

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata telah menjadi salah satu industri terbesar di dunia yang dapat memicu pertumbuhan ekonomi. Melalui industri pariwisata, suatu negara mendapat berbagai manfaat seperti peningkatan sumber devisa negara, menciptakan lapangan kerja, melestarikan budaya nasional dan lain sebagainya. Indonesia sebagai salah satu negara di dunia yang sangat mengandalkan industri pariwisata memiliki berbagai daerah sebagai destinasi wisata salah satunya adalah Pulau Bali yang memiliki daya tarik dan keunikan yang terkenal.

Salah satu kawasan wisata di Bali yang telah diakui eksistensinya adalah kawasan pariwisata Ubud yang berada di Kabupaten Gianyar. Karakteristik kawasan pariwisata Ubud yang tenang, identik dengan pemandangan alam yang indah, kental dengan seni dan budaya Bali menjadikan Ubud sebagai pilihan utama dalam destinasi wisata di Pulau Bali. Sejalan dengan berkembangnya pariwisata Ubud, berdampak pada meningkatnya kesempatan usaha seperti restoran yang melayani wisatawan asing maupun domestik yang berlibur di Pulau Bali, sehingga mempengaruhi permintaan kepada penyedia jasa konstruksi untuk membangun sarana pariwisata (hotel, villa, restoran dan tempat wisata).

Proyek konstruksi merupakan suatu rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan upaya pembangunan suatu bangunan infrastruktur. Faktor-faktor

ketidakpastian dan hal-hal lain yang tidak terduga sering kali menyebabkan kegagalan pencapaian tujuan proyek pada umumnya.

Menurut Flanagan dalam Wena (2015) risiko-risiko pada proyek konstruksi dapat menimpa semua pihak yang terkait. Menurut Wena (2015) pemilik proyek bisa tertimpa risiko terkait investasi/keuangan, kontraktor bisa tertimpa risiko-risiko pelaksanaan konstruksi, pemasok bisa tertimpa risiko material/komponen yang dipasok dan bank penyanggah dana bisa tertimpa risiko kredit macet. Guna meminimalisir konsekuensi buruk yang mungkin muncul, risiko harus didefinisikan dalam bentuk suatu rencana atau prosedur yang reaktif berupa manajemen risiko. Menurut Hopkinson dalam Wena (2015) manajemen risiko adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk menanggapi risiko yang telah diketahui.

Salah satu proyek yang saat ini sedang dilaksanakan dan memiliki potensi risiko proyek adalah proyek Pembangunan Restoran *Seeds Eatery* Ubud yang berlokasi di Jl. Pengosekan, Kec. Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali. Ini tentunya tidak luput dari risiko yang dapat timbul. Risiko yang kemungkinan terjadi adalah keterlambatan pekerjaan yang bisa terjadi karena perubahan desain oleh pemilik, ketidaktepatan dalam perencanaan gambar struktur sehingga diperlukan perkuatan pada struktur bangunan yang akan berdampak pada biaya dan waktu pelaksanaan proyek, kekurangan tempat penyimpanan material, penyediaan material baja berat yang didatangkan dari luar pulau dan peralatan yang sering mengalami kemacetan dan kerusakan dalam penggunaannya.

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang terjadi, maka peneliti akan memfokuskan penelitian pada manajemen risiko pelaksanaan pekerjaan

proyek Pembangunan Restoran *Seeds Eatery* Ubud. Manajemen risiko ini meliputi tahap identifikasi risiko, menganalisis risiko, menentukan kepemilikan risiko dan penanganan terhadap risiko yang tergolong risiko mayor (*major risk*) untuk mengurangi kemungkinan timbulnya risiko.

1.2 Rumusan Masalah

1. Risiko apa saja yang teridentifikasi dalam pelaksanaan proyek pembangunan Restoran *Seeds Eatery* Ubud ?
2. Risiko apa saja yang termasuk kategori dominan dalam pelaksanaan proyek pembangunan Restoran *Seeds Eatery* Ubud ?
3. Bagaimana penanganan terhadap risiko pada pelaksanaan proyek pembangunan Restoran *Seeds Eatery* Ubud ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui risiko apa saja yang teridentifikasi dalam proyek pembangunan Restoran *Seeds Eatery* Ubud.
2. Untuk mengetahui penilaian risiko yang termasuk kategori dominan dalam proyek Restoran *Seeds Eatery* Ubud.
3. Untuk mengetahui strategi penanganan risiko pada proyek pembangunan Restoran *Seeds Eatery* Ubud.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna dengan mengaplikasikan teori-teori yang didapat di bangku perkuliahan dan penelitian ini untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar Sarjana Fakultas Teknik Universitas Mahasaraswati Denpasar.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi positif, khususnya bagi kalangan industri jasa konstruksi dan dapat dijadikan referensi atau acuan dalam memberikan identifikasi risiko serta tindakan mitigasi untuk meminimalisir dampak negatif dari risiko proyek pembangunan Restoran *Seeds Eatery* Ubud.

3. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat dipakai untuk menambah referensi bacaan perpustakaan di Universitas sehingga dapat dipergunakan untuk penelitian lebih lanjut.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek yang dijadikan studi kasus penelitian adalah Proyek Pembangunan Restoran *Seeds Eatery* Ubud, Kabupaten Gianyar.
2. Analisis risiko yang dilakukan hanya terbatas pada tahap identifikasi risiko (*risk identification*), melakukan penilaian (*assessment*) risiko dan menangani

risiko (*risk mitigation*). Risiko sisa (*residual risk*) setelah proses mitigasi tidak ditinjau.

1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini disusun dengan sistematis dengan harapan untuk mempermudah pemahaman dan mengetahui maksud dari penelitian ini. Penelitian ini disusun dalam 5 (lima) bab yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Bab I Pendahuluan

Pada bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, manfaat penelitian, lingkup penelitian dan sistematika pembahasan.

2. Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi uraian tentang kajian teoritik yang tertuang dalam literatur-literatur, buku, maupun undang-undang yang terkait dengan permasalahan yang dibahas.

3. Bab III Metodologi Penelitian

Pada bab ini berisi tentang persiapan dan langkah kerja penelitian, lokasi penelitian, sumber dan jenis data, tahap-tahap dalam melakukan penelitian, responden atau objek penelitian dan sarana penelitian.

4. Bab IV Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini data-data yang telah dikumpulkan, yaitu berupa hasil wawancara yang akan dianalisa dengan teori dari studi literatur.

5. Bab V Simpulan dan Saran

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap para responden.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Proyek Konstruksi

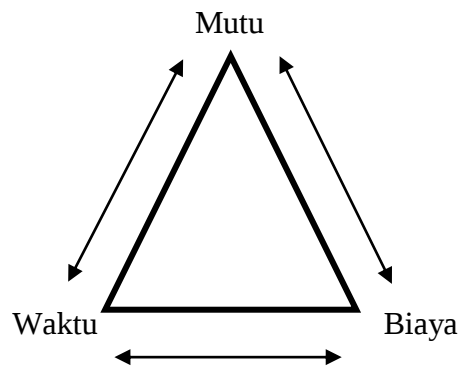
Menurut Dipohusodo (1996) dalam Laksono, (2007) proyek konstruksi ialah proyek yang berkaitan dengan upaya pembangunan sesuatu bangunan infrastruktur, yang umumnya mencakup pekerjaan pokok yang di dalamnya termasuk dalam bidang teknik sipil dan arsitektur.

Karakteristik proyek konstruksi menurut Ervianto (2002) antara lain:

1. Bersifat unik: keunikan dari proyek konstruksi adalah tidak pernah terjadi rangkaian kegiatan yang sama persis (tidak ada proyek yang identik, yang ada adalah proyek sejenis), bersifat sementara dan selalu terlibat grup pekerja yang berbeda.
2. Dibutuhkan sumber daya (*resources*): Setiap proyek konstruksi membutuhkan sumber daya, yaitu pekerja dan “sesuatu” (uang, mesin, metode, material). Pengorganisasian semua sumber daya dilakukan oleh manajer proyek.
3. Organisasi: setiap organisasi mempunyai keragaman tujuan dimana didalamnya terlibat sejumlah individu dengan keahlian yang bervariasi, perbedaan ketertarikan, kepribadian yang bervariasi dan ketidakpastian.

Proyek konstruksi merupakan kegiatan yang dilakukan untuk membangun suatu bangunan yang dibatasi oleh tiga batasan yaitu biaya, mutu dan waktu (*triple constraint*). Penyelesaian proyek harus berpegang pada ketiga batasan, diantaranya

sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan, sesuai dengan jadwal dan sesuai dengan biaya yang direncanakan (Jaya, et. Al, 2019).



Gambar 2.1 *Triple constraint*

2.2.1 Biaya

Tiap proyek tergantung pada biaya atau anggaran. Biaya tidak terbatas pada biaya yang disepakati saat lelang dan tanda tangan kontrak, tetapi biaya keseluruhan proyek ditambah biaya tak terduga seperti *change order*, modifikasi pekerjaan selama masa konstruksi dan biaya hukum yang dikeluarkan akibat perselisihan kontrak. Pengukuran kinerja proyek dengan biaya menggunakan acuan RAB (Rencana Anggaran Biaya).

RENCANA ANGGARAN DAN BIAYA
Proyek Pembangunan Rumah Minimalis Modern Type 90

No	Uraian Pekerjaan	Banyaknya (Vol. Pekerjaan)	Satuan	Analisa Harga Satuan (Rp)	Jumlah (Rp)
A Pekerjaan Tanah :					
1.	Pembersihan Lapangan	100,00	m ²	100.000,00	10.000.000,00
2.	Galian Tanah ul Pondasi	100,00	m ³	100.000,00	10.000.000,00
3.	Urugan/Timbunan Tanah	100,00	m ³	100.000,00	10.000.000,00
Subtotal					30.000.000,00
B Pekerjaan Pasangan :					
1.	Pasangan Pondasi Batu Kali	100,00	m ²	100.000,00	10.000.000,00
2.	Pasangan Dinding Bata	100,00	m ²	100.000,00	10.000.000,00
3.	Neut Pada Kusen-Kusen	100,00	m ³	100.000,00	10.000.000,00
4.	Plesteran Dinding	100,00	m ²	100.000,00	10.000.000,00
5.	Laburan Dinding	100,00	m ²	100.000,00	10.000.000,00
6.	Laburan Langit-langit	100,00	m ²	100.000,00	10.000.000,00
Subtotal					60.000.000,00
C Pekerjaan Kayu :					
1.	Kusen-kusen Pintu dan Jendela	100,00	m ³	100.000,00	10.000.000,00
2.	Daun Pintu dan Jendela	100,00	m ²	100.000,00	10.000.000,00
3.	Listplank	100,00	m	100.000,00	10.000.000,00
4.	Kuda-kuda, Gording, Muurplat Kayu, Nook, Jure	100,00	m ³	100.000,00	10.000.000,00
5.	Rangka Atap (Kasau, Reng)	100,00	m ²	100.000,00	10.000.000,00
6.	Rangka Langit-langit (Plafond)	100,00	m ³	100.000,00	10.000.000,00
Subtotal					60.000.000,00
D Pekerjaan Atap :					
1.	Atap Genteng	100,00	m ²	100.000,00	10.000.000,00
2.	Bubungan Atap, NokJure	100,00	m	100.000,00	10.000.000,00
3.	Talang Air	100,00	m	100.000,00	10.000.000,00
4.	Pipa Pembuangan	100,00	m	100.000,00	10.000.000,00
Subtotal					40.000.000,00

Gambar 2.2 Contoh RAB

(Sumber: berita.99.co, 2021)

2.2.2. Mutu

Mutu merupakan kriteria dasar lain sebagai parameter kesuksesan proyek. Mutu adalah jaminan sebuah produk untuk memberikan keyakinan bagi *client* untuk membeli atau menggunakan produk tersebut. Untuk mengukur keberhasilan proyek dengan mutu menggunakan acuan RKS (Rencana Kerja dan Syarat-Syarat)

atau spesifikasi teknis dan gambar kerja. Sehingga, memenuhi persyaratan mutu berarti mampu memenuhi tugas yang dimaksud.

SPESIFIKASI TEKNIS

A. PERSYARATAN TEKNIS UMUM.

A.1. LINGKUP PEKERJAAN

A.1.1. Persyaratan Teknis Umum ini merupakan persyaratan dari segi teknis yang secara umum berlaku untuk seluruh bagian pekerjaan dimana persyaratan ini bisa diterapkan untuk pelaksanaan proyek **SALURAN U-DITCH & COVER JL.GUNUNG ANYAR SAWAH** di Kota Surabaya yang meliputi :

- | | |
|------------|--|
| I | PEKERJAAN PENDAHULUAN |
| 1 | Pekerjaan Persiapan dan Sewa Direksi Kit |
| 2 | Uitzet Dengan WaterPass / Theodolit |
| 3 | Sewa Rambu Pengaman |
| 4 | Pembuatan Bouwplank |
| 5 | Pembuatan Papan Nama Proyek |
| 6 | Test Hole |
|
 | |
| II | PEKERJAAN TANAH |
| 1 | Galian Tanah Konstruksi dengan Alat berat |
| 2 | Pembongkaran Plat Existing |
| 3 | Pembongkaran Saluran Existing |
| 4 | Pekerjaan Urugan Sirtu (Padat) |
| 5 | Pekerjaan Urugan Pasir (Padat) |
| 6 | Angkutan Tanah Keluar Proyek |
|
 | |
| III | PEKERJAAN SALURAN DAN PASANGAN |
| 1 | Pemasangan U-Ditch 800.1000.1200.100 K-350 |
| 2 | Pemasangan Cover U-Ditch 800.1200.100 K-350 |
| 3 | Pengadaan U-Ditch 800.1000.1200.100 K-350 |
| 4 | Pengadaan Cover U-Ditch 800.1200.100 K-350 |
| 5 | Pemasangan U-Ditch 1200.1200.1200.130 K-350 |
| 6 | Pemasangan Cover U-Ditch 1200.1200.150 K-350 |
| 7 | Pengadaan U-Ditch 1200.1200.1200.130 K-350 |
| 8 | Pengadaan Cover U-Ditch 1200.1200.150 K-350 |
| 9 | Pekerjaan Cor Setempat Beton Bertulang U-Ditch K-225 |
| 10 | Pekerjaan sloof K-225 Uk.20x30 cm |
| 11 | Pekerjaan Kolom K-225 Uk.15x15 cm |
| 12 | Pekerjaan Beton Bertulang Wiremesh M8-150 K-225 |
| 13 | Pekerjaan Pemasangan Plastik Polythene |
| 14 | Pemasangan Terucuk Bambu dia.10-12 cm (P.1.5 m) |

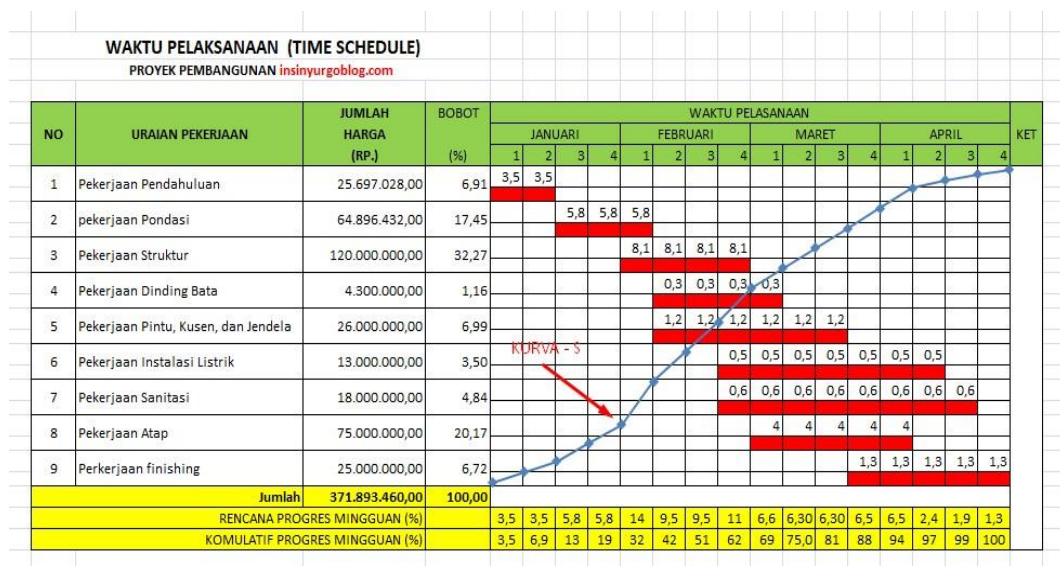
1

Gambar 2.3 Contoh RKS

(Sumber: Academia, 2016)

2.2.3 Waktu

Waktu adalah durasi untuk menyelesaikan sebuah proyek. Tanggal mulai dan tanggal selesai setiap aktivitas dalam proyek ditentukan dan menjadi acuan terhadap aktual pekerjaan untuk tiap-tiap aktivitas dalam proyek. Produktivitas proyek akan diukur terhadap acuan waktu ini apakah proyek terlambat, tepat waktu atau lebih cepat.



Gambar 2.4 Contoh time schedule

(Sumber: caraharian.com, 2022)

2.2 Jenis-jenis Proyek Konstruksi

Menurut Ervianto (2005), proyek konstruksi dapat dibedakan menjadi dua jenis kelompok bangunan, yaitu:

1. Bangunan gedung: rumah, kantor, pabrik dan lain-lain. Ciri-ciri dari kelompok bangunan ini adalah:
 - a. Proyek konstruksi menghasilkan tempat orang bekerja atau tinggal.

- b. Pekerjaan dilaksanakan pada lokasi yang relatif sempit dan kondisi pondasi umumnya sudah diketahui.
- c. Manajemen dibutuhkan, terutama untuk proses pekerjaan.



Gambar 2.5 Proyek apartemen
(Sumber: kompas.com, 2022)

- 2. Bangunan sipil: jalan, jembatan, bendungan dan infrastruktur lainnya. Ciri-ciri dari kelompok bangunan ini adalah:
 - a. Proyek konstruksi dilaksanakan untuk mengendalikan alam agar berguna bagi kepentingan manusia.
 - b. Pekerjaan dilaksanakan pada lokasi yang luas atau panjang dan kondisi pondasi yang sangat berbeda satu sama lain dalam suatu proyek.
 - c. Manajemen dibutuhkan untuk memecahkan masalah.



Gambar 2.6 Proyek bendungan
(Sumber: Kementerian PUPR, 2020)

Kedua kelompok bangunan tersebut sebenarnya saling tumpang tindih, tetapi pada umumnya direncanakan dan dilaksanakan oleh disiplin ilmu perencana dan pelaksanaan yang berbeda.

2.3 Manajemen Proyek

2.3.1 Pengertian Manajemen Proyek

Manajemen proyek merupakan suatu ilmu keterampilan mengenai seni memimpin suatu kelompok atau organisasi yang meliputi kegiatan perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian terhadap sumber-sumber daya tertentu dengan upaya mencapai sasaran dan tujuan yang efektif dan efisien (Siswanto & Salim, 2019 yang dikutip oleh Putra, 2022). Dalam pelaksanaan proyek, tahapan manajemen menggambarkan proses level tingkat tinggi untuk mencapai suatu kesuksesan dalam suatu proyek.

2.3.2 Tahapan Manajemen Proyek

Tujuan dari manajemen proyek yaitu untuk memperoleh cara yang paling tepat agar sumber daya yang terbatas mendapatkan hasil yang maksimal. Menurut Siswanto & Salim (2019) yang dikutip oleh Putra (2022), tahapan dalam manajemen proyek meliputi:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan harus dibuat dengan teliti, lengkap dan dengan tingkat kesalahan yang paling minimal. Hasil dari perencanaan bukan merupakan dokumen yang bebas dari perbaikan karena sebagai acuan dalam tahap pelaksanaan dan pengendalian.

2. Pelaksanaan (*Implementation*)

Pelaksanaan merupakan kegiatan penerapan dari perencanaan yang telah dilaksanakan, dengan melakukan langkah pekerjaan yang sesungguhnya secara fisik atau nonfisik sehingga hasil akhir sesuai dengan target dan tujuan yang telah direncanakan.

3. Pengorganisasian (*Organizing*)

Identifikasi dan pengelompokan jenis-jenis pekerjaan dilakukan pada tahapan ini sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing unsur organisasi.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Tahapan ini dilaksanakan agar memastikan aturan dan program kerja yang ditentukan dapat dicapai dengan penyimpangan paling minimal.

5. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan merupakan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk menjamin agar proyek yang telah dikerjakan sudah sesuai dengan dokumen kontrak dan semua fasilitas bekerja sebagaimana mestinya.

2.4 Risiko

2.4.1 Pengertian Risiko

Risiko (*risk*) dapat didefinisikan sebagai sesuatu atau peluang yang kemungkinan terjadi dan berdampak pada pencapaian sasaran. Jadi risiko merupakan ketidakpastian atau kemungkinan terjadinya sesuatu, yang jika terjadi akan menimbulkan keuntungan atau kerugian. Risiko yang merugikan adalah faktor penyebab terjadinya kondisi yang tidak diharapkan (*unexpected condition*) yang dapat menimbulkan kerugian, kerusakan atau kehilangan (Salim (2000) yang dikutip oleh Salain, et. al, (2019))

Menurut Vaughan (1978) ada beberapa definisi risiko yaitu sebagai berikut :

1. *Risk is the chance of loss* (risiko adalah peluang terjadinya kerugian).

Risiko dengan pengertian di atas, biasanya dipergunakan untuk menunjukkan suatu keadaan dimana terdapat suatu peluang terhadap kerugian atau kemungkinan terjadinya kerugian.

2. *Risk is the possibility of loss* (risiko adalah kemungkinan kerugian).

Risiko dengan pengertian di atas menunjukkan bahwa risiko menimbulkan kerugian jika tidak segera diatasi.

3. *Risk is uncertainty* (risiko adalah ketidakpastian).

Risiko di atas menjelaskan bahwa risiko terjadi akibat adanya ketidakpastian dari berbagai aktivitas.

2.4.2 Jenis-jenis Risiko

Secara umum risiko dapat diklasifikasikan menurut berbagai sudut pandang tergantung dari kebutuhan dalam penanganannya. Ada berbagai usaha untuk mengklasifikasikan jenis-jenis risiko (Wena, 2015):

1. Risiko eksternal tidak dapat diprediksi (*external-unpredictable*), meliputi regulasi pemerintah, bencana alam, kehendak Tuhan, vandalisme dan efek samping yang tidak diharapkan.
2. Risiko eksternal dapat diprediksi (*external-predictable*), meliputi biaya keuangan, bunga pinjaman, ketersediaan bahan mentah, risiko pasar, dampak lingkungan, dampak sosial, perubahan nilai tukar uang, inflasi, perpajakan dan sebagainya.
3. Risiko internal non teknis (*internal-non technical*), seperti pemogokan tenaga kerja, masalah aliran dana, isu keselamatan tenaga kerja, kesehatan dan rencana keuntungan, keterlambatan dari jadwal, pemberhentian pekerjaan oleh tenaga kerja, kemacetan *cash flow*.
4. Risiko teknik (*technical*) seperti perubahan teknologi, perubahan rancang bangun, isu-isu desain, isu-isu pelaksanaan dan perawatan.
5. Risiko legal, seperti penggunaan lisensi, hak paten, perkara pengadilan, unjuk kerja, kegagalan kontrak dan tuntutan hukum.

Soeharto (2001) yang dikutip oleh Wena (2015) mengelompokkan risiko berdasarkan potensi sumber risiko sebagai berikut:

1. Risiko yang berkaitan dengan bidang manajemen
2. Risiko yang berkaitan dengan bidang teknis dan implementasi
3. Risiko yang berkaitan dengan bidang kontrak dan hukum
4. Risiko yang berkaitan dengan sosial dan politik.

Mingus (2008) yang dikutip oleh Wena (2015) mengemukakan empat risiko umum yang terdapat pada setiap jenis proyek, yaitu:

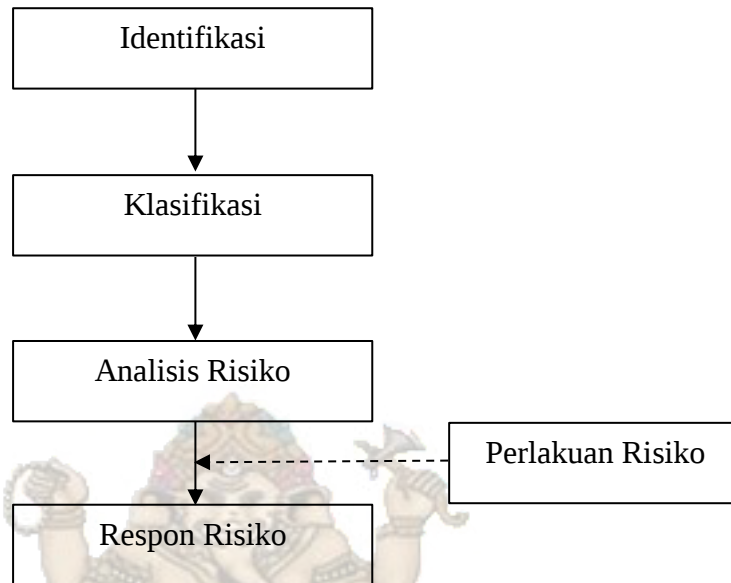
1. Risiko teknis, seperti teknologi tidak tersedia atau tidak berjalan sebagaimana mestinya
2. Risiko finansial, seperti anggaran proyek yang berkurang
3. Risiko sumber daya manusia, seperti anggota kunci dari tim meninggalkan proyek
4. Risiko politik, seperti sponsor proyek meninggalkan organisasi

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa risiko-risiko dalam proyek konstruksi memiliki beragam bentuk dan dapat terjadi dari semua sumber risiko.

2.5 Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah proses pengukuran atau penilaian risiko serta pengembangan strategi pengelolaannya. Strateginya mulai dari mengidentifikasi risiko, kemudian mencari jalan bagaimana menangani risiko tersebut (Darmawi, 1999). Untuk melakukan pengambilan keputusan terhadap risiko-risiko, Flanagan

dan Norman (1993) mengemukakan kerangka dasar langkah-langkah seperti berikut:



Gambar 2.7 Kerangka umum manajemen risiko

(Sumber: Flanagan dan Norman, 1993 yang dikutip oleh Mertada, 2021)

Berdasarkan gambar 2.7 dapat dijelaskan bahwa dalam keseluruhan proses manajemen risiko, identifikasi dan penilaian risiko merupakan tahap pertama yang penting dilakukan dan kualitas dari hasil suatu analisis kualitatif sangat ditentukan oleh identifikasi dan penilaian risiko ini. Selanjutnya risiko tersebut harus dikelola dengan baik sehingga tidak menjadi ancaman terhadap tujuan yang ingin dicapai.

2.5.1 Identifikasi Risiko

Risiko dapat dikenali dari sumbernya (*source*), terjadiannya (*event*) dan akibatnya (*effect*). Sumber risiko adalah kondisi-kondisi yang dapat memperbesar kemungkinan terjadinya risiko. *Event* adalah peristiwa yang menimbulkan pengaruh (*effect*) yang sifatnya dapat merugikan dan menguntungkan. Hubungan ketiga komponen tersebut dapat dilihat seperti Gambar 2.5.



Gambar 2.8 Identifikasi risiko

(Sumber: Flanagan dan Norman, 1993 yang dikutip oleh Mertada, 2021)

Berdasarkan gambar 2.8 dapat dijelaskan bahwa hal pertama yang perlu dilakukan adalah mengetahui dengan jelas sumber dari risiko tersebut, kejadian/peristiwa dan akibat dari risiko tersebut.

Tahapan identifikasi risiko ini merupakan tahapan tersulit dan krusial dalam manajemen risiko. Kesulitan ini bersumber dari fakta ketidakmampuan untuk mengidentifikasi risiko ini terlebih dahulu diupayakan untuk menentukan sumber risiko dan efek risiko itu sendiri secara komprehensif.

Menurut Thompson et.al (1991) yang dikutip oleh Ariesty (2022), untuk mengatasi kesulitan dalam mengidentifikasi risiko dapat digunakan beberapa cara:

1. Menyusun daftar (*check list*) berdasarkan pengalaman sebelumnya,
2. Wawancara dengan personil kunci (*expert*) yang terlibat dalam proyek,
3. Melalui *brainstorming* dengan tim pelaksana proyek.

Untuk memudahkan dalam pelaksanaan identifikasi risiko, perlu dilakukan identifikasi terlebih dahulu mengenai sumber risiko dan penyebabnya yang dipaparkan pada tabel 2.1

Tabel 2.1 Sumber risiko dan penyebabnya

Sumber Risiko	Perubahan dan ketidakpastian karena:
Politik (<i>Political</i>)	Kebijakan pemerintah, pendapat publik, perubahan ideologi, peraturan kekacauan (perang, terorisme, kerusuhan)
Lingkungan (<i>Environmental</i>)	Kontaminasi tanah atau polusi, kebisingan, perijinan, pendapat publik, kebijakan internal, peraturan lingkungan atau persyaratan dampak lingkungan.
Perencanaan (<i>Planning</i>)	Persyaratan perijinan, kebijaksanaan dan praktek, tata guna lahan, dampak sosial ekonomi, pendapat publik.
Pemasaran (<i>Market</i>)	Permintaan (perkiraan), persaingan, kepuasan konsumen.
Ekonomi (<i>Economic</i>)	Kebijakan keuangan, pajak, biaya inflasi, suku bunga, nilai tukar uang.
Keuangan (<i>Finansial</i>)	Kebangkrutan, tingkat keuntungan, asuransi, pembagian risiko.
Alami (<i>Natural</i>)	Kondisi tak terduga, cuaca, gempa bumi, kebakaran, penemuan purbakala.
Proyek (<i>Project</i>)	Definisi, strategi pengadaan, persyaratan unjuk kerja, standar, kepemimpinan, organisasi (kedewasaan, komitmen, kompetensi dan pengalaman), perencanaan dan kontrol kualitas, rencana kerja, tenaga kerja dan sumber daya, komunikasi dan budaya
Teknis (<i>Technical</i>)	Kelengkapan desain, efisiensi operasional, ketahanan uji.

Sumber Risiko	Perubahan dan ketidakpastian karena:
Manusiawi (<i>Human</i>)	Kesalahan, tidak kompeten, ketidaktahuan, kelelahan, kemampuan komunikasi, budaya, bekerja dalam gelap atau malam hari.
Kriminal (<i>Criminal</i>)	Kurangnya keamanan, kerusakan, pencurian, penipuan, korupsi.
Keselamatan (<i>Safety</i>)	Kesehatan dan keselamatan kerja, tabrakan/benturan, keruntuhan dan ledakan.

(Sumber: Godfrey et. al, 1996 yang dikutip oleh Mertada, 2021)

2.5.2 Penilaian Risiko

Penilaian risiko adalah proses penentuan besaran risiko yang berupa modulus nilai tanggapan responden antara frekuensi kecenderungan dan konsekuensi bila risiko tersebut terjadi (keparahan atau *severity*). Kecenderungan (*likelihood*) adalah peluang terjadinya kerugian yang merugikan, yang dinyatakan dalam jumlah kejadian pertahun. Sedangkan konsekuensi (*consequences*) merupakan besaran kerugian yang diakibatkan oleh terjadinya suatu kejadian yang merugikan yang dinyatakan dalam nilai uang.

Tabel 2.2 Skala frekuensi

No.	Tingkat Frekuensi	Skala
1	Sangat sering	5
2	Sering	4
3	Kadang-kadang	3
4	Jarang	2
5	Sangat jarang	1

(Sumber: Norcken, Wyn. Dkk, 2012)

Tabel 2.3 Skala konsekuensi

No.	Tingkat Frekuensi	Skala
1	Sangat besar	5
2	Besar	4
3	Sedang	3
4	Kecil	2
5	Sangat kecil	1

(Sumber: Norken, Wyn. Dkk, 2012)

2.5.3 Penerimaan Risiko

Dalam analisis tingkat penerimaan risiko (*risk acceptability*) tergantung dari hasil perkalian kemungkinan (*likelihood*) dengan konsekuensi (*consequences*) risiko. Dengan pertimbangan tingkat penerimaan risiko dan nilai dari skala *likelihood* dan *consequences*, maka skala penerimaan risiko dapat dirumuskan pada persamaan 2.1

$$X = F \times K$$

Ket :

X = Nilai Risiko

F = Modus Frekuensi

K = Modus Konsekuensi

Secara umum berdasarkan kecenderungan peluang terjadinya risiko (*likelihood*) dan konsekuensi yang diakibatkan (*consequences*), risiko dapat diklasifikasikan, yaitu:

1. *Unacceptable*, adalah risiko yang tidak dapat diterima dan harus dihilangkan.
2. *Undesirable*, adalah risiko yang tidak diharapkan dan harus dihindari.

3. *Acceptable*, adalah risiko yang dapat diterima.
4. *Negligible*, adalah risiko yang sepenuhnya dapat diterima.

Berdasarkan kecenderungan peluang terjadinya risiko (*likelihood*) dan konsekuensi yang diakibatkan (*consequences*), yang diklasifikasikan berdasarkan pedoman terhadap frekuensi, konsekuensi, besar (*scale*) risiko dan tingkat penerimaan seperti tabel 2.4 :

Tabel 2.4 Skala penerimaan risiko

Penerimaan Risiko	Skala Penerimaan
<i>Unacceptable</i> (tidak dapat diterima)	$X > 12$
<i>Undesirable</i> (tidak diharapkan)	$6 < X \leq 12$
<i>Acceptable</i> (dapat diterima)	$3 \leq X < 6$
<i>Negligible</i> (dapat diabaikan)	$X < 3$

Keterangan :

x = nilai risiko

(Sumber: Godfrey et.al, 1996 dalam Suputra, 2005)

- a. Risiko yang termasuk *Unacceptable* dan *Undesirable* merupakan risiko yang tergolong *major/main risk* yang memerlukan penanganan dan perhatian khusus karena mempunyai dampak dan efek yang besar apabila tidak dikurangi atau bila perlu dihindari.
- b. Risiko yang termasuk *Acceptable* dan *Negligible* merupakan risiko dengan kategori *minor/minor risk* yang tidak mempunyai dampak/akibat yang berarti sehingga dapat diterima dan bahkan dapat diabaikan.

Tabel 2.5 *Qualitative risk assessment matrix*

Consequence (scale) Likelihood (scale)	Catastrophic / Sangat besar (5)	Critical / Besar (4)	Serious / Sedang (3)	Marginal / Kecil (2)	Negligible / Sangat Kecil (1)
Frequent / Sangat sering (5)	Unacceptable (25)	Unacceptabl e (20)	Unacceptable (15)	Unacceptable (10)	Unacceptable (5)
Probable / Sering (4)	Unacceptable (20)	Unacceptabl e (16)	Undesirable (12)	Undesirable (8)	Acceptable (4)
Occasional / Kadang- kadang (3)	Unacceptable (15)	Undesirable (12)	Undesirable (9)	Undesirable (6)	Acceptable (3)
Remote / Jarang (2)	Undesirable (10)	Undesirable (8)	Undesirable (6)	Acceptable (4)	Negligible (2)
Importable / Sangat jarang (1)	Undesirable (5)	Acceptable (4)	Acceptable (3)	Negligible (2)	Negligible (1)

(Sumber: Godfrey, 1996 yang dikutip oleh Mertada, 2021)

2.5.4 Kepemilikan Risiko

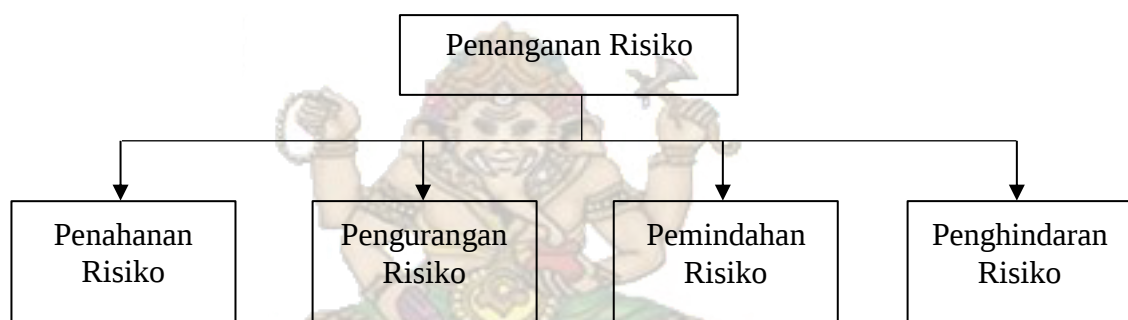
Kepemilikan risiko dilakukan setelah risiko diidentifikasi dan diklasifikasikan. Pemetaan ini didasarkan pada penilaian hubungan antara pihak-pihak yang terlibat dalam risiko. Kepemilikan tanggung jawab risiko (*ownership of risk*) dialokasikan dengan prinsip-prinsip yang telah dikembangkan oleh Flanagan dan Norman (1993) yang dikutip oleh Mertada (2021) diantaranya:

1. Pihak-pihak mana yang mempunyai kontrol terbaik terhadap kejadian yang menimbulkan risiko,
2. Pihak mana yang mampu menangani apabila risiko tersebut muncul,
3. Pihak mana yang mengambil tanggung jawab jika risiko tidak terkontrol,

4. Jika risiko diluar kontrol semua pihak, maka diasumsikan sebagai risiko bersama.

2.5.5 Penanganan Risiko (*Risk Mitigation*)

Penanganan risiko merupakan respon atau reaksi terhadap risiko yang diambil oleh setiap orang atau perusahaan dalam proses pengambilan keputusan, yang dipengaruhi oleh sikap risiko dari pengambil keputusan.



Gambar 2.9 Tanggapan risiko

(Sumber: Flanagan dan Norman, 1993 yang dikutip oleh Mertada, 2021)

Flanagan dan Norman (1993) yang dikutip oleh Mertada (2021) mengemukakan 4 (empat) hal yang dapat dilakukan dalam menangani risiko, yaitu:

1. Menahan risiko (*risk retention*)

Merupakan tindakan menahan atau menerima risiko karena dampak risiko tersebut masih dalam batas yang dapat diterima, dalam arti kata bahwa konsekuensi dari risiko masih dalam batas-batas yang dapat dipikul.

2. Mengurangi risiko (*risk reduction*)

Mengurangi risiko dilakukan dengan mempelajari secara mendalam risiko itu sendiri dan melakukan usaha-usaha pencegahan pada sumber risiko atau mengkombinasikan usaha agar risiko yang diterima tidak terjadi secara simultan. Dengan melakukan tindakan ini terkadang masih ada risiko sisa (*residual risk*) yang perlu dilakukan penilaian.

3. Memindahkan risiko (*risk transfer*)

Sikap pemindahan risiko dilakukan dengan cara memindahkan sebagian atau seluruhnya kepada pihak lain yang mempunyai kemampuan untuk memikul atau mengendalikan risiko yang diperkirakan akan terjadi.

4. Menghindari risiko (*risk avoidance*)

Merupakan tindakan menghindari kerugian dengan menghindari aktivitas dengan tingkat kerugian tinggi. Menghindari risiko dapat dilakukan dengan melakukan penolakan.

UNMAS DENPASAR

2.6 Restoran

Menurut Marsum (2005) dalam Made dkk. (2021) definisi restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamu, baik berupa kegiatan makan maupun minum. Restoran biasanya juga menyuguhkan daya tarik melalui menu masakan, hiburan maupun tampilan fisik bangunan.

Menurut Marsum (2005) dalam Aditama (2011), restoran dikelompokkan menjadi beberapa jenis menurut kegiatan dan makanan atau minuman yang disajikannya. Tabel jenis-jenis restoran dapat dilihat pada tabel 2.6



Tabel 2.6 Jenis-jenis restoran

No.	Jenis Restoran	Keterangan
1	<i>A'la carte restaurant</i>	Menu lengkap dan merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas.
2	<i>Table d'hotel</i>	Restoran dengan menu yang lengkap dan menyajikan setiap menu berurutan dari menu pembuka sampai penutup. Biasanya erat hubungannya dengan hotel.
3	<i>Coffee shop</i>	Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana santai tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menyuguhkan racikan kopi sebagai menu spesial di luar makan-makanan kecil atau makanan siap saji.
4	<i>Cafeteria</i>	Merupakan tempat makan dan minum yang terbatas menyajikan roti atau <i>sandwich</i> serta minuman-minuman ringan yang tidak beralkohol, biasanya erat hubungannya dengan kantor.
5	<i>Canteen</i>	Merupakan tempat makan dan minum yang menyajikan berbagai makan-makanan instan dengan harga yang terjangkau.
6	<i>Continental restaurant</i>	Restoran yang memberikan kebebasan bagi pengunjungnya untuk memilih bahkan mengiris makanan yang dipesannya sendiri.
7	<i>Carvery</i>	Merupakan restoran yang biasanya terdapat di motel kecil dan menyajikan makanan dan minuman sederhana.

No.	Jenis Restoran	Keterangan
8	<i>Discotheque</i>	Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana hingar bingar musik sebagai daya tariknya. Biasanya menyuguhkan makanan dan minuman cepat saji.
9	<i>Fish and chip shop</i>	Restoran yang menyajikan menu ikan dan keripik atau snack sebagai menu utama.
10	<i>Grill room</i>	Restoran dengan menu masakan panggang atau barbekyu sebagai menu andalan.
11	<i>Inn tavern</i>	Restoran kecil di pinggiran kota yang biasanya menyuguhkan makanan cepat saji dan minuman kopi.
12	<i>Pizzeria</i>	Restoran dengan menu pizza dan pasta sebagai menu utama.
13	<i>Creperie</i>	Restoran yang menyajikan berbagai menu <i>crepes</i> dan manisan.
14	<i>Pub</i>	Restoran yang menjual minuman beralkohol.
15	<i>Café</i>	Tempat untuk makan dan minum dengan sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana yang santai atau tidak resmi.
16	<i>Specialty restaurant</i>	Merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan disajikan dan biasanya memiliki citarasa berbeda dengan restoran lain.
17	<i>Terrace restaurant</i>	Merupakan tempat makan dan minum yang umumnya terletak diluar ruangan dan biasanya erat hubungannya dengan fasilitas hotel. Di Negara barat, <i>terrace restaurant</i> biasanya hanya buka saat musim panas saja.

No.	Jenis Restoran	Keterangan
18	<i>Gourmet restaurant</i>	Merupakan tempat untuk makan dan minum yang biasanya diperuntukan bagi orang-orang yang sangat mengerti akan citarasa sehingga banyak menyediakan makan makanan lezat dengan pelayanan yang megah dan harga yang mahal.
19	<i>Family restaurant</i>	Merupakan restoran sederhana untuk makan dan minum keluarga atau rombongan dengan harga yang tidak mahal serta menyuguhkan suasana nyaman dan santai.
20	<i>Main dining room</i>	Merupakan ruang makan besar atau restoran yang umumnya terdapat di hotel, penyajian makanan secara resmi, servis yang diberikan dapat menggunakan gaya Perancis maupun Rusia, sedangkan orang-orang yang datang pada umumnya juga menggunakan pakaian resmi formal.

(Sumber: Marsum, 2005 dalam Aditama, 2011)

2.7 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

2.7.1 Pengertian Populasi

Populasi adalah suatu kumpulan subjek, variabel, konsep atau fenomena (Morissan, 2012). Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek, subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek itu. Sebuah populasi dapat dibedakan sebagai berikut (Hendryadi, 2019):

1. Populasi terbatas atau populasi terhingga, yakni populasi yang memiliki batas kuantitatif secara jelas karena memiliki karakteristik yang terbatas.
2. Populasi tak terbatas atau populasi tak terhingga, yakni populasi yang tidak dapat ditemukan batas-batasnya, sehingga tidak dapat dinyatakan dalam bentuk jumlah secara kuantitatif.

2.7.2 Pengertian Sampel

Sampel merupakan himpunan bagian dari suatu populasi sebagai gambaran yang benar mengenai kelompok besarnya (Gulo, 2010). Pengambilannya dapat dilakukan oleh pihak peneliti secara langsung atau meminta tolong pada pihak pimpinan rakyat setempat. Secara sederhana sampel dapat diartikan sebagai bagian kecil dari objek penelitian yang dipilih oleh peneliti. Sehingga dari keseluruhan objek penelitian yang disebut dengan istilah “populasi” kemudian diambil beberapa saja objek yang kemudian disebut “sampel”.

Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif. Margono (2004) menyatakan bahwa sampel adalah sebagai bagian dari populasi, suatu penelitian timbul disebabkan hal berikut:

1. Peneliti bermaksud mereduksi objek penelitian sebagai akibat dari besarnya jumlah populasi, sehingga harus meneliti sebagian saja.
2. Peneliti bermaksud mengadakan generalisasi dari hasil-hasil penelitiannya, dalam arti menggunakan kesimpulan-kesimpulan kepada objek, gejala atau kejadian yang lebih luas.

2.7.3 Teknik *Sampling*

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti yang dianggap dapat mewakili pengamatan. Ukuran dan keragaman sampel menjadi penentu yang baik tidaknya sampel yang diambil. Morissan (2012) menyatakan bahwa teknik *sampling* merupakan bagian yang sangat penting dari semua penelitian. Teknik *sampling* pada umumnya terbagi atas dua, yaitu:

1. *Probability Sampling* adalah teknik *sampling* yang dilakukan dengan menggunakan panduan matematis berdasarkan teori kemungkinan (*probability theory*) dimana peluang setiap unit untuk terpilih sebagai sampel telah dapat diketahui (Morissan, 2012). Teknik sampel ini meliputi:

- a. Sampel acak sederhana

Menurut Morissan (2012) dinyatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

- b. Sampel acak sistematis

Morissan (2012) menyatakan penarikan sampel dengan cara ini adalah dengan menentukan suatu bilangan atau angka ke- n dimana setiap subjek atau individu ke- n pada populasi terpilih sebagai sampel. Cara menghitung n adalah dengan membagi jumlah anggota populasi dengan jumlah anggota sampel yang diinginkan.

c. Sampel stratifikasi

Morissan (2012) menyatakan bahwa metode ini digunakan untuk memperoleh suatu derajat keterwakilan yang lebih besar dengan cara mengurangi kesalahan sampel probabilitas.

d. Sampel klaster multi tahap

Teknik ini digunakan dalam situasi jika tidak mungkin atau tidak praktis melakukan pengumpulan data seluruh anggota populasi, sehingga dilakukan *sampling* awal dengan klaster diikuti dengan pemilihan anggota yang berada pada setiap klaster. Kesalahan *sampling* klaster walaupun dinilai lebih efisien dari segi biaya, namun harga yang harus dibayarkan untuk efisiensi ini adalah sampel yang kurang akurat (Morissan, 2012).

e. Stratifikasi sampel klaster multi tahap

Teknik *sampling* hampir serupa dengan sampel klaster multi tahap, namun terdapat penambahan teknik yang dikemukakan oleh Morissan (2012) yaitu dengan teknik stratifikasi sebagai upaya peneliti untuk memperbaiki sampel yang diperoleh. Teknik stratifikasi ini mirip dengan *sampling* satu tahap dimana anggota sampel dipilih dari daftar seluruh anggota populasi.

f. PPS *sampling*

Teknik *sampling* ini menghasilkan suatu skema *sampling* keseluruhan dimana setiap anggota atau elemen populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai sampel (Morissan, 2012).

g. Bobot *sampling*

Terkadang peneliti perlu memberikan bobot berbeda terhadap elemen atau anggota sampel tertentu. Proses memberikan bobot tertentu terhadap elemen sampel tertentu dinamakan dengan pembobotan (*weighting*) (Morissan, 2012).

2. *Non-probability Sampling* (Morissan, 2012) adalah teknik *sampling* yang tidak mengikuti panduan probabilitas matematis. Teknik ini dinilai sebagai metode yang paling unggul dalam memilih sampel karena sifatnya yang mewakili populasi dan hasil penelitian dapat digeneralisasi terhadap seluruh populasi. Teknik sampel ini meliputi:

a. Sampel tersedia

Sampel tersedia atau sering disebut sampel kenyamanan adalah kumpulan individu, elemen atau peristiwa yang sudah langsung tersedia dan dapat langsung digunakan untuk penelitian. Mereka yang terpilih sebagai sampel pada penelitian yang menggunakan sampel tersedia pada umumnya adalah orang-orang yang ditemui secara kebetulan oleh peneliti dan bersedia secara sukarela menjadi responden. Namun demikian, sampel ini dapat menimbulkan masalah karena memiliki tingkat kesalahan yang tidak diketahui (Morissan, 2012).

b. Sampel terpilih (*Purposive sample*)

Menurut Morissan (2012), teknik sampel ini mencakup responden, subjek atau elemen yang dipilih karena karakteristik atau kualitas tertentu dan mengabaikan mereka yang tidak memenuhi kriteria yang ditentukan,

dengan kata lain, sampel *purposive* adalah sampel yang dipilih berdasarkan suatu panduan tertentu.

c. Sampel kuota

Pada sampel kuota, individu atau responden dipilih untuk memenuhi suatu persentase yang sudah diketahui atau sudah ditentukan sebelumnya. Untuk melakukan penarikan sampel dengan menggunakan sampel kuota, peneliti harus mengawalinya dengan membuat suatu matriks atau tabel yang menjelaskan karakteristik dari populasi yang ingin diteliti (Morissan, 2012).

d. Sampel bola salju (*Snowball sampling*)

Metode sampel non-probabilitas lainnya disebut dengan sampel bola salju (*snowball sampling*) dimana peneliti secara acak menghubungi beberapa responden yang memenuhi kriteria dan kemudian meminta responden bersangkutan untuk merekomendasikan teman, keluarga atau kenalan yang mereka ketahui yang memenuhi kriteria untuk dijadikan sebagai responden penelitian. Istilah “bola salju” mengacu pada proses pengumpulan sampel dengan meminta responden yang diketahui keberadaannya untuk menunjukan calon responden lainnya (Morissan, 2012).

2.8 Kuesioner

Kuesioner atau angket merupakan suatu daftar pertanyaan atau pernyataan tentang topik tertentu yang diberikan kepada subjek, baik secara individual atau kelompok untuk mendapatkan informasi tertentu.

Dalam merancang kuesioner, peneliti memiliki sejumlah pilihan yang mencakup apakah kuesioner disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup atau pertanyaan terbuka. Dalam hal pertanyaan tertutup, responden diminta memilih suatu jawaban dari suatu daftar pertanyaan yang disediakan peneliti, sedangkan pertanyaan terbuka yaitu pertanyaan yang harus dijawab sendiri oleh responden (Morissan, 2012).

Menurut Morissan (2012), langkah-langkah yang dilakukan dalam menyusun dan mengelola kuesioner penelitian adalah:

1. Pendahuluan

Bagian pendahuluan kuesioner berisi penjelasan mengenai maksud dan tujuan dilakukan survei dan bersifat persuasif sehingga mampu mendorong responden untuk bersedia mengisi kuesioner. Bagian pendahuluan atau pengantar yang disusun secara baik biasanya mampu mendorong tingkat respon yang diberikan responden.

2. Format kuesioner

Menentukan format kuesioner merupakan hal penting yang tidak kalah pentingnya dengan merumuskan pertanyaan dalam kuesioner. Susunan kuesioner yang tidak baik dapat menyebabkan responden mengabaikan pertanyaan yang seharusnya dijawab, membingungkan responden mengenai jenis data yang diinginkan dan bahkan mendorong responden menolak mengisi kuesioner.

3. Pertanyaan kontingensi

Dalam menyusun kuesioner, seringkali suatu pertanyaan tertentu ternyata hanya relevan kepada responden tertentu dibandingkan dengan responden lainnya. Pertanyaan kontingensi yang disusun dengan baik akan membantu responden dalam memberikan jawaban karena responden tidak dipaksa untuk menjawab pertanyaan yang tidak relevan dengan diri responden.

4. Urutan pertanyaan

Bagaimana peneliti menyusun urutan pertanyaan pada kuesioner memberikan pengaruh kepada bagaimana responden memberikan jawaban. Jawaban terhadap pertanyaan yang muncul lebih dahulu dapat mempengaruhi jawaban terhadap pertanyaan yang muncul kemudian. Solusi terbaik mengatasi hal ini terletak pada sensitivitas peneliti terhadap masalah yang ditelitinya.

5. Instruksi

Setiap kuesioner, baik kuesioner yang harus diisi sendiri oleh responden atau kuesioner yang pengisiannya dilakukan oleh petugas survei, harus menyediakan instruksi yang jelas, baik kepada responden atau petugas wawancara, disertai penjelasan pendahuluan mengenai cara pengisiannya.

6. Uji coba kuesioner

Tidak peduli seberapa cermat peneliti merancang kuesioner sebagai instrumen pengumpulan datanya, biasanya selalu terdapat kesalahan (*error*) yang dapat berasal dari berbagai faktor. Cara untuk mencegah terjadinya kesalahan adalah dengan melakukan uji coba (*pretest*) terhadap kuesioner yang akan digunakan dalam penelitian, baik sebagian atau seluruhnya.

7. Kuesioner mandiri

Merupakan upaya mengujicobakan kuesioner kepada calon responden untuk mengetahui sejauh mana calon responden memahami isi kuesioner.

2.9 Uji Reliabilitas dan Uji Validitas

Suatu instrumen pengukuran misalnya kuesioner harus memiliki kedua kualitas ini jika ingin dikategorikan sebagai pengukuran yang bermanfaat. Setiap hasil pengukuran selalu mengandung elemen kesalahan di dalamnya. Kesalahan yang masuk ke dalam pengukuran dapat berasal dari berbagai sumber seperti ketidakjelasan dalam merumuskan pertanyaan pada kuesioner, kesalahan teknik yang dilakukan peneliti atau kesalahan responden ketika menjawab pertanyaan (Morissan, 2012). Berdasarkan hal tersebut maka diperlukan suatu pengujian terhadap instrumen pengukuran dalam suatu penelitian.

2.9.1 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indikator tingkat keandalan atau kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran. Suatu pengukuran dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Morissan, 2012). Suatu reliabilitas memiliki tiga komponen di dalamnya (Morissan, 2012):

1. Stabilitas, mengacu pada konsistensi hasil.
2. Konsistensi internal, merupakan pengujian terhadap setiap artikel (pertanyaan/pernyataan yang terdapat pada suatu instrumen pengukuran,

misalnya kuesioner) yang mana jawaban yang diberikan responden akan menghasilkan suatu skala tertentu.

3. Ekuivalensi , komponen ekuivalensi dari suatu pengujian reliabilitas (sering disebut “reliabilitas uji-silang” atau *cross-test reliability*) berfungsi menilai suatu korelasi relatif antara dua pengujian atau pengukuran yang parallel.

Alpha Cronbach merupakan salah satu koefisien reliabilitas yang paling sering digunakan. Skala pengukuran yang reliabel sebaiknya memiliki nilai *Alpha Cronbach* minimal 0,7 (Nunnally, 1998 dan Nunnally and Bernstein, 1994 yang dikutip oleh Ariesty, 2022). *Alpha Cronbach* dapat diinterpretasikan sebagai korelasi dari skala yang diamati (*observed scale*) dengan semua kemungkinan pengukuran skala lain yang mengukur hal yang sama dan menggunakan jumlah butir pertanyaan yang sama (Nunnally, 1998 dan Nunnally and Bernstein, 1994 yang dikutip oleh Ariesty, 2022).

Tabel 2.7 Tingkat keandalan Cronbach's Alpha

Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Tingkat Keandalan
0.0 – 0.20	Kurang andal
>0.20 – 0.40	Agak andal
>0.40 – 0.60	Cukup andal
>0.60 – 0.80	Andal
>0.80 – 1.00	Sangat Andal

(Sumber: Hair et.al., 2010 dalam Ariesty, 2022)

2.9.2. Uji Validitas

Uji validitas mengacu pada seberapa jauh suatu ukuran empiris cukup menggambarkan arti sebenarnya dari konsep yang tengah diteliti. Dengan kata lain, suatu instrumen pengukuran yang valid mengukur apa yang seharusnya diukur atau mengukur apa yang hendak kita ukur (Morissan, 2012).

Dalam pengujian validitas setelah data didapat dan ditabulasikan, maka pengujian validitas konstruksi dilakukan dengan analisis faktor yang mengkorelasikan antara skor item instrumen.

Dalam uji ini menggunakan prinsip mengkorelasikan atau menghubungkan masing-masing skor variabel X dengan skor total variabel Y. Dasar keputusan yang diambil adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai r hitung $>$ dari nilai r tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai r hitung $<$ dari nilai r tabel, maka kuesioner tersebut dinyatakan tidak valid.

Tabel nilai r *Product Moment* dapat dilihat pada tabel 2.8.

Tabel 2.8 Nilai-nilai r *Product Moment*

N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan		N	Taraf Signifikan	
	5%	1%		5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	27	0.381	0.487	55	0.266	0.345
4	0.950	0.990	28	0.374	0.478	60	0.254	0.330
5	0.878	0.959	29	0.367	0.470	65	0.244	0.317
6	0.811	0.917	30	0.361	0.463	70	0.235	0.306
7	0.754	0.874	31	0.355	0.456	75	0.227	0.296
8	0.707	0.834	32	0.349	0.449	80	0.220	0.286
9	0.666	0.798	33	0.344	0.442	85	0.213	0.278
10	0.632	0.765	34	0.339	0.436	90	0.207	0.270
11	0.602	0.735	35	0.344	0.430	95	0.202	0.263
12	0.576	0.708	36	0.329	0.424	100	0.195	0.256
13	0.553	0.684	37	0.325	0.418	125	0.176	0.230
14	0.532	0.661	38	0.320	0.413	150	0.159	0.210
15	0.514	0.641	39	0.316	0.408	175	0.148	0.194
16	0.497	0.623	40	0.312	0.403	200	0.138	0.181
17	0.482	0.606	41	0.308	0.398	300	0.113	0.148
18	0.468	0.590	42	0.304	0.393	400	0.098	0.128
19	0.456	0.575	43	0.301	0.389	500	0.088	0.115
20	0.444	0.561	44	0.297	0.384	600	0.080	0.105
21	0.433	0.549	45	0.294	0.380	700	0.074	0.097
22	0.423	0.537	46	0.291	0.376	800	0.070	0.091
23	0.413	0.526	47	0.288	0.372	900	0.065	0.086
24	0.404	0.515	48	0.284	0.368	1000	0.062	0.081
25	0.396	0.505	49	0.281	0.364			
26	0.388	0.496	50	0.279	0.361			

(Sumber: Paul G. Hoel et al, 1960 yang dikutip oleh Putra, 2022)

2.10 SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*)

SPSS atau *Statistical Product and Service Solution* merupakan program aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik menggunakan komputer. Kelebihan program ini pengguna dapat melakukan semua perhitungan statistik dari yang sederhana sampai yang rumit, yang membutuhkan waktu lebih lama apabila dilakukan secara manual. Tugas pengguna hanyalah mendesain variabel yang akan dianalisis, memasukan data dan melakukan perhitungan dengan menggunakan tahapan yang ada pada menu yang tersedia. Saat perhitungan selesai, tugas pengguna adalah menginterpretasikan angka yang dihasilkan oleh SPSS. Proses interpretasi ini jauh lebih penting dari sekedar memasukan angka dan menghitung. Dalam melakukan penafsiran, pengguna harus dibekali dengan pengertian statistik dan metodologi penelitian. SPSS dikenal sebagai aplikasi pengolah data statistik paling populer dan banyak digunakan dalam berbagai bidang. SPSS memiliki kemampuan lengkap dalam menjawab kebutuhan pengolahan dan analisis data statistik. Fleksibilitas data pun didukung penuh dengan integrasi format data untuk aplikasi lain seperti *Excel*, *Word*, *Power Interface* dan *PDF*.