

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif yaitu analisis yang ditunjukkan pada perkembangan dan pertumbuhan dari suatu keadaan dan hanya memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari obyek penelitian tersebut (Umar, 2002:36).

Pendekatan penelitian kuantitatif yaitu Metode kuantitatif menurut Hammersley merujuk pada penerapan metode ilmu alam sebagai model dari riset ilmiah dengan fokusnya pada pengukuran kuantitatif pada fenomena yang diteliti dan kontrol sistematis terhadap variabel yang mempengaruhi fenomena.

B. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini dilakukan di Hotel Grand Kalimas Surabaya, ruang lingkup dari penelitian ini adalah :

1. Pengukuran Kinerja Non Keuangan

Merupakan pengukuran yang dilakukan dalam satuan fisik bukan dalam satuan mata uang serta lebih memfokuskan pengukuran pada salah satu aspek kinerja. Pengukuran tersebut lebih menunjukkan pada pihak manajemen tentang proses yang sedang berlangsung (bersifat operasional), yang

bermanfaat memberikan informasi yang berguna kepada manajemen untuk mengidentifikasi masalah dalam rangka mencapai kesuksesan.

Pengukuran Dimensi Non Keuangan sebagai berikut :

- a. Dimensi Efisiensi pada dimensi ini pengukurannya dilihat dari tingkat hunian kamar.
 - b. Dimensi Kualitas pada dimensi ini pengukurannya dilihat dari tingkat keluhan pelanggan, persentase tingkat keluhan tamu, dan perputaran karyawan.
 - c. Dimensi Waktu pada dimensi ini pengukurannya dilihat dari rata-rata lama tinggal tamu.
2. Penilaian kinerja merupakan proses mencatat dan mengukur pencapaian pelaksanaan kegiatan dalam arah pencapaian misi (*mission accomplishment*) melalui hasil – hasil yang ditampilkan berupa produk, jasa, ataupun suatu proses. Adalah suatu alat manajemen untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan akuntabilitas.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek, subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti

dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2004:90). Dalam penelitian ini populasinya adalah pelanggan Hotel Grand Kalimas Surabaya.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dalam penelitian ini sampelnya adalah pelanggan Hotel Grand Kalimas pada tahun 2008-2009 yang menginap lebih dari satu hari.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Primer

Data Primer adalah data yang diambil dengan mengamati hotel dan menyebarkan angket pada pelanggan Hotel Grand Kalimas Surabaya.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data-data yang diperoleh dari dokumen hotel, seperti data *occupancy* di Hotel Grand Kalimas Surabaya.

2. Sumber Data

Di dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan beberapa metode guna memperoleh data dan informasi yang diberikan. Adapun metode-metode yang digunakan dalam pengumpulan data, antara lain di peroleh dengan cara :

a. Field Research

Yaitu penelitian langsung pada perusahaan yang dipilih sebagai obyek penelitian, dengan mengadakan peninjauan langsung pada Hotel Grand Kalimas Surabaya yang bertujuan untuk memperoleh gambaran umum perusahaan tentang situasi dan kondisi perusahaan.

b. Library Research

Yaitu dengan mempelajari literatur-literatur, catatan kuliah dan sumber-sumber lain yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Dalam penelitian ini metode observasi digunakan untuk mengamati secara langsung lingkungan hotel.

2. Interview

Dalam penelitian ini metode interview digunakan kepada pimpinan hotel.

3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data tentang struktur organisasi, dokumen hotel selama tahun 2008-2009.

4. Kuesioner

Dalam penelitian ini metode kuesioner digunakan kepada pelanggan hotel, dengan menyebarkan kuesioner berupa daftar pertanyaan kepada 40 responden.

F. Teknik analisis Data

1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Yaitu teknik pengolahan data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan sesuai dengan permasalahan yang dibahas.

Langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data ini adalah :

- a. Mengadakan survey lapangan.
- b. Mengumpulkan data-data yang diperlukan.
- c. Menentukan dan mengukur indikator non keuangan berdasarkan data-data yang diperoleh.
- d. Menganalisis hasil pengukuran tersebut sebagai bahan dalam membantu memecahkan masalah yang ada.
- e. Memberikan suatu kesimpulan dan saran secukupnya.

Adapun perhitungan yang digunakan dalam penelitian ini adalah untuk mengukur kinerja aktivitas yang terdiri dari :

a) Efisiensi

Indikator yang digunakan untuk mengetahui tingkat efisiensi yaitu persentase tingkat hunian yang dapat dihitung dengan cara :

$$\% \text{ Tingkat Hunian} = \frac{\text{Jumlah kamar terjual}}{\text{Jumlah kamar tersedia untuk dijual}} \times 100 \%$$

Indikator	Lokasi hotel yang strategis
	Hotel dengan bentuk bangunan unik dan nyaman
	Perbandingan antara biaya yang anda keluarkan dengan layanan serta fasilitas yang anda terima
	Proses administrasi yang cepat dan tidak sulit
	Keamanan lingkungan hotel

b) Kualitas

indikator non keuangan yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah :

(1) Kepuasan Pelanggan

dapat dilihat melalui seberapa baik pelayanan yang diberikan karyawan Hotel terhadap tamu dan tingkat komplain tamu Hotel dengan cara sebagai berikut :

$$\text{Tingkat Komplain Tamu} = \frac{\text{Jumlah keluhan yang diterima}}{\text{Jumlah kamar yang dipakai}}$$

(2) Kinerja Internal

Pembahasan pada penelitian ini diberikan hanya pada :

- (a) pengukuran jumlah keluhan yang diterima terhadap total tingkat hunian % keluhan terhadap tingkat hunian

$$= \frac{\text{Jumlah keluhan}}{\text{Tingkat hunian}} \times 100 \%$$

- (b) Perputaran Karyawan

Ukuran yang digunakan adalah perputaran karyawan

$$\frac{\text{Jumlah tenaga kerja yang keluar}}{\text{Jumlah tenaga kerja keseluruhan}} \times 100 \%$$

Indikator	Pelayanan Receptionis yang informatif dan komunikatif
	Keramahan dan kesopanan karyawan hotel
	Mudah dan cepat dalam pelayanan
	Kesigapan dan kesabaran karyawan dalam menanggapi keluhan
	Memberikan perhatian terhadap pelanggan dan mengerti akan kebutuhan pelanggan

- c) Waktu

Ukuran yang digunakan untuk dimensi waktu adalah rata-rata lama tinggal tamu yang dihitung dengan cara :

$$\text{Rata-rata tinggal tamu} = \frac{\text{Jumlah malam tamu yang menginap}}{\text{Jumlah tamu yang datang}}$$

Indikator	Memiliki fasilitas atau produk hotel yang lengkap (Coffe Shop, Restaurant, Meting Room, Paket pesta pernikahan)
	Kenyamanan kamar dan jauh dari kebisingan
	Ruangan kamar yang luas, besar, dan bersih
	Dekorasi kamar yang menarik dan eksklusif
	Fasilitas kamar yang lengkap