

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa metode penelitian merupakan suatu tahapan secara ilmiah yang dilakukan dalam sebuah penelitian dengan tujuan untuk memperoleh data dengan maksud & manfaat tersendiri. Terdapat 4 kata kunci yang harus difokuskan, yaitu metode ilmiah yang digunakan, data yang diperoleh, serta tujuan dan kegunaan penelitian ini dilakukan. Metode ilmiah berarti seluruh rangkaian dalam penelitian yang berdasar pada karakteristik ilmu pengetahuan, yaitu empiris, sistematis, dan rasional. Empiris adalah ketika metode yang dipilih bisa diteliti dengan menggunakan panca indera manusia sehingga orang lain yang membaca bisa menganalisis dan mengamati metode yang dipilih. Sistematis memiliki arti yaitu proses penelitian yang dipilih saat melakukan penelitian memiliki langkah-langkah yang logis. Terakhir yaitu rasional berarti kegiatan penelitian yang dilalui dengan cara yang berarti sehingga daya pikiran yang dipikirkan oleh manusia dapat terjangkau

Dalam penelitian Analisis *Allsafe* di Sofitel Bali Nusa Dua ini, peneliti memutuskan bahwa pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam menganalisis permasalahan yang ada di Sofitel Bali Nusa Dua menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik deskriptif. Metode kuantitatif adalah upaya peneliti untuk mengumpulkan data numerik, yang kemudian diolah menggunakan rumus kerja statistik dan diturunkan dari variabel yang dioperasionalkan, dengan skala pengukuran tertentu seperti skala nominal, ordinal, interval, dan rasio. menurut Indrawan dan Yaniawati (2016). Teori ini didukung juga oleh Sunyoto (2016) yang mengemukakan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang

menggunakan bilangan atau angka yang pasti maka dari itu dapat ditarik kesimpulan dengan mudah yang mempermudah peneliti dalam menyelenggarakan penelitian.

Penelitian metode deskriptif merupakan bentuk penelitian yang dengan tujuan memberikan gambaran fenomena yang ada, alam atau buatan manusia, termasuk ciri-ciri, hubungan, perubahan, persamaan, aktivitas, dan perbedaan fenomena yang ada didalamnya, teori ini dikemukakan oleh Sukmadinata (2017)

B. Objek Penelitian

Menurut Supriati (2015) objek penelitian merupakan variabel yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti untuk menjelaskan apa, siapa, yang dijadikan tempat untuk mengambil data dan melakukan penelitian. Teori ini didukung oleh Sugiyono (2017), Objek penelitian adalah hal-hal yang objektif, valid, dan reliabel tentang hal-hal yang berguna untuk tujuan ilmiah. Subjek penelitian menjelaskan apa, siapa, di mana, kapan, dan beberapa informasi tambahan jika dianggap perlu dalam melakukan penelitian.

Berdasarkan definisi sebelumnya, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa objek penelitian adalah sebuah sasaran yang akan diteliti dengan tujuan untuk memperoleh data serta informasi yang bisa diolah oleh peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Adapun objek penelitian yang peneliti tentukan pada penelitian kali ini adalah Sofitel Bali Nusa Dua, yang termasuk dalam salah satu property milik *Accor Management*.

Pada penelitian ini Sofitel Bali Nusa Dua berperan cukup penting dalam pelaksanaan penyusunan proyek akhir yang dilakukan oleh peneliti, karena penulis mendapatkan beberapa data mengenai *Allsafe Program*, *Training Program Allsafe*, dan beberapa data lainnya yang berhubungan dengan topik yang dipilih oleh peneliti.

C. Populasi dan Sampling

Menurut Sugiyono (2011), populasi merupakan area generalisasi yang didalamnya terdapat subjek atau objek penelitian dengan kualitas serta ciri-ciri spesifik yang sebelumnya sudah ditetapkan oleh peneliti untuk dikaji secara mendalam dan lebih lanjut, diteliti dan disimpulkan. Menurut Sugiyono (2006), sampling merupakan bagian dari ciri-ciri yang dimiliki oleh suatu populasi. Teori ini didukung oleh Soehartono (2004) yang mengemukakan bahwa sampel merupakan komponen dari populasi yang hendak dilakukan penelitian dan dianggap kapabel untuk memberikan gambaran atau abstraksi dari populasi.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan populasi yang digunakan oleh peneliti adalah tamu yang pernah menginap di Sofitel Bali Nusa Dua. Sedangkan sampel yang dipilih oleh peneliti adalah kumpulan tamu yang *check in* dalam jangka waktu Juli sampai November 2021.

Teknik sampling didefinisikan sebagai teknik dalam melakukan pengambilan atas sampel yang hendak dilakukan untuk penelitian, ada beberapa teknik dalam melakukan sampling yang mampu digunakan menurut Sugiyono (2017) sebagai berikut:

1. *Probability Sampling*

Merupakan salah satu teknik dalam melakukan pengambilan sampel yang memberikan kesempatan dari setiap populasi untuk ditentukan sebagai anggota dari suatu kelompok pengambilan sampel penelitian.

2. *Non-Probability Sampling*

Kebalikan dari *probability sampling*, merupakan teknik dalam mengambil sampel dengan tidak memberikan peluang bagi tiap individu populasi untuk menjadikan dirinya sebuah sampel dalam suatu penelitian, teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling*.

D. Metode Pengumpulan Data

Kegiatan mengumpulkan data atau yang biasa disebut sebagai pengumpulan data merupakan suatu tahapan yang tersusun secara rinci dan sistematis dengan tujuan mendapatkan data yang dibutuhkan, pengertian tersebut dikemukakan oleh Satori dan Komariah (2011). Menurut Sugiyono (2010). Dalam melakukan penelitian guna membantu peneliti seluruh rangkaian penelitian, terdapat beberapa metode yang dipilih yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah percakapan antara peneliti dan informan (Kriyantono, 2018). Teori tersebut didukung oleh Sugiyono (2017) yang menyatakan bahwa wawancara merupakan metode atau teknik dalam mengumpulkan data yang diselenggarakan baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan tatap muka maupun tidak tatap muka.

Peneliti melakukan wawancara secara tidak langsung (*online*) dengan *Learning and Development Manager* Sofitel Bali Nusa Dua yaitu Bapak I Gede Arif Ardiawan yang bertanggung jawab atas pelaksanaan *Allsafe* di Sofitel Bali Nusa Dua. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan yang bersangkutan adalah terkait pertanyaan yang memiliki kaitan dengan topik yang telah dipilih.

2. Observasi

Observasi didefinisikan sebagai tahapan dalam melakukan pencatatan dan pengamatan secara logis, objektif, rasional, serta objektif terkait berbagai fenomena yang muncul dalam keadaan realitas untuk mencapai tujuan yang spesifik. Observasi yang digunakan oleh peneliti pada penelitian kali ini adalah observasi mengenai *Guest Comment Complaint* mengenai *Allsafe Program* yang terlaksana di Sofitel Bali Nusa Dua. Peneliti juga melakukan observasi mengenai bagaimana pelaksanaan *Allsafe* secara langsung di Sofitel Bali Nusa Dua.

3. Kuesioner

Kuesioner disebut juga sebagai daftar pertanyaan, merupakan sebuah kompilasi dari pernyataan yang memiliki kaitan dengan masalah pada penelitian yang diselenggarakan, di mana setiap pernyataan adalah sebuah jawaban yang memiliki makna untuk menguji hipotesis (Nazir, 2003).

Definisi tersebut sejalan dengan teori dari Sugiyono (2017) bahwa kuesioner merupakan sebuah instrumen dalam mengumpulkan data yang diberikan respons dengan memberikan rangkaian pernyataan maupun pertanyaan secara tertulis kepada para responden. Terdapat dua jenis pertanyaan dalam kuesioner yaitu pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka cenderung meminta responden untuk mendeskripsikan respons berupa uraian terkait sesuatu. Di sisi lain, pertanyaan tertutup hanya membutuhkan respons yang tertutup, yaitu hanya berupa pilihan yang harus dipilih oleh para responden, tanpa adanya kebebasan menjawab. Kuesioner ini disebar pada 50 sampel yang ditentukan menggunakan teori dari Naresh K Malhotra. Penarikan sampel ini ditentukan dengan mengalikan indikator pertanyaan dengan 5 hal ini dikemukakan oleh Malhotra (2009), sehingga 8 indikator yang ada dikalikan 5 menghasilkan 40, dan dibulatkan menjadi 50 agar memiliki jumlah sampel yang genap. 50 sampel ini adalah tamu yang menginap di Sofitel Bali Nusa Dua periode Juli sampai November 2021.

E. Definisi Operasional Variabel

Merupakan aktivitas memberikan atau menetapkan suatu makna pada variabel dengan menentukan aktivitas, tindakan, atau operasi yang diperlukan untuk melakukan pengukuran, mengelompokkan, atau melakukan manipulasi atas variabel. Definisi operasional menyatakan kepada para pembaca laporan terkait apa saja yang dibutuhkan untuk memberikan respons atas suatu pertanyaan atau menguji dugaan sementara,

pengertian ini dikemukakan oleh Utama (2016). Teori ini didukung oleh pendapat Sugiyono dalam Sugiarto (2016), definisi operasional variabel merupakan suatu rangkaian instruksi secara rinci terkait mengamati dan mengukur konsep atau variabel untuk menguji kesempurnaan.

Peneliti menjelaskan mengenai operasional variable pada penelitian ini dalam tabel, yang bisa dilihat sebagai berikut:

TABEL 1

Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen	Skala
Allsafe	Cleanliness	Disinfektansi kamar	Kuesioner	Likert
		Kebersihan Hotel		
	Health	Penyediaan alat yang mendukung Protokol Kesehatan		
		Pelaksanaan Protokol Kesehatan		
	Safety	Tata cara penyelamatan jika terjadi bencana		
		Mekanisme yang baik untuk kondisi darurat		
	Environment Sustainability	Menggunakan peralatan yang ramah lingkungan		
		Mengelola sampah dan limbah dengan baik		

Sumber : Hasil data olahan, 2022.

F. Analisis Data

Didefinisikan sebagai proses melakukan pencarian dan penyusunan data secara terstruktur yang didapat dari wawancara, dokumentasi, dan juga catatan lapangan, dengan

menyusun data ke dalam beberapa kategori, memecah kembali sebagai unit, mensintesis dan menyusun dalam sebuah pola, dan memilih hal-hal yang dirasa penting dan apa yang akan dikaji isinya, serta menarik kesimpulan sehingga isi dapat dengan mudah dimengerti. Di sisi lain menurut Moleong (2017), analisis data merupakan tahapan mengklasifikasikan data pada beberapa kategori dan pola.

Dalam teknik analisis data yang didapat, penulis mengaplikasikan metode kuantitatif yang merupakan metode yang dapat menginterpretasikan hasil dari penelitian melalui persamaan rumus matematika dan mengaitkannya dengan teori yang sebelumnya telah ada dan terpakai, kemudian didapat kesimpulan. Dengan menggunakan metode analisis distribusi frekuensi menurut Hasan (2001), definisi distribusi frekuensi merupakan rangkaian data berdasarkan pada kelas interval spesifik atau berdasarkan pada klasifikasi tertentu pada sebuah daftar, serta metode analisis deskriptif yang didefinisikan sebagai analisis yang diselenggarakan untuk mendapatkannya keberadaan variabel mandiri, baik pada satu atau lebih dari satu variabel tanpa mengadakan perbandingan antarvariabel dan mencari keterkaitan dengan variabel lain (Sugiyono, 2017). Kuesioner yang telah diberikan respons oleh para responden akan dikaji secara lebih lanjut dikarenakan hasil tersebut merupakan sumber dari data atas pengukuran variabel yang terkandung dalam operasional variabel.

Skala yang dipilih untuk penelitian ini adalah skala likert. Skala Likert digunakan untuk melakukan pengukuran atas sikap, persepsi, dan pendapat suatu individu atas fenomena sosial yang terjadi (Sugiyono, 2016). Pada skala Likert, respons dari setiap butir instrumen memiliki skala yang bekisar dari sangat positif hingga sangat negatif.

1. Jika responden memberikan jawaban Sangat Baik (SB), maka nilainya adalah 5
2. Jika responden memberikan jawaban Baik (B), maka nilainya adalah 4.
3. Jika responden memberikan jawaban Cukup Baik (CB), maka nilainya adalah 3.

4. Jika responden memberikan jawaban Kurang Baik (KB), maka nilainya adalah 2.
5. Jika responden memberikan jawaban Sangat Tidak Baik (STB), maka nilainya adalah 1.

Perhitungan indeks jawaban responden akan dihitung menggunakan rumus, rumusnya adalah sebagai berikut:

$$((F1X1) + (F2X2) + (F3X3) + (F4X4) + (F5X5)) / 5$$

Dengan keterangan:

F1: Frekuensi responden yang menjawab dengan nilai 1 (Sangat Tidak Baik)

F2: Frekuensi responden yang menjawab dengan nilai 2 (Kurang Baik)

F3: Frekuensi responden yang menjawab dengan nilai 3 (Cukup Baik)

F4: Frekuensi responden yang menjawab dengan nilai 4 (Baik)

F5: Frekuensi responden yang menjawab dengan nilai 5 (Sangat Baik)

Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini adalah menggunakan Statistik Deskriptif. Menurut Sudjana (2008) Statistik deskriptif memiliki tujuan untuk menjelaskan variable yang digunakan dalam sebuah penelitian. Untuk menjawab penjelasan dari variable tersebut digunakan rentang kriteria dalam penilaian. Kriteria penilaiannya menggunakan interval.

Panjang Kelas Interval	=	Rentang
		Banyak Kelas Interval

Keterangan: Rentang: Nilai Tertinggi – Nilai Terendah

Banyak Kelas Interval: 5

