

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan tahap-tahap yang harus ditetapkan terlebih dahulu sebelum melakukan penyelesaian masalah. Berikut ini merupakan rancangan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan termasuk ke dalam penelitian deskriptif. Bertujuan untuk menyajikan gambaran data dengan analisis metode tertentu sehingga dapat mengeksplorasi, mengklarifikasi, dan menginterpretasikan suatu fenomena maupun kenyataan sosial berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung. Objek penelitian ini berupa sistem pelayanan wahana permainan orang dewasa yang berjumlah 10 wahana.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bunga Wangsa Sejati tepatnya di Jawa Timur Park I yang berlokasi di Jalan Kartika Nomor 2 Kota Batu, Jawa Timur. Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret – Juli 2016.

3.3 Langkah-Langkah Penelitian

Pelaksanaan penelitian terdiri dari lima tahap, dimulai dari tahap pendahuluan hingga tahap kesimpulan dan dapat dijelaskan sebagai berikut.

3.3.1 Tahap Pendahuluan

Tahap pendahuluan dalam penelitian terdiri dari langkah-langkah berikut.

1. Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan langkah pertama untuk memulai penelitian yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap objek yang akan diteliti secara langsung di lapangan. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang jelas serta dapat mengetahui permasalahan yang terjadi pada objek penelitian yang bertempat di Jawa Timur Park I.

2. Studi Literatur

Studi literatur merupakan suatu metode yang digunakan dalam mendapatkan data dengan cara mempelajari literatur serta membaca sumber-sumber data informasi

lainnya yang berhubungan dengan pembahasan. Studi literatur digunakan untuk mempelajari teori dan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Sumber literatur dapat berasal dari buku, jurnal, serta studi terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik utama dalam penelitian ini.

3. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan berdasarkan studi lapangan terhadap objek penelitian. Identifikasi masalah merupakan tahap awal dalam mengetahui dan memahami suatu persoalan agar dapat memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan yang ada di Jawa Timur Park I. Dalam hal ini masalah yang dapat diidentifikasi antara lain masih tingginya tingkat *downtime* mesin permainan serta adanya keluhan pengunjung tentang sistem pelayanan wahana permainan yang kurang optimal.

4. Perumusan Masalah

Setelah mengidentifikasi masalah dengan seksama, tahap selanjutnya adalah merumuskan masalah sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan, mengenai bagaimana efektivitas sistem pelayanan wahana permainan berdasarkan tiga aspek dalam OSE, faktor-faktor penyebab rendahnya efektivitas sistem pelayanan wahana permainan, serta rekomendasi perbaikan apa yang dapat diberikan.

5. Penetapan Tujuan

Setelah merumuskan permasalahan, langkah selanjutnya adalah menetapkan tujuan penelitian berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan pada langkah sebelumnya. Tujuan dalam penelitian ini kemudian digunakan sebagai ukuran tingkat keberhasilan penelitian.

3.3.2 Tahap Pengumpulan Data

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian dan diamati pada tempat pelaksanaan penelitian. Sedangkan data sekunder adalah data yang telah tersedia ataupun telah tersajikan dari pihak perusahaan yang menjadi tempat penelitian ini. Kedua jenis data tersebut didapatkan melalui wawancara, observasi secara langsung, dan kuisioner. Penjelasan secara sistematis mengenai tahap pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Wawancara, yaitu suatu metode yang digunakan dalam mendapatkan data dengan jalan mengajukan pertanyaan secara langsung pada saat perusahaan mengadakan suatu kegiatan. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan terhadap manajer HRD, departemen *Maintenance* dan karyawan operasional. Tujuan dari wawancara ini

adalah untuk memperoleh informasi mengenai profil perusahaan, kegiatan *maintenance* yang dilakukan, kegiatan operasional wahana permainan, serta penyebab terjadinya *downtime* di tiap-tiap area.

2. Observasi, yaitu suatu metode dalam memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap keadaan yang sebenarnya dalam perusahaan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk menghitung waktu operasi wahana permainan, waktu inspeksi dan *maintenance*, frekuensi dan durasi terjadinya *downtime*, serta jumlah pengunjung yang menaiki mesin permainan yang diteliti.
3. Kuesioner, merupakan salah satu cara untuk mengukur kepuasan pengunjung terhadap wahana permainan yang diteliti. Kuesioner dibuat dengan cara menentukan atribut-atribut berdasarkan 5 dimensi dalam SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliable*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Atribut-atribut yang ada di dalam kuesioner dapat dilihat pada Lampiran 2 dan terdiri dari 15 pernyataan dengan skala 4 poin.

3.3.3 Tahap Pengolahan Data

Tahap ini mencakup perhitungan tiga aspek dalam OSE yang terdiri dari langkah-langkah sebagai berikut.

1. Perhitungan *Overall Service Effectiveness*
Perhitungan OSE bertujuan untuk mengetahui nilai efektivitas sistem pelayanan wahana permainan yang diteliti. OSE dihitung berdasarkan tiga aspek yaitu *Availability Ratio*, *Performance Ratio*, serta *Quality Ratio*.
2. Pengukuran Kepuasan Pelanggan
Pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk mengidentifikasi seberapa banyak pengunjung yang puas dan yang tidak puas berdasarkan hasil kuesioner yang telah disebar.

3.3.4 Tahap Analisis dan Pembahasan

Setelah dilakukan pengolahan data, tahap berikutnya yaitu melakukan analisis dan pembahasan terhadap hasil yang didapatkan dengan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Analisis dan Pembahasan
Tahap analisis dan pembahasan dilakukan setelah tahap pengolahan data selesai. Hasil dari pengolahan data kemudian dipakai sebagai acuan dalam memberikan solusi yang tepat untuk permasalahan yang terjadi di Jawa Timur Park I. Hasil pengolahan data dengan menggunakan OSE dapat dijadikan dasar untuk mengidentifikasi tingkat

efektivitas sistem pelayanan wahana permainan yang diteliti. Setelah mengetahui nilai efektivitas sistem pelayanan berdasarkan ketiga aspek OSE, maka dapat dilakukan identifikasi mengenai faktor-faktor penyebab rendahnya efektivitas sistem pelayanan wahana permainan menggunakan *cause effect diagram*.

2. Rekomendasi Perbaikan

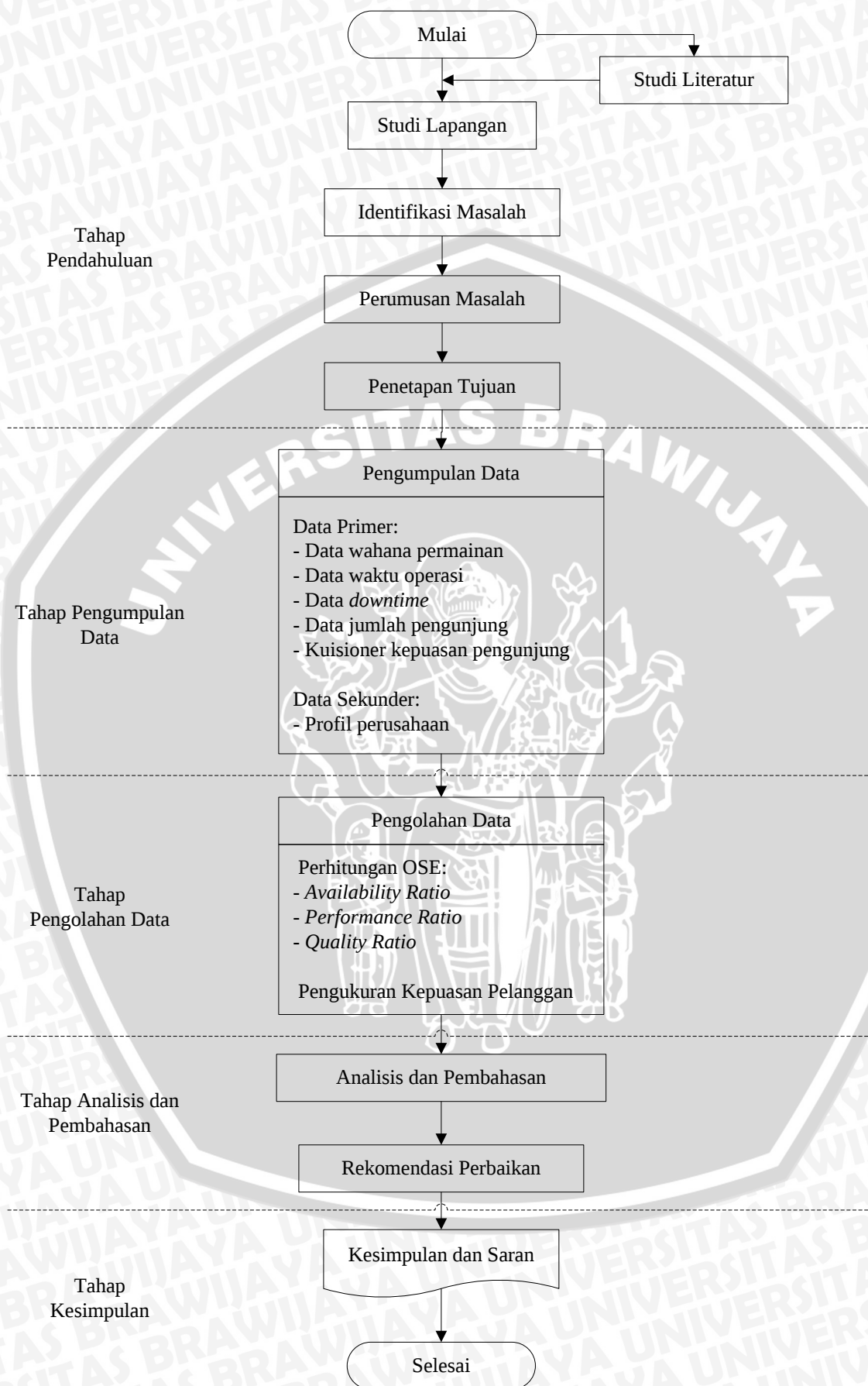
Rekomendasi perbaikan dapat dilakukan setelah diketahui faktor-faktor penyebab rendahnya efektivitas sistem pelayanan wahana permainan sesuai dengan ketiga jenis *losses*-nya. Rekomendasi perbaikan yang diusulkan didasarkan pada hasil studi literatur dengan melibatkan pertimbangan dari ahli/pihak manajemen serta kondisi yang memungkinkan di Jawa Timur Park I.

3.3.5 Tahap Kesimpulan

Setelah semua tahap terlaksana maka dapat dibuat kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan berisi tentang ringkasan yang diperoleh dari hasil pengumpulan, pengolahan, dan analisis yang menjawab tujuan penelitian yang ditetapkan. Sedangkan saran berisi tentang masukan yang ditujukan kepada berbagai pihak dalam menindaklanjuti penelitian ini.

3.4 Diagram Alir Penelitian

Langkah-langkah penelitian terdiri dari 5 tahapan yang telah dijelaskan pada sub bab 3.3 dan dapat ditunjukkan dengan diagram alir penelitian pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

UNIVERSITAS BRAWIJAYA

(Halaman ini sengaja dikosongkan)

