

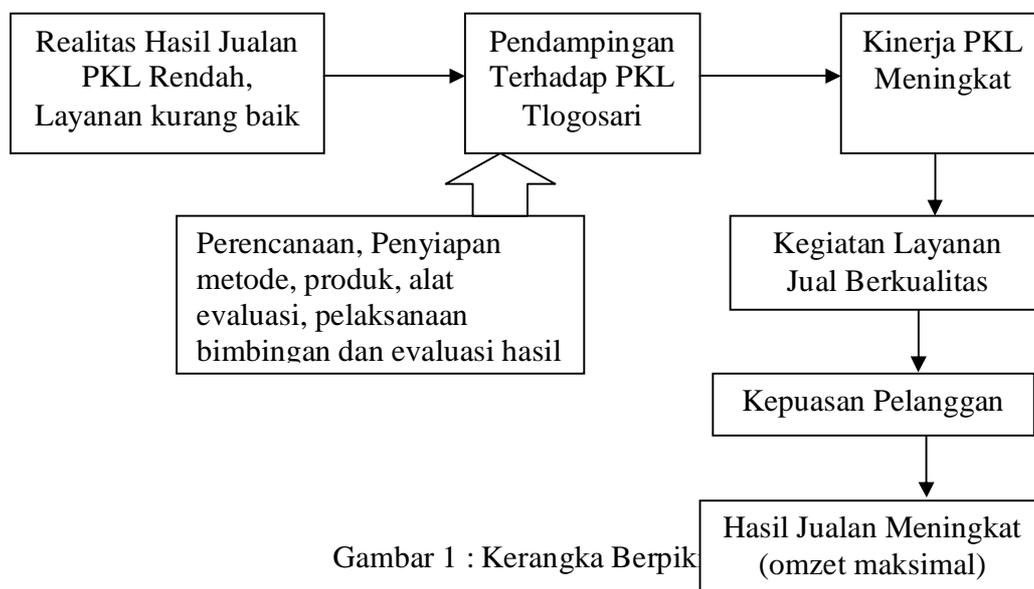
### BAB III

## DESAIN DAN METODE PENELITIAN

### A. Kerangka Berpikir

Peningkatan kinerja PKL makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang sudah merupakan kebutuhan yang sangat mendesak sehingga perlu diupayakan agar pedagang mendapatkan hasil yang maksimal dengan menggunakan berbagai model dan metode, salah satu diantaranya adalah dengan pemberdayaan kinerja PKL dalam mengelola warung makan, mulai dari persiapan perencanaan, metode, produk, alat, pelaksanaan kegiatan pelatihan dan bimbingan, sampai dengan evaluasi hasil pelaksanaan penjualan.

Kenyataannya PKL sering kali mendapat masalah dan kesulitan dalam pengelolaan warung makan, karena berbagai keterbatasan yang dimilikinya, oleh karena itu diperlukan pendampingan terhadap pengelola PKL mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai dengan evaluasi hasil. Apabila dilakukan dengan baik diduga dapat memberikan kontribusi yang tinggi dalam peningkatan kinerja PKL sehingga dapat meningkatkan pendapatan bagi pelaku usaha makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya. Lebih jelasnya kerangka pemikiran digambarkan sebagai berikut.

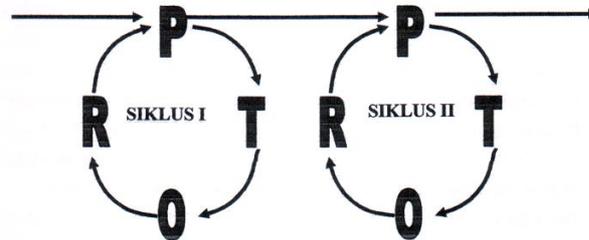


Gambar 1 : Kerangka Berpikir

### B. Desain Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan desain penelitian tindakan (*action research*) yang dirancang melalui dua siklus dengan prosedur: (1) perencanaan (*planning*), (2)

pelaksanaan tindakan (*action*), (3) pengamatan (*observation*), (4) refleksi (*reflektion*) dalam tiap-tiap siklus.



Gambar 2. Disain penelitian tindakan (*action research*)

Keterangan:

P = Perencanaan    O = Observasi

T = Tindakan        R = Refleksi

(Sumber: S Kemmis and R McTaggart, 1988)

### C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelaku usaha PKL makanan yang berada di kawasan bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang, berjumlah 190 orang tergabung dalam kelompok paguyuban, dengan sampel 30 orang. Karena keterbatasan yang ada, maka peneliti tidak menganalisis seluruh populasi. Jumlah sampel yang diambil 30 orang pelaku usaha PKL, dengan menggunakan metode *purposive sample*, yaitu cara pengambilan subjek bukan didasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas adanya tujuan tertentu (Suharsimi Arikunto, 2006 :140).

Sampel digolongkan menjadi 5 (lima) kelompok berdasarkan jenis makanannya, yaitu kelompok I (satu) terdiri dari warung tegal (warteg), saung uleg, nasi udug, nasi pecel, nasi ayam, dan sejenisnya. Kelompok II (dua) terdiri dari jenis makanan bakso, soto, mie ayam, bubur ayam dan sejenisnya. Kelompok III (tiga) terdiri dari jenis minuman es teler, es degan (kelapa muda), es sirup dan jus buah, dawet, dan sejenisnya. Kelompok IV (empat) terdiri dari ayam goreng, nasi goreng, sea food, nasi bakar, sate dan gule, dan sejenisnya. Kelompok V (lima) terdiri dari jenis makanan jagung bakar, roti bakar, martabak, tahu aci, mendoan, dan sejenisnya. Instrumen penelitian berupa lembar observasi yang memuat jenis kemampuan meliputi 1). Kemampuan memahami keinginan pelanggan, 2). Kemampuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan, 3). Kemampuan mengontrol biaya, 4). Kemampuan menggerakkan karyawan agar tumbuh kinerja yang positif, 5). Kemampuan membuat produk

yang baik, 6). Kemampuan memberi pelayanan yang memuaskan pelanggan. Metode pengumpulan data dengan cara mengobservasi perilaku pedagang selama mengikuti program penelitian. Data dianalisis dengan diskriptif kualitatif.

#### **D. Metode dan Pelaksanaan Tindakan**

Penelitian dilaksanakan pada tahun 2012 mulai bulan April sampai dengan Desember 2012. Siklus I (pertama) dilaksanakan pada bulan Mei s.d. Juni 2012, sedangkan siklus II (kedua) dilaksanakan pada bulan Juli s.d. Agustus 2012. Subyek dari kegiatan penelitian *action research* ini adalah para PKL khususnya pedagang makanan di kawasan bantaran sungai Tlogosari Raya kota Semarang dengan jumlah 30 orang, sedang sebagai obyek penelitiannya adalah manajemen/pemilik usaha makanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan *action research*. Cara pemecahan masalah dalam memberikan dukungan bagi pedagang kaki lima di bantaran sungai Tlogosari Raya Semarang berupa pelatihan manajemen yang bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan manajemen, kesadaran dan keterampilan sumberdaya manusia para PKL sebagai ujung tombak daya tarik konsumen di kawasan Tlogosari. Dalam menangani masalah ini memerlukan kegiatan yaitu : 1) penelitian ini menemukan masalah yang lebih konkrit, melalui kegiatan diskusi antara peneliti dengan para pedagang kaki lima di bantaran sungai Tlogosari Raya, 2) Merumuskan cara mengatasi yang tepat, 3) melakukan tindakan dan monitoring dan 4) refleksi.

Akar permasalahan pada pedagang kaki lima di bantaran sungai Tlogosari Raya adalah terletak pada 1) Perencanaan usaha, 2) Penggunaan bahan dan proses pengolahan bahan makanan, 3) kurangnya transparansi harga, 4) layanan penjualan, 5) variasi dan kualitas hidangan yang ditawarkan, dan 6) aspek kenyamanan dan kebersihan. Setelah terpilih alternatif tindakan, langkah selanjutnya adalah merancang teknik dan metode pelaksanaan tindakan sehingga pelaksanaan kegiatan dapat berjalan dengan lancar. Langkah-langkah dalam penelitian tindakan ini meliputi : 1) mengidentifikasi dan merumuskan masalah penelitian, 2) menganalisis masalah, 3) merumuskan hipotesis tindakan, 4) membuat rencana tindakan dan rencana pemantauannya, 5) mengolah dan menafsirkan data, 6) membuat laporan hasil penelitian. Penelitian ini mencakup empat kegiatan pokok yaitu : Penyusunan rencana, pelaksanaan tindakan, pemantauan, observasi / evaluasi dan refleksi.

Tahapan-tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Perencanaan (*Planning*)**

Tahap perencanaan disiapkan hal-hal sebagai berikut: (a) Menyiapkan bahan, inventarisasi kebutuhan dan inventarisasi masalah/kesulitan pengelola PKL dalam mengelola warung makan. (b) berdiskusi dengan pengelola PKL (*Focus Group Discussion*) tentang hal-hal yang dapat dilakukan untuk peningkatan kualitas kinerja PKL. (c) menyiapkan jadwal pelaksanaan pendampingan pada setiap PKL disesuaikan dengan kesiapan setiap PKL. (d) Menyiapkan bahan dan alat yang dibutuhkan dalam pendampingan. Kolaborasi dalam penyusunan rencana penelitian tindakan dilakukan bersama para pedagang kaki lima di bantaran sungai Tlogosari Raya. Para PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya dalam rencana penyusunan penelitian diminta pertimbangan memecahkan masalah *pra survey* sebelum dilaksanakan tindakan.

### **2. Pelaksanaan Tindakan (*Action*)**

Setelah rencana disusun, peneliti melakukan tindakan sesuai dengan perencanaan. Materi tindakan berupa pemberian pelatihan dan pendampingan tentang kunci-kunci manajemen usaha, pengembangan produk makanan berbasis mutu, pelayanan prima dan melakukan observasi lapangan. Tahap ini dilaksanakan pendampingan pada setiap PKL sesuai dengan jadwal yang telah direncanakan, yaitu. (a) Pendampingan terhadap PKL dalam perencanaan usaha: mulai dari menyusun rencana usaha: menyiapkan metode, membuat ide, menyiapkan sumber bisnis/produk, dan menyiapkan alat evaluasi. (b) Pendampingan terhadap PKL saat melaksanakan kegiatan bisnis baik di dalam warung maupun di luar warung, sesuai dengan bahasan yang akan sampaikan. (c) Pendampingan terhadap PKL saat mengevaluasi hasil kegiatan bisnis terhadap pelanggan.

### **3. Pengamatan (*Observation*)**

Pengamatan dilakukan pada setiap tahap penelitian, mulai dari tahap perencanaan dan pelaksanaan tindakan, kejadian dan hal-hal yang terjadi direkam dalam bentuk catatan-catatan hasil observasi, dan didokumentasikan sebagai data-data penelitian. Selain itu juga melakukan observasi proses dan hasil pelatihan melalui cara:

- 1) mencatat kesulitan para PKL di kawasan bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang dalam melakukan aktifitas,
- 2) Orientasi dan kunjungan lapangan,

- 3) diskusi / *brain storming*,
- 4) penggalan ide,
- 5) rekonstrukturisasi ide,
- 6) konstruksi ide berupa rencana-rencana kegiatan dan
- 7) evaluasi terhadap rencana,
- 8) mengaplikasikan rencana,
- 9) memberikan angket bagi para PKL dan memintanya memberikan balikan.

#### **4. Refleksi (*Reflection*)**

Setiap akhir siklus diadakan refleksi berdasarkan data observasi, dengan refleksi ini dimaksudkan agar peneliti dapat melihat apakah tindakan yang dilakukan dalam penelitian ini dapat meningkatkan kinerja PKL dan kepuasan konsumen, kendala-kendala apa yang menghambat, faktor apa saja yang menjadi pendorong, dan alternatif apa sebagai solusinya. Pada penelitian ini refleksi yang dilakukan adalah dari hasil pengamatan input dan output kinerja PKL dan hasil layanan pelanggan.

Sumber data penelitian ini adalah pelanggan, pemilik/pelaku PKL, dan peneliti. Jenis data yang dikumpulkan berupa data kuantitatif dan kualitatif, yang mencakup (a) rencana pendampingan, (b) pelaksanaan pendampingan, (c) data hasil observasi, (d) kinerja PKL, (e) hasil kegiatan bisnis, (e) perubahan pemilik PKL dan sikap konsumen dalam mengikuti pembimbingan. Berdasarkan observasi kemudian penelitian melakukan refleksi, melalui refleksi ini pula dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi kendala manajemen dalam mengembangkan dukungan terhadap PKL di kawasan bantaran sungai Tlogosari Raya.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data & Instrumen Penelitian**

Teknik pengumpulan data meliputi panduan observasi, panduan wawancara, jurnal kegiatan PKL, kemampuan kinerja PKL, dan pengukuran pelanggan yang menikmati PKL.

Instrumen pengumpul data meliputi:

- (1) Pedoman observasi dan pengamatan (observasi)
- (2) Instrumen penilaian kinerja PKL
- (3) Instrumen penilaian pelanggan

(4) Alat-alat dokumentasi seperti camera dan tape recorder.

## **F. Teknik Analisis Data**

Data yang terkumpul dalam penelitian ini dianalisis secara kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif dianalisis dengan menggunakan analisis kategorial dan fungsional melalui model analisis interaktif (*interactive model*), yakni analisis yang dilakukan melalui empat komponen analisis: reduksi data, penyandian, dan verifikasi dilakukan secara simultan. Data kuantitatif dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif.

## **G. Luaran Penelitian**

Dua aspek indikator keberhasilan, yaitu: indikator keberhasilan proses dan indikator keberhasilan hasil atau produk. Indikator keberhasilan proses dan hasil dari sisi para pedagang PKL makanan di bantaran sungai Tlogosari Raya adalah upaya perbaikan dengan penguasaan dan kiat-kiat manajemen. Hasil yang ditargetkan dari kajian tentang pemberdayaan PKL adalah temuan model pengelolaan PKL pada PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya Semarang dengan melakukan berbagai perbaikan kemampuan yang terkait dengan 1). Kemampuan memahami keinginan pelanggan, 2). Kemampuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan, 3). Kemampuan mengontrol biaya, 4). Kemampuan menggerakkan karyawan agar tumbuh kinerja yang positif, 5). Kemampuan membuat produk yang baik, 6). Kemampuan memberi pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Disamping itu ingin diketahui pula bagaimana keterkaitan antara kinerja PKL dengan peningkatan jumlah pelanggan yang masih memberikan hasil yang belum maksimal dalam meningkatkan omzet. Hasil penelitian diperoleh setelah melakukan *interview* dengan para manajemen PKL yang menjadi responden. Selanjutnya hasil penelitian akan digunakan sebagai bahan seminar pengelolaan PKL, yang kemudian diharapkan akan menjadi dasar bagi sistem pembinaan PKL di Kota Semarang.

Kontribusi dari kajian pemberdayaan PKL, kemampuan memahami keinginan pelanggan, kemampuan untuk meningkatkan jumlah pelanggan, kemampuan mengontrol biaya, kemampuan menggerakkan karyawan, kemampuan membuat produk yang baik, kemampuan memberi pelayanan yang memuaskan pelanggan, dari sudut pengembangan teori adalah dihasilkan model pengelolaan PKL, khususnya pada PKL di bantaran sungai Tlogosari Raya Kota Semarang sehingga dapat digunakan sebagai pengembangan teori tentang pengelolaan PKL. Output yang dihasilkan dari kajian ini akan dikomunikasikan pada kalangan akademisi melalui penulisan

artikel ilmiah pada jurnal nasional terakreditasi, maupun pembuatan buku. Disamping itu kajian ini mendasarkan pula pada pendekatan yang komprehensif, meliputi kajian manajemen organisasi, pemasaran dan audit lingkungan. Diharapkan pula dapat menambah referensi, khususnya dalam pengembangan pengajaran bidang Manajemen Operasional