

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian diartikan sebagai suatu cara pencarian atau penemuan kebenaran dengan menggunakan metode ilmiah melalui berbagai kegiatan teoritis dan empiris (Djaali, 2020). Pedoman atau langkah sistematis untuk mencapai tujuan penelitian disebut metode penelitian. Menurut Arikunto (2010) metode penelitian adalah cara atau pendekatan khusus yang digunakan dalam melakukan penelitian untuk mengumpulkan data yang diperlukan dengan cara tertentu pula.

Pada penelitian ini, digunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Metode penelitian kuantitatif dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil pengujian hipotesis statistik menggunakan data empirik dengan cara mengukur hasil pengumpulan data. Proses pengumpulan data dilakukan menggunakan instrumen tertentu di mana data yang diperoleh atau angka-angka yang akan dianalisis adalah data yang valid atau angka-angka tersebut merupakan representasi dari fakta atau keadaan sesungguhnya di lapangan (Djaali, 2020). Sedangkan analisis deskriptif yaitu suatu metode analisis data yang bertujuan untuk menyajikan kondisi atau karakteristik data sampel secara terpisah untuk setiap variabel penelitian (Djaali, 2020).

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif-deskriptif, di mana data yang diperoleh berupa angka-angka yang selanjutnya dapat dianalisis dengan cara mengumpulkan, mengklasifikasikan sesuai dengan fakta di lapangan, kemudian dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan. Dengan metode tersebut

dapat diketahui bagaimana kinerja *tour leader* di Nuartha Tours & Travel dengan hasil berupa deskripsi yang faktual, sistematis dan akurat.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan aspek, sifat, variabel atau fenomena yang akan diteliti, kemudian ditarik kesimpulannya (Arikunto, 2010). Objek penelitian ini adalah kinerja *tour leader* di Nuartha Tours & Travel.

Nuartha Tours & Travel didirikan pada tahun 2015 dengan ide untuk membangun bisnis jasa perjalanan yang muncul dari peluang Nuartha Tours & Travel untuk bersaing di dunia pariwisata. Kata “Nuartha” berasal dari dua kata bahasa Sunda yaitu “Nu” berarti yang (memiliki) dan “Artha” diambil dari bahasa Sanskerta yang artinya tujuan yang baik untuk mencapai kesempurnaan. Jadi arti dari Nuartha adalah objek yang mengupayakan kesempurnaan, di mana mengacu pada kesempurnaan dibidang yang diharapkan dari perusahaan ini.

Profil perusahaan Nuartha Tours & Travel

Nama Perusahaan : PT Nuartha Global Indonesia

NPWP Perusahaan : 72.399.980.1-421.000

Bidang Usaha : Biro Perjalanan Wisata

Alamat : Jalan Gegerkalong Girang Baru No. 13 Isola
Sukasari, Bandung

Telp/Fax : 081220399965 / (022) 2013847

Instagram : @nuarthatours

Email : info@nuarthatours.com

Website	: nuarthatours.com
Slogan	: <i>Your Vacation is Our Devotion</i>
Visi	: Menjadi BPW terpercaya dan terdepan di Indonesia dengan produk dan layanan berkualitas tinggi yang ditujukan untuk kenyamanan, kepuasan, dan kemudahan pelanggan.
Misi	: <ul style="list-style-type: none">- Memastikan program kerja berjalan berdasarkan tujuan perusahaan secara keseluruhan- Senantiasa menerapkan inovasi produk, koneksi, dan transaksi mengikuti perkembangan zaman dengan pelanggan- Melayani pelanggan dengan memberi jasa yang terpercaya, konsisten, aman dan menyenangkan- Membangun kolaborasi antara mitra dan pihak terkait dalam rangka mengembangkan bentuk-bentuk bisnis baik secara vertikal maupun horizontal- Meningkatkan kualitas digital marketing (<i>Search Engine Optimization/SEO</i> dan <i>Sosial Media Optimization/SMO</i>)- Menghargai dan memprioritaskan tanggung jawab sosial- Memaksimalkan kinerja sumber daya manusia yang dimiliki

Nuartha Tours & Travel menyediakan layanan jasa perjalanan dan pariwisata untuk pemenuhan kebutuhan wisatawan seperti tur, *outbound*, akomodasi, transportasi, tiket masuk wisata, dan lain-lain.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian meliputi seluruh unit penelitian atau analisis yang karakteristiknya sedang dipelajari atau diselidiki (Djaali, 2020). Dalam penelitian ini, populasi yang diamati mencakup seluruh pelanggan yang memanfaatkan layanan paket wisata dari Nuartha Tours & Travel. Penulis membatasi populasi hanya pada pelanggan yang mengikuti paket wisata *open trip* di Nuartha Tours & Travel.

Nuartha Tours & Travel telah ada sejak tahun 2015, tetapi sejak pandemi Covid-19, Nuartha Tours & Travel baru kembali beroperasi pada tahun 2022. Berdasarkan data pelanggan yang diterima dari pihak Nuartha Tours & Travel periode Juni 2022 – Februari 2023 populasi pelanggan *open trip* sebanyak 809 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari seluruh populasi, yang karakteristiknya benar-benar dipelajari atau diselidiki untuk menggambarkan sifat atau karakteristik keseluruhan populasi tersebut (Djaali, 2020).

Dalam penelitian ini, digunakan metode pengambilan sampel berdasarkan probabilitas (*probability sampling*). *Probability sampling*

berarti bahwa setiap individu atau unit dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Agar sampel representatif maka penelitian yang menggunakan teknik *probability sampling* jumlah individu/unitnya harus besar. Teknik sampel ini meliputi *simple random sampling*, *stratified random sampling*, *systematic random sampling*, dan *simple cluster random sampling* (Purwanto & Sulistyastuti, 2011). *Probability sampling* yang digunakan pada penelitian ini yaitu *simple random sampling*. Teknik pengambilan *simple random sampling* dengan mengumpulkan data secara acak dari semua kelompok populasi. Tanpa kecuali, semua anggota populasi mempunyai kesempatan sama untuk dipilih sebagai sampel (Purwanto & Sulistyastuti, 2011).

Pengambilan sampel dalam penelitian ini, penentuan besarnya sampel menggunakan rumus Slovin:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (10%=0,1)

Berdasarkan rumus diatas, penulis mendapatkan jumlah sampel yang diperlukan yaitu:

$$n = 809 / (1 + 809(0,1)^2)$$

$$n = 809 / (1 + (809 \times 0,01))$$

$$n = 809 / (1 + 8,09)$$

$$n = 809 / 9,09$$

$n = 88,9$ dibulatkan menjadi 100

D. Metode Pengumpulan Data

Data merupakan bahan mentah yang perlu diolah untuk menghasilkan keterangan atau informasi yang faktual. Pengumpulan data merupakan kegiatan di mana fakta-fakta yang akan diteliti diukur dan dipecah menjadi informasi penting yang diperlukan untuk menguji kebenaran hipotesis penelitian (Djaali, 2020).

1. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek atau objek dari mana di mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini, sumber data berasal dari:

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh dari orang pertama langsung dari lapangan kepada pengumpul data (Purwanto & Sulistyastuti, 2011). Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data secara langsung dari sumber pertama atau lokasi di mana penelitian dilakukan melalui observasi lapangan dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan Nuartha Tours & Travel yang mengikuti *open trip*.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya dari penelitian yang dilakukan oleh pemangku kepentingan lainnya (Purwanto & Sulistyastuti, 2011). Data sekunder diolah lebih lanjut dan diperoleh peneliti melalui media perantara dari sumber lain.

Dalam penelitian ini, data didapat melalui studi kepustakaan dan dokumentasi.

2. Teknik Pengumpulan Data

Tujuan pengumpulan data adalah untuk memperoleh data yang valid (sahih) terkait dengan variabel-variabel yang diteliti dalam suatu penelitian. Pengumpulan data juga berperan dalam mengubah fakta-fakta menjadi data yang dapat dianalisis dan diolah, sehingga dapat menjawab berbagai pertanyaan penelitian guna mencapai tujuan penelitian yang lebih lanjut (Djaali, 2020). Dalam penelitian ini, digunakan beberapa teknik seperti penyebaran kuesioner, observasi, studi kepustakaan dan dokumentasi.

a. Penyebaran Kuesioner (Angket)

Penyebaran kuesioner (angket) sebagai teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengirimkan instrumen (kuesioner) kepada responden, yang menjawabnya secara tertulis kemudian mengembalikannya kepada peneliti (Djaali, 2020). Alat yang digunakan pada teknik penelitian ini adalah kuesioner (angket). Kuesioner disebar secara langsung pada saat mengikuti kegiatan *open trip* dan juga melalui grup WhatsApp kepada sampel yang telah mengikuti *open trip* di Nuartha Tours & Travel. Kuesioner berisi pertanyaan maupun pernyataan mengenai variabel *tour leader performance* yaitu *professional competence, interpersonal skills and organization, empathy* dan *problem solving*. Bentuk kuesioner tertutup menggunakan skala likert di mana jawaban dari pernyataan dan

pertanyaan sudah disediakan oleh penulis yang disertai dengan data responden.

b. Observasi

Observasi adalah mengumpulkan barang dan informasi, yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis berbagai fenomena atau indicator variabel penelitian yang menjadi objek pengamatan (Djaali, 2020). Observasi dalam penelitian ini menggunakan alat berupa *checklist* untuk mencatat kejadian atau perilaku yang diamati. Teknik ini dilakukan dengan mengamati langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya terkait *open trip* di Nuartha Tours & Travel.

c. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah kajian teoritis yang menggunakan bahan-bahan pustaka, referensi, literatur yang bersifat primer maupun sekunder, untuk mendapat data atau informasi yang diperlukan dalam penelitian (Sugiyono, 2008). Studi kepustakaan dilakukan dengan alat kumpul data berupa referensi jurnal, buku dan penelitian terdahulu.

d. Dokumentasi

Dokumentasi didefinisikan sebagai teknik pengumpulan data yang melibatkan pencatatan atau pengambilan data yang sudah ada dalam dokumen atau arsip yang telah ada sebelumnya (Djaali, 2020). Dokumentasi dilakukan menggunakan alat berupa foto, gambar, untuk melengkapi data dari observasi sebagai bukti penelitian.

3. Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini, digunakan skala pengukuran yang dikenal sebagai Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur pendapat atau persepsi responden berdasarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap suatu pernyataan (Purwanto & Sulistyastuti, 2011). Variabel yang digunakan untuk mengukur skala likert diuraikan menjadi indikator variabel, yang selanjutnya digunakan sebagai acuan untuk menyusun item instrument pada kuesioner. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan Skala Likert memiliki kategori peringkat dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju” (Purwanto & Sulistyastuti, 2011).

TABEL 2
SKALA LIKERT

Pernyataan Skor	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Cukup (C)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Sumber: (Purwanto & Sulistyastuti, 2011)

E. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel penelitian berfungsi sebagai jembatan penghubung antara tingkat *conseptual-theoretical level* dengan *empirical-*

observational level. Tujuan utamanya adalah untuk memberikan referensi empiris yang ditemukan di lapangan yang secara akurat menggambarkan konsep yang dimaksud sehingga konsep tersebut dapat diamati dan diukur dengan tepat (Purwanto & Sulistyastuti, 2011). Pada penelitian ini terdapat 4 dimensi yang akan dianalisis, yaitu *professional competence, interpersonal skills and organization, empathy* dan *problem solving*. Definisi operasional variabelnya adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *Professional Competence*

Tour leader harus memiliki kemampuan profesional pada saat membawa tur. Pada dimensi ini akan menilai bagaimana *tour leader* mengumpulkan informasi dan memiliki pengetahuan tentang atraksi wisata, budaya tempat tujuan, dan gaya hidup warga local. *Tour leader* juga dituntut untuk memiliki selera humor yang baik, sadar akan kebutuhan pelanggan, komentar yang baik, dan keterampilan komunikasi.

2. Dimensi *Interpersonal Skills and Organization*

Tour leader harus memiliki keterampilan dalam menangani keluhan wisatawan, memiliki sikap dan penampilan yang sopan, serta dituntut untuk mampu bekerja sama dengan orang lain, manajemen waktu yang baik, dan keterampilan dalam berorganisasi.

3. Dimensi *Empathy*

Empathy menggambarkan kecenderungan pribadi *tour leader* untuk peduli dan tahu bagaimana merawat dan memenuhi kebutuhan psikologis wisatawan, memiliki penilaian yang baik, dan menunjukkan hasrat untuk pekerjaan mereka.

4. Dimensi *Problem Solving*

Tour leader harus mampu untuk mencari solusi dalam memecahkan masalah dan konflik yang muncul selama tur berlangsung.

TABEL 3
MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Menurut Huang et al., (2010) kinerja <i>tour leader</i> dinilai dari 4 faktor.	<i>Professional competence</i> (keterampilan profesional)	1. Pengetahuan tentang atraksi wisata	1
		2. Pengetahuan tentang budaya destinasi tujuan wisata dan gaya hidup warga lokal	2
		3. Selera humor yang baik	3
		4. Menyampaikan informasi dengan baik	4
		5. Peduli dengan kebutuhan wisatawan	5
		6. Komunikasi dua arah yang baik	6
	<i>Interpersonal Skills and Organization</i> (kemampuan interpersonal dan organisasi)	1. Menangani keluhan wisatawan	7
		2. Penampilan rapih dan sesuai/pantas	8
		3. Bekerja sama dengan staf layanan lainnya	9
		4. Manajemen waktu	10
		5. Mengatur aktivitas tur terkait	11
		6. Mudah diakses wisatawan	12
		7. Kesehatan baik	13
	<i>Empathy</i> (empati)	1. Kebutuhan psikologis wisatawan	14
		2. Apresiasi pada beberapa situasi	15
		3. Kesiediaan membantu	16
		4. Semangat dalam pekerjaan	17
	<i>Problem Solving</i> (penyelesaian masalah)	1. Memecahkan masalah dan konflik yang muncul	18
		2. Memahami sudut pandang wisatawan	19
		3. Pengetahuan tentang sejarah destinasi	20

Sumber: Data Olahan Penulis, 2023

F. Analisis Data

1. Metode Analisis

Dalam mengukur kinerja pada penelitian ini digunakan analisis *Balanced Scorecard* yang merupakan pengukuran kinerja dari berbagai perspektif, seperti keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan (Paladino, 2012) menyatakan bahwa *balanced scorecard* membantu organisasi untuk mengubah visi dan strategi mereka menjadi tindakan yang terukur, sehingga dapat meningkatkan kinerja dan keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kuantitatif yang memungkinkan analisis data dilakukan secara kuantitatif menggunakan alat statistik (dasar-dasar statistik). Alat statistik yang digunakan adalah SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) yang merupakan perangkat lunak yang umum digunakan dalam analisis data statistik.

2. Pengujian Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data adalah proses pengecekan kualitas data dan kesesuaian data dengan tujuan penelitian atau analisis yang ingin dilakukan. Tujuan dari pengujian keabsahan data adalah untuk memastikan bahwa data yang digunakan benar-benar akurat, valid, dan reliabel.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan proses untuk mengukur sejauh mana alat pengukur memiliki ketepatan dan ketelitian dalam melakukan fungsi pengukurannya. Jika instrumen pengukuran mampu menghasilkan hasil pengukuran yang sesuai dengan tujuan pengukuran,

maka alat tersebut dianggap memiliki validitas yang tinggi. Hasil ukur dari pengukuran tersebut merupakan besaran yang secara akurat mencerminkan fakta atau kondisi riil sesuatu yang hendak diukur. Validitas suatu instrumen tergantung pada sejauh mana instrumen tersebut mampu mengukur dengan akurat apa yang dimaksud untuk diukur (Djaali, 2020).

Suatu item dapat dianggap valid jika terdapat koefisien korelasi antara skor item dengan skor total instrumen positif dan signifikan. Semakin tinggi koefisien korelasi, semakin tinggi validitas item tersebut (Djaali, 2020).

Selain itu, untuk menentukan validitas item, perlu dilakukan korelasi antara skor setiap item dengan skor total menggunakan rumus mengetahui item mana yang valid dan tidak, maka perlu mengkorelasikan setiap skor item dengan skor total menggunakan rumus *Pearson Product Moment* yang dikemukakan oleh Pearson (Supriadi, 2021) yaitu sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara X dan Y

X = Skor item

Y = Skor total

n = jumlah responden

Setelah diperoleh r-hitung, maka nilai r hitung tersebut dibandingkan dengan dengan r-tabel pada $\alpha = 0,05$, dengan aturan keputusan:

Jika r hitung $>$ r table, berarti instrumen tersebut valid, dan sebaliknya jika r hitung $<$ r tabel berarti instrument tersebut tidak valid.

Perhitungan menggunakan rumus tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Service Solution*). Uji validitas dilakukan kepada 30 orang pelanggan yang telah mengikuti *open trip* di Nuartha Tours & Travel.

TABEL 4
HASIL UJI VALIDITAS

No Item	Pearson Correlation	Rtabel (Sig.0,05)	Keterangan
1	0,818	0,361	VALID
2	0,727	0,361	VALID
3	0,836	0,361	VALID
4	0,861	0,361	VALID
5	0,869	0,361	VALID
6	0,783	0,361	VALID
7	0,654	0,361	VALID
8	0,724	0,361	VALID
9	0,841	0,361	VALID
10	0,714	0,361	VALID

TABEL 4
HASIL UJI VALIDITAS
(LANJUTAN)

No Item	Pearson Correlation	Rtabel (Sig.0,05)	No Item
11	0,816	0,361	VALID
12	0,816	0,361	VALID
13	0,806	0,361	VALID
14	0,792	0,361	VALID
15	0,782	0,361	VALID
16	0,777	0,361	VALID
17	0,619	0,361	VALID
18	0,807	0,361	VALID
19	0,769	0,361	VALID
20	0,732	0,361	VALID
Jumlah item valid			20

Sumber: Data Olahan Penulis, 2023

Dari tabel 4, terlihat bahwa korelasi antara setiap item pernyataan dengan skor total setiap variabel menunjukkan hasil yang signifikan, dengan nilai r hitung $> 0,361$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua item pernyataan tersebut valid.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepercayaan suatu pengukuran. Kepercayaan terhadap hasil pengukuran hanya dapat tercapai jika pengukuran yang dilakukan

beberapa kali pada kelompok yang sama menghasilkan hasil yang relatif serupa. Dalam konteks ini, penting untuk memastikan bahwa aspek yang diukur pada individu yang diuji tetap konsisten dan tidak berubah. (Djaali, 2020).

Realibilitas instrumen dalam penelitian ini diukur menggunakan rumus Cronbach Alpha:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien realibilitas

k = banyaknya item

$\sum S_i$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

S_t = varians total skor

Selanjutnya untuk melihat realibilitas sebuah instrumen dapat digunakan atau tidak, dapat dilakukan perbandingan antara nilai r_{11} (koefisien korelasi item dengan total skor) dengan nilai r tabel. Jika nilai $r_{11} > r$ tabel, maka instrument dikatakan reliabel. Sebaliknya, jika nilai $r_{11} < r$ tabel, maka intrumen dianggap tidak reliabel. Selain itu, suatu instrument dapat dianggap reliabel jika nilai Cronbach Alpha $> 0,60$ (Supriadi, 2021).

TABEL 5

HASIL UJI RELIABILITAS

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,948	Reliabel

Sumber: Data Olahan Penulis, 2023

Berdasarkan tabel 5 diatas, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki koefisien Alpha diatas 0,6. Oleh karena itu, item-item yang terkait dengan konsep variabel tersebut dapat dianggap layak untuk digunakan sebagai alat ukur. Perangkat lunak SPSS (*Statistical Service Solution*) digunakan untuk membantu menghitung rumus. Uji reliabilitas dilakukan terhadap 30 orang pelanggan yang telah mengikuti *open trip* di Nuartha Tours & Travel.

G. Jadwal Penelitian

TABEL 6

JADWAL PENELITIAN

NO	KEGIATAN	TAHUN 2023						
		FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGS
1	Pengajuan TOR Usulan Penelitian							
2	Penyusunan Usulan Penelitian							
3	Seminar Usulan Penelitian							
4	Penelitian/Observasi Lapangan							
5	Penyusunan Proyek Akhir							
6	Sidang Proyek Akhir							