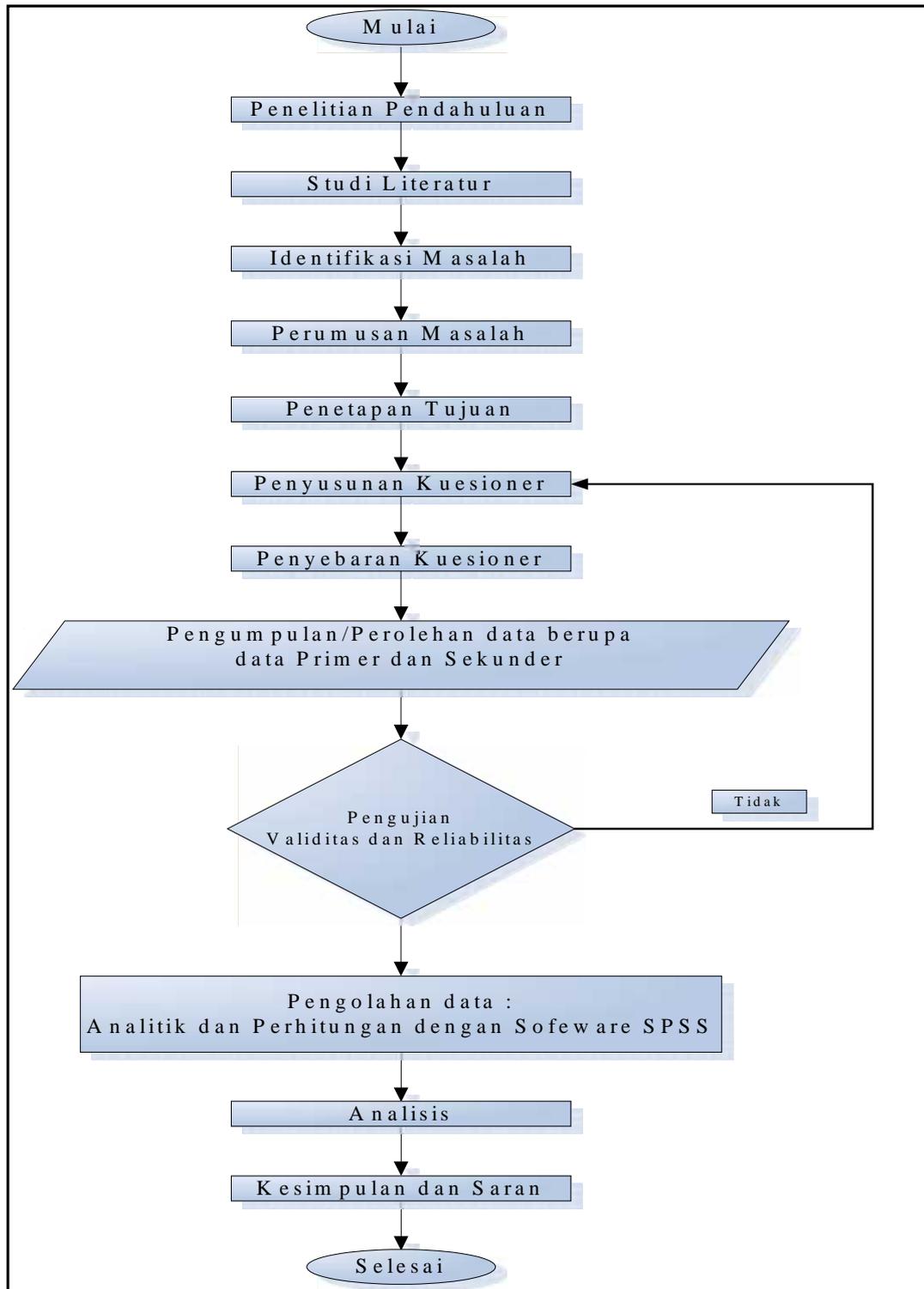


BAB III METODOLOGI PENELITIAN



Gambar 3.1 *Flow Chart* Tahap Penelitian

Metodologi penelitian bertujuan untuk memaparkan sistematika tahapan penelitian dari awal proses penelitian sampai akhir penelitian. Metodologi digunakan untuk mengarahkan dan mempermudah proses analisis dalam mencari solusi dalam memecahkan masalah, merancang manajemen penelitian secara baik serta untuk menentukan kualitas dari suatu penelitian. Setiap tahapan dalam metodologi merupakan bagian yang menentukan tahapan selanjutnya sehingga harus dilakukan dengan cermat.

3.1 Penelitian Pendahuluan

Penelitian pendahuluan dilakukan dengan mengadakan survey langsung ke perusahaan dan meninjau langsung fenomena kegiatan langsung di perusahaan, perusahaan yang dituju yakni Perseroan Terbatas (PT) Cakra Garda Nusantara yang berada di Duri Provinsi Riau. Pengamatan dilakukan untuk memperoleh informasi-informasi tentang keadaan perusahaan, sehingga dapat mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan. Informasi diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara dengan pihak perusahaan.

3.2 Studi Literatur

Untuk melakukan persiapan penelitian, diperlukan teori-teori dan konsep yang dapat memperkuat penyelesaian permasalahan yang diangkat pada laporan. Studi literatur sangat diperlukan dalam melakukan persiapan penelitian untuk mendapatkan teori dan konsep tersebut, yaitu penelitian tentang "Analisis Kepuasan Perusahaan terhadap kualitas pelayanan security dengan Metode Customer Satisfaction Index (CSI) dan *Importance- Performance Analisis* (Peta Kuadran)

3.3 Identifikasi Masalah

Setelah melakukan penelitian pendahuluan dan studi literatur serta didukung dengan konsep dan berbagai referensi yang relevan, maka peneliti. Dari hasil penelitian pendahuluan yang dilakukan melalui wawancara kepada beberapa responden diperoleh bahwa adanya keluhan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan security terhadap perusahaan. Untuk itu perlu dilakukan penelitian

tentang tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan perusahaan terhadap kualitas pelayanan security, sehingga diperoleh penilaian kinerja berdasarkan suara konsumen sebagai dasar menentukan keputusan atau langkah-langkah dalam meningkatkan kepuasan perusahaan.

3.4 Perumusan Masalah

Setelah masalah yang akan diteliti ditentukan, dan supaya masalah dapat terjawab secara akurat, maka masalah yang akan diteliti perlu dirumuskan secara spesifik. Adapun rumusan masalah yang akan diteliti yaitu “Bagaimana kepuasan perusahaan terhadap kualitas pelayanan security PT Cakra Garda Nusantara di PT Rifansi Dwi Putra”.

3.5 Penetapan Tujuan

Setelah melalui beberapa tahapan penelitian sebelumnya, langkah selanjutnya adalah menentukan tujuan penelitian. Tujuan penelitian ini menjelaskan tentang beberapa hal yang menjadi tujuan dari penelitian yang akan dilakukan. Penetapan tujuan penelitian sangat diperlukan dalam upaya menjawab permasalahan yang dihadapi.

3.6 Penyusunan Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan.

Penyusunan keosioner dilakukan untuk memilih pertanyaan-pertanyaan yang akan disajikan dalam kuesioner agar pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden mudah dingerti dan tidak bertele-tele. Pada pembuatan kuesioner juga harus dilihat sesuai dengan apa yang kita teliti. Adapun tahapan pembuatan kuesioner adalah sebagai berikut :

- a. Penetapan variabel
- b. Penjabaran ke dalam atribut
- c. Skala penilaian kuesioner
- d. Susunan kuesioner

a. Penetapan Variabel

Dalam Penetapan variabel untuk membuat kuesioner maka peneliti mengacu kepada pendapat Parasuraman, Zeithaml dan Berry. Dimana variabel yang digunakan dalam kuesioner berdasarkan atas lima dimensi jasa. Adapun lima dimensi tersebut adalah sebagai berikut :

1. *Reliability* (keandalan), untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memberikan jasa yang tepat dan dapat diandalkan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan cepat.
3. *Assurance* (jaminan), untuk mengukur kemampuan dan kesopanan karyawan serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan.
4. *Emphaty* (empati), untuk mengukur pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen serta perhatian yang diberikan oleh karyawan.
5. *Tangible* (kasat mata), untuk mengukur penampilan fisik, peralatan, karyawan serta sarana komunikasi.

b. Penjabaran Atribut

Berdasarkan lima dimensi kualitas jasa di atas, kuesioner dikembangkan menjadi atribut-atribut pertanyaan. Adapun atribut-atribut tersebut sebagai berikut:

i. *Reliability* (Keandalan)

1. Kemampuan memberikan pelayanan keamanan terbaik pada perusahaan
2. Kemampuan dalam memberikan informasi yang jelas
3. Ketepatan dalam masuk kerja.

ii. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

1. Kecepatan dan kesiapan security dalam penjagaan
2. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan perusahaan
3. Kecepatan dalam merespon kondisi darurat di dalam lingkungan kerja

4. Kecepatan dalam merespon keluhan dan permasalahan perusahaan
5. Security selalu menunjukkan rasa percaya diri dan sikap siap melayani/membantu perusahaan

iii. Assurance (Jaminan)

1. Keramahan dan kesopanan security dalam melayani keinginan perusahaan
2. Kemampuan security dalam melaksanakan pekerjaan
3. Keamanan dan kenyamanan pada saat berada di perusahaan
4. Keterampilan security dalam menangani keadaan darurat

iv. Emphaty (Empati)

1. Kemampuan security memberikan informasi kepada perusahaan dengan bahasa yang mudah dimengerti
2. Kesiediaan security untuk menghargai dan melayani serta mengutamakan kebutuhan perusahaan
3. Kejujuran dan kesabaran security dalam memberikan pelayanan
4. Pengetahuan security dalam melaksanakan tugasnya.

v. Tangible (Kasat Mata/Nyata)

1. Kerapian berpakaian security.
2. Kebersihan posko security.
3. Ketersediaan alat untuk menginformasikan keamanan Lingkungan kerja

Untuk daftar atribut-atribut pertanyaan kuesioner di atas diadopsi dari sumber buku "*Measuring Customer Satisfaction*" karangan Freddy Rangkuti tahun 2003, dimana pertanyaan tersebut dikembangkan lagi sesuai dengan penelitian ini. Untuk lebih jelas penjabaran atribut-atribut dapat dilihat pada lembar lampiran A.

c. Skala Penilaian Kuesioner

Daftar pertanyaan kuesioner mencakup dua indikator yaitu pertanyaan terhadap indikator tingkat kepentingan dan kepuasan. Pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini merupakan pertanyaan tertutup, dimana kategori yang digunakan oleh skala *likert* berupa analisis tingkat kepentingan dan kepuasan dengan lima kategori sebagai berikut (Istijanto, 2006) :

Tabel 3.1 Kategori Jawaban Menurut Skala untuk Item Kepentingan

Kategori	Skala
Sangat penting	5
Penting	4
Ragu-ragu	3
Tidak penting	2
Sangat tidak penting	1

Sumber : Istijanto (2006)

Tabel 3.2 Kategori Jawaban Menurut Skala untuk Item Kinerja

Kategori	Skala
Sangat puas	5
Puas	4
Ragu-ragu	3
Tidak puas	2
Sangat tidak puas	1

Sumber : Istijanto (2006)

Untuk pertanyaan mengenai demografi responden, skala yang digunakan adalah skala Nominal. Skala nominal merupakan skala yang digunakan untuk memberi label, simbol, lambang atau nama suatu kategori (Istijanto, 2006). Salah satu contoh skala nominal untuk pertanyaan dalam kuesioner :

- Jenis kelamin Anda (silahkan beri tanda ✓)
 Pria Wanita

d. Susunan Kuesioner

Pada penyusunan kuesioner dalam penelitian ini memiliki tiga komponen utama, dimana komponen tersebut dapat mewakili pertanyaan yang diharapkan dapat menjawab tujuan yang ingin dicapai. Komponen bagian dari kuesioner dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.3 Bagian dari Komponen Kuesioner

No	Komponen	Bagian Pertanyaan
1.	Demografi Responden	I
2.	Tingkat Kepentingan	II
3.	Tingkat Kinerja	III

3.7 Penyebaran Kuesioner

Sebelum dilakukan penyebaran kuesioner, penulis terlebih dahulu melakukan tes kuesioner, dengan menyebarkan 20 kuesioner. Hal ini dilakukan agar kuesioner yang akan disebar sesuai dengan data yang ingin diperoleh dari lapangan dan sekaligus juga untuk menguji keandalan dari kuisisioner yang akan digunakan dalam penelitian, selanjutnya melakukan penyebaran kuesioner yang harus sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan penulis untuk menganalisa data kuesioner. Adapun pengujian keandalan dari kuisisioner yang akan di gunakan dalam penelitian dapat di lihat pada Lampiran B. Pengujian ini meliputi Uji validitas dan Uji Reabilitas.

3.8 Pengumpulan Data

Agar dalam pelaksanaan penelitian dapat dijalankan dengan mudah serta sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dicapai, maka diperlukan langkah pemecahan yang baik dan pada pemecahan masalah tersebut dibutuhkan data-data pendukung. Data merupakan salah satu komponen penelitian yang penting, data yang akan digunakan dalam riset haruslah data yang akurat karena data yang tidak akurat akan menghasilkan informasi yang salah. Dalam penelitian ini data yang dibutuhkan adalah data primer dan data sekunder.

1. Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah tanggapan atau jawaban responden terhadap kuesioner dan observasi. Dimana hal-hal yang diamati melalui kuesioner adalah faktor demografi responden, tingkat kepentingan dan penilaian kinerja terhadap kualitas pelayanan security. Dalam kuesioner, atribut-atribut yang ditanyakan kepada perusahaan harus valid dan reliable.

2. Sekunder

Data sekunder yaitu data yang didapatkan dengan mempelajari literatur yang berhubungan dengan penelitian dan dokumen-dokumen perusahaan. Data-data ini berisi tentang petunjuk dalam pelaksanaan penelitian dan semua informasi yang berguna dalam penyusunan laporan. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini adalah jumlah pegawai perusahaan sebagai populasi.

a. Penentuan Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan suatu himpunan unit yang biasanya berupa orang, objek, transaksi atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya (Kuncoro, 2009). Dalam penelitian ini populasi yang dimaksudkan adalah seluruh pegawai PT.Rifansi Dwi Putra. Adapun jumlah pegawai adalah 174 pegawai.

2. Penentuan Jumlah Sampel

Besarnya anggota sampel harus dihitung berdasarkan teknik-teknik tertentu agar kesimpulan yang berlaku untuk populasi dapat dipertanggung jawabkan.

Agar sampel pada penelitian ini dapat mewakili populasi maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots \dots \dots 3.1$$

Keterangan :

- n = Jumlah sampel
- N = Jumlah populasi

e = Persentase kelonggaran ketidaktelitian (presisi) karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir

Dalam penelitian ini diketahui banyaknya pegawai PT Rifansi Dwi putra adalah 174 pegawai, dan nilai “e” ditetapkan sebesar 10 % (0,1). Dengan menggunakan rumus tersebut diatas maka diketahui jumlah sampel (n) adalah :

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{174}{1+174(0.1)^2}$$

$$n = \frac{174}{1+1,74}$$

$$n = 63,50 \text{ sampel}$$

$$n = 64 \text{ Sampel}$$

3.9 Pengolahan Data

Setelah kuesioner selesai disebar, maka langkah selanjutnya adalah pengolahan data menggunakan software SPSS dengan menganalisa beberapa indikator mengenai kepuasan perusahaan terhadap kualitas pelayanan security di PT. Rifansi Dwi Putra. Pengolahan data dalam penelitian ini meliputi tahapan sebagai berikut :

1. Pemeriksaan

Setelah data terkumpul, maka perlu dilakukan pemeriksaan kelengkapan kuesioner isi atau jawaban responden terhadap pertanyaan yang diberikan.

2. Data direkap dengan menggunakan EXCEL

Jika jawaban responden sudah terkumpul dan diperiksa kelengkapannya maka dilakukan rekapitulasi data, dimana dalam hal ini digunakan bantuan EXCEL.

3. Pengolahan data dengan menggunakan program SPSS

Dengan menggunakan program SPSS ini data diolah untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan perusahaan secara keseluruhan (pegawai perusahaan yang mengisi kuesioner).

4. Pengolahan data dengan menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI) dan *Importance- Performance Analisis* (Peta Kuadran).

3.10 Analisa

Setelah dilakukan pengolahan data, dalam tahap ini dilakukan analisa terhadap hasil dari pengolahan data yang agar pokok permasalahan dan pengaruh pelatihan dapat dipaparkan dengan jelas.

3.11 Penutup

Langkah terakhir yang dilakukan adalah penarikan kesimpulan dan pemberian saran. Kesimpulan yang diambil berisikan poin-poin yang menjawab tujuan penelitian. Sedangkan saran berisikan rekomendasi mengenai apa-apa yang dapat dilakukan untuk menutupi kekurangan yang terjadi, apabila tujuan belum sepenuhnya tercapai atau untuk menyempurnakan hasil yang ingin dicapai. Saran yang diberikan diharapkan bersifat membangun untuk tahap perbaikan selanjutnya.