

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Di dalam penelitian ini, peneliti memakai metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Setyosari (2010) menyatakan deskriptif sebagai metode penelitian yang outputnya dijabarkan dalam bentuk angka maupun kalimat guna menjelaskan atau mendeskripsikan suatu kejadian, situasi, objek manusia ataupun segala sesuatu yang terkait dengan berbagai variabel.

Adapun menurut Sugiyono (2015) dalam buku Metode Penelitian dan Pengembangan, metode kuantitatif merupakan nama lain dari metode tradisional, karena metode ini telah sekian lama dipakai sehingga sudah mendarah – daging sebagai metode penelitian. Metode positivistik adalah nama lain atau sebutan lain dari metode ini, karena filsafat positivisme merupakan landasan utamanya. Karena kaidah – kaidah ilmiah di dalam metode ini telah terpenuhi seperti objektif, konkrit atau empiris, rasional terukur, *replicable*/dapat diulang serta sistematis menjadi bukti bahwa metode ini ilmiah atau *scientific*. Metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian berdasarkan realitas atau fenomena yang berguna agar meneliti populasi atau sampel tertentu. Oleh karena itu, pengambilan secara acak lazimnya dilakukan untuk teknik pengambilan sampelnya guna mengarah

pada sarana penelitian dengan memiliki tujuan untuk menguji hipotesis yang menyakinkan.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian yang dipakai di penelitian ini ialah pemandu / *interpreter* di SAU yang berjumlah 6 orang dengan spesifik 5 orang pemandu wanita dan 1 orang pemandu pria.

Menurut Arikunto (2005: 29), “Objek penelitian adalah variable penelitian yaitu sesuatu yang merupakan inti dari problematika penelitian”. Sedangkan subjek yang digunakan di penelitian ini merupakan pengunjung yang berkunjung ke SAU. “Subjek penelitian ini adalah benda, hal, atau orang tempat data untuk variabel penelitian.” (Arikunto, 2005: 116).

1. Sejarah Perusahaan

Sejarah SAU dimulai tahun 1966, yaitu saat sepasang suami istri Udjo Ngalagena dan Uum Sumiati yang dikaruniai 10 orang anak mulai mendirikan sebuah sanggar kebudayaan dan kesenian Jawa Barat dimana mereka memilih bambu sebagai elemen utama dari pembuatan sanggar tersebut. Baik dari kursi pengunjung, panggung pertunjukan, hingga alat musik yang juga terbuat dari bambu.

Saat itu, Udjo Ngalagena menggunakan filosofi 5M yang beliau terima dari gurunya, yakni Daeng Soetigna, untuk diterapkan kedalam konsep SAU. 5M yang dimaksud adalah murah, menarik, massal, mudah dan mendidik. Seiring dengan berjalannya waktu, Udjo pun

menyempurnakan filosofi tersebut dengan ditambahkan konsep 'Meriah' sebagai elemen tambahan. Tanpa diduga, setelah konsep tersebut disempurnakan dan diterapkan oleh Udjo, lalu ditambah dengan lokasi sanggar yang berada tepat di dataran tinggi sehingga atmosfer sejuk tanah Parahyangan pun mendukung suasana yang ditawarkan oleh sanggar ini, gabungan elemen pendukung tersebut berhasil membuat sanggar ini digemari oleh para wisatawan. Terbukti dari setiap tahunnya, pengunjung sanggar Udjo bertambah dan kian bertambah.

Beranjak dari waktu ke waktu, SAU berubah menjadi pusat perhatian para pelaku budaya. Sanggar kebudayaan yang amat terkenal ini terletak di Bandung Timur. Berikut adalah sekilas biografi dari pendiri SAU, yakni Udjo Ngalagena. Beliau lahir pada tanggal 5 Maret 1929 dan beliau adalah anak ke-6 dari pasangan Wiranta dan Imi yang merupakan salah satu dari seniman angklung terbaik yang berasal dari provinsi Jawa Barat. Sejak tahun 1966, beliau sudah mulai mengajar bagaimana cara memainkan angklung kepada berbagai golongan masyarakat atau komunitas dan banyak orang. Ia juga berhasil mengembangkan teknik memainkan angklung yang berdasarkan laras – laras medenda, pelog dan salendro. Lalu kemudian, pada tanggal 3 Mei tahun 2001 bapak Udjo Ngalagena wafat dan pengelolaan SAU dilanjutkan oleh putra-putrinya.

Hingga saat ini para pengunjung dan wisatawan masih ramai mengunjungi sanggar budaya yang fenomenal itu. Saat ini cucu – cucu dari Udjo lah yang tampil sebagai pusat penampilannya yang mengajarkan wisatawan dan pengunjung bagaimana cara bermain angklung dan memberikan sedikit penampilan orkestra angklung yang mewah dengan lagu klasik dan modern.

2. Profil Perusahaan

GAMBAR 2

LOGO SAUNG ANGKLUNG UDJO



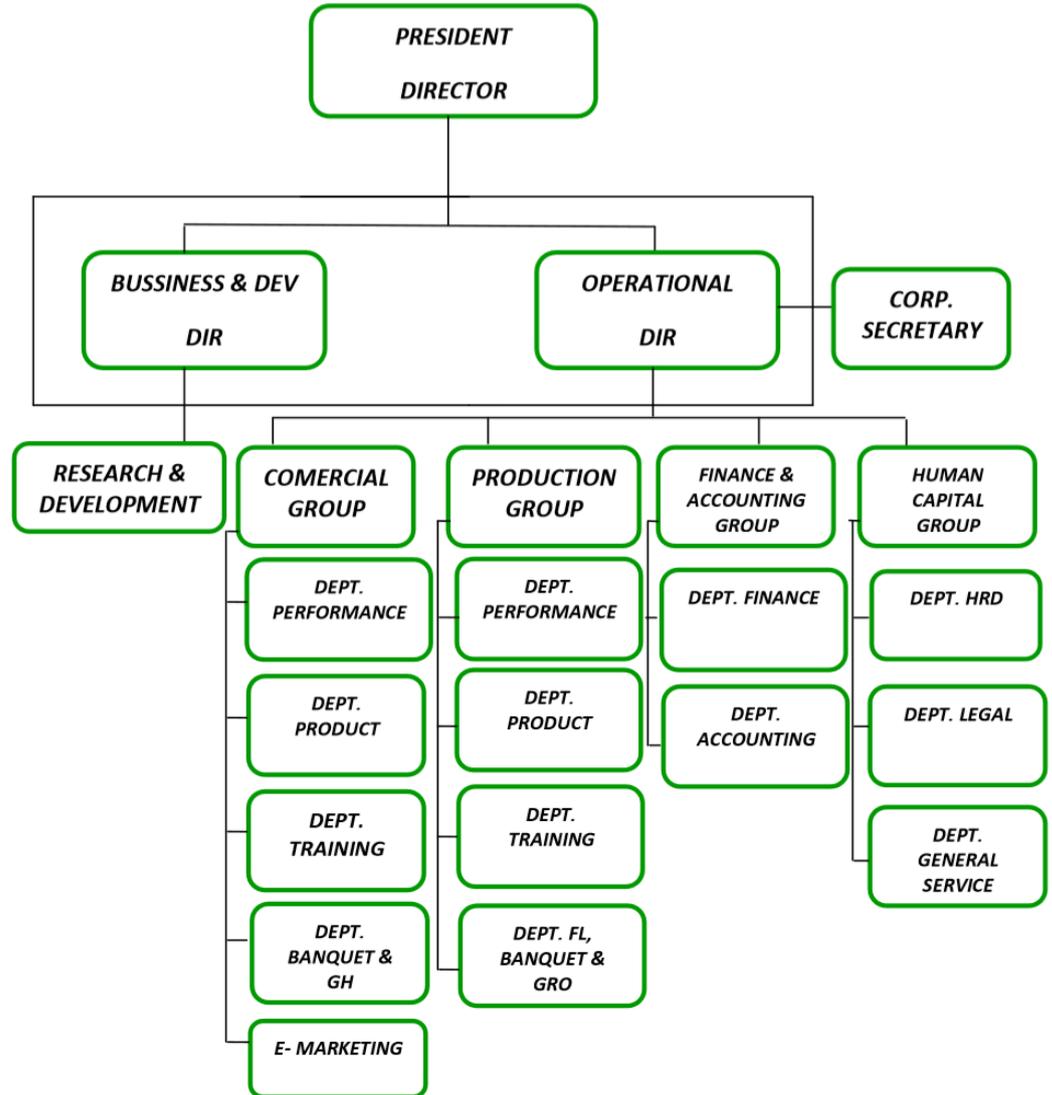
Sumber: Saung Angklung Udjo, 2019

Nama Perusahaan : Saung Angklung Udjo
Alamat Perusahaan : Jl. Padasuka No.118, Pasirlayang,
Cibeunying Kidul, Kota Bandung, Jawa
Barat 40192, Indonesia
No. Telepon : +62 22 7271714
Website : <https://www.angklungudjo.com/>

3. Struktur Organisasi

GAMBAR 3

STRUKTUR ORGANISASI SAUNG ANGKLUNG UDJO



Sumber: Saung Angklung Udjo, 2019

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2010:117) menyatakan bahwa wilayah yang terdiri atas objek atau subjek dan tergeneralisasi serta memiliki kualitas juga karakteristik khusus yang ditentukan oleh peneliti guna dapat dipahami dan dipelajari lalu dibuat kesimpulan adalah definisi dari populasi. Sedangkan populasi di penelitian ini adalah wisatawan domestik yang berkunjung ke SAU pada bulan April 2019 yang berjumlah kurang lebih 15.000 orang wisatawan nusantara.

2. Sampel dan Teknik *Sampling*

Sampel adalah sebagian orang yang dikaji mewakili sebuah organisasi atau sekumpulan manusia berjumlah banyak (Suharsaputra, 2012)

Accidental sampling merupakan teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengambil sampel. Sedangkan definisi dari *accidental sampling* sendiri ialah sampel yang ditentukan berdasar pada kebetulan atau spontan, yaitu ketika siapa saja yang ada pada saat itu bertemu dengan peneliti secara kebetulan tanpa terencana, maka subjek tersebut dianggap layak untuk digunakan sebagai sampel.

Sedangkan penentuan jumlah sampel di dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan tabel Isaac & Michael, dan menentukan jumlah populasi dengan perkiraan dari kunjungan per bulannya pada Tahun 2017, dengan perhitungan sebagai berikut:

Jumlah kunjungan selama Tahun 2017 = 205.324 orang.

$$\frac{205.324}{12 \text{ Bulan}} = 17.111 \text{ orang per bulan}$$

TABEL 2

PENENTUAN JUMLAH SAMPEL ISAAC & MICHAEL

N	S		
	1%	5%	10%
15.000	635	340	266

Berdasarkan jumlah kunjungan wisatawan domestik SAU pada Tahun 2017 seperti pada tabel 1, diperkirakan terdapat 17.111 pengunjung dalam satu bulan. Dengan tingkat *error margin* 5% berdasarkan tabel 2 di atas, maka jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 400 pengunjung dari wisatawan domestik yang mengikuti tur lengkap dari pengenalan angklung, cara pembuatan angklung hingga bagaimana cara memainkan angklung.

D. Metode Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan data

a. Observasi

Observasi ialah suatu kegiatan dan proses yang tersusun dari berbagai proses baik itu biologi maupun psikologis dan merupakan suatu proses yang rumit.

Metode observasi dapat dipakai jika, penelitian berhubungan akan tingkah laku seseorang, proses kerja, gejala alam dan bila sumber data yang diteliti jumlahnya tidak terlalu banyak (Sugiyono, 2013).

Di dalam penelitian ini, observasi dilakukan oleh peneliti saat pelaksanaan program SAU tersebut berlangsung dengan observasi terus terang atau tersamar. Saat melakukan penelitian, peneliti harus berkata sejujurnya dan mengatakan keadaan yang sebenarnya bahwa ia (peneliti) sedang melakukan pengumpulan (Sugiyono 2013).

Peneliti berencana untuk observasi pada saat *pre*, *in* dan *post* tur pada program di SAU. Adapun kegiatan observasi yang dilakukan saat *pre* adalah memperhatikan persiapan pemandu, apa yang dilakukan pemandu hingga sampai kegiatan dimulai dan bagaimana pemandu memanfaatkan waktu yang ada dengan tamu yang telah tersedia. Sedangkan kegiatan observasi ketika *in* tur ialah memperhatikan kinerja pemandu berdasar kepada 5 aspek variabel yang telah disiapkan oleh peneliti dan kegiatan observasi ketika *post* tur adalah mengamati respon yang diberikan oleh wisatawan kepada pemandu di penghujung tur dan bagaimana respon pemandu dalam menerima respon atau reaksi tersebut.

Penelitian ini akan memakai metode observasi *non partisipan* maksudnya adalah peneliti tidak terlibat secara langsung karena

peneliti diposisikan sebagai pengamat independen (Sugiyono 2009).

b. Wawancara

Definisi dari wawancara yaitu saat bertemunya dua orang dengan tujuan untuk saling bertukar pikiran melalui pertanyaan – pertanyaan yang diajukan yang selanjutnya akan dijawab, sehingga dapat di pahami maknanya dalam suatu topik pembahasan khusus (Sugiyono, 2013).

Di dalam hal ini wawancara tidak terstruktur adalah teknik wawancara yang digunakan oleh peneliti saat mewawancarai narasumber untuk dapat mengetahui SAU mengalami masalah yang seperti apa beserta data pendukung lainnya yang peneliti lampirkan pada data dalam merumuskan latar belakang masalah penelitian mengenai kualitas pelayanan pemandu wisata lokal dan wawancara ini dilakukan kepada kepala pemandu yang juga merangkap menjadi bagian *public relation*.

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2013:317-319) “Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara terbuka yang digunakan untuk dapat mengetahui data awal penelitian mengenai subjek yang akan diteliti.”

c. Penyebaran Kuesioner

Pernyataan atau pertanyaan tertulis yang digabung hingga menjadi sebuah perangkat lalu diberikan kepada responden untuk

dijawab guna mengumpulkan data disebut dengan kuesioner (Sugiyono, 2013).

Adapun kuesioner yang dipersiapkan akan peneliti sebarakan untuk para wisatawan domestik yang membeli paket wisata SAU. Kuesioner akan disebarakan saat pelaksanaan program tur berlangsung, adapun kuesioner disebarakan kepada wisatawan domestik hingga mencapai 400 orang responden.

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan berhubungan dengan perkembangan norma – norma yang ada daripada situasi sosial yang sedang diteliti baik itu bersangkutan dengan kajian teoritis maupun yang bersangkutan dengan referensi lain seperti nilai maupun budaya (Sugiyono, 2013).

2. Alat Pengumpul data

a. Pedoman Wawancara

Peneliti selalu membawa pedoman wawancara di setiap melakukan wawancara sebagai instrumen. Di dalam instrumen atau pedoman tersebut telah tersedia jawaban dan pilihan – pilihan jawaban alternatif lainnya dan juga berisi pertanyaan – pertanyaan yang akan diberikan (Sugiyono, 2013). Wawancara akan dilakukan kepada divisi yang membawahi pemandu wisata lokal sekaligus ketua pemandu wisata lokal di SAU yakni *Operational Manager*

dan nantinya hasil wawancara tersebut akan dicatat dan direkam menggunakan alat perekam suara atau *voice recorder* oleh peneliti.

b. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2013: 142) seperangkat pernyataan atau pertanyaan yang tertulis dan di berikan kepada responden, diberikan guna mengumpulkan data adalah definisi dari kuesioner. Kuesioner tersebut diberikan kepada para wisatawan yang mengikuti kegiatan SAU.

E. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2010: 38), peneliti dapat menetapkan kesimpulan setelah menarik dan mempelajari nilai yang berasal dari objek yang diteliti atau suatu aktivitas yang memiliki ragam variasi yang khusus merupakan makna dari definisi operasional variabel.

Huang et al. (2010:5) menyatakan bahwa “Seorang *tour leader/guide* harus menguasai lima faktor yaitu *professional competence, interpersonal skills and organization, empathy* dan *problem solving*.”

TABEL 3

MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL

Konsep	Variabel	Dimensi	Indikator	Instrumen
Huang et al. (2010:5) menyatakan bahwa seorang <i>tour leader/guide</i> harus menguasai empat faktor yaitu <i>professional competence, interpersonal skills and organization, empathy</i> dan <i>problem solving</i> .	Kualitas Pelayanan Pemandu wisata	<i>Professional competence</i>	<i>Attitude + Knowledge</i>	Pedoman Wawancara
			<i>Commentary + Kemampuan berbahasa</i>	Kuesioner
		<i>Interpersonal skills</i>	Komunikasi	
			Membangkitkan hubungan yang baik antar peserta tur	
		<i>Organizational skills</i>	Mudah dihubungi saat peserta membutuhkannya	
			Bekerjasama dengan staf pelayanan yang lain	
		<i>Emphaty</i>	Inisiatif membantu	
<i>Problem Solving</i>	Memecahkan masalah dan konflik yang muncul saat kegiatan berlangsung			

Sumber: Huang (2010: 5)

F. Analisis Data

1. Teknik Analisis Data

a. Menyusun data

Guna memeriksa kelengkapan data yang akan mendukung proses dari penelitian ini dilakukan dalam kegiatan penyusunan data.

b. Tabulasi data

Terdapat beberapa proses yang dilakukan peneliti seperti memberikan nilai atau skor di setiap variabel, menentukan total nilai atau skor dari setiap item yang diteliti dan berdasar dari skor terendah hingga tertinggi dari setiap variabel tersebut disusun menjadi rangking. Proses tersebut adalah kegiatan atau tahapan dari tabulasi data.

Peneliti menggunakan teknik analisis kuantitatif secara deskriptif dengan menggunakan alat analisis yaitu statistik deskriptif. Analisis statistik deskriptif menurut Sugiyono (2014:207) mengartikan bahwa analisis statistik deskriptif merupakan proses mendeskripsikan data yang sudah terkumpul tanpa menarik kesimpulan secara umum.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka dari itu alat analisis statistik deskriptif ini peneliti gunakan agar dapat mengetahui dan menganalisis pertanyaan penelitian mengenai bagaimana kualitas pelayanan pemandu wisata lokal di SAU tanpa memberikan kesimpulan yang dapat digunakan secara keseluruhan.

2. Alat Analisis data

Menurut (Sugiyono 2014:93), adapun alat yang dapat digunakan oleh peneliti adalah skala likert. Pengukuran pendapat, sikap serta tanggapan dari seseorang maupun kelompok orang sesuai dengan variabel – variabel di dalamnya adalah penggunaan yang benar dari skala likert di dalam sebuah penelitian.

Berikut pembobotan skala likert yang digunakan:

1	<i>Strongly Disagree</i>	Sangat Tidak Setuju
2	<i>Disagree</i>	Tidak Setuju
3	<i>Undecided</i>	Tidak Tahu
4	<i>Agree</i>	Setuju
5	<i>Strongly Agree</i>	Sangat Setuju

Sumber: Sugiyono (2013:136)

Menurut Panuju (1995) dalam Rifa'i (2015) di dalam menentukan garis kontinum dapat melalui perhitungan dengan mengikuti langkah - langkah sebagai berikut:

- a. Mencari nilai indeks minimum

Nilai indeks minimum = skor minimum x jumlah
pernyataan x jumlah responden

- b. Mencari nilai indeks maksimum

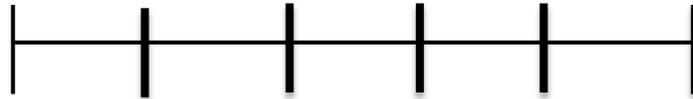
Nilai indeks maksimum = skor maksimum x jumlah
pernyataan x jumlah responden

- c. Interval = (nilai indeks maksimum – nilai indeks minimum) : 5

- d. Persentase skor = skor total : skor tertinggi x 100%

Hasil dari rumus tersebut akan digambarkan di dalam garis kontinum seperti:

GAMBAR 4
RENTANG



Sumber: Olahan peneliti 2019

3. Uji Validitas

Untuk dapat menerjemahkan suatu variabel dapat menggunakan uji validitas agar peneliti tahu layak atau tidaknya butir – butir di dalam satu rangkaian pertanyaan (Sujarweni, 2015). Apabila instrumen yang digunakan dalam penelitian tersebut dapat mengukur hasilnya, maka instrumen tersebut dapat dinyatakan valid.

Menurut Arikunto (2006: 315), rumus yang dapat dipakai untuk pengujian validitas suatu instrumen adalah rumus korelasi *Product Moment*. Adapun suatu ukuran yang bisa menunjukkan tingkat valid atau ketepatan dari sebuah instrumen adalah uji validitas.

Dalam penelitian ini digunakan uji validitas dengan memakai rumus korelasi dari Pearson, yakni :

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

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien antara variabel X dan Y

n = Jumlah sampel yang diteliti

X = Nilai Skor dari suatu Item Instrumen

Y = Total Skor dari seluruh Item Instrumen

Kriteria untuk menguji validitas dari setiap variabel pada butir – butir pertanyaan adalah jika r hitung yang dihasilkan adalah > r tabel, maka dinyatakan valid. Sedangkan, jika r hitung apabila < r tabel, maka butir pertanyaan yang dimaksud dinyatakan tidak valid. SPSS Statistic 23 digunakan di dalam uji validitas penelitian ini.

Adapun jumlah 400 orang adalah jumlah responden yang dipakai di penelitian ini, sehingga dengan taraf signifikan 5% diperoleh r tabel sebesar 0,082. Apabila nilai r hitung lebih besar dari 0,082, maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

TABEL 4**HASIL UJI VALIDITAS**

(n= 400)

Correlations

		QTOTAL
Q1	Pearson Correlation	,484
	Sig. (2-tailed)	,000
Q2	Pearson Correlation	,572
	Sig. (2-tailed)	,000
Q3	Pearson Correlation	,557
	Sig. (2-tailed)	,000
Q4	Pearson Correlation	,412
	Sig. (2-tailed)	,000
Q5	Pearson Correlation	,516
	Sig. (2-tailed)	,000
Q6	Pearson Correlation	,437
	Sig. (2-tailed)	,000
Q7	Pearson Correlation	,498
	Sig. (2-tailed)	,000
Q8	Pearson Correlation	,360
	Sig. (2-tailed)	,000
Q9	Pearson Correlation	,403
	Sig. (2-tailed)	,000
Q10	Pearson Correlation	,554
	Sig. (2-tailed)	,000
Q11	Pearson Correlation	,445
	Sig. (2-tailed)	,000
Q12	Pearson Correlation	,507
	Sig. (2-tailed)	,000
Q13	Pearson Correlation	,460
	Sig. (2-tailed)	,000
Q14	Pearson Correlation	,442
	Sig. (2-tailed)	,000
QTOTAL	Pearson Correlation	1
		400

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2019)

Berdasar kepada tabel 4, dapat dipahami bahwa hasil uji validitas dari 14 butir pertanyaan pada kuesioner, seluruhnya dinyatakan valid karena seluruh r hitung lebih besar dari pada r tabel dengan nilai 0,082.

4. Uji Reliabilitas

Setelah kita mendapatkan kevaliditasan melalui alat ukur yang kita gunakan, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas ini dimaksudkan agar dapat memahami sebesar akurat tingkat keandalan dari alat ukur yang dimaksud. Peneliti menggunakan teknik dari Formula Alpha Cronbach untuk melakukan uji reliabilitas di dalam penelitian ini.

Menurut Suharsimi Arikunto (2010:239), guna mencari reliabilitas instrumen yang di dalamnya skornya bukan 1 ataupun 0 bisa menggunakan rumus Alpha. Contohnya angket ataupun soal berbentuk uraian.

Rumus Alpha Cronbach:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 b}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = koefisien realibitias alpha

k + jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma^2 b$ = jumlah varian butir

$\sigma^2 t$ = varians total

Jika nilai Cronbach's Alpha >60 maka angket ataupun kuesioner dapat diartikan konsisten atau reliabel (Wiratna, 2014).

Untuk dapat digunakan dalam penelitian, rhitung harus diperoleh terlebih dahulu yang selanjutnya akan dipastikan instrumen tersebut reliabel atau tidak, setelah itu rtabel akan dikonsultasikan untuk kesalahan 5% maupun 1% agar dapat ditarik kesimpulan.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,709	14

H. Jadwal Penelitian

TABEL 5

JADWAL PENELITIAN

No.	Kegiatan Penelitian	Periode Pelaksanaan Penelitian											
		Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	
1	Persiapan & Penyusunan Usulan Penelitian												
2	Seminar Usulan Penelitian												
3	Survei Lapangan												
4	Penyusunan Proyek Akhir												
5	Sidang Proyek Akhir												

Sumber: Peneliti (2019)