

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Metode pada umumnya merupakan prinsip – prinsip dasar penelitian yang dilakukan secara sistematis, dimulai dari pemilihan masalah, pembuatan desain penelitian, pengumpulan data dan analisis yang diakhiri dengan hasil yang diinterpretasikan (Winarni, 2018a). Sedangkan, penelitian merupakan proses pengumpulan dan analisis data yang terikat dengan aturan maupun cara penyajiannya agar memperoleh hasil yang dapat dipertanggungjawabkan dan dapat bermanfaat bagi orang lain (Winarni, 2018b). Sugiyono (2013a) menyatakan bahwa metode penelitian dapat didefinisikan sebagai cara ilmiah atau kegiatan penelitian dalam mengumpulkan data dengan maksud dan tujuan tertentu yang dilakukan secara rasional, empiris dan sistematis.

Penelitian kali ini dilakukan dengan tujuan mengidentifikasi serta menganalisa bagaimana Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Room Attendant. Metode yang akan digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif dapat diaplikasikan pada suatu permasalahan yang jelas yang dapat diklasifikasikan, terukur dan teramati (Sugiyono, 2013b). Metode kuantitatif akan mengamati populasi atau sampel dan menggunakan instrumen penelitian dalam mengumpulkan datanya sehingga dapat menguji hipotesis yang sudah ada. Penelitian ini merupakan penelitian jenis asosiatif dengan hubungan kausal. Penelitian asosiatif dengan hubungan kausal adalah penelitian yang mencari hubungan antara dua variabel yang memiliki hubungan sebab akibat dimana X mempengaruhi Y (Sugiyono, 2013c).

Dalam penelitian ini objek penelitian yang akan diamati untuk dianalisis adalah seluruh karyawan *room attendant* yang bekerja di Hotel Hotison Ultima Bandung.

B. Obyek Penelitian

Yusuf (2017) berpendapat bahwa obyek penelitian adalah sebuah individu atau kelompok yang melakukan suatu kegiatan di suatu tempat dan akan diamati oleh peneliti untuk dianalisa dan ditarik kesimpulannya.

Obyek penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *room attendant* di Hotel Horison Ultima Bandung yang berada di Jalan Pelajar Pejuang '45 No.121, Buah Batu, Kota Bandung, Jawa Barat. Penelitian ini memiliki fokus obyek penelitian pada beban kerja dan kinerja.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kelompok yang akan dijadikan obyek penelitian untuk menggeneralisasikan hasil penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *room attendant* di Hotel Horison Ultima Bandung yang berjumlah 8 orang. Menurut Kurniawan dan Puspitaningtyas (2016), populasi merupakan kumpulan dari individu untuk dipelajari dan meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki subjek tersebut. Sedangkan menurut Winarni (2018) sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti.

Jumlah populasi yang akan diteliti dalam penelitian ini cukup sedikit maka dari itu penelitian ini akan menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh. Teknik sampel jenuh merupakan kondisi dimana seluruh populasi dijadikan sampel dikarenakan jumlahnya yang kurang dari 30 orang (Sugiyono, 2013). Dikarenakan populasi dalam penelitian ini hanya 8 orang, maka seluruh populasi akan dijadikan

sebagai responden dengan pemberian kuisioner dan dilakukannya wawancara terstruktur yang indikator pertanyaan pada kuisioner dan wawancara sudah terarah sesuai dengan keahliannya.

D. Metode Pengumpulan Data

Data merupakan sesuatu yang dapat diolah oleh seseorang untuk digunakan sebagai bahan untuk melihat suatu lingkungan, kejadian, konsep maupun objek. Pengumpulan data dilakukan selama melakukan penelitian, data tersebut diperoleh dari kumpulan data atau dikenal juga sebagai sumber data (Kurniawan dan Puspaningtyas, 2016a). Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder sebagai sumber data. Menurut Kurniawan dan Puspaningtyas (2016b), data primer adalah data yang secara langsung didapat dari sumber pertama oleh peneliti dan data sekunder adalah data hasil dari dokumentasi atau data yang digunakan oleh suatu organisasi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengumpulkan data yang akan diolah menjadi data numerik dan statistik dengan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Winarni (2018) menyatakan bahwa wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara berkomunikasi secara langsung antara peneliti dengan responden. Dalam penelitian ini, wawancara dilaksanakan untuk mendapatkan studi pendahuluan untuk mengetahui suatu fenomena yang terjadi pada obyek penelitian. Wawancara dilakukan bersama *Human Resources Manager* dan *Room Division Supervisor* di Hotel Horison Ultima Bandung sehingga mendapat data awal yang diduga merupakan faktor

permasalahan pada obyek penelitian. Dengan teknik pengumpulan data wawancara, maka data yang diperoleh adalah data primer.

2. Penyebaran kuesioner

Menurut Winarni (2018) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden yang akan dijawab secara tertulis. Dalam penelitian ini, penyebaran kuisoner dilakukan terarah, kuisoner berisikan kumpulan pertanyaan atau pernyataan yang diajukan dan disebarkan kepada 8 responden yang merupakan karyawan *room attendant* di Hotel Horison Ultima Bandung. Tipe pertanyaan dalam penelitian ini adalah kuisoner dengan pertanyaan tertutup agar memudahkan responden dalam menjawab pertanyaan serta lebih mudah untuk dianalisis. Dengan teknik pengumpulan data penyebaran kuisoner, maka data yang diperoleh adalah data primer.

3. Pengumpulan data melalui jurnal, buku dan referensi penelitian sebelumnya

Dalam melakukan penelitian ini, terdapat juga data sekunder. Data sekunder adalah berupa data yang sudah diolah sebelumnya. Data – data tersebut didapat dari jurnal, buku, referensi dari penelitian sebelumnya. Data sekunder membantu penelitian ini untuk memperakurat hasil penelitian.

E. Definisi Operasional Variabel

Dikemukakan oleh Sugiyono (2013) bahwa segala sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti berupa nilai dari seseorang, kegiatan atau objek untuk dipelajari sehingga dapat diperoleh informasi yang dapat ditarik kesimpulannya, variabel dalam penelitian kuantitatif memiliki 2 jenis yaitu:

- Variabel bebas, variabel bebas akan mempengaruhi variabel terikat. Variabel ini adalah sebab timbulnya variabel terikat. Pada penelitian ini variabel bebas (X) adalah beban kerja.
- Variabel terikat, variabel terikat merupakan akibat dari pengaruh variabel bebas. Pada penelitian ini yang merupakan variabel terikat (Y) adalah kinerja.

Jenis skala yang digunakan dalam meneliti variabel adalah skala ordinal dimana hasil dari kuisioner akan diurutkan dari skala yang paling tinggi sampai dengan rendah ataupun sebaliknya (Winarni, 2018a). Metode skala pengukurannya adalah skala likert. Dalam penelitian kuantitatif, skala likert akan diberi skor dari setiap pilihan jawabanya.

Skala likert akan membantu penelitian sebagai acuan penilaian dalam pengumpulan data menggunakan kuisioner. Pengumpulan data dengan skala likert ini akan menghasilkan data ordinal dimana hasil dari kuisioner akan diurutkan dari skala yang paling tinggi sampai dengan rendah ataupun sebaliknya (Winarni, 2018b).

TABEL 4
SKALA PENILAIAN PERNYATAAN POSITIF DAN NEGATIF

No	Keterangan	Skoring
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Setuju (CS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2013)

TABEL 5
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Skala
Variabel X BEBAN KERJA (Pranoto, 2015: 46 - 50)	Aktivitas unit kerja	Kegiatan utama	1. Kegiatan utama (<i>make up room</i>)	Ordinal
		Kegiatan pendukung	1. Kegiatan pendukung (<i>general cleaning</i>) 2. Kegiatan pendukung (<i>shampooing carpet</i>) 3. Kegiatan pendukung (<i>lost and found procedure</i>) 4. Kegiatan pendukung (<i>support other department</i>)	
	Frekuensi aktivitas	Frekuensi harian	1. Frekuensi kegiatan harian	
		Frekuensi periodik	1. Frekuensi kegiatan per satu bulan 2. Frekuensi kegiatan per tiga bulan	
	Standar pengerjaan	Durasi per aktivitas	1. Standar durasi pengerjaan <i>make up room</i> 2. Standar durasi pengerjaan <i>general cleaning</i> 3. Standar durasi pengerjaan <i>shampooing carpet</i>	

		Standar jumlah SDM per aktivitas	1. Standar jumlah SDM dalam pengerjaan <i>make up room</i> 2. Standar jumlah SDM pengerjaan <i>general cleaning</i> 3. Standar jumlah SDM pengerjaan <i>shampooing carpet</i>	
Variabel Y KINERJA (Fachrizal dan Ginting, 2013 :8-9)	Keterampilan	Kemampuan bekerja	1. Kemampuan mengerjakan <i>make up room</i> 2. Kemampuan mengerjakan <i>general cleaning</i> 3. Kemampuan mengerjakan <i>shampooing carpet</i>	Ordinal
		Tingkat penguasaan tugas	1. Waktu penyelesaian <i>make up room</i> sesuai dengan standar durasi 2. Waktu penyelesaian <i>general cleaning</i> sesuai dengan standar durasi 3. Waktu penyelesaian <i>shampooing carpet</i> sesuai dengan standar durasi	
	Pengetahuan	Pengetahuan sebagai <i>room attendant</i>	1. Pengetahuan <i>job description, job specification</i> dan SOP	
		Pengetahuan umum hotel	1. Pengetahuan informasi hotel dan cara interpretasinya kepada tamu	
	Gaya kepribadian	Sopan santun	1. Cara bersikap kepada tamu 2. Cara bersikap kepada rekan kerja	
		Disiplin	1. Mengerjakan pekerjaan sesuai SOP 2. Masuk sesuai dengan jam kerja	
		Komunikasi	1. Berkomunikasi dengan rekan kerja	

F. Analisis Data

1. Uji Validitas

Dalam penelitian ini, uji validitas digunakan untuk menguji ketepatan instrumen – instrumen yang ada pada saat dilakukannya pengumpulan data (Dewi, 2018). Uji validitas berfungsi untuk mengetahui *valid* atau tidaknya suatu alat ukur yang akan digunakan pada kuisioner yang akan disebar (Janna, 2021).

Teknik korelasi *product moment* digunakan untuk menguji validitas penelitian, dimana R tabel = df (N-2) dengan tingkat signifikansi uji yaitu dua arah. Jika R hitung > R tabel maka hasilnya valid, namun jika R hitung ≤ R tabel maka hasilnya tidak valid, dengan rumus sebagai berikut

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad (1)$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

N = Jumlah responden yang ada

$\sum X$ = Jumlah skor butir soal

$\sum Y$ = Jumlah skor total soal

$\sum X^2$ = Jumlah skor kuadrat butir soal

$\sum Y^2$ = Jumlah skor total kuadrat butir soal

2. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini, dilakukan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi instrumen yang digunakan. Uji reliabilitas akan menunjukkan jika instrumen tersebut dapat diandalkan atau tidak, dan apakah tetap konsisten jika penelitian diulang (Dewi, 2018). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha, jika instrumen memiliki tingkat reliabilitas dengan nilai koefisien yang diperoleh $> 0,60$ maka artinya penelitian tersebut reliabel (Azuar, 2008), dengan rumus sebagai berikut :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \quad (2)$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas instrument (cronbach alpha)

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = total varians butir

σ_t^2 = total varians

3. Skala Likert

Seperti yang sudah dibahas sebelumnya, pada penelitian ini skala yang digunakan menggunakan metode skala likert. Skala likert ini adalah ukuran yang akan membantu penelitian sebagai acuan dalam mengumpulkan data menggunakan kuisioner. Menurut Sugiyono (2013) skala likert digunakan untuk pengukuran sikap pendapat dan persepsi terhadap obyek dalam suatu penelitian. Oleh karena itu, skala likert akan sangat cocok diaplikasikan dalam penelitian ini karena yang dinilai merupakan sikap dan pendapat dan kemampuan.

4. Uji Kolerasi Rank Spearman

Uji korelasi digunakan untuk mencari keeratan hubungan antara dua variabel, uji korelasi Spearman adalah uji statistik yang ditujukan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel berskala ordinal (Sugiyono, 2013). Berikut adalah rumus dari Spearman dengan jumlah variabel antara $5 < n < 30$,

$$r_s = 1 - \frac{6\sum d^2}{n(n^2 - 1)} \quad (3)$$

Keterangan :

r_s = nilai korelasi Spearman Rank

d^2 = selisih setiap pasangan rank

n = jumlah pasangan rank untuk Spearman ($5 < n < 30$)

TABEL 6
INTERPRESTASI KOEFISIEN KORELASI

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 - 1,000	Sangat Kuat
0,60 - 0,799	Kuat
0,40 - 0,599	Cukup Kuat
0,20 - 0,399	Rendah
0,00 - 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Sugiyono (2013)

5. Uji Determinasi

Setelah didapatkan hasil dari angka korelasi maka hal selanjutnya yang akan dilakukan adalah koefisien determinansi (Kd), koefisien determinasi digunakan untuk mencari pengaruh varian variabel (Sugiyono, 2013). Koefisien Determinasi digunakan untuk menentukan terjadinya persentase variansi bersama antara variabel x dan variabel y jika dikalikan dengan 100%. Berikut merupakan formula koefisien determinasi:

$$Kd = r^2 \times 100\% \quad (4)$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

$(r_{xy})_2$ = Koefisien Korelasi

6. Uji Statistik Deskriptif

Penelitian ini menggunakan kriteria rata - rata untuk mendapatkan jawaban deskripsi tentang masing-masing variabel penelitian. Terdapat skala interval sebagai penentu kriteria penilaian rata - rata tersebut, menurut Riduwan dan Akdon (2010) rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{Rentangan (R)}}{\text{Jumlah Kelas (K)}} \quad (5)$$

Keterangan :

P = Panjang interval kelas

R = Nilai tertinggi – nilai terendah

K = Jumlah kelas

$$P = \frac{5 - 1}{5} = \frac{4}{5} = 0.8$$

Dari rumus tersebut dapat dihasilkan interval panjang kelas, sehingga dapat diaplikasikan sebagai skala ukur pada tabel dibawah ini,

TABEL 7
PENGUKURAN DESKRIPTIF

Skala Ukur	Beban Kerja	Kinerja
1- < 1,8	Sangat Berat	Sangat Buruk
1,8 - < 2,6	Berat	Buruk
2,6 - < 3,4	Cukup	Cukup
3,4 – <4,2	Tidak Berat	Baik
4,2 – 5	Sangat Tidak Berat	Sangat Baik

Sumber: Data olahan penulis, 2020

G. Jadwal Penelitian

Penelitian ini dimulai dengan melakukan pencarian lokasi dan survei awal dengan melakukan observasi dan wawancara di Hotel Horison Ultima Bandung dan akan diakhiri dengan sidang Proyek Akhir pada bulan Agustus 2021.

GAMBAR 4
JADWAL PENELITIAN

Nama Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober				November			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4								
Penentuan Lokasi Penelitian & survey awal																																																								
Pengisian TOPI & dosen pembimbing																																																								
Pengusunan Proposal Usulan Penelitian																																																								
Bimbingan Usulan Penelitian																																																								
Pengumpulan Usulan Penelitian																																																								
Seminar Usulan Penelitian																																																								
Revisi Proposal Usulan Penelitian																																																								
Pengusunan dan bimbingan Proyek Akhir																																																								
Pengedaran kuesioner terhadap lokasi																																																								
Pengolahan data Proyek Akhir																																																								
Pengumpulan Proyek Akhir																																																								
Sidang Proyek Akhir																																																								