



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Gambaran Umum Waroeng Spesial Sambal

Waroeng Spesial Sambal atau yang lebih dikenal dengan SS merupakan badan usaha yang didirikan oleh Yoyok Hery Wahyono yang bergerak dibidang restoran atau rumah makan. Waroeng Spesial Sambal atau SS ini pertama kali didirikan pada bulan Agustus 2002, dengan berwujud dagangan kaki lima yang berada di jalan kaliurang sebelah barat Grha Sabha Pramana UGM dengan jam operasional jam 5 sore sampai jam 10 malam. Dalam waktu kurang lebih satu setengah tahun Waroeng Spesial Sambal atau SS telah memiliki enam cabang yang dan sekarang Waroeng Spesial Sambal atau SS memiliki kurang lebih 50 cabang yang tersebar di pulau Jawa dan Bali.



Sumber : waroengss.com

Gambar 3.1. Logo Waroeng Spesial Sambal

3.1.2. Gambaran Umum Warunk Upnormal

Nasi Goreng Rempah Mafia merupakan *brand* pertama yang didirikan oleh PT Citarasa Prima yakni dengan menjual atau menyajikan varian nasi goreng. Berdasarkan keyakinan dari PT Citarasa Prima (CRP) yakni mengembangkan berbagai merek dan produk yang membawa rasa dan kaya akan citarasa Indonesia, maka PT Citarasa Prima mendirikan *brand* keduanya yaitu Warunk Upnormal pada bulan Juni 2014.

Warunk Upnormal menyajikan aneka macam varian indomie yang dipadukan dengan berbagai citarasa masakan Indonesia, seperti salah satu menunya yang memadukan indomie dengan sambal matah yang merupakan salah satu sambal khas daerah Bali dan sambal roa yang merupakan salah satu sambal khas daerah Manado. Saat ini Warunk Upnormal memiliki kurang lebih 18 cabang yang tersebar di Makassar, Cimahi, Bandung, Banten, Palembang, Purwokerto, Tasikmalaya, Jakarta dan Tangerang.



Sumber : warunkupnormal.com

Gambar 3.2. Logo Warunk Upnormal

3.1.3. Gambaran Umum Warung Bu Kris

Warung Bu Kris merupakan rumah makan atau restoran yang terkenal sebagai spesialis penyet, dimana aneka makanan yang ditawarkan sebagian besar lauk-lauk penyet yang disajikan dengan menggunakan aneka sambal atau cabai. Warung Bu Kris ini didirikan oleh Bu Kris pada tahun 1992 dan berlokasi di Rungkut.

Pada tahun 2003 Warung Bu Kris menambah tiga cabang yang berada di lokasi yang berbeda-beda dan sekarang Warung Bu Kris memiliki kurang lebih 14 cabang yang tersebar di Malang, Bali, Sidoarjo, Pandaan, Surabaya, Jakarta, dan Tangerang.



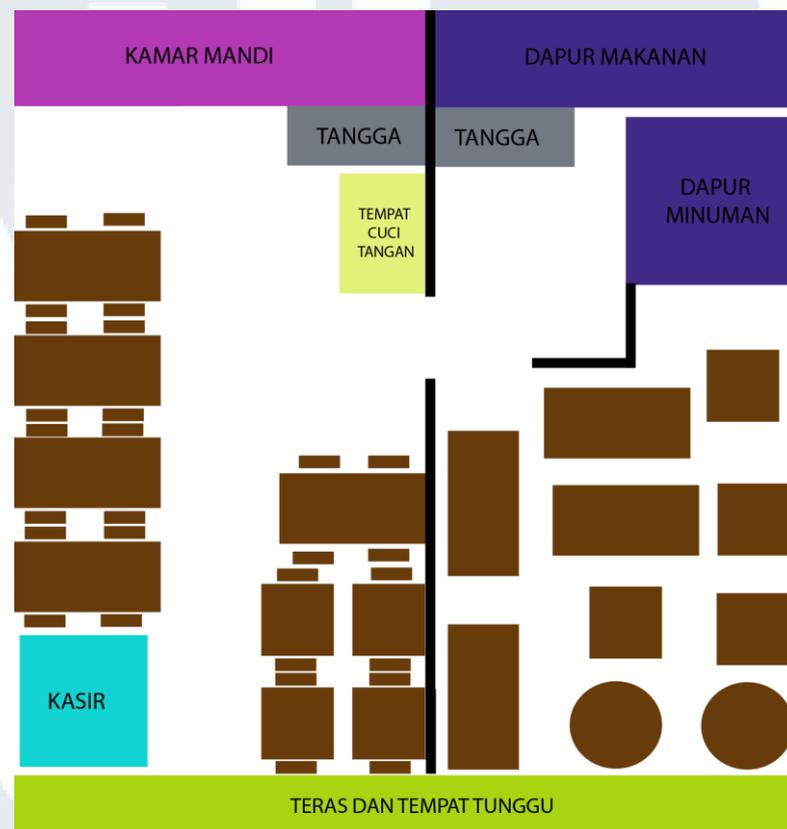
Sumber : twitter.com/wrgbukris

Gambar 3.3. Logo Warung Bu Kris

3.2. Gambaran Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di tiga rumah makan atau restoran yang bertemakan citarasa makanan Indonesia dan mengolah masakan dengan menggunakan varian sambal atau cabai. Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode observasi atau pengamatan secara langsung, dan yang menjadi objek dari penelitian ini adalah rantai satu atau rantai dasar dari ketiga objek penelitian dengan melakukan penelitian pada jumlah tingkat antrian dan waktu antrian.

Objek penelitian yang pertama dilakukan yaitu di salah satu cabang Waroeng Spesial Sambal yang bertempat di Ruko Gading Serpong , Jalan Raya Kelapa Puan AF1 no. 19, Legok, Kec. Tangerang, Banten. Penelitian ini dilakukan selama 7 hari yakni dari tanggal 15 Juni sampai dengan 21 Juni 2016 (senin – minggu) dan mulai pukul 18.00-20.00 WIB.



Sumber : Data diolah penulis, 2016

Gambar 3.4. Denah Lantai Dasar Waroeng Spesial Sambal

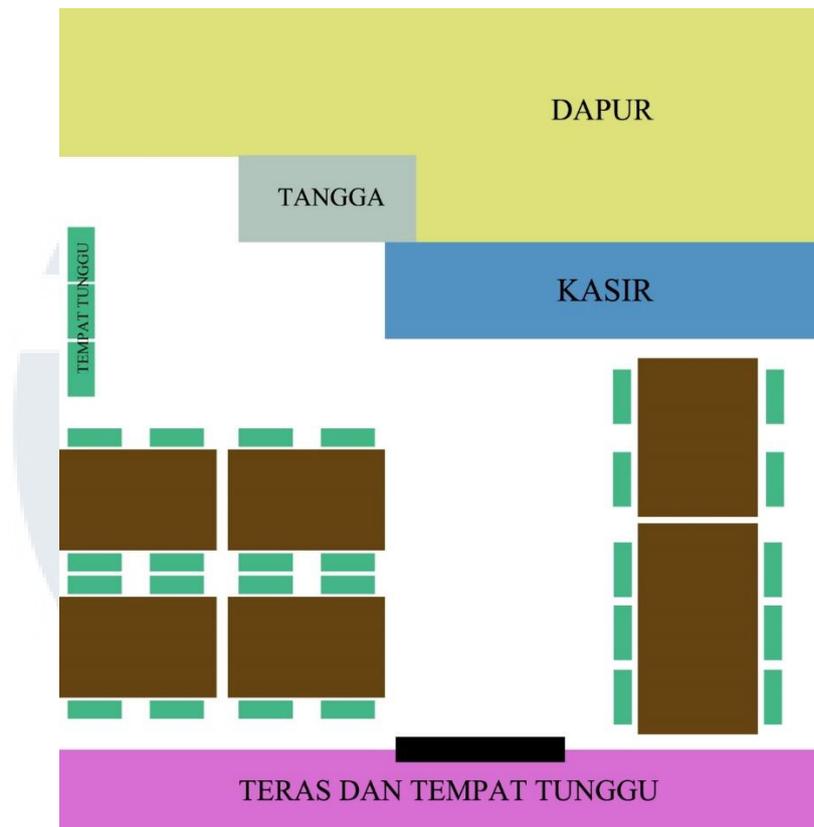
Objek penelitian kedua adalah cabang Warunk Upnormal yang bertempat di Ruko 7CS Blok DF No 22-23, Gading Serpong. Sama seperti penelitian pada objek pertama penelitian yang dilakukan pada objek penelitian kedua dilakukan selama 7 hari yaitu tanggal 22 Juni sampai dengan 28 Juni 2016 (senin-minggu) dan mulai pukul 18.00-20.00 WIB.



Sumber : Data diolah penulis, 2016

Gambar 3.5. Denah Lantai Dasar Warunk Upnormal

Dan objek penelitian ketiga adalah cabang Warung Bu Kris yang bertempat di Alam Sutera Ruko The Prominence 38E No. 72-73 Serpong, Kota Tangerang, Banten. Sama seperti dua objek penelitian diatas penelitian ketiga ini dilakukan selama 7 hari yaitu tanggal 29 Juni sampai dengan 5 Juli 2016 (selasa-minggu) dan mulai pukul 18.00-20.00 WIB.



Sumber : Data diolah penulis, 2016

Gambar 3.6. Denah Lantai Dasar Warung Bu Kris

Dari observasi yang dilakukan maka data yang didapat dilanjutkan dengan melakukan pengolahan data yang kemudian akan menghasilkan rata-rata tingkat antrian dan rata-rata waktu antrian yang dihitung berdasarkan perhitungan simulasi.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sekaran dan Bougie (2013:113), data primer merupakan informasi yang diperoleh pertama kali oleh peneliti untuk tujuan tertentu khususnya untuk keperluan penelitian. Data primer dapat berasal dari beberapa

sumber seperti *focus group*, *video conference*, *panels*, dan lainnya. Selain itu menurut Mudrajad Kuncoro (2013:148), data primer adalah data yang diperoleh dengan survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data original. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari pengamatan langsung atau observasi pada ketiga rumah makan yang menjadi objek penelitian.

Sedangkan menurut Sekaran dan Bougie (2013:113), data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya. Dan menurut Mudrajad Kuncoro (2013:148), data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data. Data sekunder dapat berasal dari buku, majalah, data sensus, data statistik, media, laporan perusahaan, dan lainnya.

Berdasarkan data yang digunakan dalam penelitian ini berikut penulis mencantumkan tabel yang berisi mengenai semua data mengenai sumber data, data yang diperoleh, dan teknik pengumpulan data selama penulis 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 selama penelitian • Waktu tunggu yakni waktu yang terjadi mulai dari konsumen datang dan menunggu sampai mendapatkan tempat dalam rumah makan 	Pengamatan langsung antrian dan perhitungan antrian yang terjadi diobjek penelitian	Observasi
Data sekunder	<ul style="list-style-type: none"> • Sejarah dan profil perusahaan • Teori yang berkaitan dengan penelitian • Pendapatan per kapita kota Tangerang 	<ul style="list-style-type: none"> • Situs resmi perusahaan • <i>Textbook</i> 	Studi literatur dan media internet

Sumber : Penulis, 2016

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah sekumpulan cara pengumpulan data yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian tersebut (Burhan Bungin, 2013:129).

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yakni sebagai berikut :

A. Studi Kepustakaan

Data yang digunakan berupa data sekunder, dimana data digunakan untuk menjadi landasan teori dan acuan untuk menyusun penelitian ini. Data diambil berdasarkan buku, pelajaran perkuliahan, serta penelitian-penelitian terdahulu yang memiliki kaitannya dengan penelitian ini. Data-data ini menjadi tambahan ilmu mengenai *waiting line* dan simulasi untuk penelitian ini.

B. Studi Lapangan

Pengumpulan data dilakukan dengan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, dimana metode yang digunakan adalah metode observasi yaitu merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan data tentang tindakan dan perilaku (Sakaran dan Bougie, 2013:129). Observasi fokus pada mengamati apa yang dilakukan, menjelaskan, menganalisis, dan menginterpretasikan atau menyampaikan suatu tindakan, perilaku, dan peristiwa yang terjadi selama pengamatan.

Dalam penelitian dengan teknik observasi ini yang dilakukan yaitu melakukan pengamatan langsung di ketiga tempat objek penelitian dengan

mengamati waktu tunggu antrian dan tingkat antrian yang terjadi selama waktu penelitian.

Dalam metode observasi terdapat empat karakteristik yang menentukan tipe observasi yaitu :

a. *Controlled Versus Uncontrolled Observational Studies*

Menurut Sakaran dan Bougie (2013:131), *controlled observational* adalah observasi yang dilakukan dengan memanipulasi kondisi dan mengontrol situasi pada saat penelitian. Sedangkan *uncontrolled observational* adalah observasi yang dilakukan tanpa adanya pengendalian, memanipulasi, dan mempengaruhi keadaan penelitian. Sehingga penelitian dilakukan secara alami tanpa membuat suatu keadaan tertentu.

Berdasarkan penjabaran di atas karakteristik observasi yang digunakan dalam observasi penelitian ini adalah *uncontrolled observational*, karena penelitian yang dilakukan tanpa memanipulasi kondisi yang terjadi pada objek penelitian.

b. *Participant Versus Nonparticipant Observation*

Participant observation yaitu dimana dalam melakukan pengumpulan data peneliti ikut berpartisipasi dalam kehidupan sehari-hari objek penelitian yang sedang diteliti (Sakaran dan Bougie,2013:131). Sedangkan *nonparticipant observation* dimana dalam melakukan penelitian peneliti tidak terlibat secara langsung dalam lingkungan penelitian tetapi hanya melakukan pengamatan diluar objek penelitian (Sakaran dan Bougie, 2013:131).

Berdasarkan penjabaran di atas karakteristik observasi yang digunakan dalam observasi penelitian ini adalah *participant observation*, karena pada saat melakukan observasi dalam penelitian ini peneliti ikut berpartisipasi secara langsung di dalam objek penelitian.

c. *Structured Versus Unstructured Observational Studies*

Structured observational dimana dalam melakukan pengamatan telah terlebih dahulu merencanakan dan menentukan kategori kegiatan atau fenomena yang akan dipelajari atau diteliti (Sakaran dan Bougie, 2013:132).

Unstructured observational yaitu pengamatan yang dilakukan dengan mengamati semua kejadian atau peristiwa yang terjadi dan merekam hampir semua yang diamati (Sakaran dan Bougie, 2013:133).

Berdasarkan penjabaran di atas karakteristik observasi yang digunakan dalam observasi penelitian ini adalah *structured observational*, karena pada saat melakukan observasi dalam penelitian ini terlebih dahulu telah ditentukan peristiwa atau kejadian yang akan diamati yaitu waktu tunggu antrian dan tingkat antrian di objek penelitian.

d. *Concealed Versus Unconcealed Observation*

Sakaran dan Bougie (2013:133) mendefinisikan *concealed observation* yaitu dalam melakukan penelitian dilakukan secara tersembunyi tanpa pemberitahuan terhadap objek penelitian bahwa mereka sedang menjadi objek penelitian.

Sedangkan Sakaran dan Bougie (2013:133) mendefinisikan *unconcealed observation* yaitu dalam melakukan penelitian dilakukan tanpa tersembunyi, di

mana objek penelitian menyadari dan mengetahui bahwa mereka sedang menjadi objek penelitian.

Berdasarkan penjabaran di atas karakteristik observasi yang digunakan dalam observasi penelitian ini adalah *concealed observational*, karena pada saat melakukan observasi dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan tanpa pemberitahuan kepada objek penelitian atau secara tersembunyi, sehingga data yang didapat dari objek penelitian tidak dipengaruhi oleh kesadaran bahwa mereka sedang diamati.

3.5. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan untuk melakukan analisis data dalam penelitian ini adalah perhitungan dengan menggunakan metode *Simulation* untuk menghitung antrian dari *Single-Server Queuing Model*.

Analisis data diawali dengan melakukan uji distribusi *poisson* dan distribusi eksponensial. Dalam uji distribusi *poisson* langkah yang pertama adalah mencari nilai dari X^2 , yaitu dengan menggunakan rumus :

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

Kriteria keputusan dilakukan dengan rata-rata kedatangan berdistribusi *poisson*, dimana apabila $X^2_{hitung} \leq X^2_{table}$ maka data berdistribusi *poisson*. Selanjutnya untuk uji distribusi eksponensial langkah yang pertama adalah mencari nilai dari X^2 , yaitu dengan menggunakan rumus :

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

Kriteria keputusan dilakukan dengan rata-rata waktu tunggu berdistribusi eksponensial, dimana apabila $X_{hitung}^2 \leq X_{table}^2$ maka data berdistribusi eksponensial.

Setelah melakukan uji data maka tahap selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan perhitungan terhadap jumlah antrian dan waktu tunggu antrian yang terjadi pada objek penelitian yang diawali dengan melakukan perhitungan probabilitas frekuensi dan *cumulative frequency*, lalu dilanjutkan dengan pembuatan *interval random number*. Dari pembuatan *interval random number* dibuat simulasi tingkat antrian dan waktu tunggu antrian, sehingga didapatkan rata-rata tingkat antrian dan rata-rata waktu tunggu antrian. Dalam melakukan simulasi penulis menggunakan aplikasi Microsoft Excel 2016 untuk melakukan perhitungan dan menampilkan *random number*.

Penelitian dilanjutkan dengan melakukan perhitungan rata-rata pendapatan konsumen per menit dengan cara melakukan *break down* terhadap rata-rata pendapatan daerah.

Dari perhitungan yang telah dilakukan maka dilanjutkan dengan menentukan baik buruknya rata-rata tingkat antrian dan rata-rata waktu tunggu antrian dari ketiga objek penelitian, serta mengetahui besar kerugian yang dialami konsumen yang diakibatkan oleh antrian.

3.6. Limitasi Penelitian

Penelitian ini menyajikan analisis mengenai tingkat antrian dan waktu tunggu antrian, yang diolah menggunakan metode simulasi. Sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui objek penelitian yang memiliki tingkat antrian dan waktu tunggu yang baik.

Namun penulis menyadari bahwa dalam melakukan observasi ini adanya keterbatasan penelitian yakni keterbatasan waktu dalam penelitian sehingga adanya ketidaktepatan antara pengamatan data untuk pengolahan interval *random number* yang dilakukan pada bulan ramadan dengan pengaplikasian metode simulasi yang digunakan untuk keadaan sehari-hari, serta adanya perbedaan jumlah sampel pada Warung Bu Kris dikarenakan tidak beroprasionalnya pada hari senin.

