

BAB TIGA

USULAN PENELITIAN

Usulan penelitian merupakan hasil dari pekerjaan merancang penelitian, di mana usulan penelitian sebagai suatu rencana tertulis yang menyeluruh dari kegiatan penelitian yang akan dilaksanakan. Usulan ini sangat penting untuk disusun, mengingat isi dari usulan sebagai cerminan dari penelitian. Usulan penelitian yang baik harus memuat latar belakang pentingnya penelitian tersebut dilakukan, sebagai upaya untuk mencari alternatif pemecahan masalah. Karena itu rumusan permasalahan harus dicantumkan dengan tujuan dan metodologi pemecahannya.

Garis besar usulan penelitian dibagi ke dalam tiga bagian yaitu bagian awal, yang terdiri atas halaman judul, lembar pengesahan atau persetujuan, surat tugas melakukan penelitian (bila ada), kata pengantar, daftar isi, daftar tabel dan daftar gambar.

Bagian kedua merupakan isi pokok dari usulan penelitian. Bagian ini dibagi ke dalam tiga bab, yaitu Bab Pendahuluan, Bab Kerangka Teoritis dan Bab Metodologi.

A. Bab Pendahuluan

Pada bab ini biasanya diungkapkan sesuatu hal yang diperlukan untuk menjelaskan apa perlunya atau mengapa penelitian tersebut perlu dilakukan. Karena beragam latar belakang, maka terkadang struktur penyusunannya pun beragam pula. Diantara keberagaman tersebut ada yang menetapkan bab ini dibagi atas beberapa sub bab yaitu: (1) latar belakang, (2) rumusan masalah penelitian, (3) tujuan penelitian, (4) manfaat/*signifikansi* penelitian, dan (5) ruang lingkup penelitian.

1. Latar Belakang

Pada subbab ini diungkapkan latar belakang timbulnya masalah penelitian yang akan dibahas serta menguraikan hal yang sangat berkaitan dengan masalah tersebut. Latar belakang ini menjelaskan situasi atau isu yang perlu diteliti. Biasanya diawali dengan uraian tentang apa dan bagaimana sesuatu itu terjadi, sesuai dengan kaidah, aturan, kebijaksanaan, teori atau rencana. Uraian dilanjutkan dengan keadaan kenyataan yang sesungguhnya sedang terjadi, sehingga ditemukan adanya kesenjangan antara uraian yang seharusnya dengan kenyataan. Kesenjangan itulah yang sesungguhnya menjadi masalah yang perlu diteliti bagaimana pemecahannya.

Contoh. Suatu penelitian berjudul *“Peranan PKK dalam kampanye Sadar Wisata dan Sapta Pesona, di Kabupaten Sumedang.”* Melalui judul ini, Pemerintah Daerah Kabupaten Sumedang ingin menggali potensi ibu-ibu anggota PKK dalam upaya memasyarakatkan sadar wisata dan sapta pesona. Sedangkan tujuan akhir dari penelitian ini ingin dibuat suatu strategi bagaimana upaya untuk meningkatkan kunjungan wisatawan baik nusantara

maupun mancanegara ke Kabupaten Sumedang supaya Pendapatan Asli Daerah (PAD) kabupatennya meningkat.

Penyusunan latar belakang dapat dimulai dari kebijaksanaan Pemerintah Kabupaten Sumedang, arah, tujuan dan sasarannya di bidang kepariwisataan. Dilanjutkan dengan kenyataan pelaksanaannya di lapangan, yang dapat diperoleh dari data-data laporan tahunan. Ternyata, dari hasil uraian antara kebijaksanaan dengan pelaksanaannya terdapat penyimpangan, terutama tidak tercapainya sasaran jumlah wisatawan yang berkunjung. Kaitkan pula dengan kegiatan PKK yang selama ini berjalan, apakah ada kaitannya dengan kampanye sadar wisata dan sapta pesona atau tidak, jika tidak, uraikan arti penting kegiatan PKK di dalam kampanye sadar wisata dan sapta pesona. Jika telah tampak benang merahnya, maka tekankan bahwa penelitian ini penting untuk dilaksanakan.

2. Rumusan Masalah

Mengacu pada uraian yang telah dituangkan di dalam latar belakang, maka rumuskanlah permasalahannya ke dalam bentuk pertanyaan penelitian. Pertanyaan pertama yang harus kita ajukan adalah untuk menjawab bagaimana sesungguhnya peranan yang ada sekarang. Karena kita sebagai peneliti baru mendapatkan informasi yang terbatas pada laporan yang dibuat, yang acapkali ditambahi dengan kepentingan pribadi petugas atau instansi pembuat laporan. Alternatif pertanyaan penelitian dapat berbunyi:

- a. Bagaimana peranan PKK Kabupaten Sumedang dalam mendukung kampanye sadar wisata dan sapta pesona saat ini ?*

- b. Usaha-usaha apa yang ditempuh Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan peran PKK dalam kampanye Sadar Wisata dan Sapta Pesona?*
- c. Bagaimana implikasinya untuk perbaikan strategi, program dan proses pemasyarakatan Sadar Wisata dan Sapta Pesona?*

3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan pernyataan yang mengungkapkan hal yang akan diperoleh pada akhir penelitian, atau dengan kata lain tujuan penelitian adalah jawaban yang diharapkan oleh peneliti. Pada umumnya tujuan penelitian dicantumkan secara berurutan yang masing-masing pernyataannya hanya terdiri atas beberapa kalimat saja yang dinyatakan secara spesifik dan kriteria yang jelas sesuai dengan prioritasnya. Demikian pula tujuan yang dirumuskan harus dapat diukur sejauh mana dapat dicapai dari hasil analisis data dan kesimpulan. Apabila rumusan masalah dalam bentuk pertanyaan penelitian, maka tujuan penelitian harus merupakan pernyataan yang berasal dari rumusan kalimat tanya dalam masalah penelitian. Dari contoh pertanyaan penelitian di atas, maka pernyataan tujuan penelitian kurang lebih..... *“adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:”*

- a. Memperoleh gambaran peranan PKK Kabupaten Sumedang dalam mendukung kampanye sadar wisata dan sapta pesona saat ini.*
- b. Memperoleh informasi mengenai usaha-usaha yang ditempuh oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang dalam meningkatkan peran PKK dalam kampanye Sadar Wisata dan Sapta Pesona.*

- c. *Menghasilkan rumusan alternatif yang dapat direkomendasikan untuk perbaikan strategi, program dan proses masyarakatan Sadar Wisata dan Sapta Pesona.*

4. Manfaat/Signifikansi

Sub-bab ini menguraikan pentingnya serta kemungkinan kontribusinya hasil penelitian. Perlu diungkapkan kemungkinannya bagaimana hasil penelitian tersebut memberikan masukan dan membantu dalam pengambilan keputusan. Dalam kasus contoh di atas, uraian manfaat tersebut dapat berbunyi:

“..... hasil penelitian ini akan menjadi input dan memberikan kontribusi terhadap perbaikan strategi, program dan proses masyarakatan sadar wisata dan sapta pesona melalui kegiatan PKK di masa yang akan datang. Di samping itu dapat dijadikan pula sebagai acuan dalam penyusunan pedoman petunjuk pelaksanaan dan petunjuk teknis masyarakatan sadar wisata dan sapta pesona.”

5. Ruang Lingkup Penelitian

Disadari bahwa ilmu dan pengetahuan peneliti sangat terbatas terhadap objek yang ditelitinya, maka ungkapan ruang lingkup harus disajikan. Ruang lingkup penelitian dapat menggambarkan keterbatasan peneliti dalam aspek metodologi, variabel yang tidak digunakan dan keadaan yang tidak menjadi cakupan penelitian serta hasil yang akan diperoleh dari penelitian tersebut. Untuk contoh kasus di atas ruang lingkup penelitian antara lain dapat dirumuskan sebagai berikut :

“Mengingat banyaknya jumlah kecamatan di Kabupaten Sumedang, maka Penelitian ini dibatasi pada pelaksanaan kampanye sadar wisata dan sapa pesona terhadap ibu-ibu anggota PKK di Kecamatan Sumedang Utara dan Sumedang Selatan. Adapun generalisasi hasil penelitian hanya menyangkut kelurahan yang dianggap mewakili seluruh populasi kelurahan.

B. Bab Kerangka Teoritis

Seperti telah diuraikan di atas, maka pada bab ini dibagi menjadi beberapa sub-bab yaitu tinjauan pustaka, kerangka pemikiran dan hipotesis. Uraian masing-masing sub-bab disajikan berikut ini.

1. Tinjauan Pustaka

Di dalam mengumpulkan bahan-bahan pustaka, hendaknya dipilih sesuai dengan konsep-konsep yang menjelaskan dan berkaitan dengan judul dalam penelitian. Misalnya penelitian yang berjudul **“Penilaian Produktivitas dan Performansi Pramusaji di Restoran Emut Bae, Hotel Panineungan Garut”**. Dari judul tersebut ingin diketahui bagaimana gambaran keadaan dan metode penilaian produktivitas dan performansi pramusaji di Restoran Emut Bae, Hotel Panineungan.

Di dalam kumpulan bahan pustaka, kata-kata *“produktivitas”*, *“performansi”* dan *“Pramusaji”* merupakan kata kunci untuk menelusuri konsep-konsep yang berkaitan dengan judul di atas.

a. Produktivitas

Telusurilah konsep-konsep produktivitas, ukuran dan metode pengukurannya, faktor-faktor yang mempengaruhi serta kriteria produktivitas dikaitkan dengan bidang pelayanan khususnya di restoran. Contoh berikut ini, merupakan tulisan hasil kajian bahan-bahan pustaka tentang produktivitas.

Contoh tinjauan pustaka di bawah sub-bab produktivitas:

Produktivitas didefinisikan sebagai penggunaan yang efisien atas sumberdaya (tenaga kerja, modal, lahan, bahan-bahan, energi, informasi) dalam produksi berbagai barang dan jasa. Produktivitas biasa diformulasikan sebagai unit keluaran dibandingkan dengan unit masukan.

.....

Pada tingkat nasional dan sektoral, produktivitas adalah alat bantu untuk mengevaluasi prestasi ekonomi dan mutu kebijaksanaan sosio-ekonomi. Pada tingkat perusahaan produktivitas diukur untuk membantu menganalisis efektivitas dan efisiensi.

Produktivitas tenaga kerja seringkali diukur dalam artian keluaran fisik per jam kerja. Ada tiga kelompok faktor utama dalam produktivitas yaitu: Pekerjaan, sumberdaya dan lingkungan. Dari tiga kelompok tersebut ada yang bisa dikendalikan (faktor internal), dan adapula faktor yang tidak bisa dikembalikan (faktor eksternal).

Kelambanan pertumbuhan produktivitas disebabkan oleh suatu kegagalan moral organisasi dan merupakan cerminan dari bagaimana para manajer dan para pekerja memandang organisasi mereka. Jadi secara mendasar faktor penyebabnya adalah tidak adanya tujuan moral pada setiap pribadi para pelaksana yang pada akhirnya sampai pada organisasi-organisasi secara menyeluruh. Upaya-upaya untuk meningkatkan produktivitas tanpa suatu tanggung jawab yang tulus terhadap tujuan-tujuan yang akan dicapai, dan dukungan kepemimpinan serta budaya organisasi terhadap mereka, tidak dapat menghindari kegagalan. Organisasi-organisasi yang

berbagi tanggung jawab secara terbuka dan jujur menuntun industri mereka kedalam kualitas dan produktivitas (Michael Mc. Tague dalam A. Dale Timpe, 1992).

Menurut penelitian Kepner-Tregoe dalam A. Dale Timpe (1992) bahwa hampir 85% dari berbagai faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah intern organisasi. Empat per lima dari faktor-faktor intern ini dapat diubah oleh tindakan-tindakan eksekutif dan manajerial, sementara satu per limanya dipengaruhi oleh para pekerja.

Penyelidikan yang terus-menerus terhadap pekerja di Jepang mengenai bagaimana mereka dapat mencapai peningkatan produktivitas sampai pada tingkat yang demikian tinggi, padahal tampaknya mereka tidak berusaha untuk mencapainya, akhirnya memperoleh jawaban bahwa apa yang tidak dipahami oleh orang-orang Amerika, menurut Joji Arai-Direktur Kantor Pusat Produktivitas Jepang, Washington DC-bahwa **produktivitas adalah suatu keadaan pikiran.**

Banyak organisasi selama bertahun-tahun mengetahui pentingnya kepuasan para pekerja. Model pemenuhan pribadi pada Gambar 1. memperlihatkan saling hubungan antara individu dan organisasi serta menunjukkan keanekaragaman kegiatan yang mempengaruhi kepuasan para pekerja (Gayle J. Yaverbaum Oya Culpan dalam A. Dale Timpe, 1992). **Diasumsikan bahwa tingkat kepuasan yang lebih tinggi akan menghasilkan produktivitas yang lebih besar pada setiap individu yang nantinya akan merupakan tingkat produktivitas yang tinggi bagi organisasi.**

Menurut Robert M. Ranfil dalam A. Dale Timpe (1992), bahwa tujuh kunci ditetapkan untuk mencapai produktivitas dan kreativitas yang tinggi, yaitu :

- a. Keahlian, manajemen yang bertanggung jawab
- b. Kepemimpinan yang luar biasa
- c. Kesederhanaan organisasional dan operasional
- d. Kepegawaian yang efektif
- e. Tugas yang menantang
- f. Perencanaan dan pengendalian tujuan

g. Pelatihan manajerial khusus
dan seterusnya.....

b. Performansi

Berikut ini disajikan contoh hasil kajian pustaka tentang konsep performansi:

Performansi (penilaian prestasi) adalah mekanisme untuk memastikan bahwa orang-orang pada tiap tingkatan mengerjakan tugas-tugas menurut cara yang diinginkan oleh para atasan.

Saat ini sistem penilaian pada organisasi biasanya direncanakan untuk mencapai sasaran sebagai berikut:

1. Mengendalikan perilaku karyawan dengan menggunakannya sebagai sebuah instrumen untuk memberikan ganjaran, hukuman dan ancaman.
2. Mengambil keputusan mengenai kenaikan gaji dan promosi.
3. Menempatkan orang supaya dapat melaksanakan pekerjaan yang tepat.
4. Mengenali kebutuhan para karyawan akan pelatihan dan pengembangan.

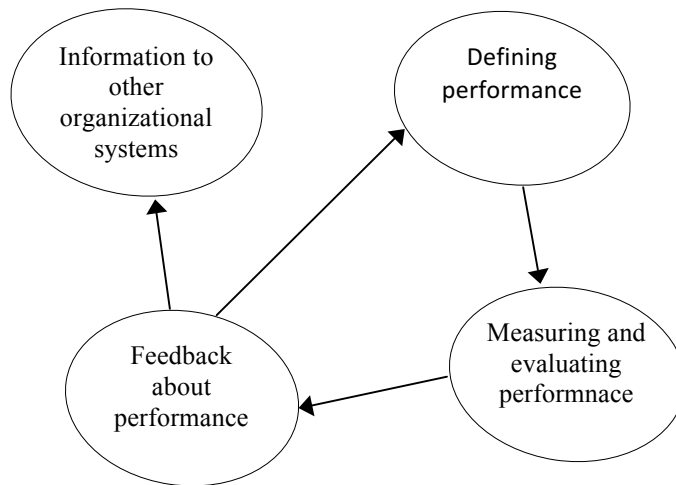
Sifat penilaian prestasi dan hasilnya banyak bergantung pada bagaimana sumberdaya manusia dipandang dan diperlakukan di dalam organisasi. Jika organisasi percaya bahwa orang tidak bekerja kecuali jika mereka diawasi dan dikendalikan dengan ketat, maka cara penilaian cenderung dalam bentuk laporan rahasia. Jika organisasi percaya bahwa setiap individu mempunyai potensi dan kekuatan, dan kemampuan manusia dapat dipertajam dengan iklim yang sehat, maka sistem penilaian akan berusaha mengenali, mempertajam, mengembangkan dan memanfaatkan potensi dan kemampuan para karyawannya.

Beberapa pokok pikiran yang harus diingat dalam merencanakan suatu sistem penilaian adalah:

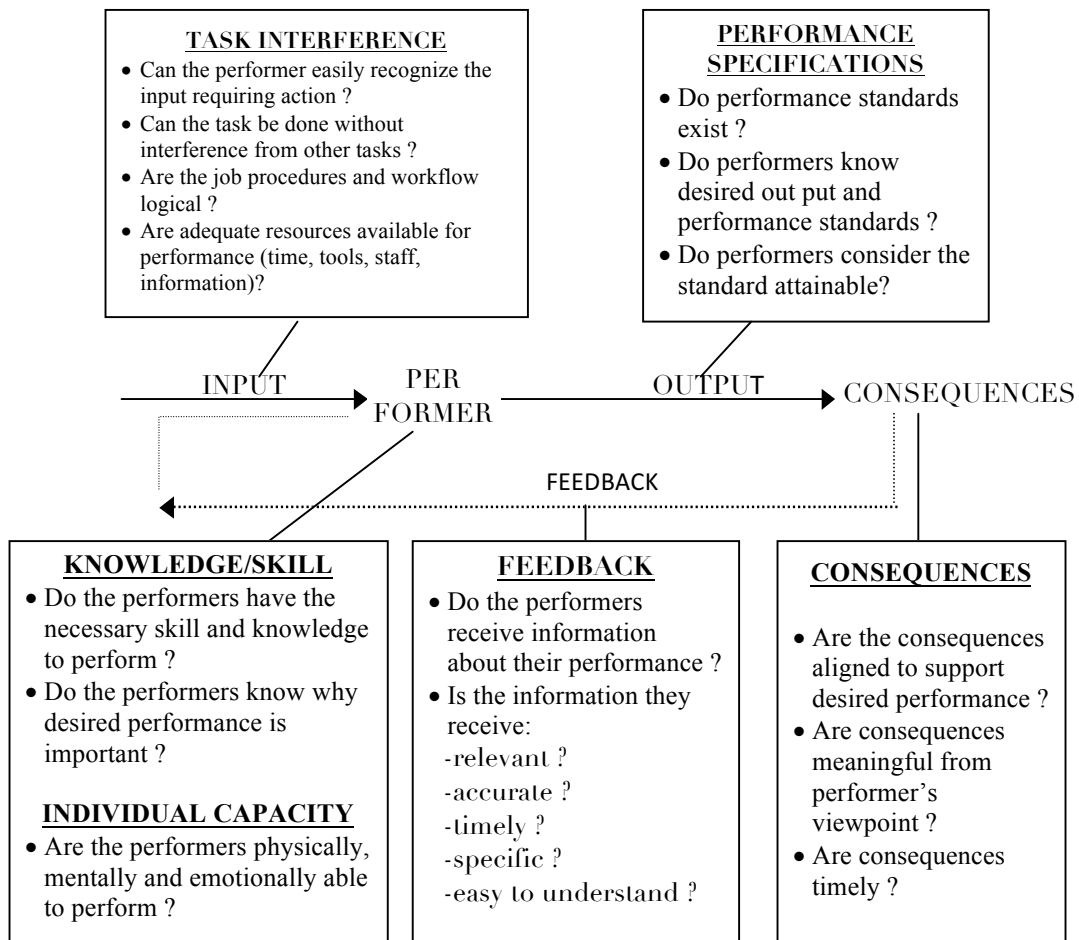
1. Karyawan akan bekerja keras apabila merasa bahwa mereka 'diperlukan' didalam organisasi.
2. Karyawan akan bekerja lebih baik apabila mereka merasa 'jelas' mengenai apa yang diharapkan dari mereka dan apabila sesekali mereka berwenang mengubah harapan-harapan itu.

3. Karyawan akan bekerja lebih baik apabila mereka mulai 'mengalami' keberhasilan didalam tugas-tugas yang mereka laksanakan.
4. Karyawan akan bekerja lebih baik apabila mereka merasa bahwa organisasi menyediakan peluang bagi prestasi mereka untuk dihargai dan diberi ganjaran.
5. Karyawan akan bekerja lebih baik apabila mereka mengetahui bahwa organisasi memberi mereka peluang untuk berkembang dan sejauh mungkin mempergunakan kemampuan mereka.
6. Karyawan akan mempunyai taraf keikatan yang tinggi apabila mereka melihat bahwa organisasi mereka bersedia menginvestasikan waktu dan sumberdaya lain untuk pengembangan orang-orangnya.
7. Karyawan akan bekerja lebih baik apabila mereka dipercaya dan diperlakukan dengan hormat.

Metode Evaluasi Performansi terbagi dua, yaitu Penilaian prestasi masa lampau dan Penilaian prestasi masa depan. Komponen-komponen yang diperlukan untuk mengetahui performansi seseorang dan siklus penilaian performansi dapat dilihat pada Gambar 2.1. di bawah ini. Dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi sistem performansi kerja dapat dilihat pada Gambar 2.2.



Gambar 3.1.
Siklus Penilaian Performansi



Gambar 3.2.
Faktor-faktor yang mempengaruhi Sistem Performansi

c. Pramusaji

Berikut ini disajikan contoh tinjauan pustaka tentang pramusaji:

Seiring dengan berkembangnya usaha dalam bidang makanan dan minuman dengan pesat, jasa pelayanan profesional yang diberikan oleh para pramusaji sangat menunjang keberhasilan usaha ini. Ini disebabkan karena mereka sangat berperan dalam memberikan kepuasan kepada tamu yang secara tidak langsung memberikan keuntungan sehingga dapat meningkatkan pendapatan di restoran itu sendiri. Menurut Pendit (1996) Pramusaji adalah karyawan restoran hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab melayani kebutuhan makan dan minum bagi para pelanggan hotel secara profesional.

Para pramusaji harus berusaha sedapat mungkin agar service atau pelayanan yang mereka berikan dapat menghasilkan suatu kepuasan bagi tamu. Apabila service atau pelayanan yang diberikan sudah baik maka tamu akan memberikan nilai yang baik pula dan tidak jarang mereka mengeluarkan uang lebih sebagai bonus, atau hadiah bagi pramusaji tersebut atau kepada restoran itu sendiri. Menurut Sukardi (1981) service adalah suatu sikap yang baik atau sopan yang wajar dan kemauan untuk bekerja dengan baik. Service ini dimulai sejak tamu memasuki ruangan (restoran) dan akan dikenang oleh tamu selamanya setelah tamu meninggalkan restoran.

Tidak dapat disangkal bahwa service atau pelayanan seorang pramusaji memegang peranan penting di dalam usaha memberikan kepuasan kepada tamu. Untuk itu setiap pramusaji perlu untuk menjaga sikap atau attitude mereka agar tetap sopan dan baik serta ramah selama melayani tamu-tamu dan dalam bekerja. Dalam kaitan ini Kartono (1981) menyebutkan pentingnya sikap di dalam pelayanan di mana sikap atau attitude merupakan organisasi kognitif yang dinamis, yang banyak dimuati unsur-unsur emosional (afektif) dan disertai kesiagaan untuk beraksi.”

Stokes (1972) mengemukakan pendapatnya tentang pekerjaan seorang pramusaji dalam bukunya yang

berjudul “How to Manage A Restaurant or Institutional Food Service”, sebagai berikut:

“The work of the waiter or waitress is vital to the enjoyment of the patron. Interest, courtesy and above all skill on his or her part can do much to make the meal a pleasant experience”.

Yang secara bebas diterjemahkan sebagai “pekerjaan dari seorang pramusaji sangat penting bagi tamu yang sedang menikmati suatu bentuk hidangan. Perhatian, kesopanan dan seluruh ketrampilan dari mereka dapat sangat berpengaruh untuk membuat makanan merupakan sebuah pengalaman yang menyenangkan. Tetapi tentu saja tugas seorang pramusaji yang baik bukan hanya melayani tamu-tamu saja di restoran, tetapi juga berfungsi sebagai penjual yang menjual produk-produk restorannya. Untuk itulah diperlukan adanya cara-cara pemikiran yang kreatif agar dapat menarik minat tamu atau pengunjung untuk mau datang kembali. Yang dimaksud pemikiran yang kreatif ialah memandang suatu masalah dan menganalisisnya dengan jelas, lalu dirumuskan menjadi sebuah ide atau konsep baru atau sesuatu yang berbeda di banding dengan yang lama. Hal seperti inilah yang diharapkan dari diri seorang pramusaji.

Apabila semua pramusaji dapat berpikir secara kreatif, maka dia lebih turut memasarkan produk restorannya dengan cara mengembangkan ide-idenya agar tamu-tamu tertarik untuk berkunjung ke restoran tersebut. Maka secara tidak sadar tamu tersebut juga telah membantu mempromosikan restoran itu dengan cara yang paling mudah dan murah yaitu dengan *mouth to mouth promotion* atau promosi dari mulut ke mulut kepada rekan-rekan dan kerabatnya. Sebagai seorang pramusaji yang kreatif juga harus profesional dalam menghadapi tamu-tamu mereka. Lewat komunikasi dengan para tamu, seorang pramusaji harus dapat segera mendeteksi keinginan dan kebutuhan pelanggan atau tamu dan mewujudkannya. Tanpa memahami kemauan dan keinginan tersebut, mustahil pelayanan yang diberikan akan memuaskan tamu. Dan jika mereka merasa puas mereka tidak akan segan-segan untuk melakukan kunjungan-kunjungan berikutnya ke restoran tersebut. Hal ini akan membuat usaha restoran tersebut terus berkesinambungan dan dapat berkembang sehingga dapat

meningkatkan pendapatan restoran dan hotel tersebut..... dan seterusnya....

Berikut ini adalah syarat-syarat dan sifat-sifat yang harus dimiliki oleh seorang pramusaji yang baik menurut Marsum dalam bukunya yang berjudul “Restoran dan Segala Permasalahannya”:

1. *Intelligence* (kecerdasan). Menyangkut kecekatan, ketelitian, kehati-hatian di dalam bekerja.
2. *Education* (pendidikan). Semakin tinggi tingkat pendidikan yang dimiliki seorang pramusaji akan semakin baik terutama di bidang restoran.
3. *Physical and Mental Health* (fisik dan mental yang sehat). Menyangkut bebas penyakit menular, tahan berdiri, kuat berjalan.
4. *Honesty* (kejujuran atau ketulusan hati). Para pramusaji harus bekerja dengan jujur dan tulus dalam menghadapi tamu.
5. *Confidence* (kepercayaan pada diri sendiri). Seorang pramusaji harus mempunyai rasa percaya diri, tidak boleh bersikap ragu-ragu.
6. *Self respect* (menghargai diri sendiri). Mempunyai rasa hormat atau menghargai akan setiap hasil dari pekerjaannya.
7. *Interest* (perhatian). Mempunyai perhatian bukan hanya terhadap kebutuhan tamu tetapi juga akan rekan sekerja.
8. *Attitude to the guest* (tingkah laku dihadapan tamu). Selalu menjaga tingkah laku di hadapan tamu. Tingkah laku yang buruk akan dapat menurunkan citra restoran dan hotel.
9. *Carefulness* (kehati-hatian). Di dalam bekerja harus selalu memperhatikan keselamatan diri sendiri maupun orang lain.
10. *Patient* (kesabaran). Sebagai seorang pramusaji kesabaran mutlak diperlukan. Terhadap rekan sekerja juga harus mengesampingkan masalah-masalah yang ada agar tercipta suatu “*Team Work*” yang baik.
11. *Ability to take criticism* (sanggup menerima kecaman). Seorang pramusaji harus tahan dalam menerima kecaman dan berusaha mengambil segi-segi positif dari kecaman tersebut.
12. *Appearance* (penampilan). Bagi seorang pramusaji penampilan amat penting dalam menarik simpati tamu.

Penampilan juga ikut mencerminkan keadaan restoran tersebut.

13. *Speech* (berbicara). Berbicaralah yang jelas di depan tamu dan hindari unsur pemaksaan.
14. *Manner* (adab, sopan santun). Dengan siapa saja berhadapan, tetap perlu untuk menjaga kesopanan.
15. *Quickness* (kecepatan). Seorang pramusaji dituntut untuk cepat disamping cekat dan cermat tetapi tetap mengutamakan kepuasan tamu.
16. *Capability* (kesanggupan). Sanggup dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas-tugas dan tanggung jawabnya.
17. *Punctuality* (ketepatan waktu). Sebagai seorang pramusaji harus selalu memperhatikan ketepatan waktu dan tidak membuang-buang waktu dengan percuma.
18. *Memory* (daya ingat). Seorang pramusaji harus mempunyai daya ingat yang baik, apalagi yang menyangkut dengan pesanan tamu.
19. *Initiative* (inisiatif-usaha). Selalu mempunyai inisiatif dalam melakukan hal-hal yang positif serta kreatif dalam menciptakan hal-hal baru yang berguna untuk restoran.
20. *Dependability* (tergantung). Jangan selalu menggantungkan diri pada orang lain tetapi andalkanlah kemampuan dan keterampilan yang dimiliki.
21. *Loyalty* (kesetiaan). Tetap setia dan menjunjung tinggi nama baik restoran dan hotel (perusahaan).
22. *Willingness to Accept Direction* (bersedia menerima pengarahan). Jangan malu untuk menerima pengarahan dari rekan sekerja dan atasan serta mengoreksi diri.
23. *Resourcefull* (penuh daya upaya). Tidak boleh lekas menyerah atau putus asa, selalu mencoba hal-hal baru dan mengasah kreativitas.
24. *Friendliness* (rasa berkawan). Selalu membina hubungan yang baik dengan rekan sekerja maupun atasan sehingga bekerja terasa lebih menyenangkan.

..... dan seterusnya.....

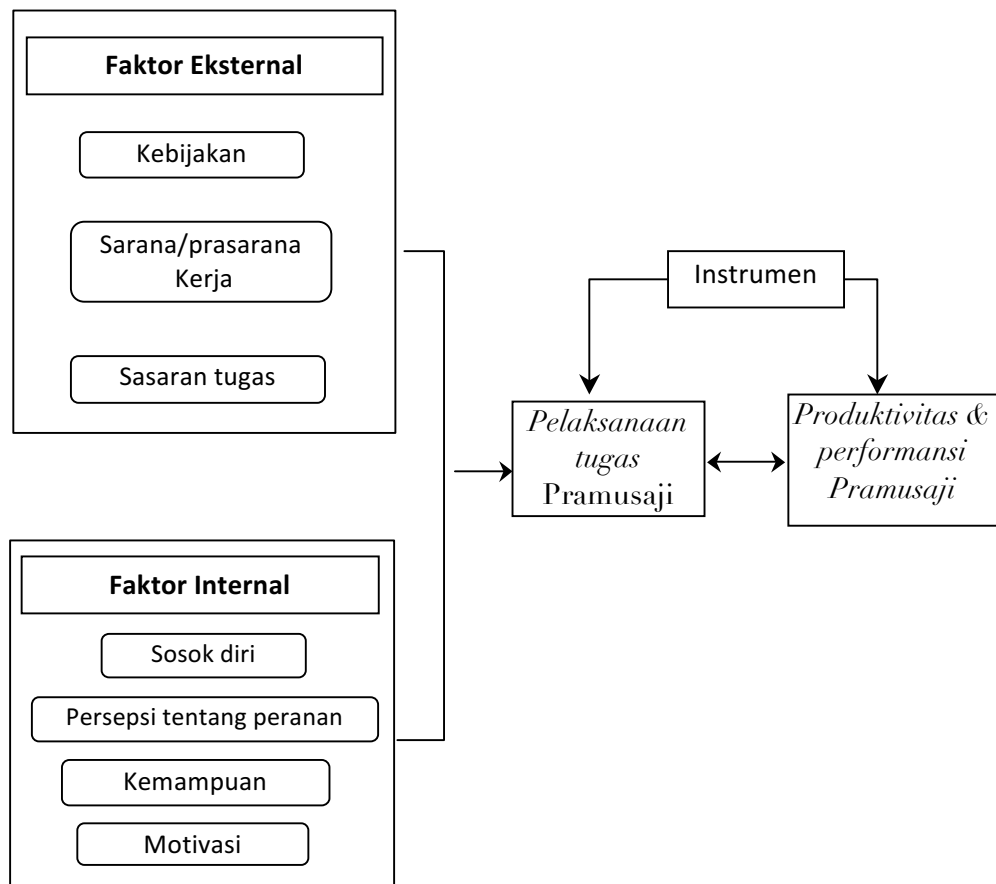
2. Kerangka Teoritis

Langkah selanjutnya menghubungkan-hubungkan masing-masing konsep di dalam kajian pustaka di atas. Contoh uraiannya sebagai berikut :

Dari uraian di atas, secara garis besar produktivitas pramusaji dipengaruhi oleh dua faktor yang mempunyai kepentingan masing-masing. Faktor tersebut adalah faktor internal pramusaji dan faktor eksternal lingkungan restoran itu sendiri.

Faktor internal. Faktor-faktor internal yang mempengaruhi produktivitas pramusaji adalah (1) sosok diri yaitu: umur, kelamin, pendidikan, status marital, pengalaman kursus dan pelatihan, pengalaman kerja, (2) persepsi tentang peranan sebagai pramusaji, (3) kemampuan, (4) motivasi kerja.

Faktor eksternal. Faktor eksternal terdiri atas: (1) kebijaksanaan manajemen restoran, (2) sarana dan prasarana serta (3) sasaran tugas. Adapun kedua faktor tersebut saling mempengaruhi dalam melaksanakan tugas sebagai pramusaji. Untuk menilai pelaksanaan tugas tersebut diperlukan instrumen atau alat ukur untuk menilainya, sehingga dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.3

C. Bab Metodologi

Bab ini menguraikan seluruh rencana, struktur dan prosedur yang dilaksanakan untuk menjawab permasalahan yang telah ditetapkan pada Bab I. Bab ini terdiri atas: (1) metode penelitian dan unit analisis penelitian (2) variabel dan pengukurannya, (3) Prosedur penarikan contoh (*sampling*), (4) prosedur pengumpulan data, (5) metode analisis data, (6) rencana pelaksanaan penelitian.

1. Metode dan Unit Analisis Penelitian

Metode penelitian seperti telah diuraikan terdahulu antara lain metode historis, deskriptif, studi kasus, eksperimen dan lain-lain. Pilih dan tentukan metode yang digunakan kemudian jelaskan alasannya pemilihan metode tersebut.

Unit analisis adalah unit yang diamati dan akan dijelaskan serta merupakan dari obyek penelitian yang dapat berupa individu perorangan, kelompok organisasi, masyarakat, hasil karya manusia, instansi dan sebagainya. Untuk judul **“Penilaian Produktivitas dan Performansi Pramusaji di Restoran Emut Bae, Hotel Panineungan”** unit analisisnya terdiri atas individu pramusaji dan Restoran Emut Bae. Dari variabel Restoran Emut Bae, dapat berupa manajemen, prosedur kerja, kebijaksanaan dan lain sebagainya. Jadi sub-bab ini akan berisi kurang lebih adalah sebagai berikut :

Penelitian merupakan studi kasus pada Restoran Emut Bae, Hotel Panineungan dengan unit analisis terdiri atas individu pramusaji dan Restoran Emut Bae. Adapun pemilihan metode ini didasarkan atas tujuan dan masalah penelitian.

2. Variabel dan Pengukurannya

Pada bagian ini perlu disebutkan variabel-variabel yang digunakan baik yang sifatnya variabel bebas dan variabel terikat. Kemudian jelaskan apa jenis data yang dikumpulkan dan bagaimana cara pengukurannya, seperti skala nominal, ordinal atau rasio. Penentuan pengukuran ini sangat penting, guna memudahkan penyusunan instrumen berikutnya.

Tabel 3.1 Variabel, Sub Variabel dan Indikator

No	Variabel	Sub-variabel	Indikator/Skala pengukuran
1.	Demografis/sosok diri	a. Umur b. Jenis kelamin c. Status marital d. Pendidikan tertinggi e. Pengalaman kursus/-pelatihan	Rasio Nominal/kategori Jumlah Ordinal Rasio
2.	Persepsi tentang pekerjaan pramusaji	–	Ordinal
3.	Motivasi bekerja	–	Ordinal
4.	Sikap	–	Ordinal
5.	Dst.....

3. Prosedur Penarikan Contoh (*sampling*)

Di dalam penelitian yang berjudul “**Analisis Minat Siswa Terhadap Pendidikan Tinggi Pariwisata**”, maka sub-bab ini lebih kurang berbunyi sebagai berikut:

Responden adalah siswa-siswi sekolah lanjutan atas, baik umum maupun sekolah kejuruan. Ukuran sampel yang dibutuhkan ditetapkan dengan menggunakan formula yang dikembangkan oleh Slovin (1990), sebagai berikut:

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

dimana n adalah ukuran sampel yang dibutuhkan, N adalah ukuran populasinya dan e menyatakan margin error yang diperkenankan. Dalam ilmu sosial ekonomi, margin error yang diperkenankan berkisar antara 5 - 10 persen. Berdasarkan metode tersebut telah disebarakan keusioner sebanyak 700 buah, pada sekolah menengah tingkat atas baik umum maupun kejuruan. Walaupun metoda ini memiliki realitas yang kurang kuat, tetapi keunggulan yang dimilikinya adalah murah dan mudah dilaksanakan (Cooper dan Emory, 1995: 228) . Secara teknis, sampel ditentukan dengan sengaja (Purposive)

dengan mempertimbangkan kriteria tertentu. (Judgement Sampling).

4. Prosedur Pengumpulan Data

Pada sub-bab ini peneliti perlu menyampaikan informasi sedetil mungkin tentang bagaimana langkah-langkah yang ditempuh di dalam mengumpulkan data tersebut. Contoh yang digunakan adalah sebagai berikut:

Prosedur pengumpulan data lainnya yang akan dipakai adalah dengan menggunakan daftar pertanyaan yang terstruktur (structured Questionnaire). Prosedur ini digunakan khususnya untuk menemukenali aspek-aspek internal dari siswa dan siswi sekolah lanjutan atas.. Menurut Emory dan Cooper (1995 : 149-1953) Fraenkel dan Wallen (1993:102) dan Gay (1981:124) validitas dan reliabilitas merupakan aspek penting dalam penyusunan instrumen, karena berdasarkan data yang dikumpulkan lewat instrumen tersebut akan diambil suatu generalisasi dari populasinya. dalam kaitan ini, validitas merujuk kepada kemampuan instrumen untuk mengukur objek yang akan diukur. Sedangkan reliabilitas lebih menekankan pada aspek-aspek konsistensi dari instrumen. Terdapat dua kelompok besar validitas, yaitu validitas logis (*logical validity*), dimana termasuk kedalam kategori ini adalah content validity, validitas empiris (*empirical validity*). Dalam penelitian ini hanya content validity yang akan diuji, yaitu dengan jalan mengajukan instrumen yang telah disusun kepada para pakar, untuk kemudian pakar yang bersangkutan menentukan apakah instrumen tersebut sudah valid atau belum. Lebih lanjut, reliabilitas akan diukur dengan menggunakan tes dan pretes . Dimana dalam aktifitas ini instrumen akan diuji dua kali, dan menggunakan dikorelasikan hasil kedua uji tersebut akan diketahui tingkat reliabilitasnya (Guy, 1981 ; 118).

D:\metris\BAB-03par.doc;Kusmayadi;23/05/2016