

4. METODOLOGI PENELITIAN

4.1. Kerangka Berpikir

Kerangka konsep penelitian ini bermula dari terjadinya perkembangan Kota Jakarta. Dalam perkembangan Kota Jakarta telah menjadi pusat berbagai kegiatan, yaitu pemerintahan, bisnis, pendidikan, dan pariwisata. Graha Wisata pada saat itu (1975-1980) adalah aset andalan Pemerintah Provinsi DKI Jakarta dalam memberikan fasilitas akomodasi alternatif, terutama bagi pelajar dan mahasiswa.

Dengan menggunakan konsep pelayanan yang berada di satu lokasi, maka keberadaan graha Wisata berdekatan dengan lokasi kegiatan yang lain sehingga terjadi sinergi saling mendukung pelaksanaan kegiatan. Namun kini, seiring perubahan kebijakan di gedung lingkungan sekitar menimbulkan permasalahan di Graha Wisata, yaitu rendahnya tingkat hunian Graha Wisata.

Rendahnya tingkat hunian Graha Wisata ada beberapa kemungkinan sebab terjadinya, misalnya karena berkurangnya arus wisatawan, tingkat aktivitas ekonomi, ketidaktersediaan obyek wisata maupun kegiatan di sekitarnya, fasilitas yang disediakan, dan sejumlah variabel individual seperti tingkat pendapatan pelanggan dan sebagainya. Kondisi tersebut di atas akan mempengaruhi keputusan pengunjung untuk menggunakan jasa aset Graha Wisata. Secara tidak langsung mempengaruhi kinerja pengelolaan aset Graha Wisata dalam melaksanakan tugasnya sebagai fasilitas akomodasi alternatif.

Graha Wisata belum pernah melakukan pengukuran kinerja pengelolaan asetnya. Dari pengukuran kinerja pengelolaan aset akan muncul suatu bentuk rekomendasi bagi upaya perbaikan kinerja aset di masa datang, dengan memanfaatkan potensi-potensi yang dimilikinya, misalnya lokasi, fasilitas, harga, keamanan, kemudahannya.

Berbagai cara dapat dilakukan untuk mengevaluasi Aset-aset yang dimiliki, misalnya dalam hal : Kondisi fisiknya, fungsionalitasnya, penghematannya, dan kinerja finansialnya. Dalam rangka mengevaluasi Kinerja Aset, seluruh aset yang ada saat ini sedang digunakan untuk memberikan pelayanan perlu diidentifikasi dan dibuatkan suatu daftar (register). Seberapa efektif aset-aset tersebut mendukung kebutuhan pelayanan

juga harus ditentukan. Sebagai bagian dari proses ini, aspek-aspek berikut ini perlu dianalisis (*Australian National Audit Office, Asset Management Handbook 1996*) :

- *Kondisi Fisik*: Apakah asset-aset tersebut dipelihara secara layak? Apakah terdapat tanggungan pemeliharaan yang memerlukan perhatian? Apakah penggantian atau perbaikan mungkin diperlukan selama periode perencanaan?
- *Pemanfaatan*: Seberapa intensifkah asset-aset tersebut digunakan? Apakah asset-aset tersebut dapat digunakan secara lebih produktif dengan menambah jam kerja, atau dengan memberi fungsi-fungsi tambahan?
- *Fungsionalitas*: Seberapa cocok/sesuai-kah asset-aset tersebut dengan aktivitas atau fungsi yang didukungnya?
- *Kinerja Keuangan*: Apakah biaya operasi asset-aset tersebut sama dengan asset lain yang sebanding? (Gunakan pembandingan/*benchmark*, jika mungkin, untuk menjelaskannya). Apakah biaya-biaya untuk energi/pengoperasian, pembersihan, dan pemeliharaan asset-aset tersebut layak (*reasonable*)? Apakah ada beban (*charges*) bagi pemakai dan bagaimana beban tersebut berhubungan dengan total biaya operasi asset (termasuk biaya modal)?

Masing-masing kinerja diukur dengan menggunakan variabel sebagai indikator seperti diuraikan berikut ini.

1) Kinerja Keuangan

Untuk mengukur kinerja perspektif keuangan menggunakan indikator tingkat penyerapan anggaran selama 3 tahun yaitu tahun anggaran 2004, 2005, 2006 berdasarkan Dokumen Anggaran Satuan Kerja (DASK) Graha Wisata, serta pencapaian retribusi dibanding target untuk tahun 2004, 2005, 2006

2) Kinerja Pelanggan

Untuk mengukur kinerja perspektif pelanggan menggunakan variabel tingkat kepuasan pelanggan, analisis kualitas pelayanan, dan tingkat hunian tahun 2004, 2005, 2006.

3) Kinerja Proses Bisnis Internal

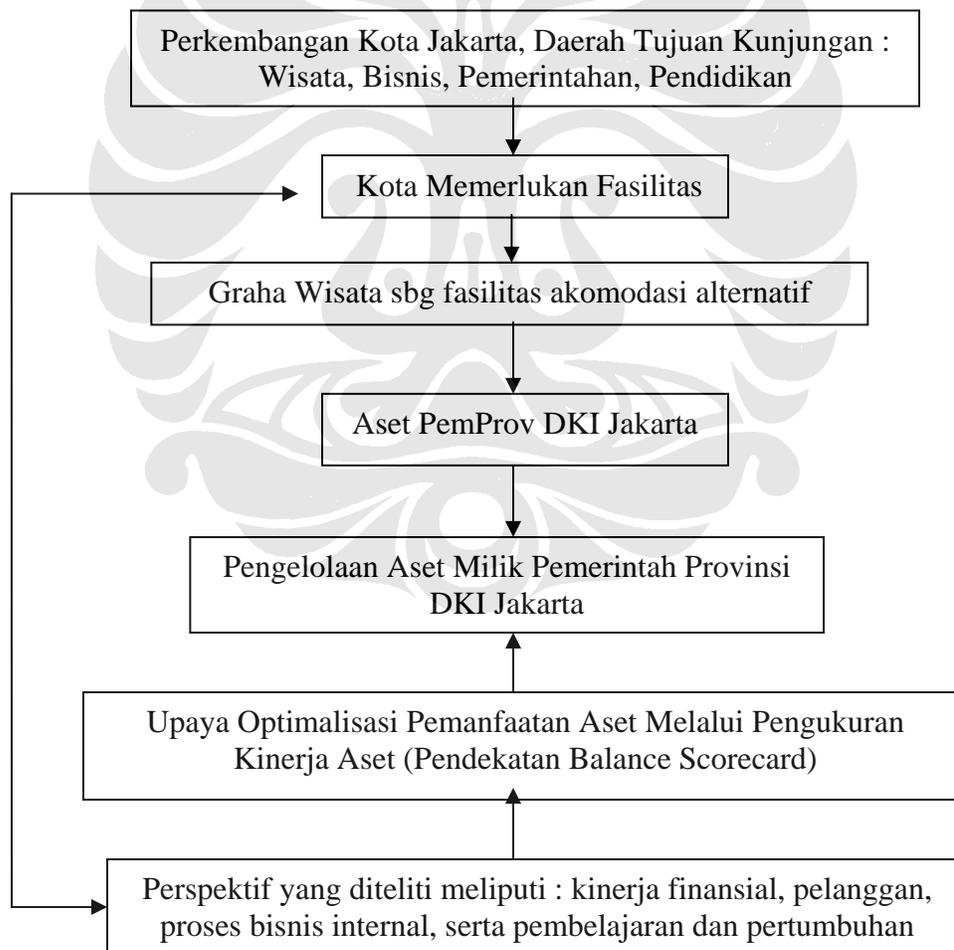
Untuk mengukur kinerja perspektif proses bisnis internal menggunakan variabel promosi untuk mengetahui upaya peningkatan penjualan produk dan jasa, serta manajemen fasilitas untuk mengetahui upaya peningkatan pengelolaan fasilitas dan efisiensi waktu prosedur kerja..

4) Kinerja Pembelajaran dan Pertumbuhan

Untuk mengukur kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan 4 dimensi yaitu:

- pengembangan isu operasional untuk mengetahui upaya peningkatan pengetahuan pegawai
- pengembangan kemampuan staf untuk mengetahui upaya peningkatan kompetensi pegawai
- strategi informasi dan manajemen untuk mengetahui upaya penyempurnaan sistem informasi
- penyampaian informasi untuk mengetahui keterbukaan pimpinan dan staf.

Kerangka pemikiran penelitian dapat dilihat pada gambar sebagai berikut :



Gambar 4.1. Kerangka Pemikiran Penelitian

4.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Unit Pelaksana Teknis Graha Wisata milik Dinas Pariwisata Provinsi DKI Jakarta. UPT Graha Wisata yang mengelola 3 Graha Wisata, yaitu Kuningan, Ragunan, dan Taman Mini. Penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan terhitung sejak pertengahan bulan September s.d. Oktober 2007.

4.3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *descriptif eksplanatoris* dengan pendekatan *Balanced Scorecard*. Melalui metode ini diharapkan seluruh aspek dan fenomena yang terkait dengan komponen-komponen *Balanced Scorecard* dapat dideskripsikan secara menyeluruh dengan menguraikan tiap-tiap variabel yang diteliti. Melalui penggambaran yang menyeluruh tersebut selanjutnya dapat diformulasikan kinerja aset Graha Wisata dengan pendekatan *Balanced Scorecard*.

Selain menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* untuk mendapatkan informasi lebih mendalam penelitian ini juga menggunakan teknik pengolahan data dengan Inferensia untuk membandingkan karakter pengunjung pada 3 lokasi aset, yaitu yang berbeda, yaitu Graha Wisata Kuningan, Ragunan, dan Taman Mini

4.3. Sumber Data

Dalam penelitian ini diperlukan data-data yang dapat dianggap mampu dan mempunyai kompetensi untuk memberikan informasi tentang masalah penelitian ini. Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama di lapangan.. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari responden penelitian dan hasil wawancara, sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan.

Data primer diambil dengan cara memberikan daftar isian atau kuesioner, dan teknik wawancara. Wawancara dilakukan oleh peneliti dengan responden yang dianggap relevan dengan permasalahan yang diteliti. Sedangkan data sekunder meliputi penyerapan anggaran, pencapaian retribusi, dan tingkat hunian, seperti yang terlihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1. Butir-butir Pertanyaan Untuk Setiap Dimensi Pengukuran

No	Aspek Kinerja	Dimensi Pengukuran	Pertanyaan
1	Kinerja Keuangan	- Penyerapan anggaran - Pencapaian retribusi	Data Sekunder
2.	Kinerja Pelanggan		
	Kepuasan Pelanggan	- <i>Tangibility</i>	1 s.d. 5
		- <i>Reliability</i>	6 s.d. 9
		- <i>Responsiveness</i>	10 s.d. 14
		- <i>Assurance</i>	15 s.d. 18
		- <i>Emphaty</i>	19 s.d. 20
	Kualitas Pelayanan		
	Tingkat Hunian		Data Sekunder
3.	Kinerja Bisnis Internal		
		-Promosi	1 s.d. 10
		-Manajemen Fasilitas	1 s.d. 10
4.	Kinerja Pertumbuhan dan Pembelajaran	- Pengembangan Isu Operasional	1 s.d. 5
		- Pengembangan Kemampuan Staf	6 s.d. 10
		- Strategi Informasi dan Manajemen	11 s.d. 15
		- Penyampaian Informasi	16 s.d. 20

4.5. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2001:57). Dalam penelitian ini populasi penelitiannya adalah seluruh pengunjung dan pengelola pada Graha Wisata.

Sedangkan unit sampel yang akan diteliti terdiri atas pengelola dan pengunjung sebagai berikut :

- a. Untuk variabel proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran sampel diambil secara *proportionate stratified random sampling*, karena populasi mempunyai anggota yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. sedangkan untuk jumlah sampel sesuai pendapat Gay dalam Umar (2000) minimal 10% dari jumlah populasi maka ditentukan jumlah sampel sebanyak 25 orang dari jumlah keseluruhan pegawai di UPT Graha Wisata yang berjumlah 124 orang.

Tabel 4.2 Jumlah Populasi dan Jumlah Sampel Pengelola/Pegawai UPT Graha Wisata

No	Jabatan	Jumlah Populasi	Jumlah Sampel
1	Kepala UPT	1 orang	1 orang
2	Kepala Seksi 4	4 orang	4 orang
3	PNS Non Struktural	20 orang	6 orang
4	Pegawai Tidak Tetap	36 orang	7 orang
5	Pegawai Harian Lepas	63 orang	7 orang
	Total	124 orang	25 orang

Sumber : UPT Graha Wisata, 2006

- b. Untuk variabel pengunjung populasinya adalah seluruh pengunjung pada 3 Graha Wisata di Kuningan, Ragunan, dan Taman Mini yang berjumlah 263 orang. Yang diambil secara *Simple random sampling*, artinya cara pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam anggota populasi itu. Menurut data terakhir jumlah pengunjung di Graha Wisata tahun 2006 berjumlah 26.146 orang. Pengunjung Graha Wisata pada tahun 2006 rata-rata per bulan mencapai 2.179 orang. cara pengambilan sampelnya berada di 3 lokasi yang dipilih secara acak. Dengan menggunakan rumus Taro Yamane dalam Rakhmat (1998:82) sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

n : jumlah sampel
 N : jumlah populasi
 D : preseksi yang ditetapkan (0,1)

Diketahui jumlah sampel keseluruhan 263 orang, dengan perincian masing-masing lokasi Graha Wisata sebagai berikut :

Tabel 4.3. Populasi dan Sampel Pengunjung Graha Wisata

Populasi	Sampel
Graha Wisata Kuningan = 795, d=0,1	89
Graha Wisata Taman Mini = 567, d=0,1	85
Graha Wisata Ragunan = 817, d=0,1	89
Jumlah	263

4.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan :

- a. Studi kepustakaan, yaitu penulis menggunakan buku-buku, laporan bulanan dan tahunan, literature, artikel-artekel dari majalah, internet, dan peraturan-peraturan serta pedoman kerja yang dapat mendukung kelengkapan data yang diperlukan dalam penelitian ini untuk menganalisis perspektif keuangan.
- b. Observasi langsung, yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek yang akan diteliti. Dalam hal ini peneliti terlibat langsung dalam penyusunan formula kondisi pengunjung berdasar faktor demografi, arus pengunjung dan periode waktu terhadap tingkat hunian aset Graha Wisata Kuningan.
- c. Kuesioner, atau pertanyaan pilihan (tertutup) yang akan ditinggalkan kepada responden, untuk perspektif pelanggan, proses bisnis internal dan pertumbuhan pembelajaran. Penyusunan struktur pertanyaan serta jawaban kuesioner menggunakan **Format Skala Likert** yang dikembangkan oleh Rensis Likert. Tentang Format Skala Likert, Supranto (1997:86) menjelaskan bahwa “untuk memungkinkan para pelanggan menjawab dalam berbagai tingkatan bagi setiap butir kepuasan, format tipe Likert bisa dipergunakan untuk mengembangkan prosedur perskalaan dimana skala mewakili suatu kontinum bipolar. Pada ujung sebelah kiri (dengan angka rendah) menggambarkan suatu jawaban yang negatif, sedangkan ujung kanan (dengan angka besar) menggambarkan yang positif”.
- d. Wawancara, atau tanya jawab terhadap responden ahli dalam hal ini Tim Pemeriksa dari Badan Pengawasan Daerah Provinsi DKI Jakarta, Kepala UPT Graha Wisata dan masing-masing Kepala Seksi Graha Wisata Kuningan, Ragunan, dan Taman Mini.

Tabel 4.4 Contoh Format Jawaban Tipe Likert

Sangat Tdk Puas	Tidak Puas	Netral	Puas	Sangat Puas
(STP)	(TS)	(N)	(S)	(SS)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Sumber : Supranto, 1997:86

4.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

4.7.1. Analisis validitas dan reliabilitas

Ada 2 syarat penting yang yang berlaku pada sebuah kuesioner, yaitu keharusan untuk valid dan reliabel. Suatu kuesioner dikatakan valid (sah) jika pertanyaan yang ada pada suatu kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu angket dikatakan reliabel (andal) jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten dari waktu ke waktu. (Singih Sanstoso : 2002).

Sementara itu Azwar (1997:2) menjelaskan bahwa sifat reliable dan valid diperlihatkan oleh tingginya reliabilitas dan validitas hasil ukur suatu tes. Suatu instrumen ukur yang tidak reliable atau tidak valid akan memberikan informasi yang tidak akurat mengenai keadaan individu yang dikenai tes itu. Berdasarkan hal tersebut di atas, pengujian persyaratan analisis meliputi pengujian validitas dan reliabilitas mutlak diperlukan untuk mengukur keakuratan data yang diperoleh. Konsep pengujian validitas dan reliabilitas dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan atau dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Salah satu macam validitas adalah validitas isi, validitas ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah isi atau bahan kuesioner relevan dengan kemampuan, pengetahuan, pengalaman atau latar belakang responden. Kalau misalnya bahan yang dipertanyakan di

luar dari topik yang dikemukakan, maka tes itu tidak memiliki validitas isi. Jadi validitas isi dapat diperoleh dengan mengadakan sampling yang baik, yaitu memilih item pertanyaan yang representatif sesuai dengan topik. Kelemahan dari validitas isi ini adalah bahwa pilihan item dilakukan secara subyektif yaitu berdasarkan logika si peneliti, ada kemungkinan obyek penelitian tidak mengerti tentang apa yang ditanyakan oleh si peneliti, untuk itu perlu ada kesesuaian tentang keseluruhan bahan dan pilihan item yang representatif.

Pengujian valid atau tidaknya masing-masing butir pertanyaan dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara butir-butir pertanyaan tersebut dengan skor total yang diperoleh pada masing-masing faktor/ dimensi.

Rumus korelasi yang digunakan adalah rumus *Korelasi Product Moment* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

keterangan:

r_{xy} : koefisien korelasi antara butir dengan jumlah skor
 x : skor butir
 y : jumlah skor
 n : banyaknya sampel

jika koefisien korelasi antara skor butir dengan jumlah skor signifikan maka butir tersebut valid.

b. Reliabilitas

Metode Alpha digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya merupakan rentangan antara beberapa nilai misalnya skala 0 sampai 10 atau antara 1 sampai 5. Rumus indeks reliabilitas Alpha adalah sebagai berikut:

$$R = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

keterangan:

R : indeks reliabilitas
 K : banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma_b^2$: jumlah varians butir
 σ_t^2 : varians total

Instrumen dikatakan reliabel jika koefisien Alpha Cronbach lebih besar dari 0,7.

Sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, maka teknis analisis yang digunakan juga disesuaikan untuk menjawab tujuan tersebut. Pendapat dari responden ditabulasi dan dianalisis. Analisis terhadap data yang telah terkumpul dilakukan secara kualitatif dan kuantitatif. Teknis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1) Kinerja Keuangan.

Analisis terhadap kinerja keuangan dilakukan dengan membandingkan antara dana yang terserap dengan anggaran yang tersedia dalam Dokumen Anggaran Satuan Kerja (DASK) untuk tahun anggaran 2004, 2005, 2006. Analisis dilakukan terhadap dokumen atau laporan bulanan dan tahunan Graha Wisata. Analisis juga dilakukan terhadap pencapaian retribusi dibandingkan dengan target yang ditetapkan.

2) Kinerja Pelanggan

Pengukuran terhadap kinerja pelanggan menggunakan variabel kepuasan pelanggan yang mencakup lima dimensi mutu yaitu *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *Emphaty terhadap lokasi, harga, dan pelayanan (outdoor dan indoor)*. Untuk memudahkan pengelolaan data, pendapat responden yang berhubungan dengan kepuasan pelanggan ditabulasi dan dianalisis dengan skala likert. Selanjutnya untuk menganalisis tingkat kepuasan pelanggan menggunakan skala rasio dengan membandingkan skor persepsi pelanggan/penerima layanan dengan harapan pelanggan/penerima layanan. Dari hasil perbandingan tersebut dapat diketahui tingkat kepuasan pelanggan. dengan rumus :

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Skor persepsi}}{\text{Skor harapan}} \times 100\%$$

Selain itu, juga dilakukan analisis terhadap tingkat hunian untuk tahun 2004, 2005, dan 2006.

3) Kinerja Proses Bisnis Internal

Analisis terhadap kinerja proses bisnis internal menggunakan pengukuran variabel promosi yang mencakup 4 hal yaitu tujuan, materi, metode, pelaksanaan.

Analisis dilakukan dengan melakukan tabulasi atas pendapat responden dan selanjutnya dianalisis dengan skala likert.

4). Kinerja Pembelajaran dan Pertumbuhan.

Pengukuran kinerja pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan dimensi pengembangan isu operasional, pengembangan kemampuan staf, strategi informasi dan manajemen, serta penyampaian informasi. Analisis dilakukan dengan melakukan tabulasi atas pendapat responden dan selanjutnya dianalisis dengan skala likert.

Umar (2000), menyatakan bahwa untuk menentukan rentang skala suatu aspek kinerja dilakukan analisis rentang kriteria. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pada rentang skala manakah keputusan yang dihasilkan. Tahap analisis rentang kriteria adalah sebagai berikut.

- a. menentukan rentang skor terendah dan tertinggi dengan cara mengalikan jumlah sampel dengan bobot terendah dan tertinggi.
- b. menentukan rentang skala dari setiap kriteria
- c. menentukan skala penilaian setiap kriteria.
- d. menentukan kriteria keputusan.

Secara sistematis perhitungan Rentang Skala menggunakan rumus :

$$RS = \frac{Rt - Rr}{M}$$

- RS = Rentang skala
 Rt = Rentang tertinggi
 Rr = Rentang terendah
 M = Jumlah alternatif jawaban

Adapun sistematika pengukuran secara keseluruhan nilai skor rata-rata kelompok adalah sebagai berikut :

$$Y = \frac{(1 \times a1) + (2 \times a2) + (3 \times a3) + (4 \times a4) + (5 \times a5)}{(a1 + a2 + a3 + a4 + a5)}$$

- Y : Nilai skor rata-rata kelompok
 a1, a2, s.d. a5 : Jumlah responden yang memilih skor 1 s.d. 5
 (a1 + a2 + a3 + a4 + a5) : jumlah responden
 1,2,3, s.d. 5 : skor

5. Crosstabulasi, dilakukan untuk melihat adanya hubungan antara persepsi pengunjung pada 3 lokasi aset dan hubungan antara karakter pengunjung pada 3 lokasi aset

