

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian

Adapun objek penelitian ini adalah karyawan pada Hotel Harmoni Tasikmalaya dengan ruang lingkup penelitian mengenai **“Standar Operasional Prosedur, Pengendalian Kualitas dan Keunggulan Bersaing”**

3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan

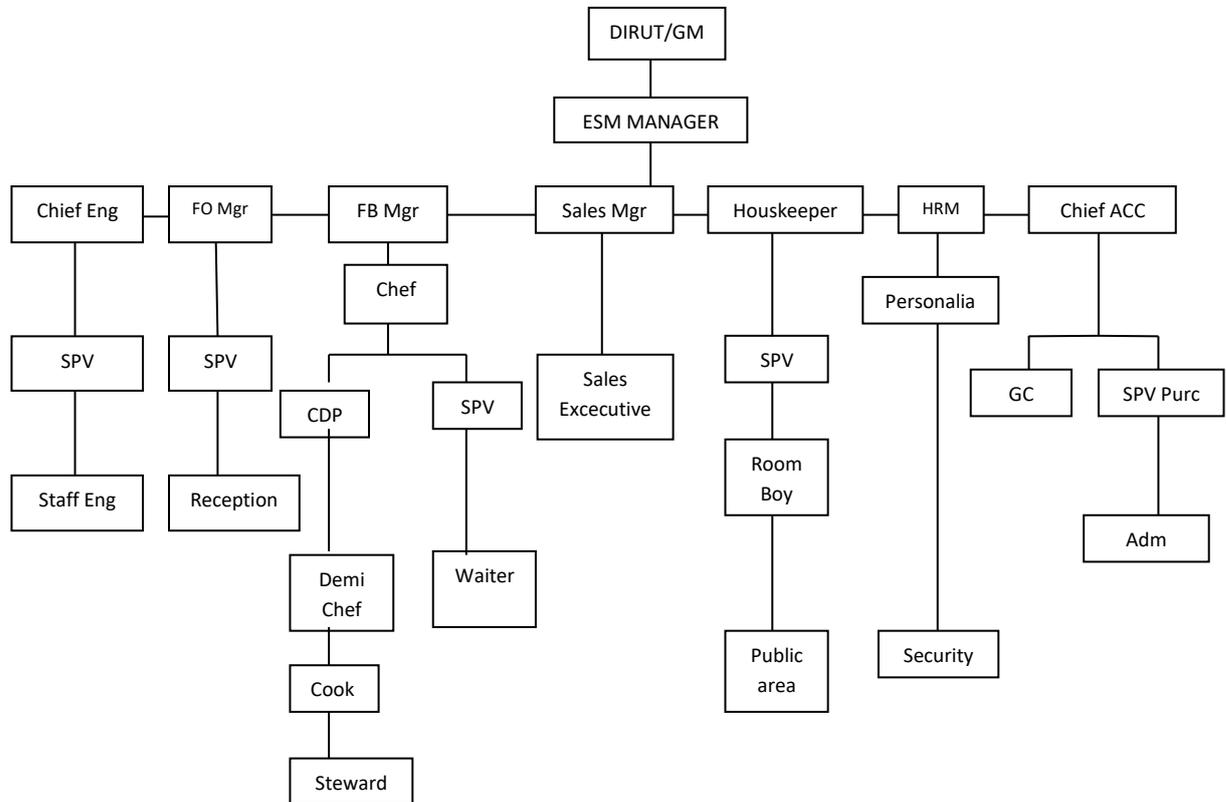
Hotel Harmoni Tasikmalaya merupakan unit bisnis dari PT. Harmoni Nuansa Indah yang terletak di Jalan R. Ikik wiradikarta No. 51. Awal mula berdirinya hotel ini adalah adanya keinginan dari pemilik yaitu Bpk. DR. Ungun Gunawan S.H.,MH. (Alm.) dan Bpk. Herry yang ingin mendukung pengembangan Kota Tasikmalaya di bidang pariwisata melalui pelayanan jasa perhotelan. Disamping itu, Harmoni Hotel ingin dijadikan hotel pilihan utama di kota Tasikmalaya dan sekitarnya.

Hotel ini berjumlah 70 kamar yang terdiri dari 2 *Suite Room*, 10 *Junior Suite*, dan 58 *Deluxe Room*. Kami menyediakan fasilitas lain yaitu Meeting Room berkapasitas 250 orang untuk *theatre style*. Kami ingin menghadirkan suasana yang nyaman di kota Tasikmalaya.

3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi merupakan susunan yang terdiri dari fungsi-fungsi dan hubungan yang menyertakan seluruh kegiatan untuk mencapai suatu sasaran yang

secara fisik dapat dinyatakan dalam bentuk bagan yang memperlihatkan hubungan unit organisasi dari garis-garis wewenang yang ada.



*Sumber: Hotel Harmoni Tasikmalaya
September, 2018*

Gambar 3.1
Struktur Organisasi Hotel Harmoni

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah survey, menurut Sugiyono (2011:6) “bahwa metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan) tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan mengedarkan kuisioner, wawancara terstruktur dan sebagainya”.

3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Agar penelitian ini dapat dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu dipahami sebagai unsur-unsur yang menjadi dasar dari suatu penelitian ilmiah yang termuat dalam operasionalisasi variabel penelitian.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu :

1. Variabel bebas atau variabel (X), yaitu variabel yang mempengaruhi variabel yang tidak bebas. Yang terdiri dari :
 - X_1 = Standar Operasional Prosedur
 - X_2 = Pengendalian Kualitas

2. Variabel tidak bebas atau variabel (Y), yaitu variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Yang menjadi variabel tidak bebas dalam penelitian ini adalah Keunggulan Bersaing.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Ukuran	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Standar Operasional Prosedur (X₁)	Standar Operasional Prosedur (SOP) di Hotel Harmoni Tasikmalaya merupakan prosedur pelaksanaan dasar yang dibuat untuk mempertahankan serta alur kerja untuk kualitas dan hasil pekerjaan.	1. Efektif 2. Konsisten 3. Standar	- Pemahaman karyawan - Kejelasan isi SOP - Peminimalan kesalahan - Penyelesaian kerja tepat waktu - Kesesuaian isi SOP - kelengkapan prosedur kerja	O R D I N A L

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
		4. Sistematis	<ul style="list-style-type: none"> - kenyamanan - Kemudahan kerja - Rincian isi SOP 	
Pengendalian kualitas (X₂)	Suatu kegiatan oleh manajemen hotel Harmoni untuk menjaga dan mengarahkan agar kualitas produk perusahaan dapat dipertahankan sebagaimana yang telah direncanakan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menetapkan tujuan 2. Menetapkan metode 3. Pelaksanaan Pendidikan dan pelatihan 4. Pelaksanaan proses pekerjaan 5. Pemeriksaan 6. Tindakan-tindakan 	<ul style="list-style-type: none"> - Penetapan kebijakan - Standarisasi kerja - Efektivitas kerja - Sesuai dengan SOP perusahaan - Pelaksanaan dan pemeriksaan - Pelaksanaan perbaikan 	O R D I N A L
Keunggulan Bersaing (Y)	Keunggulan bersaing merupakan implementasi dari seluruh strategi yang digunakan Hotel Harmoni Tasikmalaya, sehingga mampu memberikan keuntungan lebih, dan mampu unggul dalam persaingan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keunikan produk/layanan 2. Harga/nilai 3. Variasi produk/layanan 4. Reputasi perusahaan 5. Pengalaman konsumen 	<ul style="list-style-type: none"> - Beda dari yang lain - Sesuai dengan yang didapatkan - Kesesuaian nilai. - Adanya potongan harga. - produk/ layanan beragam. - Citra perusahaan - Banyaknya pengunjung - Kunjungan ulang - Rekomendasi 	O R D I N A L

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah *Field Research*, yaitu teknik pengumpulan data secara langsung diperoleh dari objek yang di teliti dengan cara sebagai berikut :

a. Kuesioner

Menyebarkan daftar pernyataan kepada para karyawan untuk mengidentifikasi tanggapan mereka mengenai Standar Operasional Prosedur, Pengendalian Kualitas dan Keunggulan Bersaing pada Hotel Harmoni Tasikmalaya sehingga responden tinggal memilih alternatif dari jawaban yang telah disediakan.

b. Teknik Wawancara

Yakni teknik ini digunakan sebagai alat pengumpulan data dengan cara mengadakan komunikasi langsung (wawancara) kepada pihak yang terkait mengenai pernyataan yang menyangkut masalah Standar Operasional Prosedur, Pengendalian Kualitas dan Keunggulan Bersaing Perusahaan.

c. Studi Pustaka

Yaitu mempelajari literatur atau buku yang telah dipublikasikan mengenai materi yang diteliti. Selain itu, mengambil literatur yang berkenaan dengan materi penelitian melalui penelitian situs-situs internet.

3.2.2.1 Jenis Data

Jenis dan sumber data dalam penelitian ini dibedakan dalam 2 bagian, yaitu:

a. Sumber data primer

Data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara langsung dengan pihak Manajer Hotel Harmoni Tasikmalaya.

b. Sumber data sekunder

Data yang dikumpulkan dari pihak lain sebagai sarana untuk kepentingan mereka sendiri, data yang sudah ada atau tersedia yang kemudian diolah kembali untuk tujuan tertentu, data ini berupa sejarah dan keadaan perusahaan, literatur, artikel, tulisan ilmiah yang dianggap relevan dengan topik yang sedang diteliti.

3.2.2.2 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2009:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Harmoni Tasikmalaya sebanyak 41 orang. Adapun data populasi karyawan Hotel Harmoni Tasikmalaya dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2
Populasi Karyawan Hotel Harmoni Tasikmalaya

No	Unit Kerja	Jumlah Karyawan
(1)	(2)	(3)
1	Receptionist	4
2	Roomboy	7
3	Laundry	2
4	Houseman	2
5	Pool Attendant	1
6	Cook	3
7	Store Keeper	1
8	Supervisor	1
9	Waiter	6
10	Chep de partie	1
11	Driver	1

(1)	(2)	(3)
12	Electrician	1
13	Security	4
14	Dishwaser	3
15	Soundman	1
16	Cashier	1
17	Admin	1
18	Gardener	1
Jumlah		41

Sumber : Hotel Harmoni
Tasikmalaya , September 2018.

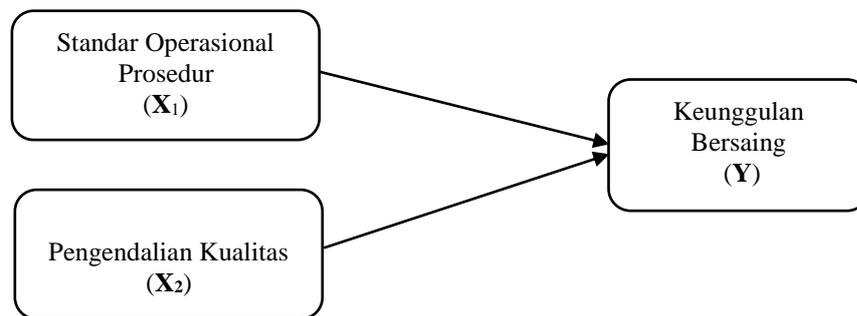
3.2.2.3 Sampel

Menurut Sugiyono (2009:81) sampel merupakan suatu bagian dari populasi, hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan demikian, sebagian elemen dari populasi merupakan sampel. Dengan mengambil sampel peneliti ingin menarik kesimpulan yang akan digeneralisasi terhadap populasi.

Karena populasi penelitian *relative* sedikit maka penelitian secara sensus yaitu penarikan sampel dari seluruh anggota populasi yaitu sejumlah 41 sampel dari 41 karyawan Harmoni Tasikmalaya, seperti yang dikatakan Asep Hermawan (2009:149) bahwa ada dua alasan dilakukannya sensus yaitu suatu penelitian sensus akan layak dilakukan jika populasinya *relative* sedikit dan hanya diperlukan jika unit elemen populasi sangat bervariasi (*heterogen*).

3.3 Paradigma Penelitian

Untuk lebih menjelaskan pengaruh penerapan standar operasional prosedur, dan pengendalian kualitas terhadap keunggulan bersaing, dibuat paradigma penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.2
Paradigma Penelitian

3.4 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini, kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh Standar Operasional Prosedur dan Pengendalian Kualitas Terhadap Keunggulan Bersaing.

3.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah data yang diperlukan telah diperoleh, data tersebut dikumpulkan untuk kemudian dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disebarkan.

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak sah suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2013:53). Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung

korelasi dari masing-masing pernyataan melalui total skor dengan menggunakan *Pearson Product Moment*.

Prosedur uji validitas yaitu membandingkan r hitung dengan r tabel yaitu angka kritik tabel korelasi pada derajat kebebasan ($dk = n-2$) dengan taraf signifikan $\alpha = 5\%$.

Kriteria pengujian validitas

Untuk mempermudah perhitungan, uji validitas akan menggunakan program SPSS for Windows Versi 16.

Jika $sig. \leq \alpha (0.05)$, maka pernyataan valid.

Jika $sig. > \alpha (0.05)$, maka pernyataan gugur (tidak valid).

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2013:47) Uji Reliabilitas merupakan alat untuk mengukur kuesioner dari variabel, dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Untuk mempermudah perhitungan uji reliabilitas akan menggunakan program SPSS for Windows Versi 16.

Dari hasil perhitungan tersebut, maka kaidah keputusannya adalah:

Jika $sig. \leq \alpha (0.05)$, maka pernyataan reliabel.

Jika $sig. > \alpha (0.05)$, maka pernyataan gugur (tidak reliabel).

3.4.2 Analisis Terhadap Kuesioner

Untuk memperoleh data yang akan dianalisis atas kedua variabel tersebut dalam penelitian ini akan digunakan daftar pernyataan, dari setiap pernyataan yang dimiliki pilihan jawaban responden, bentuk jawaban bernotasi / huruf SS, S, RR, TS, dan STS dengan penilaian skor 5-4-3-2-1 untuk pernyataan positif dan 1-2-3-4-5 untuk pernyataan negatif.

Teknik pertimbangan data dengan analisis deskriptif, dimana data yang dikumpulkan dan diringkas pada hal-hal yang berkaitan dengan data tersebut seperti: Frekuensi, mean, standar deviasi maupun rangkingnya. Untuk menentukan pembobotan jawaban responden dilakukan dengan menggunakan *skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena yang terjadi serta untuk jenis pernyataan tertutup yang berskala normal. Sikap-sikap pernyataan tersebut memperlihatkan pendapat positif atau negatif.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.3 Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Positif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Ragu-ragu	RR	Sedang
2	Tidak Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

Tabel 3.4 Formasi Nilai, Notasi & Predikat Masing-masing Pilihan Jawaban Untuk Pernyataan Negatif

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah
4	Tidak Setuju	TS	Rendah
3	Ragu-ragu	RR	Sedang
2	Setuju	S	Tinggi
1	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi

3.4.3 Metode *Successive Interval*

Untuk melakukan analisis dalam penelitian ini digunakan *Metode Successive Interval*. Menurut Al-Rasyid (1994:12) menyatakan bahwa skala *likert* jenis ordinal hanya menunjukkan peringkat saja. Oleh karena itu, variabel yang berskala ordinal terlebih dahulu ditransformasikan menjadi data yang berskala interval. Adapun langkah kerja *method of successive interval* adalah sebagai berikut:

- a. Perhatikan F (frekuensi) responden (banyaknya responden yang memberikan respon yang ada).
- b. Bagi setiap bilangan pada F (frekuensi) oleh n (jumlah sampel), sehingga diperoleh $P_i = F_i/n$
- c. Jumlahkan P (proporsi) secara berurutan untuk setiap responden, sehingga keluar proporsi kumulatif ($P_{ki} = P(1-1) + P_i$).
- d. Proporsi komulatif (Pk) dianggap mengikuti distribusi normal baku, sehingga kita bisa menemukan nilai Z untuk setiap kategori.
- e. Hitung SV (scala value = nilai skala), dengan rumus:

$$SV = \frac{\text{Density at lower limit} - \text{Density at upper limit}}{\text{Area under upper limit} - \text{Area Under Lower Limit}}$$

Nilai-nilai untuk density diperoleh dari tabel ordinal distribusi normal baku.

- f. SV (Skala Value) yang nilainya terkecil (harga negatif yang terbesar) diubah menjadi sama dengan satu (=1)

$$\text{Transformed SV} \longrightarrow Y = SV + |SV_{\min}|$$

3.4.4 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan pengujian analisis regresi berganda terhadap hipotesis penelitian, maka terlebih dahulu perlu dilakukan suatu pengujian asumsi klasik atas data yang akan diolah sebagai berikut:

a. Uji Normalitas

Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual memiliki distribusi normal. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ (Ghazali, 2011:161).

b. Uji Multikolinieritas

Ghazali (2011:105) uji ini bertujuan untuk menguji model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, jika nilai $VIF < 10$.

c. Uji Heteroskedastisitas

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari pengamatan dengan menggunakan grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID.

d. Uji Autokorelasi

Bertujuan menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan periode t . Pengujian ini menggunakan uji *Durbin-Watson*.

e. Uji Linearitas

Uji ini bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel membunyai hubungan yang linear atau tidak secara signifikan.

3.4.5 Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk mengetahui arah hubungan baik positif atau negatif serta untuk memprediksi kenaikan atau penurunan dari tiap variabel. Teknik statistik yang digunakan adalah regresi berganda dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

dimana :

Y = Keunggulan Bersaing

X₁ = Standar Operasional Prosedur

X₂ = Pengendalian Kualitas

a = Konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel *independent* yang mempunyai nilai tertentu.

Untuk mengukur derajat pengaruh standar operasional prosedur dan pengendalian kualitas terhadap keunggulan bersaing, penulis menggunakan analisis regresi berganda, yaitu analisis yang mempelajari hubungan antara dua variabel atau lebih, untuk mengetahui derajat pengaruh dari variabel yang satu terhadap variabel lain. Adapun formula untuk mencari koefisien korelasi berganda adalah sebagai berikut:

Untuk menghitung koefisien determinasi rumusnya adalah sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100\% \quad \text{Sugiyono (2003:216)}$$

Kd = koefisien determinasi

r^2 = koefisien korelasi dikuadratkan

Dan untuk mengetahui seberapa besar prosentase pengaruh faktor lain di luar variabel yang diteliti dapat dipergunakan koefisien non determinasi yang dapat dicari dengan menggunakan rumus:

$$Knd = (1 - r^2) \times 100\% \quad \text{Sugiyono (2003:216)}$$

3.4.5 Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui tingkat signifikansi secara bersama-sama pengaruh variable independen terhadap variable dependen digunakan uji F. Dengan tingkat keyakinan sebesar 95% atau $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (df) (n-k-1) maka:

$H_0 : \beta_j = 0$ berarti tidak ada pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan pengendalian kualitas terhadap keunggulan bersaing.

$H_a : \beta_j \neq 0$ berarti ada pengaruh penerapan standar operasional prosedur dan pengendalian kualitas terhadap keunggulan bersaing.

Kriteria:

H_a = diterima apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$

H_a = ditolak apabila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$

Untuk menguji tingkat signifikansi secara parsial apakah masing-masing variable independen berpengaruh terhadap variable dependen digunakan uji t. Dengan tingkat keyakinan 95% derajat kebebasan (n-k) maka:

$H_{01} : \beta_j = 0$ tidak ada pengaruh antara standar operasional prosedur dengan keunggulan bersaing.

$H_{a1} : \beta_j \neq 0$ terdapat pengaruh antara standar operasional prosedur dengan keunggulan bersaing.

$H_{02} : \beta_j = 0$ tidak ada pengaruh antara pengendalian kualitas dengan keunggulan bersaing.

$H_{a2} : \beta_j \neq 0$ terdapat pengaruh antara pengendalian kualitas dengan keunggulan bersaing.

Uji signifikansi:

Untuk menguji signifikansi dilakukan 2 pengujian, yaitu:

- a. Secara parsial menggunakan uji T
- b. Secara simultan menggunakan uji F

Kaidah keputusan:

- a. Tolak H_0 jika $t < -t_{1/2\alpha \text{ df}(n-2)}$ atau $t > t_{1/2\alpha \text{ df}(n-2)}$

Terima H_0 jika $-t_{1/2\alpha \text{ df}(n-2)} \leq t \leq t_{1/2\alpha \text{ df}(n-2)}$

Atau

Tolak H_0 jika $t < -t_{1/2\alpha \text{ df}(n-k-1)}$ atau $t > t_{1/2\alpha \text{ df}(n-k-1)}$

Terima H_0 jika $-t_{1/2\alpha \text{ df}(n-k-1)} \leq t \leq t_{1/2\alpha \text{ df}(n-k-1)}$

- b. Tolak H_0 jika $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ dan terima H_0 jika $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$

Untuk mempermudah perhitungan dalam penelitian ini digunakan program SPSS 16.0 dan *Microsoft Office Excel 2013*.