

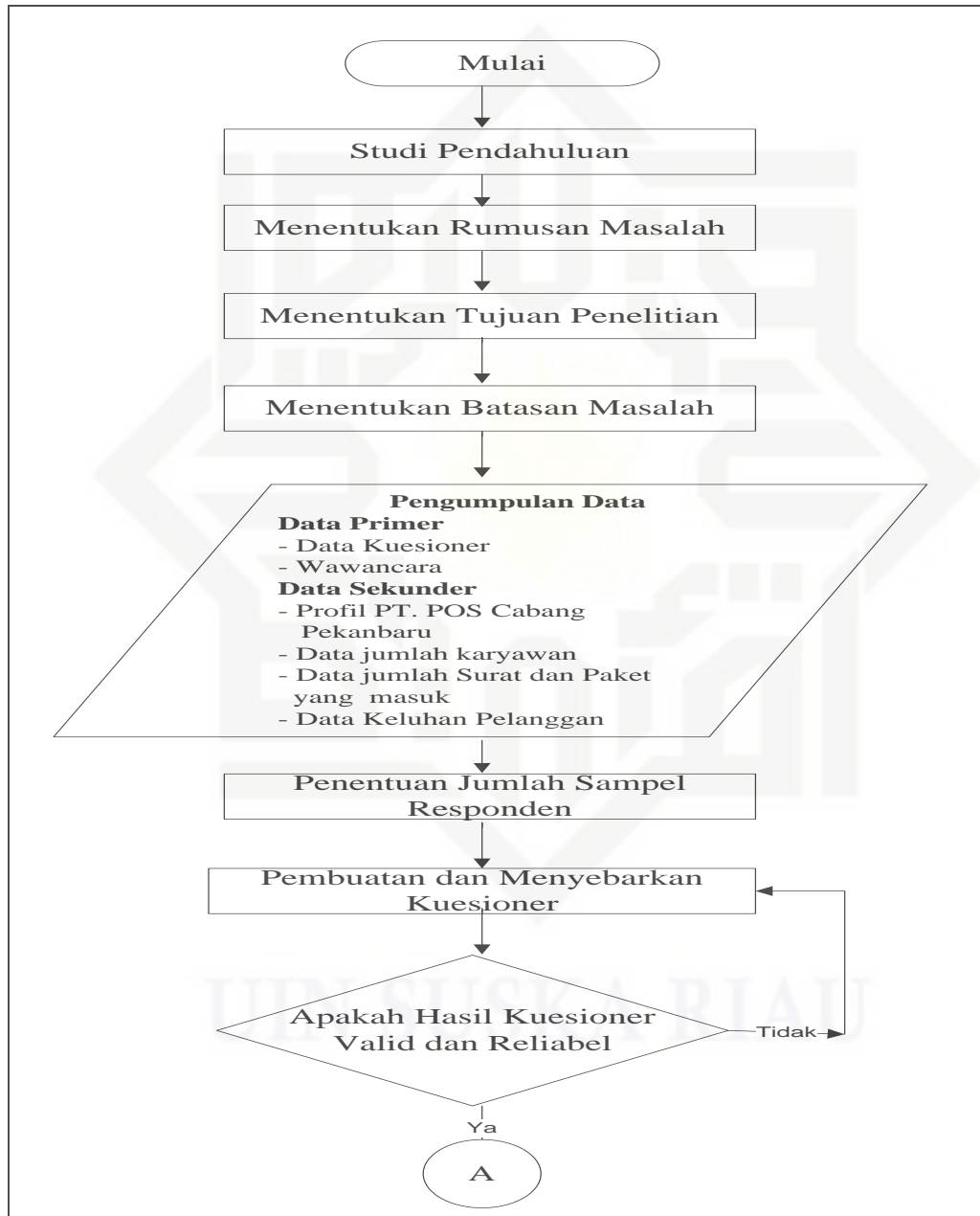


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tahapan Penelitian

Secara garis besar langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini dapat dilihat dari *flow chart* di bawah ini:



Gambar 3.1 *Flow Chart* Metodologi Penelitian

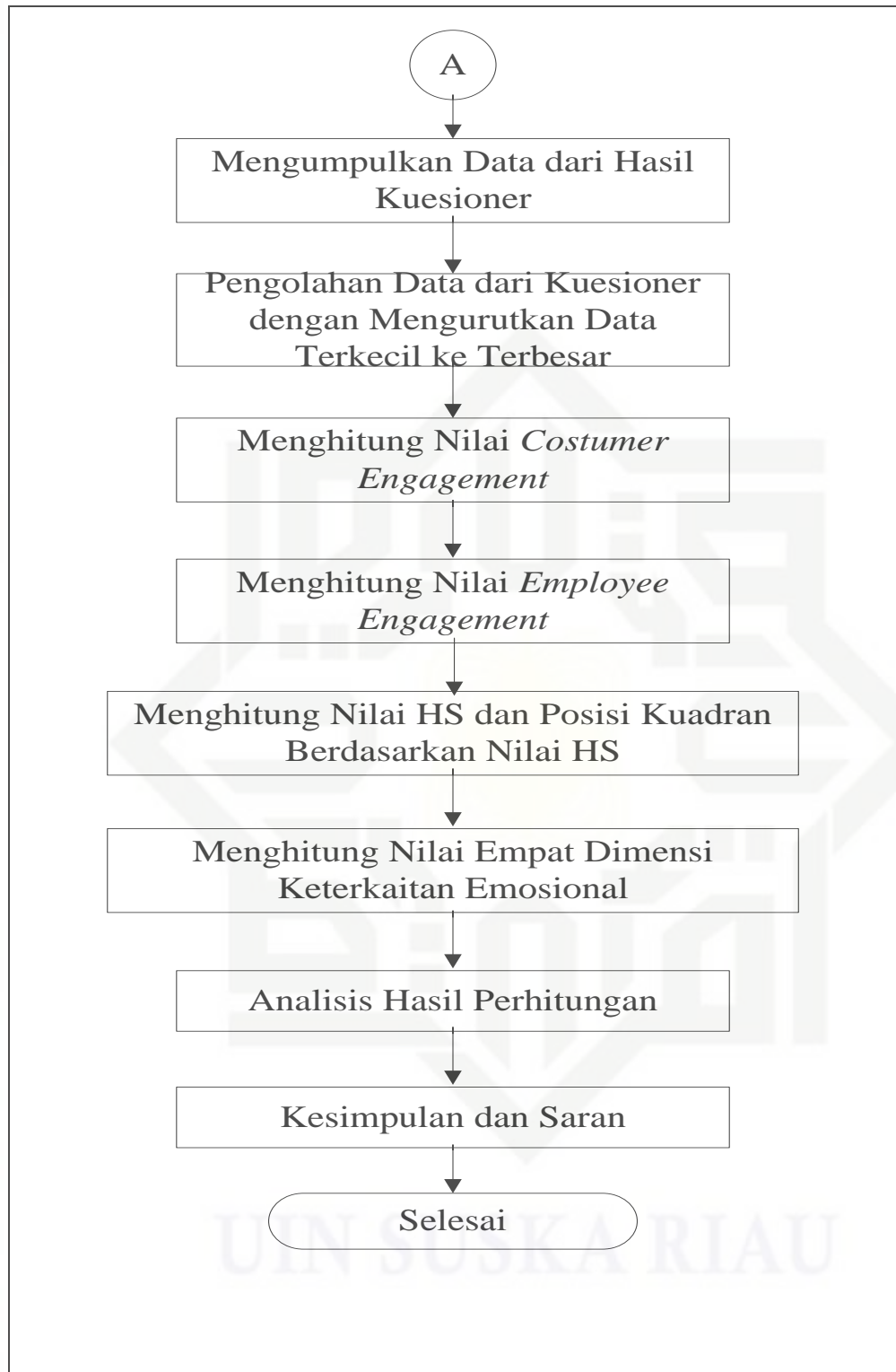
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.1 *Flow Chart* Metodologi Penelitian (Lanjutan)



3.2 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan yang dilakukan di PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru yang bertujuan untuk mengetahui lebih detail tentang informasi-informasi yang diperlukan untuk menentukan variabel penelitian dan untuk mengetahui permasalahan yang akan diteliti lebih lanjut. Adapun cara melakukan *survey* pendahuluan adalah:

1. Pengenalan terhadap perusahaan sebagai tahap awal perizinan dalam melakukan penelitian di PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru.
2. Melakukan wawancara terhadap pimpinan perusahaan yang ada di Pekanbaru tentang sejauh mana pelaksanaan pelayanan yang terhadap pelanggan dan sejarah singkat yang dilalui oleh perusahaan.
3. Mencari data dari perusahaan dengan cara melakukan *survey* dan mencari informasi sebanyak-banyaknya, sehingga didapatkan data mentah yang di butuhkan untuk diolah.

3.3 Perumusan Masalah

Jika studi pendahuluan sudah dilakukan dan menemukan permasalahan selanjutnya dilakukan perumusan masalah, dimana pada penelitian ini yang menjadi permasalahan adalah bagaimanakah tingkat kepuasan pelanggan dan karyawan pada PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru berdasarkan metode *Human Sigma* dan menganalisis Empat Dimensi Ikatan Emosional kepuasan pelanggan dan karyawan.

3.4 Penetapan Tujuan

Dalam sebuah penelitian, penetapan tujuan adalah hal yang penting untuk mengetahui dan menjawab permasalahan yang ada. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui nilai *human sigma* yang kemudian hasil pengukuran tersebut di plotkan ke dalam kuadran *human sigma* sesuai posisinya guna memastikan tingkat kepuasan karyawan dan pelanggan terhadap perusahaan dan menentukan tingkat emosional *employee engagement* dan *customer engagement* yang terjalin selama ini berdasarkan empat dimensi keterkaitan emosionalnya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.5 Pengumpulan Data

Untuk menghasilkan penelitian yang ilmiah dan bisa dipertanggung jawabkan, data merupakan hal yang sangat signifikan. Oleh sebab itu data yang dikumpulkan haruslah benar-benar riil dan bukan rekayasa. Data juga merupakan fakta-fakta ataupun angka-angka. Pada penelitian ini, data - data didapat melalui beberapa metode yang nantinya akan membentuk suatu kumpulan data konkrit dan siap untuk diolah sesuai dengan tahap pengujian yang akan dilakukan.

1. Data Primer

Data primer yaitu data atau informasi yang langsung di peroleh dari sumbernya melalui pengamatan dan pencatatan langsung di lokasi penelitian. Pengumpulan data ini dilakukan di PT. Pos Indonesia Cabang Pekanbaru dengan cara wawancara dengan pelanggan dan karyawan kemudian menyebarkan kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder ini merupakan data yang secara tidak langsung memberikan informasi kepada pengumpul data seperti melalui dokumen. Data sekunder yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah data yang berhubungan dengan data jumlah karyawan, profil perusahaan, jumlah surat pos dan paket pos yang masuk setiap bulan dan/atau tahunnya.

3.6 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Untuk menentukan jumlah sampel responden, hal yang harus diperhatikan adalah jumlah populasi dari pelanggan dan karyawan. Untuk populasi karyawan (dalam hal ini adalah karyawan dari departemen operasional, yaitu karyawan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan kantor pos dan para kurir) berdasarkan data yang peneliti dapatkan terdapat 56 karyawan, sedangkan populasi pelanggan belum diketahui berapa jumlahnya.



2. Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan dijadikan responden dalam penelitian. Karena dalam penelitian ini jumlah populasi untuk pelanggan tidak diketahui, maka peneliti mengambil sampel acak dengan sesuai kriteria yaitu pelanggan yang melakukan pengiriman surat dan paket barang.

Kemudian pedoman untuk penentuan besarnya ukuran sampel untuk penelitian ini, peneliti mengambil penarikan sampel SEM, yaitu pada penelitian ini melibatkan sebanyak 12 indikator pertanyaan, sehingga merujuk dari salah satu aturan menggunakan penarikan sampel SEM indikator pertanyaan dikali 5 hingga 10, maka peneliti mendapatkan 11 x 10 yaitu sebesar 110 sampel yang digunakan untuk pelanggan, sedangkan jumlah sampel untuk kuesioner karyawan sebanyak 56 dikarenakan jumlah sampelnya tidak terlalu banyak maka peneliti mengambil sampel karyawan semuanya yang dibidang operasional pelayanan dan kurir guna supaya penelitian ini bisa menjadi lebih akurat datanya.

3.7 Penyebaran Kuesioner

Adapun data atribut kuesioner yang digunakan sebagai pengukuran terhadap persepsi konsumen dan karyawan berdasarkan dimensi-dimensinya sebagai berikut:

1. Kuesioner Pelanggan

Tabel 3.1 Dimensi dan Atribut Pada Kuesioner Pelanggan

No.	Dimensi	Atribut
1.	<i>Confidence</i>	a. Secara keseluruhan, saya puas terhadap pelayanan dari kantor pos ini.
		b. Saya akan senantiasa menggunakan layanan kantor pos ini.
		c. Saya akan merekomendasikan kantor pos ini kepada orang lain.
		d. Layanan kantor pos ini adalah pelayanan yang dapat dipercaya.
		e. Kantor pos ini pelayanannya adalah pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan yaitu “tepat waktu dan setiap saat”.
2.	<i>Integrity</i>	a. Kantor pos ini selalu memperlakukan saya dengan baik.
		b. Apabila hendak mengirimkan paket baik itu barang maupun surat, kantor pos ini selalu saya andalkan sebab selalu memberikan kepuasan kepada saya.
3.	<i>Pride</i>	a. Saya sangat bangga menggunakan jasa pengiriman kantor pos ini.
		b. Kantor pos ini selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan.
4.	<i>Passion</i>	a. Pelayanan kantor pos ini adalah kantor pelayanan jasa yang sempurna bagi saya
		b. Saya tidak dapat membayangkan sekiranya kantor pos ini tidak ada.



2. Kuesioner Karyawan

Tabel 3.2 Dimensi dan Atribut Pada Kuesioner Pelanggan

No.	Dimensi	Atribut
1.	<i>What Do I Get</i>	a. Saya mengetahui apa yang diharapkan dari saya terhadap pekerjaan ini.
		b. Saya memiliki apa saja yang saya perlukan (semua fasilitas) untuk melakukan pekerjaan saya dengan benar.
2.	<i>What Do I Give</i>	a. Saat bekerja, saya memiliki kesempatan untuk melakukan hal yang terbaik setiap harinya.
		b. Dalam tujuh hari terakhir, saya mendapat pujian atau apresiasi atas hasil kerja saya dari atasan.
		c. Atasan saya terlihat sangat memperhatikan saya sebagai bawahan
		d. Atasan dan teman-teman saya selalu mendorong saya untuk senantiasa lebih maju lagi
3.	<i>Do I Belong</i>	a. Saat bekerja, pendapat saya selalu diperhitungkan oleh atasan dan rekan kerja saya.
		b. Tujuan perusahaan ini sudah jelas dan membuat saya merasa bahwa pekerjaan saya sangat penting dan dibutuhkan.
		c. Teman-teman saya memiliki komitmen yang kuat untuk memberikan yang terbaik untuk perusahaan ini.
		d. Saya memiliki teman-teman terbaik dalam pekerjaan
4.	<i>How Can We Grow</i>	a. Dalam enam bulan terakhir ini, atasan saya telah menyatakan bahwa saya memiliki kemajuan yang positif dalam pekerjaan ini.
		b. Dalam setahun belakangan ini, saya memiliki kesempatan untuk belajar dan berkembang.

3.8 Uji Validitas

Sebelum melakukan pengolahan data atau menghitung nilai *human sigma*, maka harus diketahui terlebih dahulu apakah data yang di dapatkan sudah *valid* atau belum. Validitas adalah derajat ketepatan antara data yang terdapat di lapangan dan data yang dilaporkan oleh peneliti (Hartono, 2010).

3.8.1 Uji Validitas Data Kuisisioner Pelanggan Berdasarkan Dimensinya

Berikut dibawah ini adalah rekap data uji validitas terhadap 30 sampel pendahuluan dari kuisisioner pelanggan dimana jika $r_{hitung} > r_{table}$, maka data dinyatakan valid.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.3 Rekap Data Perbandingan Nilai r_{hitung} dan r_{tabel} Pelanggan

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	0,666	0,602	Valid
2.	0,670	0,602	Valid
3.	0,704	0,602	Valid
4.	0,751	0,602	Valid
5.	0,623	0,602	Valid
6.	0,800	0,602	Valid
7.	0,794	0,602	Valid
8.	0,687	0,602	Valid
9.	0,726	0,602	Valid
10.	0,649	0,602	Valid
11.	0,611	0,602	Valid

3.8.2 Uji Validitas Data Kuisiner Karyawan Berdasarkan Dimensinya

Berikut dibawah ini adalah rekap data uji validitas dari kuisiner karyawan dimana jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data dinyatakan valid.

Tabel 3.4 Rekap Data Perbandingan Uji Validitas Nilai r_{hitung} dan r_{tabel} Karyawan

No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan	No	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
1.	0,609	0,576	Valid	7.	0,666	0,576	Valid
2.	0,601	0,576	Valid	8.	0,636	0,576	Valid
3.	0,629	0,576	Valid	9.	0,719	0,576	Valid
4.	0,719	0,576	Valid	10.	0,628	0,576	Valid
5.	0,648	0,576	Valid	11.	0,583	0,576	Valid
6.	0,681	0,576	Valid	12.	0,597	0,576	Valid

3.9 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dianggap valid. Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama maka alat ukur tersebut reliabel. Dengan kata lain



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur untuk mengukur gejala yang sama. Jika data yang didapatkan belum *valid* dan *reliable* maka perlu dilakukan pengamatan lagi hingga data yang dibutuhkan dinyatakan *valid* dan *reliable* berdasarkan perhitungan uji validitas dan reliabilitas data (Hartono, 2010).

3.9.1 Uji Reliabilitas Data Kuisisioner Pelanggan Berdasarkan Dimensinya

Adapun keseluruhan hasil uji reliabilitas pada dimensi kuisisioner pelanggan adalah:

Tabel 3.5 Keseluruhan Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Pelanggan

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.921	11

3.9.2 Uji Reliabilitas Data Kuisisioner Karyawan Berdasarkan Dimensinya

Adapun keseluruhan hasil uji reliabilitas pada dimensi kuisisioner karyawan adalah:

Tabel 3.6 Keseluruhan Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner Karyawan

Case Processing Summary		
	N	%
Valid	30	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	12

3.10 Pengolahan Data

Pengolahan data adalah tahap yang paling penting. Dalam pengolahan data yang akan dilakukan adalah:

1. Menghitung nilai *employee engegement*
2. Menghitung nilai *costumer engegement*
3. Menghitung nilai *human sigma* dan meletakkan posisi nilai *human sigma* pada empat kuadran dan enam kuadrannya sehingga dapat di ketahui tingkat kepuasan dari pelanggan dan karyawan pada empat kuadrannya apakah optimal, optimal sebagian atau tidak optimal, dan pada enam kuadrannya apakah koefisien keuangan dari perusahaan termasuk baik.
4. Menghitung empat dimensi keterkaitan emosional pelanggan dan karyawan terhadap perusahaan. Adapun empat dimensi tersebut adalah *Confidence*, *Integrity*, *Pride* dan *Passion* (untuk pelanggan), *What Do I Give*, *What Do I Get*, *Do I Belong*, *How Can We Grow* (untuk karyawan).

3.11 Analisa

Pada tahapan ini, semua hasil dari bab pengumpulan dan pengolahan data yang ada akan di analisa.

3.12 Kesimpulan dan Saran

Tahap kesimpulan dan saran merupakan tahap paling akhir dalam penelitian, kesimpulan merupakan jawaban dari tujuan yang ingin diketahui terhadap permasalahan yang diangkat. Sedangkan saran merupakan masukan kepada pihak perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada.