

BAB III

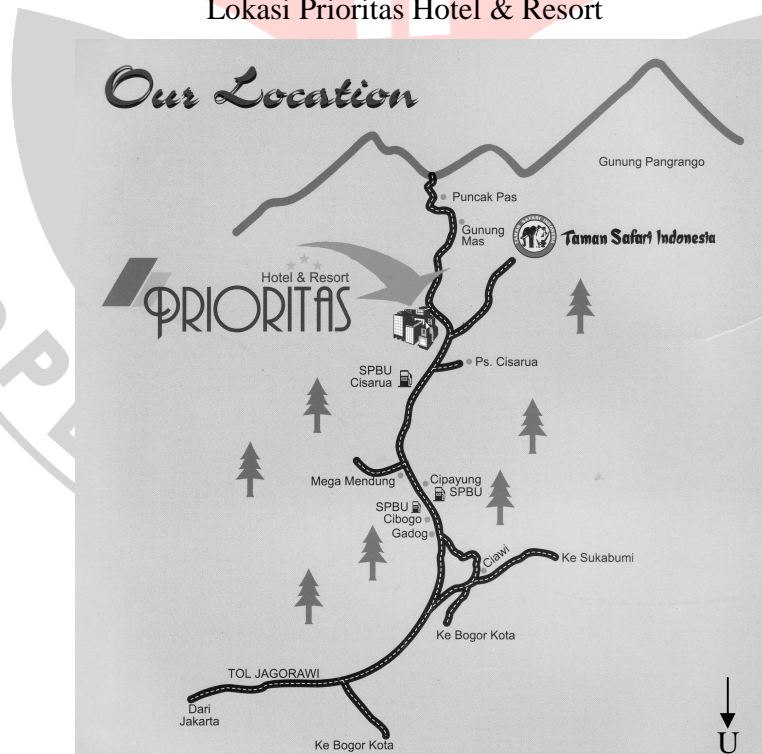
METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

1) Lokasi

Lokasi penelitian ini dilakukan di Prioritas Hotel & Resort yang berada di Jalan Raya Puncak Km 83 simpang kawasan wisata Taman Safari Indonesia, Cisarua Bogor.

Gambar 3.1
Lokasi Prioritas Hotel & Resort



Sumber : Prioritas Hotel & Resort

2) Waktu

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini adalah ketika penyusun melakukan *on the job training* selama 5 bulan dari bulan September 2009 sampai bulan Februari 2010. Dan waktu yang dilakukan dalam penyusunan skripsi yaitu pada bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2010.

B. Desain Penelitian

1) Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif. Metode deskriptif yaitu dapat mendeskripsikan, memperoleh gambaran dan memaparkan secara sistematis, fluktuatif, akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang ada di daerah penelitian.

Menurut Atherton dan Telemack dalam Irawan Soehartono, metode deskriptif yaitu : "penelitian deskriptif bertujuan memberikan gambaran tentang suatu masyarakat atau kelompok atau orang tertentu atau gambaran tentang suatu gejala atau hubungan antara dua gejala atau lebih."

Dari pendapat diatas mengenai metode deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fenomena atau gejala-gejala yang mungkin sehingga permasalahan yang sedang diteliti yang dapat diungkapkan.

C. Variabel Penelitian

Dalam suatu penelitian harus terdapat variabel yang diteliti. Menurut Arikunto (2002: 96), bahwa “Variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”, sedangkan menurut Kusmayadi (2004: 21), bahwa “Variabel adalah suatu konsep yang memiliki variasi nilai”, dan menurut Sugiyono (2007: 60), bahwa “Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun variabel dalam penelitian ini yaitu :

Tabel 3.1
Variabel Penelitian

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator	Keterangan
1.	Kinerja	Kepribadian Pegawai	1. Mutu pekerjaan	a) Ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan b) Menanggapi keluhan tamu
			2. Kejujuran karyawan	a) Mengerjakan dan menyelesaikan pekerjaan oleh diri sendiri
			3. Sikap	a) Permintaan maaf kepada tamu b) Mampu mengendalikan diri sepanjang waktu c) Kontak mata sangat penting ketika berkomunikasi
			4. Kerjasama	a) Dapat bekerjasama dengan rekan lain dalam menyelesaikan pekerjaan

			5. Pengetahuan tentang pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> a) Mengetahui tugas yang harus dikerjakan b) Memahami apa yang harus dikerjakan c) Memiliki pengetahuan dasar tentang pekerjaan
			6. Tanggung jawab	<ul style="list-style-type: none"> a) Bekerja dengan sungguh-sungguh meskipun tidak ada pimpinan yang mengawasi b) Mengecek ulang pekerjaan
			7. Pemanfaatan waktu kerja	<ul style="list-style-type: none"> a) Memanfaatkan waktu secara efektif sehingga tidak ada waktu yang terbuang b) Kecepatan penyelesaian pekerjaan
			8. Inisiatif	<ul style="list-style-type: none"> a) Memberi salam kepada pimpinan, rekan dan tamu. b) Menjaga kebersihan dan kerapian diri
			9. Kehadiran	<ul style="list-style-type: none"> a) Datang tepat waktu ke tempat kerja b) Kehadiran alam bekerja
			10. Keandalan	<ul style="list-style-type: none"> a) Dapat diandalkan dalam penyelesaian pekerjaan b) Dapat mengatasi permasalahan dalam pelayanan
2.		Pelayanan	1. Kebutuhan untuk disambut baik	Menyambut tamu dengan ramah
			2. Kebutuhan pelayanan tepat waktu	Memberikan pelayanan sesuai dengan kecepatan dan ketepatan terhadap tamu
			3. Kebutuhan untuk merasa	Karyawan memperlakukan tamu dengan penuh perhatian

			nyaman	
			4. Kebutuhan akan pelayanan yang rapi dan bersih	Memberikan pelayanan yang rapi dan bersih ketika melayani tamu
			5. Kebutuhan untuk dimengerti	Kebutuhan tamu merupakan hal yang harus diutamakan dalam pelayanan
			6. Kebutuhan untuk merasa penting	Kebutuhan tamu merupakan hal yang paling penting
			7. Kebutuhan untuk dihargai/respek	Kesediaan dan kesiapan karyawan untuk merespon permintaan tamu

Sumber : Pengolahan Data, 2010

D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2010:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah :

- 1) Seluruh karyawan yang berhubungan dengan tamu hotel, yaitu Front Office Departemen, Food & Beverages Service dan House Keeping Departemen. Seluruh populasi karyawan di tiga departemen berjumlah 32 orang,

2) Pengelola Prioritas Hotel & Resort,

3) Tamu Prioritas Hotel & Resort

2. Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2010:81) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dari Front Office Departemen, Food & Beverages Service dan House Keeping Departemen Prioritas Hotel & Resort yang berjumlah 32 orang responden.

Untuk mendapatkan banyaknya sampel tamu yang akan menjadi responden, maka dalam penelitian ini penyusun menggunakan rumus slovin (Umar, 2009 : 78), sebagai berikut :

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

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : Persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Tabel 3.2
Jumlah Pengunjung Prioritas Hotel & Resort

Tahun	Jumlah Pengunjung
2007	12.000 orang
2008	14.052 orang
2009	21.543 orang

Sumber : Prioritas Hotel & Resort, 2010

Dari tabel diatas, jumlah pengunjung yang akan dijadikan sampel adalah jumlah pengunjung pada tahun 2009, karena jumlah pengunjung yang paling banyak terdapat di tahun 2009. Oleh karena itu jumlah pengunjung yang akan dihitung sebagai ukuran populasi adalah 21.543 orang yang akan dihitung menggunakan rumus Slovin. Maka diperoleh jumlah sampel yang akan diambil, yaitu:

$$n = \frac{21.543}{1 + 21.543 (15\%)^2}$$

$$n = \frac{21.543}{1 + 21.543 (0.0225)}$$

$$n = \frac{21.543}{484.7175}$$

$$n = 44,352 (44)$$

Maka sampel tamu yang akan dijadikan responden dalam pengisian angket sebanyak 44 orang.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Karena penelitian ini berhubungan dengan pelayanan terhadap tamu hotel maka sampel pun diambil dari tamu yang menginap di Prioritas Hotel. Teknik pengambilan sampel pada tamu hotel menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* yaitu *Accidental Sampling*.

Accidental sampling adalah penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sample.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik / metode pengumpul data adalah cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data (Arikunto, 1998:134). Dalam melaksanakan penelitian, peneliti perlu menggunakan instrumen atau alat yang dapat digunakan oleh peneliti sebagai alat bantu untuk pengumpul data agar data yang diperoleh lebih akurat. Pengumpulan data atau informasi merupakan prosedur dan prasyarat bagi pelaksanaan pemecahan masalah penelitian. Pengumpulan data ini diperlukan cara-cara dan teknik tertentu sehingga data dapat dikumpulkan dengan baik. Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah :

- 1) Observasi lapangan

Dengan observasi lapangan penyusun mengumpulkan data dari lapangan dengan cara melakukan observasi dan pengamatan terhadap karakteristik fisik, dan sosial dengan secara langsung penyusun akan mendapatkan data primer dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis. Teknik ini dilakukan untuk mendapatkan data mengenai kondisi fisik dari Prioritas Hotel & Resort.

2) Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan, dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2006:186). Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi verbal dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang penting yang diinginkan. Teknik wawancara merupakan teknik pengumpulan data primer yang membantu dan melengkapi pengumpulan data yang tidak dapat diungkapkan oleh teknik observasi, teknik ini dilakukan dengan cara mewawancarai pengelola Prioritas Hotel & Resort.

3) Studi Literatur

Studi literatur merupakan alat pengumpul data untuk mengungkapkan berbagai teori yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti sebagai bahan pembahasan hasil penelitian.

Teknik penelitian ini penyusun gunakan untuk memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan secara tertulis. Selain itu penyusun juga menggunakan teknik ini untuk melengkapi pengetahuan tentang masalah-masalah yang diteliti dengan mempelajari dan membaca buku-buku yang ada hubungannya dengan data yang akan menjadi bahan penyusunan.

4) Angket

Angket adalah teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan atau pernyataan 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 (2010 : 67) bahwa: “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Penulis menyebarkan angket kepada karyawan di Prioritas Hotel & Resort. Tiap alternatif jawaban diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.3
Skala Likert

Pernyataan	Nilai
Sangat Setuju/Selalu/Sangat Baik	5
Setuju/Sering/Baik	4

Ragu-ragu/Kadang/Cukup	3
Tidak Setuju/Hampir Tidak Pernah/Kurang Baik	2
Sangat Tidak Setuju/Tidak Pernah/Sangat Tidak Baik	1

Sumber: Sugiyono, 2010

F. Prosedur dan Teknik Pengolahan Data

1. Teknik Analisis Kuesioner

Tahapan cara yang akan digunakan untuk mengolah data yaitu penulis terlebih dahulu mengecek data yang diperoleh baik dari kuesioner yang telah disebar kepada karyawan Front Office, Food & Beverage Service dan House Keeping Departemen dan wisatawan kepada tamu yang sedang menginap di Prioritas Hotel & Resort.

a) Analisis Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dengan cara menyebarkan angket, dan yang menjadi responden dalam kuesioner ini adalah seluruh karyawan Front Office, Food & Beverage Service dan House Keeping Departemen sebanyak 32 orang dan tamu yang sedang menginap di Prioritas Hotel & Resort berjumlah 44 orang, dan sebagai acuan dalam mendapatkan responden penulis menggunakan rumus Slovin.

b) Tahapan Cara Mengolah Kuesioner.

Tahapan cara yang yang pertama untuk mengolah data yaitu:

a. Pengklasifikasian pertanyaan dalam kuesioner

- b. Menanyakan kesediaan pengunjung untuk menjadi responden dalam mengisi kuesioner
- c. Memberikan, menjelaskan kepada pengunjung dan menunggu kuesioner dari awal sampai selesai
- d. Mengecek kelengkapan kuesioner yang telah diisi responden
- e. Menganalisis hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden

Apabila form isian kuesioner telah tersebar, terkumpul, dan terisi, selanjutnya dianalisis dengan menyajikan data dalam bentuk tabel (tabulasi data) dengan menggunakan rumus presentase yang merupakan teknik statistik sederhana yang digunakan untuk melihat seberapa banyak kecenderungan frekuensi jawaban yang diberikan responden, yaitu:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

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 sebagai berikut:

Tabel 3.4
Kategori Persentase

Persentase	Kategori
0 %	Tidak seorang pun
1 % - 24 %	Sebagian kecil
25 % - 49 %	Hampir setengahnya
50 %	Setengahnya
51 % - 74 %	Sebagian besar
75 % - 99 %	Hampir seluruhnya
100 %	Seluruhnya

Sumber: Santoso, 2001

2. Teknik Analisis Deskriptif Kualitatif

Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu. Tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” tentang suatu variable, gejala dan keadaan.

Teknik analisis deskriptif kualitatif adalah teknik yang memberikan predikat kepada variable yang diteliti sesuai dengan kondisi sebenarnya. Predikat yang diberikan tersebut dalam bentuk peringkat yang sebanding dengan atau atas dasar kondisi yang diinginkan. Agar pemberian predikat dapat tepat maka sebelum dilakukan pemberian predikat, dilakukan kondisi tersebut diukur dengan prosentase, baru kemudian ditransfer ke predikat.

Analisis data yang menggunakan teknik deskriptif kualitatif memanfaatkan prosentase hanya merupakan langkah awal saja dari keseluruhan proses analisis. Prosentase yang dinyatakan dalam bilangan sudah jelas merupakan ukuran yang bersifat kuantitatif, bukan kualitatif.

Jadi pernyataan prosentase bukan merupakan hasil analisis kualitatif. Analisis kualitatif tentunya harus dinyatakan dalam sebuah predikat yang menunjukkan pada pernyataan keadaan, ukuran kualitas. Oleh karena itu, hasil penilaian yang berupa bilangan tersebut harus diubah ke dalam sebuah predikat, misalnya : “Baik”, “Cukup”, “Kurang Baik”, dan “Tidak Baik” (Arikunto, 1998 : 352).

