); dan</p> <p>f. Kawasan daya tarik wisata sekitar (<i>point of interest</i>).</p>			
			2	Tata cara pembelian tiket.	-	1. Persepsi wisatawan mengenai Kejelasan tata cara pembelian tiket
			3	Tata tertib penggunaan area pemandian.	1. Informasi mengenai Penjagaan yang dilakukan di sekitar area pemandian	1. Persepsi wisatawan mengenai Kejelasan tata tertib penggunaan area pemandian
			4	Pencegahan dan penanggulangan kebakaran atau keadaan darurat lainnya.	1. Informasi mengenai Upaya dalam pencegahan dan penanggulangan kebakaran	-
			5	Keselamatan dan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K).	1. Informasi mengenai Ruang kesehatan	1. Persepsi wisatawan mengenai keberadaan

Zulfa Karimah, 2019

EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)

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

						ruang kesehatan
			6	Pelaksanaan kebersihan di lingkungan area pemandian.	1. Informasi mengenai Pelaksanaan area kebersihan dan skala pembersihan	1. Persepsi wisatawan mengenai kebersihan dan terawatnya area pemandian air panas
			7	Penanganan keluhan pengunjung.	1. Informasi mengenai Bagian penanggulangan keluhan	-
		B. Pelayanan Lainnya	8	Pemberian asuransi pengunjung.	1. Informasi mengenai prosedur pemberian asuransi	1. Persepsi wisatawan mengenai Pemberian asuransi
III	Pengelolaan	A. Organisasi	1	Profil usaha yang terdiri atas: a. Struktur organisasi yang lengkap dan terdokumentasi; b. Uraian tugas dan fungsi yang lengkap untuk setiap jabatan dan terdokumentasi	1. Informasi mengenai Struktur organisasi perusahaan 2. Informasi mengenai Uraian tugas dan fungsi	1. Persepsi wisatawan mengenai Pelayanan yang di berikan 2. Persepsi wisatawan mengenai Pengamana yang di berikan
			2	Rencana usaha yang lengkap, terukur dan terdokumentasi.	1. Informasi mengenai Rencana usaha dan	-

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

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

				waktunya		
			3	Dokumen prosedur operasional standar ( <i>standar operating procedure</i> ) dan/atau petunjuk pelaksanaan kerja.	1. Informasi mengenai prosedur operasional standar dan petunjuk pelaksanaannya	-
			4	Peraturan perusahaan atau perjanjian kerja bersama sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan terdokumentasi.	1. Informasi mengenai Peraturan perusahaan	-
		B. Manajemen	5	Pelaksanaan program pemeliharaan dan penyimpanan dokumen kegiatan usaha pemandian air panas.	1. Informasi mengenai Pelaksanaan program pemeliharaan	-
			6	Pelaksanaan program kebersihan dan perawatan lingkungan.	1. Informasi mengenai Pelaksanaan program kebersihan dan perawatan lingkungan	-
			7	Pelaksanaan program pencegahan dan penanggulangan kebakaran, atau dalam keadaan darurat, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-	1. Informasi mengenai program pelaksanaan pencegahan dan penanggulangan	-

Zulfa Karimah, 2019

EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)

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

				undangan.		
			8	Pelaksanaan program keselamatan dan kesehatan kerja (K3) yang disusun secara lengkap dan terdokumentasi.	1. Informasi mengenai Program K3	-
			9	Pelaksanaan program pengawasan ramah lingkungan yang mengikuti kaidah konservasi dan pelestarian lingkungan sesuai dengan standar dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan dan terdokumentasi.	1. Informasi mengenai program pelaksanaan pengawasan ramah lingkungan	-
			10	Tersedia tempat penampung sementara sampah organik dan non organik.	1. Informasi mengenai tempat penampungan sementara sampah	-
			11	Tersedia perlengkapan pertolongan pertama pada kecelakaan (P3K) sesuai dengan standar dan/atau ketentuan peraturan-perundang-undangan.	1. Informasi mengenai Penyediaan P3K	-
		C. Sumber Daya Manusia	12	Melaksanakan sertifikasi kompetensi sesuai dengan kebutuhan.	1. Informasi mengenai pelaksanaan sertifikasi	-

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

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



				kompetensi		
			13	Melaksanakan evaluasi kinerja SDM.	1. Informasi mengenai Pelaksanaan kinerja SDM	1. Persepsi wisatawan mengenai Karyawan ramah dan berpenampilan baik 2. Persepsi wisatawan mengenai Pelayanan yang di berikan
			14	Melaksanakan pemeriksaan kesehatan berkala untuk karyawan.	1. Informasi mengenai Pelaksanaan kesehatan karyawan	-
			15	Pengamanan oleh satuan petugas keamanan.	1. Informasi mengenai Pengamanan dari petugas keamanan	1. Persepsi wisatawan mengenai Pengamanan yang di berikan
			16	Pengawas keselamatan pengunjung yang berkualitas.	1. Informasi mengenai Kualitas pengawasan keselamatan	-
	D. Sarana dan Prasarana		17	Ruang karyawan yang dilengkapi: a. Ruang ganti;	1. Informasi mengenai Kondisi	-

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

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

			b. Ruang makan karyawan.	ruangankaryawan	
		18	Toilet karyawan dengan sirkulasi udara dan pencahayaan yang sesuai dengan standar dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan.	1. Informasi mengenai Kondisi toilet karyawan	-
		19	Ruang atau area administrasi, dengan sirkulasi udara dan sistem pencahayaan yang sesuai dengan standar dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan.	1. Informasi mengenai kondisi ruang area administrasi	1. Persepsi wisatawan mengenai pencahayaan di pemandian air panas Sari Ater
		20	Tersedia pengolahan air limbah.	1. Informasi mengenai Pengolahan air limbah	-
		21	Instalasi listrik /genset sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	1. Informasi mengenai Instalasi listrik /genset	-
		22	Instalasi air bersih sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.	1. Informasi mengenai Perencanaan alur air bersih	-
		23	Akses khusus darurat yang terlihat dengan rambu yang jelas sesuai	1. Informasi mengenai Akses khusus darurat	1. Persepsi wisatawan mengenai Jalur khusus

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

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

			dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.		untuk keadaan darurat dengan rambu yang jelas
		24	Tersedia sarana telekomunikasi yang berfungsi dengan baik.	-	-
		25	Ruang atau tempat ibadah dengan kelengkapannya, bagi karyawan.	1. Informasi mengenai Pengelolaan dan penyediaan ruang ibadah karyawan	
		26	Gudang.	-	-

*Sumber: Peraturan Kementerian Pariwisata Nomor 27 Tahun 2015*

### 3.6 Instrumen Pengumpulan Data

#### 3.6.1. Pedoman Observasi

Untuk memperoleh informasi dan data baik mengenai kondisi fisik maupun non fisik dari standar usaha di Pemandian Air Panas Sari Ater, peneliti menyusun pedoman observasi yang didasarkan pada variable dan evaluasi yang digunakan.

#### 3.6.2. Pedoman Wawancara

Untuk memperoleh informasi dan data mengenai keadaan di Pemandian Air Panas Sari Ater langsung dari narasumber yaitu pengelola destinasi, maka peneliti menyusun pedoman wawancara variable evaluasi yang digunakan.

#### 3.6.3. Pedoman Kuesioner

##### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan data pada setiap variabel penelitian, terutama untuk melihat gambaran secara umum karakteristik responden serta penilaian responden pada masing-masing variabel penelitian. Adapun alternatif jawaban dengan menggunakan *rating scale* menurut Sugiyono (2012, hlm. 93) dalam skala model *rating scale* yang diadopsi dari skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan menggunakan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi bentuk dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat instrumen yang berupa pernyataan yang perlu dijawab oleh responden untuk menentukan nilai dari kepuasan wisatawan menurut indikator-indikator yang di ambil dari

teori yang telah dikembangkan menjadi operasionalisasi variabel dalam penelitian ini. Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

**Tabel 3. 2 Skor Skala Likert**

<b>Kategori</b>	<b>Nilai</b>
Sangat Penting	5
Penting	4
Cukup Penting	3
Kurang Penting	2
Tidak Penting	1

*Sumber: Sugiyono (2012)*

Data yang diperoleh dalam bentuk skala likert selanjutnya digambarkan melalui penggunaan tabel distribusi frekuensi untuk keperluan menganalisa data. Nilai numerikal tersebut dianggap sebagai objek dan selanjutnya melalui proses transformasi ditempatkan ke dalam interval. Skala tersebut kemudian diubah menjadi skala ukuran kepentingan untuk mengukur kepentingandari indikator-indikator sub variabel dalam penelitian ini.

## 2. Uji Validitas

Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut valid, maka perlu diuji dengan ujikorelasi antar skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Adapun teknik korelasi yang biasa dipakai adalah teknik korelasi *product moment* dengan signifikasi dan untuk mengetahui apakah nilai korelasi tiap-tiap pertanyaan itu *significant*, maka dapat dilihat pada table nilai *product moment* atau menggunakan SPSS untuk mengujinya. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan bantuan bantuan *software IBMSPSS Statistics 16 for Windows*. untuk perhitungan uji validitas.

Suatu pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Dimana skor  $r$  tabel yang dianggap menjadi syarat

minimum adalah jika  $N=100$  maka  $R=0,1966$  dengan signifikansi 5% atau 0.05. Sugiyono (2002 hlm. 228)

**Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas**

NO	PERTANYAAN	RHITUNG	RTABEL	VALIDITAS
1	Kualitas Air	0,638	0,1966	VALID
2	Kenyamanan Kolam atau area pemandian	0,776	0,1966	VALID
3	Kenyamanan Air	0,685	0,1966	VALID
4	Tata Bangunan	0,742	0,1966	VALID
5	Kemudahan Lahan tanah dan Jalur	0,719	0,1966	VALID
6	Kejelasan Papan Nama	0,756	0,1966	VALID
7	Kejelasan Petunjuk Arah	0,739	0,1966	VALID
8	Ketersediaan dan kenyamanan tempat parkir	0,719	0,1966	VALID
9	Ketersediaan Loker	0,817	0,1966	VALID
10	Kenyamanan dan kebersihan kamar mandi dan area bilas	0,873	0,1966	VALID
11	Ketersediaan dan Kebersihan Air di kamar mandi dan Area bilas	0,868	0,1966	VALID
12	Ketersediaan sirkulasi udara dan pencahayaan yang baik	0,747	0,1966	VALID
13	Titik kumpul	0,721	0,1966	VALID
14	Tempat penjualan makanan dan minuman yang memadai	0,753	0,1966	VALID
15	Kecukupan tempat /area untuk makan minum	0,794	0,1966	VALID
16	Kelengkapan dan Kenyamanan Ruang atau tempat ibadah	0,783	0,1966	VALID

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

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

17	Ketersediaan tempat sampah	0,86	0,1966	VALID
18	Kejelasan informasi harga, informasi fasilitas, dan informasi lainnya	0,773	0,1966	VALID
19	Kejelasan tata cara pembelian tiket	0,683	0,1966	VALID
20	Kejelasan Tata tertib penggunaan area pemandian	0,802	0,1966	VALID
21	Kejelasan lokasi ruang kesehatan	0,797	0,1966	VALID
22	Kebersihan wahana pemandian air panas	0,849	0,1966	VALID
23	Informasi tempat keluhan pengunjung	0,905	0,1966	VALID
24	Pelayanan yang di berikan di Sari Ater	0,862	0,1966	VALID
25	Penanganan dari keluhan pengunjung	0,864	0,1966	VALID
26	Pemberian asuransi	0,816	0,1966	VALID
27	pengamanan yang di berikan oleh petugas keamanan di Sari Ater	0,801	0,1966	VALID
28	Perasaan dan kenyamanan selama berada di area maupun wahana pemandian air panas Sari Ater	0,819	0,1966	VALID
29	Keramahan karyawan dan penampilan karyawan yang baik	0,842	0,1966	VALID
30	Pencahayaan di pemandian air panas Sari Ater	0,774	0,1966	VALID
31	Kejelasan jalur khusus untuk keadaan darurat	0,827	0,1966	VALID

**Sumber : Olahan Penulis dengan IBM SPSS Statistics 25 (2019)**

Hasil pengamatan pada rTabel didapatkan nilai dari sampel (N) = 98 sebesar 0,1966. Berdasarkan hasil dari uji validitas dihasilkan

Zulfa Karimah, 2019

**EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA Pemandian Air Panas Alami Berdasarkan Perspektif Pengelola dan Wisatawan (Studi Si Sari Ater Kabupaten Subang Jawa Barat)**

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

bahwa semua instrumen mulai dari item satu hingga item 31 semuanya menghasilkan nilai ( $r_{Hitung}$ ) > daripada  $r_{Tabel}$  sebesar 0,1966. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian ini dapat dikatakan Valid.

### 3. Uji Realibilitas

Reliabilitas/keandalan ialah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Menurut Suharsaputra (2012, hlm. 104) mengemukakan bahwa suatu instrument pengukuran dapat dikatakan reliable apabila instrument tersebut dipergunakan secara berulang memberikan hasil ukur yang sama.

Penulis menggunakan rumus *alpha* atau *cronbach's alpha* ( $\alpha$ ) untuk melakukan uji realibilitas dengan sekali pengukuran. Menurut Nunnally dalam Ghozali (2013, hlm. 48) suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika

memberikan nilai *cronbach's alpha* > 0.70. adalah sebagai berikut:

	Reliability Statistics		
Rumusnya	Cronbach's Alpha	N of Items	
Keterangan	,980	31	:
$SD^2 =$			Varians skor kelompok
$SD^2 =$ Varians skor total			
K= Kelompok/jumlah item			

**Gambar 3. 1 Hasil Uji Realibilitas**

*Sumber : Olahan Penulis dengan IBM SPSS Statistics 25 (2019)*

### 4. Garis Kontinum

Zulfa Karimah, 2019

EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)

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



Garis kontinum digunakan untuk menganalisis setiap pertanyaan atau indikator, menghitung frekuensi jawaban setiap kategori dan kemudian di jumlahkan. Setelah setiap indikator memiliki jumlah, peneliti membuat garis kontinum.

$$\text{Jarak Interval} = \frac{\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

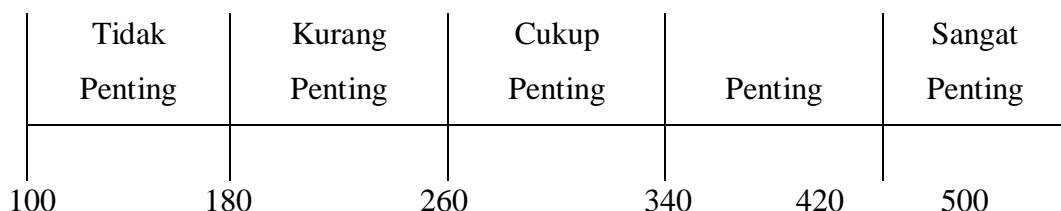
Setelah nilai rata-rata maka jawaban telah di ketahui, kemudian hasil tersebut dapat dilihat di tabel kontinum, yaitu sebagai berikut :

1. Nilai Maksimum :  $( 5 \times 100 ) \times 1$   
: 500
2. Nilai Minimum :  $( 1 \times 100 ) \times 1$   
: 100
3. Jarak Interval :  $\frac{500 - 100}{5}$   
: 80

**Tabel 3. 4 Kategori Skala**

Skala		Kategori
100	180	Sangat Penting
180	260	Penting
260	340	Cukup Penting
340	420	Kurang Penting
420	500	Tidak Penting

*Sumber : Olahan Penulis (2019)*



**Gambar 3. 2 Garis Kontinum**

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

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

### 3.7 Teknik Analisis Data

Analisis data yang di lakukan pada penelitian ini adalah analisis data deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan analisis deskriptif statistik. Analisis deskriptif dilakukan untuk mendeskripsikan hasil dari data yang telah di kumpulkan. Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah hasil observasi, wawancara, dan kuesioner. Data hasil observasi dan wawancara akan di transkrip untuk mempermudah peneliti dalam menganalisis data.

#### 1. Penentuan Tujuan Evaluasi

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengevaluasi standar yang telah di tetapkan oleh pemerintah yaitu Peraturan Kementrian Pariwisata Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 tentang “ Standar Usaha Pengelolaan Pemandian Air Panas Alami”. Untuk melihat apakah standar tersebut telah berjalan dengan baik atau tidak dan apakah standar tersebut memberikan banyak keuntungan atau memberikan kendala kepada pengelola dan wisatawan. Evaluasi di lakukan berdasarkan pada persepsi pengelola dan wisatawan yang nantinya akan di simpulkan menggunakan metode triangulasi.

#### 2. Pengumpulan data lapangan

Pengumpulan data di lapangan menggunakan tiga tahapan. Tahapan yang pertama merupakan tahapan observasi dimana peneliti melakukan observasi secara langsung di pemandian Air panas Sari ater dan menghasilkan data primer yang nantinya akan di olah. Tahap kedua merupakan tahap wawancara yang akan di berikan kepada pengelola dan wisatawan. Pertanyaan kepada pengelola merupakan pertanyaan terbuka dimana adanya pertanyaan tentang pengelolaan yang telah mereka lakukan berdasarkan standar yang telah di tetapkan. Kemudian adanya pembagian angket kepada

---

Zulfa Karimah, 2019

*EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)*

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

wisatawan untuk melihat kepentingan standar berdasarkan indikator dengan menggunakan analisis deskriptif statistik. Lain halnya dengan pertanyaan kepada wisatawan pertanyaan yang ditanyakan berupa hasil dari keadaan di pemandian air panas Sari Ater berupa kepuasan mereka berada di pemandian air panas tersebut..

### 3. Tahap Reduksi Data

Reduksi data, dalam tahapan ini data yang di peroleh akan melalui tahap reduksi atau pemilihan, penyederhanaan, pengarahannya dan pembuangan data yang tidak perlu dari data kasar hasil observasi dan wawancara di lapangan. Angket disebarakan kepada wisatawan dan nantinya akan melalui proses perhitungan menggunakan garis kontinum untuk menentukan skala kepentingan.

### 4. Tahap Penarikan Kesimpulan

Tahapan ini adalah hasil evaluasi dari data-data yang telah di reduksi dan di analisis berdasarkan garis kontinum. hasil kesimpulan ini untuk melihat apakah standar yang di tetapkan oleh Kementrian Pariwisata sudah efektif atau harus adanya perbnaikan. Kemudian akan ada rekomendasi yang di berikan kepada Kementrian pariwisata dalam penetapan standar pemandian air panas alami kedepannya. penetapan apakah standar tersebut sudah sesuai ataukah perlu adanya pembaharuan dari standar yang nantinya akan di jadikan rekomendasi kepada Kementrian pariwisata untuk menjadi bahan evaluasi pembuatan standar kedepannya.

#### 3.7.1 Metode Evaluasi

Pengertian dasar analisis adalah melakukan *decomposition*, maksudnya adalah menguraikan sesuatu ke dalam bagian yang membentuk sesuatu (Baldin dan Ardial, 2005). Analisis data yang dipakai adalah tahapan dari evaluasi model *Discrepancy* yang di kembangkan oleh Malcom Profus.

Metode *discrepancy* ini masih di gunakan oleh peneliti seperti penelitian yang berjudul Evaluasi Dengan Discrepancy Model Pada

Proses Pembelajaran Memperbaiki Sistem Starter Dan Sistem Pengisian Di Smk N 2 Sijunjung yang di tulis oleh Ambiyar dan Asril Arif pada tahun 2018, Evaluasi Usabilitas Situs Web Pemerintah Kabupaten Mojokerto Dengan Menggunakan Discrepancy Evaluation Model (DEM) yang di tulis oleh Noor Dwi Indah Lestari, Admaja Dwi Herlambang, dan Mochamad Chandra Saputra pada tahun 2018, kemudian Evaluasi Pelaksanaan Standar Proses Pendidikan Pada Smp Negeri Di Kabupaten Sleman yang di tulis oleh Lantip Diat Prasajo, Fredrik Abia Kande, dan Amirul Mukminin pada tahun 2018, dan masih banyak lainnya.

Terdapat tahapan-tahapan yang akan di lalui saat menggunakan model evaluasi *discrepancy* yaitu(Provus, 1971) :

#### 1. Menetapkan standar

Di penelitian ini standar yang di gunakan oleh peneliti merupakan standar yang telah di tetapkan oleh pemerintah yaitu Peraturan Kementrian Pariwisata Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2015 tentang “ Standar Usaha Pengelolaan Pemandian Air Panas Alami”.

#### 2. Tahapan pembuatan instrumen

Di tahap ini peneliti melakukan pembuatan instrumen dimana instrumen yang di buat ada dua yaitu instrumen untuk observasi di lapangan, dan instrumen yang di gunakan untuk mewawancara pengelola, Instrumen yang di buat berdasarkan indikator atau point yang terdapat dalam standar yang telah di tetapkan. Pertanyaan yang di tanyakan kepada pengelola menggunakan indikator yang sama tetapi dengan point pertanyaan atau klasifikasi yang berbeda (lestari, Herlambang, & Saputra, 2018) :

#### 3. Pengumpulan data lapangan

Pengumpulan data di lapangan menggunakan dua tahapan. Tahapan yang pertama merupakan tahapan observasi dimana

---

Zulfa Karimah, 2019

**EVALUASI STANDAR PENGELOLAAN USAHA PEMANDIAN AIR PANAS ALAMI BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGELOLA DAN WISATAWAN (STUDI SI SARI ATER KABUPATEN SUBANG JAWA BARAT)**

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

peneliti melakukan observasi secara langsung di pemandian Air panas Sari Ater dan menghasilkan data primer yang nantinya akan di olah. Tahap kedua merupakan tahap wawancara yang akan di berikan kepada pengelola. Pertanyaan kepada pengelola merupakan pertanyaan terbuka dimana adanya pertanyaan tentang pengelolaan yang telah mereka lakukan berdasarkan standar yang telah di tetapkan.

#### 4. Mengidentifikasi antara performa dan standar

Di tahap ini merupakan tahap yang dilakukan oleh peneliti dimana peneliti mengidentifikasi antara performa atau proses yang telah di lakukan oleh pengelola pemandian air panas Sari Ater yaitu dilihat dari observasi yang di lakukan oleh peneliti dan wawancara yang di lakukan peneliti kepada pengelola pemandian air panas Sari Ater.

#### 5. Tahap perbandingan hasil

Di tahap ini merupakan tahapan dimana adanya perbandingan hasil observasi dan wawancara. Perbandingan hasil ini dilakukan untuk melihat kendala dari pengaplikasian standar yang telah di tetapkan. Selain itu pada proses ini juga melihat apakah standar yang di tetapkan telah sesuai dan memberikan manfaat terhadap performa atau tidak.

### 3.7.2 Analisis Deskriptif Statistik

Pada tahapan ini adanya penggunaan garis kontinum digunakan untuk menganalisis hasil dari kuesioner dengan melihat skala kepentingan dari standar yang telah di tetapkan. Pembagian angket kuesioner yang diberikan kepada wisatawan nantinya akan di analisis berdasarkan skala kepentingan menggunakan garis kontinum.

### 3.7.3 Triangulasi

Teknik triangulasi merupakan teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam teknik ini peneliti membandingkan hasil dari observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner. Hasil dari teknik

triangulasi adalah kesimpulan dari perbandingan data-data yang telah di dapatkan dari hasil evaluasi dan penyebaran angke dari standar usaha pemandian air panas alami berdasarkan perspektif pengelola dan wisatawan. Akan adanya perbandingan antara pendapat ahli dan kesimpulan dari hasil kesimpulan perbandingan hasil observasi,wawancara, dan kuesioner.