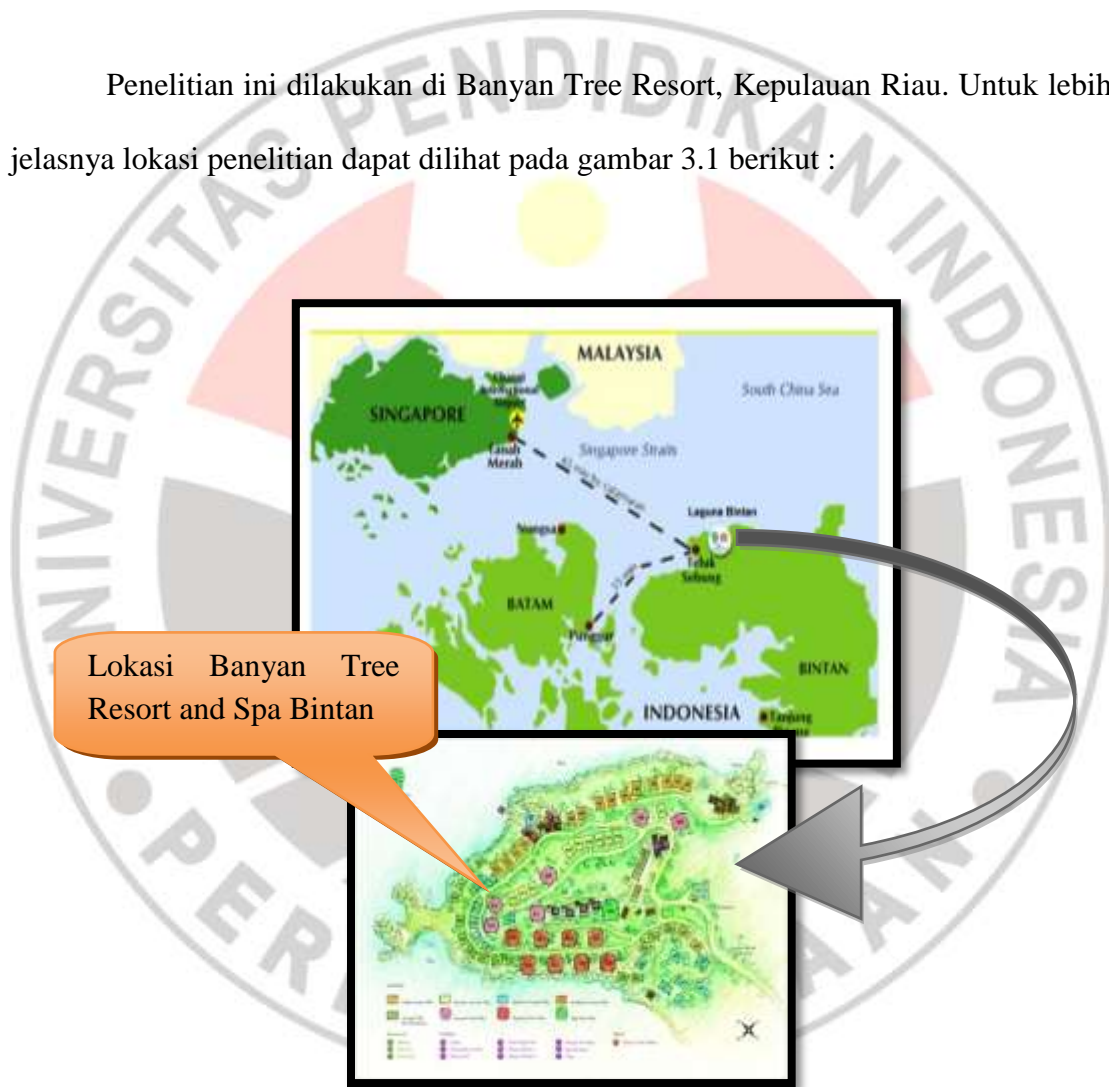


BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Banyan Tree Resort, Kepulauan Riau. Untuk lebih jelasnya lokasi penelitian dapat dilihat pada gambar 3.1 berikut :



Gambar 3.1 Peta Lokasi Banyan Tree Resort and Spa Bintan

Sumber : Media Bintan Resort Cooperation, 2012

Banyan Tree resort terletak di Pulau Bintan, sebuah pulau di propinsi Kepulauan Riau, dekat dengan Singapura, kurang lebih hanya 45 menit menuju Negara tetangga tersebut. Resort ini persisnya terletak di utara Pulau Bintan. Terbang pulau-pulau Indonesia yang indah, yang paling istimewa diantara pulau-pulau tersebut adalah Kepulauan Riau, dan Pulau Bintan adalah salah satu yang menjadi tujuan wisatawan di kepulauan tersebut. Adapun lokasi yang menjadi fokus penelitian adalah Banyan Tree Resort and Spa Bintan yang terletak di Jalan Teluk Berembang, Laguna Bintan, Lagoi 29155, Bintan Resort, Indonesia. Banyan Tree Resort and Spa Bintan menempati 240 hektar dari wilayah pantai dan merupakan tempat termewah. Dikelilingi oleh pohon-pohon di lereng bukit dengan pemandangan yang menakjubkan, vila-vila terlihat indah dengan model arsitektur Bali (Media Bintan Resort Cooperation, 2012).

B. Desain Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu mendeskripsikan fenomena, karakteristik kejadian dan ciri-ciri kelompok (Alwasilah, 2002:145). Lebih jauh penulis menambahkan bahwa teknik deskriptif kualitatif dipakai untuk mengukur tiga hal yaitu; 1. Kondisi yang berhubungan dengan tingkah laku kelompok terjadi secara alami; 2. Keseringan munculnya kejadian secara alami; 3.

Hubungan serta kondisi terkait yang ditemukan yang berhubungan dengan tingkah laku, kejadian dan fenomena yang menjadi perhatian (Alwasilah, 2002:151).

Berdasarkan masalah yang diajukan dalam penelitian ini khususnya menekankan pada kualitas pelayanan bagian reservasi pada departemen front office di Banyan Tree Resort and Spa Bintang yang menyangkut pada identifikasi masalah, persepsi, dan deskripsi yang menjadi salah satu karakteristik penelitian deskriptif kualitatif. Bentuk penelitian ini diyakini akan mampu menangkap dan mengulas informasi kualitatif dengan deskripsi yang lengkap dengan penyajian data secara deskriptif kualitatif.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Langkah-langkah yang dilakukan terlebih dahulu dalam pengumpulan dan menganalisis data, adalah menentukan populasi. Menurut Sugiyono (1992:57), yang dimaksud dengan populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2002:102), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian, apabila seseorang ingin mengadakan penelitian di wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Berdasarkan pengertian di atas maka populasi merupakan penelitian yang dilakukan terhadap semua elemen di wilayah penelitian. Namun ada kalanya objek yang diteliti itu terlampaui luas baik itu dilihat dari jangkauannya, maupun jumlah elemen yang diteliti, maka peneliti dapat mengambil sampel dari sebagian karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua pengunjung di Banyan Tree Resort and Spa Bintan.

Tabel 3.1 Jumlah Pengunjung Banyan Tree Resort and Spa Bintan Periode 2008-2011

Tahun Bulan	2008	2009	2010	2011
Januari	783	812	738	631
Februari	761	743	791	582
Maret	824	895	806	656
April	802	826	783	634
Mei	819	784	620	697
Juni	766	907	844	512
Juli	782	833	718	661
Agustus	865	913	937	508
September	984	869	951	784
Oktober	931	898	925	823
November	1407	993	1205	1052
Desember	1849	1471	1885	1876
Total	11573	10944	11203	9416

Sumber : Manajemen Banyan Tree Resort and Spa Bintan, 2012

2. Sampel

Dengan mempertimbangkan keterbatasan kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, tenaga, serta kepraktisan dalam pengumpulan data dari populasi, maka dilakukan penentuan sebagian dari populasi yang dijadikan sampel penelitian yang benar-benar mewakili seluruh populasi. Sampel penelitian menurut Nasution (1982:29), sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat dianggap mewakili seluruh populasi. Dilanjutkan oleh Arikunto (2006:131), dinamakan penelitian sampel apabila kita bermaksud untuk menggeneralisasikan hasil penelitian sampel. Yang dimaksud menggeneralisasikan adalah mengangkat kesimpulan penelitian sebagai suatu yang berlaku bagi populasi.

Untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *random sampling* (sampling acak). Cara ini cukup objektif, umum dipakai, dan cocok untuk sampel dalam jumlah yang tidak begitu banyak serta dapat mengurangi subjektivitas dalam pengambilan sampel.

Ukuran sampel diambil dari populasi menggunakan rumus Slovin dikutip Husein Umar (2003:141), yaitu :

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

$$n = 784 / \{ 1 + 784 (0,01) \}$$

$$n = 784 / (1 + 7,84)$$

$$n = 784 / 8,84$$

$$n = 88$$

keterangan :

n = ukuran sampel

N = jumlah populasi, dalam hal ini 784 orang (jumlah rata-rata pengunjung pada tahun 2011)

e = tingkat presisi (batas ketelitian) yang diinginkan, dalam hal ini 10%

Dengan demikian, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 88 orang.

D. Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2003:114), ada dua macam sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer (wawancara dan angket) dan data sekunder (dokumentasi dari berbagai sumber dan bentuk yang berbeda) dokumentasi yang diperoleh dari departemen reservasi yaitu : SOP (standar operasional prosedur), deskripsi pekerjaan (job desk), file-file lainya yang terkait. dan beberapa dokumentasi dari dinas pariwisata Bintang yang berupa data statistik. Data yang diambil dari dokumen digunakan sebagai sumber informasi yang melengkapi data primer yaitu wawancara dan angket.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang lengkap dalam penelitian ini digunakan teknik triangulation (triangulasi). Dalam penelitian kualitatif, triangulasi merujuk pada pengumpulan informasi sebanyak mungkin dari berbagai sumber dengan melalui berbagai teknik. Hal ini untuk mengurangi resiko terbatasnya kesimpulan pada teknik dan sumber data tertentu, meningkatkan validitas kesimpulan sehingga lebih mencakup pada ranah yang lebih luas (Alwasilah, 2002:153). Berikut ini adalah beberapa teknik pengumpulan data :

1. Observasi langsung (survai)

Pengamatan (observasi) adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Supardi, 2006:88). Teknik observasi lapangan ini bertujuan agar penulis dapat melakukan pengamatan langsung mengenai keadaan umum objek yang akan diteliti sehingga mendapatkan data yang diperlukan untuk kegunaan penelitian dalam meningkatkan kualitas sistem reservasi di Banyan Tree Resort and Spa Bintan.

2. Wawancara

Teknik ini dilakukan dengan menggunakan panduan wawancara (interview guide) dan dilakukan secara langsung dan direkam dengan tape recorder. Pelaksanaan kegiatan ini tidak dilakukan dengan sangat formal dan

struktur yang ketat dan kaku. Menurut Alwasilah (2002:156), teknik ini dimaksudkan untuk menggali informasi sebenarnya dan sedalam mungkin. Cara ini mampu menguji kejujuran responden untuk memberikan informasi yang sebenarnya, terutama yang berkaitan dengan sistem reservasi Banyan Tree resort. Dengan demikian berbagai fenomena, ide atau gagasan bisa disampaikan secara tuntas, agar informasi bisa ditemukan secara lengkap sehingga dapat melengkapi data yang tidak terjaring dari teknik lain yaitu observasi dan angket.

3. Angket (kuesioner)

Angket adalah teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan atau pertanyaan yang harus diisi oleh responden yang menjadi anggota sampel penelitian. Bentuk angket yang digunakan berupa angket tertutup dimana responden hanya memilih alternatif jawaban yang tersedia yang dianggap sesuai dengan pertanyaan dan pernyataan. Responden tidak perlu memberikan penjelasan atas pertanyaan atau pernyataan tersebut.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dengan skala sikap kategori likert. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2004:67), skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penulis menyebarkan angket kepada 88 responden yaitu pengunjung di Banyan Tree Resort and Spa Bintan. Tiap alternatif jawaban diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.2**Skala Penilaian Jawaban Angket**

Jawaban	Nilai Skor
Sangat Baik	5
Baik	4
Cukup	3
Kurang Baik	2
Tidak Baik	1

Sumber: Sugiyono (2004)

4. Studi Dokumentasi

Teknik ini sangat penting untuk melengkapi informasi yang tidak bisa diperoleh dari data primer (survei lapangan, wawancara, dan angket). Data yang berupa dokumen bersumber pada arsip dan dokumen yang dimiliki oleh departemen reservasi yang berupa : SOP (standar oprasional prosedur), deskripsi kerja (job desk), form pemesanan, definisi kamar dan fasilitasnya.

F. Teknik Pengolahan Data

Dalam menentukan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus slovin sehingga sampel yang diperoleh di Banyan Tree Bintang berjumlah 88 responden. Penyebaran kuesioner dilakukan pada hari biasa (weekday) maupun hari libur (weekend) untuk mendapatkan responden yang beragam.

Setelah kuesioner terkumpul dan terisi, selanjutnya dianalisis dengan menyajikan data menggunakan bentuk tabel (tabulasi data). Adapun rumus persentase yang digunakan untuk melihat kecenderungan frekuensi jawaban dari responden:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi dari setiap jawaban yang dipilih responden

N = Jumlah seluruh frekuensi alternatif jawaban yang menjadi pilihan responden (jumlah sampel)

100% = Konstanta

Setelah dilakukan perhitungan, maka menurut Santoso (2001:57), hasil persentase tersebut ditafsirkan dengan kategori seperti pada tabel di halaman berikut:

Tabel 3.3 Kategori Persentase

Persentase	Kategori
0%	Tidak Seorangpun
1% - 24%	Sebagian Kecil
25% - 49%	Hampir Setengahnya
50%	Setengahnya
51% - 74%	Sebagian Besar
75% - 99%	Hampir Seluruhnya
100%	Seluruhnya

Sumber: Santoso (2001:57)

G. Teknik Analisis Data

Data-data yang diperoleh akan diolah dengan menggunakan teknik perbandingan langsung dimana dalam teknik ini kondisi ideal dibandingkan dengan kondisi aktual yang didapatkan dari hasil observasi lapangan. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif dan teknik analisis inferensial.

Analisis deskriptif : merupakan analisis data dengan cara menggambarkan data yang telah terkumpul.

Untuk menganalisis data yang penulis dapatkan mengenai sejauh mana kualitas pelayanan bagian reservasi Banyan Tree Bintan, penulis menggunakan perhitungan dengan skala likert. Hal ini sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2007:86), yang mengemukakan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Adapun contoh perhitungan dengan menggunakan skala likert tersebut ialah sebagai berikut:

Sangat baik	(SB)	diberi skor 5
Baik	(B)	diberi skor 4
Cukup	(C)	diberi skor 3
Kurang baik	(KB)	diberi skor 2
Tidak baik	(TB)	diberi skor 1

Dengan menggunakan rumus:

$$\text{Total} = (f \times \text{SB}) + (f \times \text{B}) + (f \times \text{C}) + (f \times \text{KB}) + (f \times \text{TB})$$

Keterangan: f = Jumlah responden

Untuk menghitung rentang/interval pada setiap kategori menurut Djarwanto (1996:52), digunakan rumus berikut:

$$R = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{jumlah kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

Dari hasil perhitungan didapat interval 0,80, maka dapat ditentukan kategori penilaian kualitas pelayanan bagian reservasi di Banyan Tree Bintang sebagai berikut:

<u>Nilai rata-rata</u>	<u>Penafsiran</u>
1,00 – 1,80	Tidak baik
1,81 – 2,60	Kurang baik
2,61 – 3,40	Cukup
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat baik