

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Gambaran Umum *Food Court* Summarecon Mal Serpong



Sumber : malserpong.com

Gambar 3.1. Logo Summarecon Mal Serpong

Food court Summarecon Mal Serpong merupakan salah satu bagian fasilitas yang disediakan oleh Summarecon Mal Serpong untuk lebih memanjakan konsumennya. Summarecon Mal Serpong telah diresmikan sejak tanggal 28 Juni 2007 yang dimana merupakan pusat belanja yang unik, megah dan berbalut kemewahan yang dapat menghantarkan sebuah pengalaman belanja yang lebih menyenangkan dari biasanya bagi masyarakat serpong, Tangerang, dan sekitarnya.

Summarecon Mal Serpong tahap 1 berdiri diatas tanah seluas 50.000 m² sedangkan Summarecon Mal Serpong tahap 2 berdiri diatas tanah seluas 60.000 m². Dan Summarecon Mal Serpong tahap 2 di resmikan pada tanggal 27 Oktober 2011. Banyak fasilitas yang di berikan Summarecon Mal Serpong untuk memanjakan konsumennya yaitu seperti *Food court*, *Downtown Walk*, dll.

Food court Summarecon Mal Serpong berada di lantai 2 Summarecon Mal Serpong tahap 1. *Food court* ini menyediakan kurang lebih 30 restoran yang dapat dinikmati oleh konsumen, dimana konsumen melakukan

transaksi untuk membeli makanan disini harus menggunakan kartu atau sistem yang digunakan adalah sistem transaksi non tunai.

3.1.2. Gambaran Umum Salsa Food City



Sumber : malserpong.com

Gambar 3.2. Logo Salsa Food City

Salsa Food City didirikan pada tanggal 23 September 2004 yang dimana menampilkan desain bangunan yang terkesan santai, sesuai bagi pengunjung yang ingin bersantai untuk menikmati makanan dan minuman bersama teman, kerabat dan keluarga. Salsa Food City mengusung tema *family food court* yang menyajikan 50 variasi makanan bercitarasa lokal Indonesia. Salsa Food City menyediakan lebih dari 180 kursi diatas tanah seluas 3.000 m² yang terdiri dari 20 restoran, dan 6 island.

Untuk hiburan malam hari Salsa Food City juga menyediakan *live music* untuk menghibur pengunjung dan menambah kenyamanan sambil bersantap. Untuk melakukan transaksi di Salsa Food City ini pengunjung harus menukarkan uang *cash* dengan kartu atau sistem yang digunakan untuk bertransaksi adalah sistem transaksi non tunai.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3.1.3. Gambaran Umum Food court Aeon Mall



Sumber : aeonmall-bsdcity.com

Gambar 3.3. Logo Aeon Mall

Food Court Aeon Mall berada di Aeon Mall dimana merupakan salah satu fasilitas yang disediakan agar pengunjung lebih nyaman. Aeon Mall yang terletak di BSD City ini didirikan pada Mei 2015 yang berdiri diatas tanah seluas 185.000 m², dimana bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup dan hiburan bagi masyarakat kelas menengah dan membantu pebisnis dalam mengembangkan usahanya.

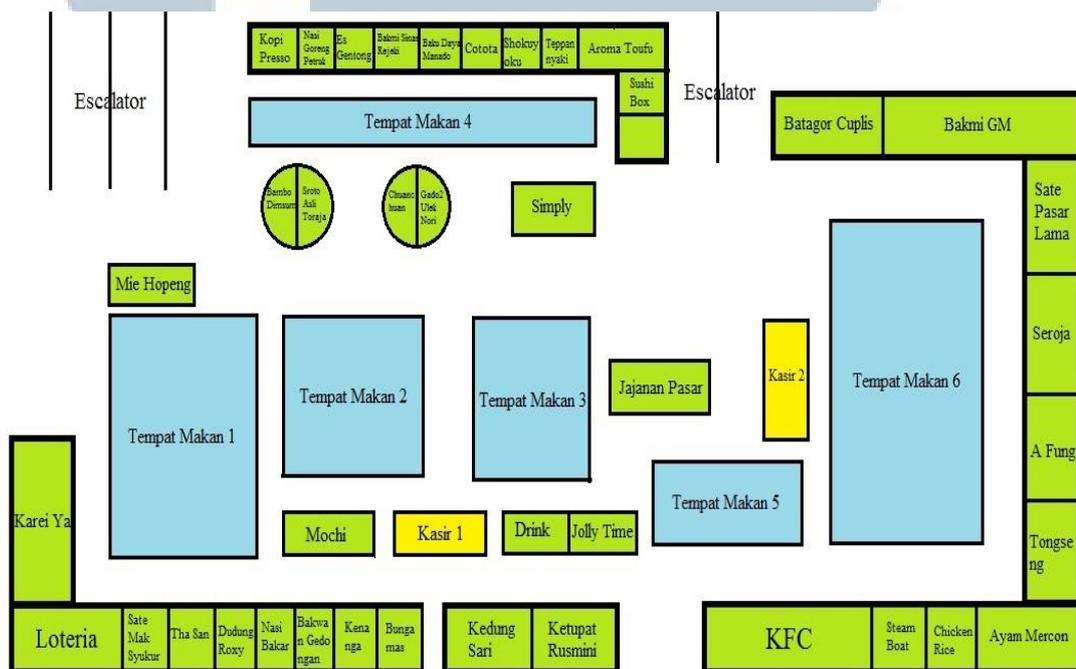
Untuk Food Court Aeon Mall berada di lantai 3F, dimana ada sekitar kurang lebih 37 restoran yang ada untuk memanjakan pengunjung yang berkunjung ke Aeon Mall. Untuk dapat melakukan pembelian pengunjung di haruskan juga untuk menukarkan uang cash menjadi kartu untuk dapat bertransaksi atau sistem ini sering disebut sebagai sistem transaksi non tunai.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

3.2. Gambaran Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di tiga *food court* yang ada di daerah Tangerang dan merupakan *food court* yang melakukan transaksi menggunakan kartu atau sistem transaksi non tunai. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan metode observasi atau pengamatan secara langsung kepada ketiga objek penelitian yang akan diteliti dengan melakukan penelitian pada jumlah tingkat antrian dan waktu tunggu antrian.

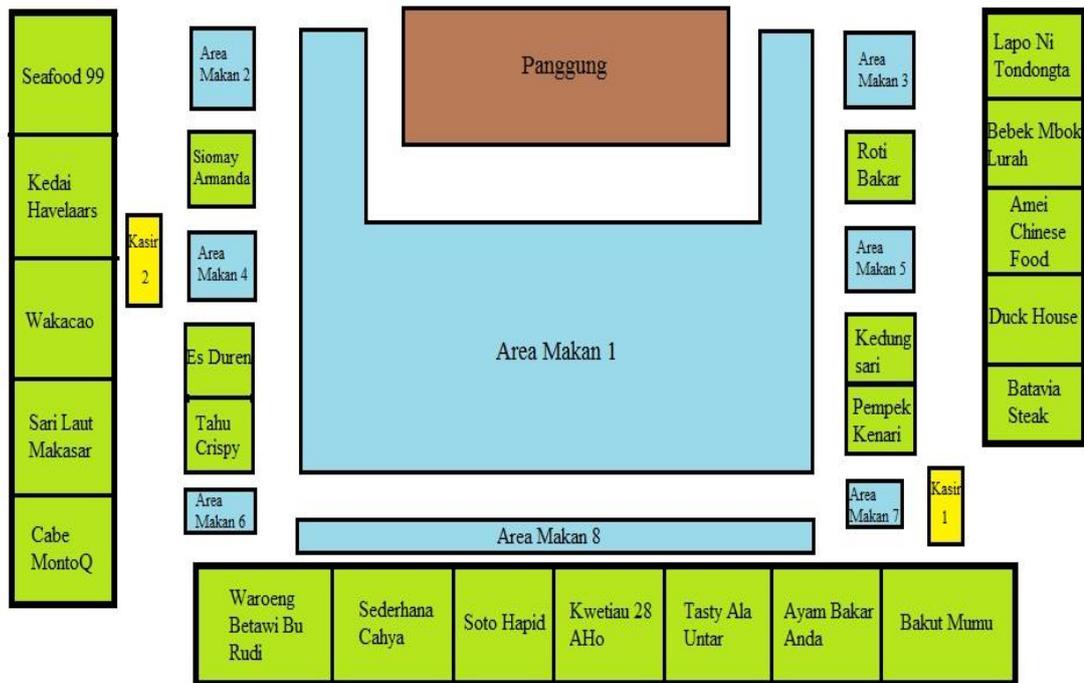
Objek penelitian yang pertama dilakukan di *Food Court Summarecon Mal Serpong* yang bertempat di Jalan Boulevard Gading Serpong, Sentra Gading Serpong, Pakulonan Barat, Lantai 2, Tangerang 15810. Penelitian ini berlangsung selama 7 hari yakni dari tanggal 24 September 2017 sampai dengan 30 September 2017 (Minggu-Sabtu) dan dilakukan pada pukul 18.00-20.00 WIB.



Sumber : Data diolah penulis, 2017

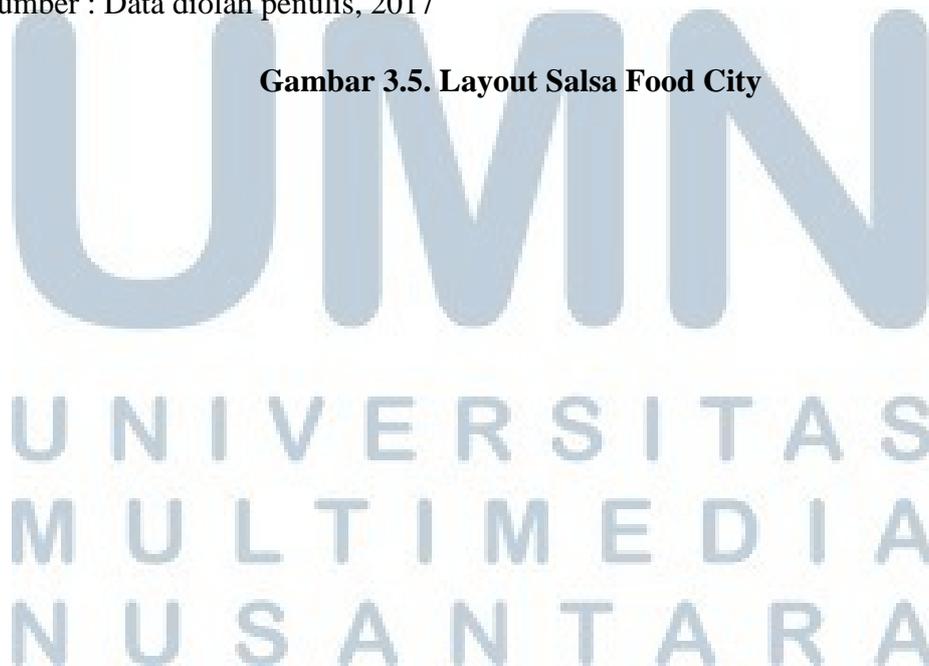
Gambar 3.4. Layout *Food Court* Summarecon Mal Serpong

Objek Penelitian kedua dilakukan di Salsa Food City yang bertempat di Jalan Kelapa Gading Selatan, Blok AH10 No.36, Pakulonan Barat, Kelapa dua, Tangerang. Penelitian ini juga berlangsung selama 7 hari yaitu dari tanggal 1 Oktober 2017 sampai dengan 7 Oktober 2017 (Minggu-Sabtu) dan dilakukan pada pukul 18.00-20.00 WIB.

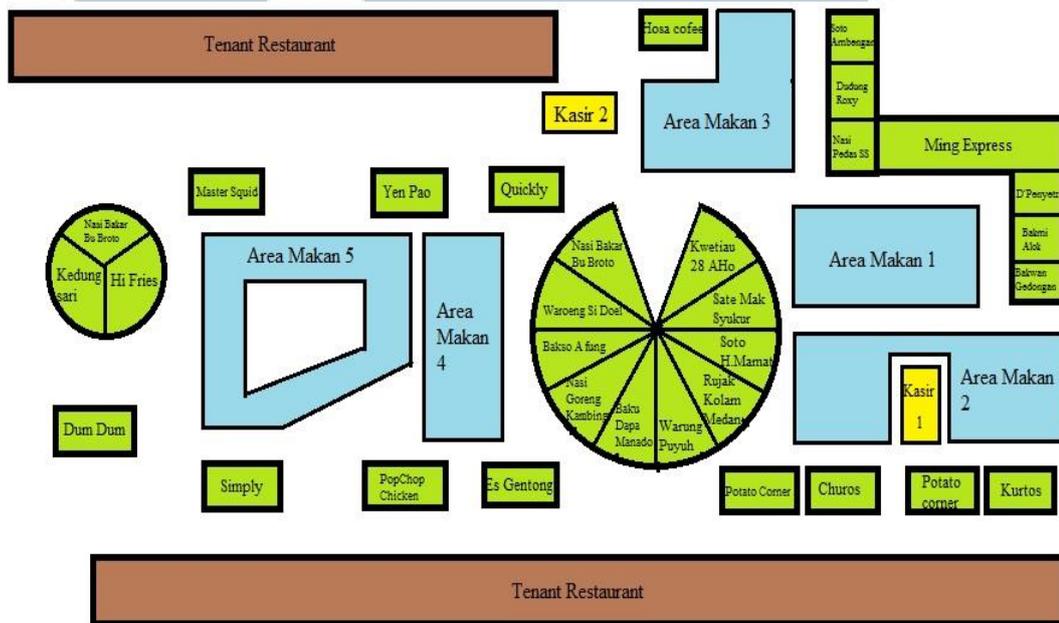


Sumber : Data diolah penulis, 2017

Gambar 3.5. Layout Salsa Food City



Objek penelitian ketiga dilakukan di *Food Court* Aeon Mall yang berlokasi di Jalan BSD Raya Utama, Desa Sampora, Kecamatan cisauk, Tangerang 15345. Penelitian ini juga berlangsung selama 7 hari yaitu dari tanggal 8 Oktober 2017 sampai dengan 14 Oktober 2017 (Minggu-Sabtu) dan dilakukan pada pukul 18.00-20.00 WIB.



Sumber : Data diolah penulis, 2017

Gambar 3.6. Layout *Food Court* Aeon Mall

Dari data-data yang sudah di dapatkan dari observasi secara langsung di ketiga objek ini maka dilanjutkan dengan pengolahan data yang kemudian akan menghasilkan rata-rata tingkat antrian dan rata-rata tingkat waktu antrian yang dihitung berdasarkan perhitungan simulasi.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Penulis melakukan penelitian ini dengan menggunakan jenis sumber data, sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2010:37), yaitu data atau informasi yang dikumpulkan untuk penelitian yang didapat dari kejadian-kejadian yang sebenarnya.

2. Data Sekunder

Data sekunder menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2010:37), yaitu data atau informasi yang dikumpulkan melalui sumber-sumber yang sudah ada atau yang terdahulu.

Berdasarkan data yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian, berikut penulis mencantumkan tabel yang berisi tentang semua data yang mengenai sumber data, data yang diperoleh, dan teknik pengumpulan data yang telah dilakukan oleh penulis selama melakukan penelitian.

Tabel 3.1.

Instrumen Pengukuran dan Definisi

Jenis Data	Data yang Diambil	Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data
Data Primer	<ul style="list-style-type: none">- Tingkat antrian yang terjadi pada saat penulis melakukan penelitian- Waktu tunggu dimana waktu yang terjadi saat konsumen melakukan top up atau refund dan menunggu sampai mendapatkan kartu atau uang.	Penelitian atau pengamatan secara langsung tingkat antrian dan perhitungan waktu tunggu yang terjadi di lokasi ketiga objek penelitian.	Observasi
Data Sekunder	<ul style="list-style-type: none">- Sejarah dan profil perusahaan- Teori-teori yang sesuai atau berkaitan dengan penelitian	<ul style="list-style-type: none">- Situs resmi perusahaan- <i>Textbook</i>	Studi literatur dan media internet

Sumber : Penulis, 2017

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah pengamatan secara langsung terhadap objek yang akan diteliti, dimana metode yang digunakan oleh penulis adalah metode observasi. Metode observasi menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2013:129) yaitu merupakan sebuah teknik atau metode yang digunakan dalam mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan data tindakan dan perilaku yang diteliti.

Penulis melakukan metode observasi ini untuk mengamati secara langsung terhadap ketiga objek penelitian yang akan diteliti, dimana pengamatan secara langsung ini dilakukan untuk mendapatkan data tingkat antrian dan waktu tunggu antrian yang terjadi di ketiga tempat objek penelitian selama waktu penelitian berlangsung.

Menurut Uma Sekaran dan Roger Bougie (2013:131), terdapat empat karakteristik untuk menentukan tipe observasi, yaitu :

1. *Controlled Versus Uncontrolled Observational Studies*

Controlled observational yaitu observasi yang dilakukan dengan memanipulasi dan mengontrol kondisi atau situasi yang telah dikondisikan pada saat melakukan penelitian. Sedangkan *uncontrolled observational* yaitu observasi yang dilakukan dengan tanpa adanya pengendalian, manipulasi, dan mempengaruhi terhadap keadaan penelitian, sehingga penelitian ini dilakukan secara alami tanpa merubah keadaan yang sebenarnya.

Jadi berdasarkan keterangan diatas menurut peneliti, karakteristik yang cocok untuk observasi yang dilakukan saat ini yaitu *uncontrolled observational*, yang dimana penelitian yang terjadi adalah sesuai dengan keadaan yang sebenarnya dan tanpa adanya manipulasi keadaan.

2. *Participant Versus Nonparticipant Observation*

Participant observation yaitu dalam melakukan observasi dan pengumpulan data, peneliti ikut berpartisipasi atau terlibat secara langsung dalam kegiatan sehari-hari objek penelitian yang akan diteliti. Sedangkan *Nonparticipant observation* yaitu dalam melakukan observasi dan pengumpulan data peneliti tidak terlibat secara langsung

dalam lingkungan penelitian tetapi hanya melakukan pengamatan saja di luar objek yang akan diteliti.

Jadi berdasarkan keterangan yang dijelaskan diatas karakteristik yang cocok dengan observasi yang dilakukan peneliti saat ini yaitu *participant observation*, dimana dalam melakukan observasi peneliti secara langsung ikut berpartisipasi dalam objek penelitian.

3. *Structured Versus Unstructured Observational Studies*

Structured observational adalah melakukan observasi atau pengamatan telah terlebih dahulu menyusun rencana dan menentukan fenomena apa yang akan dipelajari atau diteliti. Sedangkan *unstructured observational* adalah melakukan observasi atau pengamatan yang dilakukan dengan mengamati semua kejadian yang terjadi dan mencatat atau merekam hampir semua hal yang diamati.

Jadi berdasarkan keterangan yang sudah dijelaskan diatas karakteristik yang cocok dengan observasi yang dilakukan peneliti saat ini adalah *structured observational*, karena peneliti sebelum melakukan penelitian sudah menentukan fenomena apa saja yang akan diamati, seperti tingkat waktu antrian dan waktu tunggu antrian.

4. *Concealed Versus Unconcealed Observation*

Concealed observation adalah melakukan observasi secara sembunyi tanpa memberitahu objek penelitian tersebut bahwa mereka sedang menjadi objek penelitian. Sedangkan *unconcealed observation* adalah melakukan observasi dengan tidak bersembunyi, yang dimana objek penelitian mengetahui bahwa mereka sedang menjadi objek penelitian.

Jadi berdasarkan keterangan yang sudah dijelaskan diatas karakteristik yang cocok dengan penelitian yang dilakukan peneliti saat ini adalah *concealed observation*, karena pada saat melakukan observasi atau pengamatan secara langsung, peneliti melakukannya secara sembunyi dan tidak diketahui oleh objek penelitian yang diteliti.

3.5. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data peneliti menggunakan teknik perhitungan dengan menggunakan metode simulasi yang berguna untuk menghitung tingkat antrian dari tipe antrian *single-server queueing model*.

Hal pertama untuk melakukan analisis data ini yaitu dengan melakukan uji distribusi *poisson* dan distribusi eksponensial. Langkah pertama yang dilakukan dalam uji distribusi *poisson* adalah mencari nilai X^2 , berikut rumusnya :

$$X^2 = \sum \frac{(Xi - X)^2}{X}$$

Jika hasil $X^2_{hitung} \leq X^2_{table}$ maka data tersebut berdistribusi *poisson*.

Selanjutnya langkah yang dipakai untuk uji distribusi eksponensial adalah dengan mencari nilai X^2 , berikut rumusnya :

$$X^2 = \sum \frac{(\mu_i - \mu_i \text{ harapan})^2}{\mu_i \text{ harapan}}$$

Jika hasil $X^2_{hitung} \leq X^2_{table}$ maka data tersebut berdistribusi eksponensial.

Setelah melakukan uji data seperti diatas, tahap selanjutnya yang harus dilakukan adalah melakukan perhitungan terhadap jumlah tingkat antrian dan waktu tunggu antrian yang terjadi pada ketiga objek penelitian, dimana pertama dengan melakukan perhitungan probabilitas frekuensi, *cumulative frequency*, dan juga pembuatan *interval random number*. Setelah itu dibuatlah simulasi untuk tingkat antrian dan waktu tunggu antrian, sehingga dengan begitu maka didapatkanlah rata-rata tingkat antrian dan rata-rata waktu tunggu antrian. Dalam melakukan simulasi ini peneliti menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2013, dimana untuk melakukan perhitungan dan menampilkan hasil *random number*.

Setelah itu maka akan mendapatkan hasilnya dan dapat menentukan baik atau buruknya rata-rata tingkat antrian dan rata-rata waktu tunggu antrian yang terjadi dan antrian manakah yang terbaik dari ketiga objek penelitian ini.

3.6. Limitasi Penelitian

Dalam menyajikan analisis untuk mendapatkan tingkat antrian dan waktu tunggu terbaik dengan menggunakan metode simulasi, penulis menyadari bahwa dalam melakukan observasi ini adanya keterbatasan penelitian yaitu keterbatasan waktu dalam penelitian dimana penelitian dilakukan pukul 18.00 – 20.00 WIB karena peneliti sebelumnya sudah mencoba observasi dan ternyata pukul diatas lah yang terdapat antrian dan ramai, dan terbatasnya dalam pemilihan tempat makan dimana hanya tempat makan yang menggunakan kartu atau sistem non tunai saja yang dijadikan objek penelitian.

