

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi

Penelitian ini mengambil lokasi di Taman Lalu Lintas Ade Irma Suryani Nasution. Taman keluarga ini terletak di Jalan Belitung No.1, Merdeka, Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat 40113. Areal taman ini terletak tepat di tengah jantung Kota Bandung. Taman ini dikelilingi oleh pepohonan rindang sehingga suasana terasa menyejukan.

Aksesibilitas menuju lokasi juga terbilang sangatlah mudah. Terdapat beberapa angkutan umum yang melewati lokasi tersebut. Selain itu juga, jalanan kota yang sudah bagus memberikan kenyamanan bagi pengunjung yang akan berkunjung ke Taman Lalu Lintas.

B. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif dilakukan agar terbentuk gambaran, deskripsi, atau lukisan secara sistematis, sesuai dengan fakta dan akurat mengenai data yang disampaikan terkait Taman Lalu Lintas Ade Irma Suryani Nasution. Sedangkan pendekatan kualitatif dilakukan agar dapat dipahami fenomena alamiah yang terjadi, dalam konteks sosial, dengan mengutamakan proses komunikasi yang dalam antara peneliti dengan yang diteliti (narasumber ataupun fenomena).

C. Informan

Pada penelitian ini, informan yang dipilih yaitu perwakilan pengelola Taman Lalu Lintas Ade Irma Suryani Nasution yang telah ditentukan sebelumnya yaitu masing-masing satu orang dari *top level management*, *middle level management*, serta bagian operasional. Namun, jika data yang telah dikumpulkan dirasa kurang, maka peneliti akan melakukan penambahan informan sesuai dengan kebutuhan.

Sedangkan untuk mengukur kepuasan pengunjung, peneliti akan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sugiyono (2010) mengatakan bahwa: “*Purposive sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh

nantinya bisa lebih representatif”. Teknik ini merupakan teknik yang sering digunakan dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti akan mewawancarai pengunjung yang masuk dalam kategori pengunjung usia menengah yaitu 21 tahun sampai 60 tahun dengan minimum sampel sebanyak 30 orang. Pengunjung usia menengah dipilih karena secara pikiran lebih matang serta pengunjung usia ini cenderung dapat menentukan sendiri keputusan berwisatanya.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data hasil observasi serta data hasil wawancara dengan narasumber. Data yang didapat haruslah relevan dan valid sehingga pemilihan narasumber untuk wawancara merupakan hal yang penting dan utama. Jenis data primer ini berupa opini, perilaku, fakta, serta pengetahuan dari narasumber.

b. Data Sekunder

Sekaran (2011) mengatakan bahwa : “Data sekunder merupakan data yang didapat dari informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada”. Data sekunder penelitian ini didapat dari studi literatur dari jurnal-jurnal terkait. Selain itu juga, data sekunder didapat dari pencarian di internet. Data ini dicari guna melengkapi data primer yang telah diperoleh untuk menyempurnakan penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Jenis observasi yang dilakukan adalah partisipatif. Observasi dilakukan langsung oleh peneliti ke lokasi Taman Lalu Lintas Ade Irma Suryani Nasution berdasar pada pedoman observasi yang telah disusun oleh peneliti. Dengan melakukan observasi secara partisipatif ini, peneliti diharapkan dapat merasakan langsung fenomena-

fenomena yang ada di lokasi penelitian serta memperoleh data-data yang dibutuhkan.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan agar terkumpul data primer langsung dari narasumber terpercaya. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara secara terbuka dan terstruktur dengan narasumber-narasumber yang telah ditetapkan sebelumnya. Wawancara terbuka ini dipilih agar pertanyaan yang diajukan oleh peneliti dapat dijawab selengkap-lengkapya oleh narasumber. Pada akhirnya pun, identitas narasumber akan dituliskan di dalam penelitian ini agar data yang diperoleh teruji validitasnya. Sedangkan wawancara terstruktur berarti pertanyaan yang diajukan sudah disusun di dalam pedoman wawancara.

c. Studi Kepustakaan

Nazir (1998) mengemukakan bahwa: “Studi kepustakaan adalah langkah penting setelah seorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian”. Sumber-sumber kepustakaan yang digunakan peneliti diperoleh dari buku, jurnal, dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan judul penelitian. Kepustakaan ini pula yang menjadi inspirasi penulis sebelum menentukan arah penelitian.

d. Pencarian di Internet

Dengan semakin canggihnya teknologi, peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan cara mencari data di internet. Media yang digunakan berupa laptop maupun handphone. Teknik ini sangat mudah untuk dilakukan dan bisa dilakukan dimana saja. Data yang diperoleh berguna untuk melengkapi data-data yang telah diperoleh dengan teknik-teknik yang telah disebutkan sebelumnya.

E. Instrumen Penelitian

1. Pedoman Observasi

Untuk memperoleh informasi dan data terkait kondisi fisik dan non-fisik dari penerapan standar usaha di Taman Lalu Lintas Ade Irma Suryani, peneliti menyusun pedoman observasi yang didasarkan pada tabel pengembangan instrumen tentang standar usaha taman rekreasi sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 27 tahun 2014. Selanjutnya, data yang telah didapat dari hasil observasi dijadikan sebagai data primer.

2. Pedoman Wawancara

Untuk memperoleh informasi dan data mengenai keadaan yang ada di Taman lalu Lintas Ade Irma Suryani langsung dari narasumber, maka peneliti menyusun pedoman wawancara yang telah disesuaikan dengan tabel pengembangan instrumen tentang standar usaha taman rekreasi sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 27 tahun 2014. Selanjutnya, data yang telah didapat dari hasil wawancara akan dijadikan data primer dalam penelitian ini.

3. Tabel Pengembangan Instrumen

Berikut merupakan tabel pengembangan instrumen sesuai dengan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 27 tahun 2014. Selanjutnya tabel dibawah akan dikembangkan dan dibagi menjadi pedoman observasi serta pedoman wawancara guna memperoleh data dari narasumber.

Tabel 3. 1 Tabel Pengembangan Instrumen

No	Aspek	Unsur	Sub Unsur
I	PRODUK	A. Tempat dan Ruang	<p>1. Kawasan dengan batas yang jelas.</p> <p>2. Luas minimal 30. 000 (tiga puluh ribu) meter persegi.</p> <p>3. Tersedia pintu gerbang, dengan jalur terpisah untuk masuk dan keluar</p>
		B. Fasilitas Penunjang	<p>4. Papan nama dengan tulisan yang terbaca dan dipasang pada tempat yang terlihat dengan jelas.</p> <p>5. Loker pembelian tanda masuk untuk pengunjung.</p> <p>6. Tersedia tempat rekreasi, fasilitas rekreasi, dan pertunjukan atraksi terjadwal.</p> <p>7. Tersedia peralatan dan/atau wahana penunjang tempat rekreasi, fasilitas rekreasi, dan pertunjukan atraksi.</p>

			<p>8. Tersedia area dan/atau fasilitas untuk beristirahat.</p> <p>9. Toilet yang bersih, terawat, dan terpisah untuk pengunjung pria dan wanita, yang jumlahnya sesuai dengan rasio kapasitas pengunjung.</p> <p>10. Tersedia fasilitas bagi penyandang cacat dan lansia.</p> <p>11. Tersedia restoran atau rumah makan.</p> <p>12. Ruang ibadah dengan kelengkapannya.</p> <p>13. Petunjuk arah untuk seluruh fasilitas di dalam maupun di luar kawasan.</p> <p>14. Tersedia fasilitas parkir yang memadai, bersih, aman, dan terawat.</p>
II	PELAYANAN	Prosedur Operasional Standar (<i>Standar Operating Procedure</i>)	<p>1. Ketersediaan dan penyampaian informasi:</p> <p>a. produk;</p> <p>b. harga tanda masuk;</p> <p>c. pembayaran;</p> <p>d. nomor telepon penting (kepolisian, pemadam kebakaran, ambulans, dan rumah sakit atau klinik);</p> <p>e. lokasi seluruh fasilitas (<i>guide map</i>); dan</p>

			<p>f. jadwal operasional</p> <p>2. Pengadaan dan/atau penyediaan peralatan dan wahana penunjang bagi jaminan keselamatan pengunjung.</p> <p>3. Perawatan secara berkala terhadap peralatan dan wahana sesuai petunjuk pabrik.</p> <p>4. Pengoperasian peralatan dan wahan penunjang.</p> <p>5. Pencegahan dan penanggulangan kebakaran atau keadaan darurat lainnya.</p> <p>6. Keselamatan dan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K).</p> <p>7. Keamanan oleh satuan pengamanan yang memiliki Kartu Tanda Anggota (KTA) satuan pengamanan yang dikeluarkan oleh Kepolisian Republik Indonesia.</p> <p>8. Penanganan keluhan pengunjung.</p>
III	PENGELOLAAN	A. Organisasi	<p>1. Profil perusahaan terdiri atas:</p> <p>a. visi dan misi;</p> <p>b. struktur organisasi yang lengkap dan</p>

		<p>terdokumentasi; dan</p> <p>c. uraian tugas dan fungsi yang lengkap untuk setiap jabatan dan terdokumentasi.</p> <p>2. Rencana usaha yang lengkap, terukur, dan terdokumentasi</p> <p>3. Perjanjian Kerja Bersama (PKB) atau Peraturan Perusahaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan terdokumentasi.</p>
		<p>B. Manajemen</p> <p>4. Pelaksanaan program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) yang terdokumentasi.</p> <p>5. Pelaksanaan evaluasi kinerja manajemen yang terdokumentasi.</p> <p>6. Kerjasama dengan dokter, rumah sakit, atau klinik yang terdokumentasi.</p> <p>7. Pelaksanaan program pemeriksaan kesehatan karyawan secara berkala yang terdokumentasi.</p>
		<p>C. Sumber Daya Manusia</p> <p>8. Karyawan menggunakan pakaian seragam yang bersih dan rapi dengan mencantumkan identitas</p>

			<p>dan/atau logo perusahaan.</p> <p>9. Memiliki perencanaan dan pengembangan karir.</p> <p>10. Memiliki program pelatihan dan peningkatan kompetensi.</p> <p>11. Memiliki program penilaian kinerja karyawan.</p> <p>12. Tersedia operator dan teknisi.</p> <p>13. Perlindungan asuransi kesehatan dan kecelakaan.</p>
		D. Sarana dan Prasarana	<p>14. Ruang kantor yang dilengkapi peralatan dan perlengkapan serta sistem pencahayaan dan sirkulasi udara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>15. Ruang karyawan dilengkapi:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. ruang ganti dan tempat istirahat; b. toilet karyawan pria dan wanita terpisah; c. ruang makan; dan d. tempat penyimpanan barang. <p>16. Tersedia bengkel pemeliharaan dan perbaikan.</p>

			<p>17. Tempat penampungan sampah sementara.</p> <p>18. Tersedia tempat sampah tertutup dalam jumlah yang sesuai dengan rasio kapasitas pengunjung.</p> <p>19. Peralatan komunikasi yang terdiri dari telepon, faksimili, dan/atau fasilitas internet.</p> <p>20. Peralatan Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan (P3K) dan Alat Pemadam Api Ringan (APAR) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>21. Fasilitas keamanan berupa pos keamanan.</p> <p>22. Fasilitas angkat angkut untuk penumpang dan barang yang bersih terawat dan aman</p> <p>23. Instalasi listrik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p> <p>24. Instalasi air bersih yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p> <p>25. Instalasi genset yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</p> <p>26. Akses khusus darurat yang terlihat dengan rambu yang jelas sesuai</p>
--	--	--	--

			<p>dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.</p> <p>27. Area ibadah dengan kelengkapannya, bagi karyawan.</p> <p>28. Gudang.</p>
--	--	--	---

Sumber : www.kemenpar.go.id

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah teknik triangulasi serta analisis data verbatim :

1. Skala Guttman

Skala *Guttman* merupakan skala pengukuran yang menginginkan jawaban tegas seperti benar-salah, ya-tidak, puas-tidak puas, setuju-tidak setuju, dan lain-lain. Untuk jawaban positif, akan diberi skor 1, sedangkan untuk jawaban negatif akan diberi skor 0. Selanjutnya, data yang didapat akan dirata-ratakan dan selanjutnya akan disimpulkan dengan metode persentase. hasil sub-unsur dengan persentase 50% keatas dinyatakan sebagai “Puas” dan dibawah persentase 50% dinyatakan sebagai “Kurang puas”.

2. Teknik Triangulasi Data

Teknik triangulasi adalah teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moleong, 2004). Teknik ini dipilih bukan hanya untuk mengecek kebenaran data, tetapi juga dapat digunakan untuk memperkaya data. Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan beberapa perbandingan diantaranya membandingkan data hasil wawancara dengan data hasil observasi, data hasil wawancara serta observasi dengan dokumen yang

berkaitan, serta standar usaha taman rekreasi berdasarkan dari pemerintah dengan perspektif pengelola serta pengunjung.

Hasil dari analisis data menggunakan teknik ini dapat memudahkan peneliti untuk menyimpulkan data yang akan disajikan. Teknik analisis ini menurut (Miles & Huberman, 2007) terdiri atas empat tahapan yang akan dilakukan yaitu :

a. Pengumpulan data

Proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan sebelum penelitian pada saat penelitian, dan bahkan di akhir penelitian. Idealnya, proses pengumpulan data sudah dilakukan ketika penelitian masih berupa konsep atau draf. Intinya adalah proses pengumpulan data pada penelitian kualitatif tidak memiliki segmen atau waktu tersendiri, melainkan sepanjang penelitian yang dilakukan proses pengumpulan data dapat dilakukan. Pengumpulan data dapat berupa catatan peneliti, hasil observasi, dan hasil wawancara.

b. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan (*script*) yang akan dianalisis. Hasil dari wawancara, hasil observasi, hasil studi dokumentasi diubah menjadi bentuk tulisan (*script*) sesuai dengan formatnya masing-masing. Hasil dari rekaman wawancara akan diformat menjadi bentuk verbatim wawancara. Hasil observasi dan temuan dilapangan diformat menjadi tabel hasil observasi, hasil studi dokumentasi diformat menjadi skrip analisis dokumen.

c. Penyajian data

Setelah semua data telah diformat berdasarkan instrumen pengumpul data dan telah berbentuk tulisan (*script*), langkah selanjutnya adalah melakukan penyajian data. Pada prinsipnya, penyajian data adalah mengolah data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas (yang sudah disusun alurnya)

ke dalam suatu matriks kategorisasi sesuai tema yang sudah dikelompokkan dan dikategorikan.

d. Mengambil kesimpulan/verifikasi

Kesimpulan/verifikasi merupakan tahap terakhir dalam rangkaian analisis data kualitatif menurut model interaktif. Kesimpulan pada penelitian kualitatif menjurus kepada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan sebelumnya dan mengungkap “what” dan “how” dari temuan penelitian tersebut.