

BAB III

Metode Penelitian

3.1 Lokasi Penelitian

Program beras untuk keluarga miskin (raskin) merupakan salah satu upaya pemerintah untuk membantu penyediaan sebagian kebutuhan pangan pokok keluarga miskin. Program beras untuk keluarga miskin (raskin) yang semula disebut Operasi Pasar Khusus (OPK) yang bertujuan untuk mengurangi beban pengeluaran keluarga miskin. Melalui program raskin diharapkan berdampak secara langsung terhadap peningkatan kesejahteraan dan ketahanan pangan keluarga miskin. Hal ini secara tidak langsung berdampak pada perbaikan gizi, peningkatan kesehatan, pendidikan dan produktivitas keluarga miskin.

Tujuan program raskin adalah memberikan bantuan beras bersubsidi kepada keluarga miskin untuk memenuhi sebagian kebutuhan pangannya dengan jumlah dan harga tertentu, dalam rangka meningkatkan ketahanan pangan rumah tangga.

Satuan Tugas Raskin adalah unit kerja yang dibentuk Kepala Divisi Regional/ Kepala Sub Divisi Regional/ Kepala Kantor Logistik(Kadivreg/kasubdivreg/Kakanlog) Perum Bulog yang bertugas mengangkut dan menyerahkan beras kepada pelaksana distribusi. Satgas diketuai oleh pegawai Perum Bulog dan anggotanya dapat terdiri dari pegawai Perum Bulog dan diluar Perum Bulog.

Titik distribusi merupakan tempat di Desa/Kelurahan yang dapat dijangkau Keluarga Sasaran Penerima Manfaat raskin atau jika lokasi sulit dijangkau dapat ditentukan di tempat lain yang disepakati secara tertulis antar Pemda dengan Divre/Sub Divre/ Kanlog sebagai tempat penyerahan beras oleh Satgas Raskin kepada Pelaksana Distribusi.

Lokasi penelitian dilakukan didesa Kalongan Maguwoharjo Yogyakarta. Menurut titik distribusi yang telah ditetapkan penyerahan dilaksanakan dikantor kelurahan, tetapi untuk desa Kalongan Pelaksanan penyerahan atau pengambilan raskin kepada penerima program raskin ada dipedukuhan setempat, dimana pembagian raskin dibantu oleh kepala dusun setempat.

Didesa tersebut terdapat sepuluh RukunTetangga (RT), dari sepuluh Rukun Tetangga yang mendapatkan jatah dari beras untuk keluarga miskin ada delapan Rukun Tetangga. Dari delapan Rukun Tetangga Keluarga yang menerima beras miskin ada 54 keluarga miskin yang sudah ada didaftar penerima manfaat beras miskin tersebut. Dua Rukun Tetangga lagi tidak termasuk penerima beras miskin karena satu Rukun Tetangga merupakan perumahan Bulog Divre Yogyakarta dan satu Rukun Tetangga lagi perumahan menengah keatas yang didalam Rukun Tetangga tersebut tidak ada keluarga miskin.

Pada saat pengambilan beras tidak seluruh keluarga dapat mengambil jatah berasnya masing-masing. Ada sebagian keluarga mengambil beras tersebut setelah mereka mempunyai uang untuk membayar beras dikarenakan faktor ekonomi yang dibawah rata-rata. Ada juga jatah beras dialihkan kepada

saudara atau tetangga terdekat untuk dibeli sementara karena mereka harus memenuhi kebutuhan yang lebih mendesak walaupun harga beras Rp.1000 / Kg nya.

3.2 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel bebas dan variabel tergantung. Variabel tergantungnya (variabel y) adalah kepuasan konsumen sedangkan variabel bebasnya (variabel x) meliputi: kualitas beras yang diterima, jumlah yang diberikan/ timbangan yang diterima, tepat waktu yang telah ditentukan, harga, dan tepat sasaran.

3.3 Definisi Operasional Variabel

- Definisi variabel bebas adalah sebagai berikut:
 1. Kualitas Beras adalah kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan beras dengan indikator sebagai berikut:
 - Beras bebas hama dan penyakit yang hidup.
 - Beras tidak bau apek, asam dan bau-bau asing lainnya.
 - Beras bebas dari dedak dan katul.
 - Beras bebas dari bahan kimia yang membahayakan.
 2. Ketepatan Jumlah Timbangan merupakan kesesuaian antara ketentuan jumlah timbangan yang telah dikeluarkan dengan yang akan diserahkan kepada konsumen, dengan indikator sebagai berikut:
 - Tidak adanya kebocoran pada karung beras.

- Jumlah beras yang dibeli sesuai dengan surat keputusan pemerintah minimal 10 Kg/KK/bulan dan maksimal 20 Kg / KK/bulan
3. Tepat Waktu adalah pelaksanaan distribusi yang dilakukan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, dengan indikator sebagai berikut:
- Ketepatan waktu pengiriman / penyerahan beras kelokasi.
 - Ketepatan waktu penerimaan beras kepada konsumen.
4. Harga merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya, dengan indikator sebagai berikut:
- Harga beras sesuai dengan ketentuan Rp. 1.000/Kg netto.
 - Harga yang diberikan sesuai dengan kemampuan konsumen.
 - Tidak dipungut biaya tambahan.
5. Tepat Sasaran dimana target yang dituju sesuai dengan yang telah ditetapkan sehingga beras tersebut sampai ketempat tujuan yang sebenarnya, dengan indikator sebagai berikut:
- Raskin diberikan kepada keluarga yang telah ditentukan dan terdaftar dalam daftar penerima manfaat raskin tersebut.
 - Penerima raskin merupakan keluarga yang miskin dan berhak menerima raskin tersebut.
 - Jumlah penerima raskin telah ditentukan dan sesuai dengan rapat dan musyawarah didesa setempat.

- Variabel tergantung berupa kepuasan konsumen pada penerima manfaat beras miskin. Kepuasan konsumen adalah rasa puas konsumen dalam menggunakan atau mengkonsumsi beras dengan kualitas beras yang bagus dan sesuai dengan ketetapan yang ditentukan.

3.4 Uji Instrumen

Sebelum dilakukan analisis data maka dalam penelitian ini diperlukan pengujian instrumen yang merupakan daftar pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner yang akan diuji terlebih dahulu kesahihan dan keandalan dengan menggunakan suatu pengujian yang disebut uji validitas dan uji reliabilitas agar hasil penelitian menggambarkan keadaan yang sebenarnya.

3.4.1 Uji Validitas

Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan untuk mengukur validitas adalah internal yang dilakukan dengan cara melakukan analisis faktor, untuk memperoleh hasil pengujian yang benar-benar valid dalam penelitian ini. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur validitas adalah *Construct Validity*, dengan cara menghitung tinggi rendahnya koefisien korelasi pernyataan dengan skor total dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan: r = koefisien korelasi

n = jumlah data

Y variabel tergantung

X variabel pengaruh

Berdasarkan rumus maka besarnya harga koefisien korelasi paling kecil adalah nol (0) dan paling besar satu (1), atau dapat ditulis :

$$0 \leq r \leq 1.$$

Jika harga r hasil positif, serta r hasil $> r$ tabel, maka butir atau variabel tersebut valid, namun jika r hasil tidak positif, dan r hasil $< r$ tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak valid.

3.4.2 Uji Reliabilitas

Uji reabilitas dapat diartikan sebagai tingkat ketepatan, keandalan atau kestabilan suatu alat ukur dalam mengukur suatu gejala. Semakin tinggi tingkat realibilitas suatu alat ukur, semakin stabil dan andal pula alat ukur tersebut mengukur gejala.

Pendekatan yang digunakan adalah reabilitas konsistensi internal, yaitu konsep menekankan konsistensi butir-butir pertanyaan dalam suatu instrumen, yaitu dengan cara menganalisis data dari satu kali hasil pengukuran. Metode yang digunakan adalah *Cronbach's Alpha* dimana tingkat signifikansi yang dipakai adalah 5% dengan dasar pengambilan keputusan:

- Jika r Alpha positif dan r Alpha $>$ r tabel, maka butir atau variable tersebut reliabel.
- Jika r Alpha positif dan r Alpha $<$ r tabel, maka butir atau variabel tersebut tidak reliabel.

Adapun rumus dari *cronbach's alpha* adalah:

$$\alpha = \left(\frac{N}{N-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2_{item}}{\sigma^2_{total}} \right)$$

Keterangan : α = Cronbach's alpha

N = banyaknya pertanyaan

σ^2_{item} = varian dari pertanyaan

σ^2_{total} = varian dari skor

3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dimana data ini diambil dari sumber asli yang dikumpulkan secara khusus untuk menjawab pertanyaan. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner (observasi) yaitu sejumlah pertanyaan yang akan dijawab oleh responden penerima manfaat Program raskin. Sifat data yang disajikan merupakan data kualitatif dan kuantitatif.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Data diperoleh melalui:

1. Survey/observasi

Pengumpulan data ini dilakukan dengan jalan mengamati dan mencatat secara langsung ke tempat penelitian.

2. Wawancara

Metode pengumpulan data, dimana peneliti melakukan tanya jawab dengan pihak penerima manfaat, dalam hal ini pencatatan hasil wawancara dilakukan oleh peneliti. Dari wawancara tersebut peneliti mendapatkan jawaban dari survey secara langsung, menggali informasi dan menggunakan pertanyaan tindak lanjut untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan.

3. Angket

Metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden, dimana responden menjawab pertanyaan atau pernyataan tersebut secara tertulis. Responden tersebut adalah penerima manfaat program raskin di daerah Kalongan (daerah penelitian).

3.6 Populasi

Populasi merupakan suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu yang tertentu dengan kualitas tertentu pula. Dalam penelitian ini

raskin dan berjumlah 54 keluarga yang telah terdaftar di penerima manfaat beras miskin oleh kelurahan setempat, sehingga 54 keluarga tersebut sebagai subyek penelitian.

Dalam penelitian ini jenis data yang dikumpulkan adalah data primer yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif.

3.7 Teknik Analisis

3.7.1 Analisis Statistika

3.7.1.1 Analisis SERVQUAL

Parasuraman *et al* (1998) membuat skala yang diberi nama skala servqual, yang dimaksudkan untuk mengukur kualitas jasa melalui harapan dan persepsi pelanggan.

Servqual mengukur perbedaan antara harapan konsumen penerima program raskin dan persepsi tentang program raskin (Perum Bulog) sehingga akan dapat diketahui besarnya kesenjangan yang terjadi.

Metode ini terdiri dari dua metode dimana metode pertama adalah mendapatkan persepsi konsumen terhadap harapan mereka terhadap raskin tersebut dan persepsi konsumen terhadap kinerja program raskin (Perum Bulog).

Pengukuran dilakukan dengan skala likert, dan rumus Servqual sebagai berikut:

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor Ekspektasi} - \text{Skor Persepsi}$$

Hasil dari perhitungan tersebut apabila:

- Skor nol, yang berarti kinerja program raskin = harapan konsumen yang berarti konsumen merasa puas.
- Skor negatif, yang berarti harapan < kinerja program raskin dan menimbulkan rasa puas pada konsumen.
- Skor positif, yang berarti harapan > kinerja program raskin sehingga menimbulkan rasa tidak puas pada konsumen.

3.7.1.2 Metode Analisis Importance-Performance

Dalam menganalisis data penelitian digunakan metode deskriptif kualitatif-kuantitatif. Untuk menjawab perumusan masalah mengenai sampai sejauh mana tingkat kepuasan konsumen terhadap raskin, maka digunakan *importance-performance Analysis*.

Dalam penelitian ini digunakan skala 5 tingkat (likert) yang terdiri dari sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, dan tidak penting.

- a. Jawaban sangat penting diberi bobot 5
- b. Jawaban penting diberi bobot 4
- c. Jawaban cukup penting diberi bobot 3
- d. Jawaban kurang penting diberi bobot 2
- e. Jawaban tidak penting diberi bobot 1

Untuk kinerja diberikan lima penilaian dengan bobot sebagai berikut:

- a. Jawaban sangat baik diberi bobot 5, berarti konsumen sangat puas.

- b. Jawaban baik diberi bobot 4, berarti konsumen puas.
- c. Jawaban cukup baik diberi bobot 3, berarti konsumen cukup puas.
- d. Jawaban kurang baik diberi bobot 2, berarti konsumen kurang puas.
- e. Jawaban tidak baik diberi bobot 1, berarti konsumen tidak puas.

Berdasarkan hasil penilaian tingkat harapan dan hasil penilaian kinerja maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat harapan dan tingkat kinerjanya.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dan skor harapan.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yang diwakilkan huruf X dan Y, dimana: X merupakan tingkat kinerja yang dapat memberikan kepuasan para konsumen, sedangkan Y merupakan tingkat harapan konsumen.

Adapun rumus yang digunakan²⁸:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja program raskin

Yi = Skor penilaian harapan konsumen

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat

²⁸ J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka cipta, Jakarta, 1997, hal.241.

harapan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang memengaruhi kepuasan konsumen dengan²⁹:

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana \bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja /kepuasan

\bar{Y} = Skor rata-rata tingkat harapan

n = Jumlah responden

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}) , dimana \bar{X} merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja atau kepuasan konsumen seluruh faktor dan \bar{Y} adalah rata-rata skor tingkat harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Seluruhnya ada 14 faktor dimana, $K = 14$

rumus selanjutnya³⁰:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K}$$

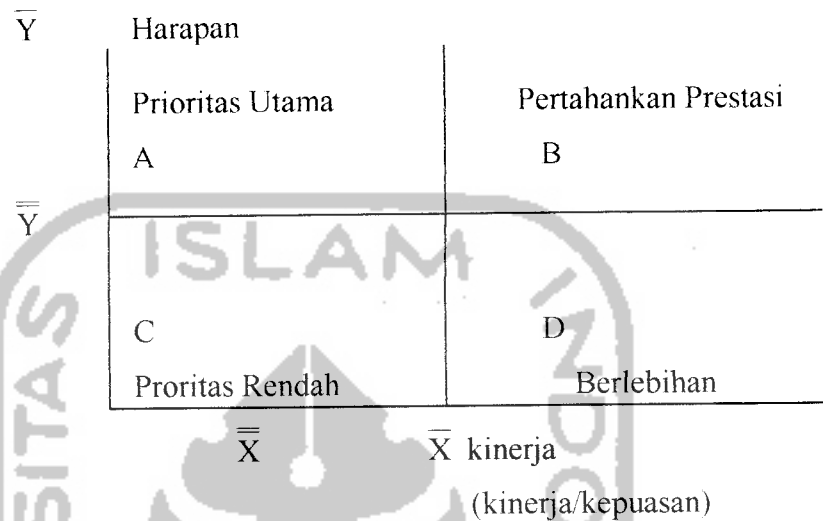
Dimana K = banyaknya fakta yang mempengaruhi kepuasan konsumen dimana $K=14$

²⁹ Ibid, hal. 241.

³⁰J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Rineka cipta, Jakarta, 1997, hal.242.

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian ke dalam diagram kartesius seperti pada gambar dibawah ini.

Diagram Kartesius



Keterangan :

- A. Menunjukkan faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan konsumen. Termasuk unsur-unsur yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan konsumen, sehingga mengecewakan/tidak puas.
- B. Menunjukkan unsur pokok yang telah berhasil dilaksanakan perusahaan, untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.

- D. Menunjukkan faktor yang mempengaruhi konsumen kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

3.7.1.3 Metode Uji Hipotesis beda dua Mean dari Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Uji ini dilakukan untuk melihat apakah ada perbedaan yang signifikan antara harapan konsumen dengan kinerja perusahaan. Uji yang digunakan adalah *Paired Sample T-test*. Tahap pengujiannya sebagai berikut:

1. Menentukan formulasi hipotesis nihil dan hipotesis alternatifnya.

$$H_0 = \mu_1 = \mu_2 \text{ atau } \bar{D} = 0$$

Tidak ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dengan mean kinerja.

$$H_1 = \mu_1 \neq \mu_2 \text{ atau } \bar{D} \neq 0$$

Ada perbedaan yang signifikan antara mean harapan dengan mean kinerja.

2. Memilih uji statistik yang sesuai

Uji yang digunakan adalah uji t untuk dua sampel yang berpasangan.

3. Menentukan taraf signifikan dan ukuran sampel penelitian

Taraf signifikansi yang digunakan adalah 0,05.

4. Menghitung nilai kritis

Untuk menghitung nilai kritis dengan pengujian dua sisi, yaitu

$t_{\alpha/2; df = n - 1}$. Uji beda dilakukan dua sisi (*two Tailed test*) karena

akan diketahui apakah rata-rata harapan sama dengan kinerja ataukah tidak, sehingga hasilnya dapat lebih besar atau lebih kecil.

5. Menghitung harga statistiknya

$$t = \frac{\bar{d}}{S_d / \sqrt{n}}$$

keterangan:

\bar{d} = Mean dari harga-harga d (perbedaan harga-harga yang berpasangan)

S_d = Deviasi standar dari harga-harga d

n = banyaknya pasangan

$$\bar{d} = \frac{\sum_{i=1}^n d_i}{n}$$

$$S_d = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (d_i - \bar{d})^2}{n-1}} = \sqrt{\frac{\left(\sum_{i=1}^n d_i^2 - n\bar{d}^2\right)}{(n-1)}}$$

6. Kesimpulan apakah H_0 diterima atau ditolak, diperoleh dengan cara pengambilan keputusan yang berdasarkan perbandingan t hitung dengan t tabel:

- ❖ Jika statistik hitung (angka t output) > statistik tabel (tabel t) maka H_0 ditolak.
- ❖ Jika statistik hitung (angka t output) < statistik tabel (tabel t) maka H_0 diterima.

Pengambilan keputusan dengan berdasar nilai probabilitas yaitu:

- ❖ Jika probabilitas > 0.05 maka H_0 diterima.
- ❖ Jika probabilitas < 0.05 maka H_0 ditolak.

