

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di kantor Day Trans Shuttle and Courier Jogja, jl.MT Haryono No.1 Yogyakarta, karena tempat Armada dan Driver berkumpul sehingga memudahkan penulis untuk melakukan penelitian. Penelitian ini menggunakan responden Driver dan beberapa konsumen atau pengguna jasa transportasi Day Trans Shuttle and Courier Jogja. Data dikumpulkan dengan cara menyebar kuisioner kepada Driver Day Trans dan beberapa para pengguna jasa Day Trans yang ada di lokasi kantor Day Trans Jogja dan wawancara kepada pihak Manajemen SDM Day Trans Shuttle and Courier Jogja.

3.2 Variabel dan Definisi Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Penelitian

Variabel atau Dimensi dalam penelitian ini adalah unsur-unsur *Standard Operating Procedure* yaitu, *Tangible*, *Assurance*, *Empathy*, Ketelitian Pemeriksaan Kondisi mobil, Inisiatif Driver, bagi pihak Driver Day Trans Shuttle Jogja yang menjadi objek penelitian atau apa yang menjadi pusat perhatian suatu penelitian. Berikut Indikator-indikator penelitiannya:

Dimensi	Indikator
<i>Tangible</i>	1. Driver memakai seragam bersih/rapi.

	<ol style="list-style-type: none"> 2. Driver bermuka ceria. 3. Driver merapikan wajah (kumis, rambut, jenggot).
<i>Assurance</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Driver mengendarai armada dengan baik/nyaman. 2. Driver menguasai rute perjalanan. 3. Driver mematuhi aturan berlalu lintas. 4. Driver tidak menaikkan penumpang gelap.
<i>Emphaty</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Driver menggunakan tutur kata yang sopan dalam melayani konsumen. 2. Mengingatkan penumpang untuk berdoa sebelum memulai perjalanan. 3. Mengingatkan penumpang untuk memeriksa barang bawaan ketika turun dari armada. 4. Mengucapkan salam, sapa dan terima kasih kepada pelanggan.

Ketelitian Pemeriksaan Kondisi Mobil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Driver memeriksa kondisi fisik armada. 2. Driver memeriksa kondisi instrumen armada. 3. Driver memeriksa kebersihan dan kesejukan armada.
Inisiatif Driver	<ol style="list-style-type: none"> 1. Driver berinisiatif dalam menangani kerusakan armada ketika dalam perjalanan. 2. Driver berinisiatif melaporkan kepada pihak operasional ketika terjadi kecelakaan. 3. Driver berinisiatif menangani penumpang apabila terjadi kecelakaan.

3.2.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel digunakan untuk memudahkan penelitian dan membuat persamaan persepsi tentang variabel yang digunakan. Adapun Definisi operasional penelitian ini sebagai berikut.

a. *Tangible*

Tangible atau bukti langsung adalah bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat atau digunakan oleh pegawai sesuai dengan

penggunaan dan pemanfaatannya yang dapat dirasakan membantu pelayanan yang diterima oleh orang yang menginginkan pelayanan, sehingga puas atas pelayanan yang dirasakan, yang sekaligus menunjukkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan (Parasuraman, 2001:32). Menjadi bukti awal yang bisa ditunjukkan oleh organisasi penyedia layanan dalam hal ini Day Trans Shuttle, yang ditunjukkan oleh tampilan dari Driver. Seperti indikator *tangible*, apakah driver memakai seragam bersih/rapi, apakah driver merapikan wajah, Jawabannya = sangat rapi, rapi, kurang rapi, tidak rapi, sangat tidak rapi. Apakah driver bermuka ceria? Jawabannya bisa jadi sangat ceria, ceria, kurang ceria, tidak ceria, sangat tidak ceria. Dan masing-masing dari jawaban tersebut mempunyai bobot nilai.

b. *Assurance*

Jaminan/Asuransi adalah kemauan untuk menetapkan kerugian-kerugian kecil (sedikit) yang sudah pasti sebagai pengganti/substitusi kerugian-kerugian besar yang belum terjadi (Abbas Salim, 2007:1). Jaminan yang diberikan oleh driver kepada penumpang bahwa driver memberikan pelayanan yang baik, mulai dari mengendarai armada dengan baik/nyaman, menguasai rute perjalanan, dan mematuhi rambu lalu lintas. Semua itu adalah jaminan driver yang diberikan kepada konsumen. Indikatornya adalah apakah driver mengendarai armada dengan baik/nyaman, menguasai rute, mematuhi rambu lalu lintas. Jawabannya bisa jadi

sangat baik, baik, kurang baik, tidak baik, sangat tidak baik. dan masing-masing jawaban tersebut mempunyai bobot nilai. Driver tidak menaikkan penumpang gelap, jawabannya bisa iya atau tidak.

c. Emphaty

Definisi empati dalam pemasaran menurut Nursodik (2010) adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan dalam menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya. Indikatornya adalah driver menggunakan tutur kata yang sopan dalam melayani konsumen, jawabannya bisa jadi sangat sopan, sopan, tidak sopan, kurang sopan, tidak sopan, sangat tidak sopan. Mengingatkan penumpang untuk berdoa sebelum melakukan perjalanan, mengingatkan penumpang untuk memeriksa barang bawaan ketika turun dari armada, mengucapkan salam, sapa dan terima kasih kepada penumpang, jawabannya bisa Ya/Tidak.

d. Ketelitian pemeriksaan kondisi mobil

Ketelitian (presisi) adalah kesesuaian diantara beberapa data pengukuran yang sama yang dilakukan secara berulang. Tinggi rendahnya tingkat **ketelitian** hasil suatu pengukuran dapat dilihat dari harga deviasi hasil pengukuran. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan ketelitian pemeriksaan kondisi mobil adalah driver memeriksa kondisi fisik armada, driver memeriksa kondisi instrumen armada, dan memeriksa kebersihan dan kesejukan

armada. Dan semua itu juga indikator dalam ketelitian pemeriksaan kondisi mobil. Dan jawaban yang diberikan bisa jadi sangat teliti, teliti, kurang teliti, tidak teliti, sangat tidak teliti. Masing-masing jawaban tersebut mempunyai bobot nilai.

e. Inisiatif Driver

Inisiatif adalah kemampuan untuk memutuskan dan melakukan sesuatu yang benar tanpa harus diberi tahu, mampu menemukan apa yang seharusnya dikerjakan terhadap sesuatu yang ada di sekitar, berusaha untuk terus bergerak untuk melakukan beberapa hal walau keadaan terasa semakin sulit. Dalam penelitian ini, yang dimaksud dengan Inisiatif Driver adalah driver berinisiatif apabila terjadi sesuatu ketika diperjalanan, berinisiatif mengambil suatu tindakan dan menanganinya. Indikatornya adalah, driver berinisiatif dalam menangani kerusakan armada ketika dalam perjalanan, driver berinisiatif melaporkan kepada pihak operasional ketika terjadi kecelakaan, driver berinisiatif menangani penumpang apabila terjadi kecelakaan. Jawaban untuk indikator tersebut adalah sangat inisiatif, inisiatif, kurang inisiatif, tidak inisiatif, sangat tidak inisiatif. Diantara jawaban tersebut hanya satu yang dipilih dan masing-masing mempunyai bobot nilai.

3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang dibutuhkan merupakan data primer dan data sekunder.

3.3.1 Data Primer

Data primer adalah data-data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dan perlu diolah terlebih dahulu. Data yang terkumpul adalah dari responden melalui pertanyaan-pertanyaan dalam kuisisioner dan wawancara. Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner digunakan untuk memperoleh suatu informasi dari pihak responden. Informasi tersebut mengungkapkan tentang penerapan SOP bagi pihak Driver Day Trans dalam beroperasi membawa penumpang dan armada. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari respon yang lebih mendalam dan jumlah respondennya kecil (Sugiyono, 2004).

3.3.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia pada perusahaan yang ingin diteliti atau data yang sudah diolah oleh pihak lain. Data sekunder juga dapat diperoleh dari studi kepustakaan, yaitu mengumpulkan data dari berbagai sumber yang terdiri dari literature-literature dan buku-buku yang mendukung penelitian.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah suatu himpunan semua data yang mungkin diobservasi atau dicatat oleh peneliti. Dengan kata lain, populasi adalah himpunan semua individu yang dapat atau yang mungkin akan memberikan data-data dan informasi untuk suatu penelitian yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini populasinya adalah pihak Driver perusahaan Transportasi yang berada di Yogyakarta, yaitu Day Trans Shuttle and Courier yang berjumlah 38 orang.

Sampel adalah sebagian dari populasi. Artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi. karena sesuatu hal peneliti bisa tidak meneliti keseluruhan elemen, maka yang bisa dilakukannya adalah meneliti sebagian dari keseluruhan elemen atau unsur. hanya 10 driver saja yang diizinkan pihak manajemen Day Trans untuk diambil sampelnya. Sehingga peneliti hanya membuat 10 kuisisioner untuk Driver Day Trans Shuttle and Courier Jogja. Masing-masing untuk satu Driver dinilai oleh 15 penumpang/konsumen, sehingga kuisisioner yang dihasilkan oleh penumpang berjumlah 150 responden. Konsumen juga dibutuhkan dalam penelitian ini dikarenakan konsumen berinteraksi langsung dengan driver saat melakukan perjalanan dan mengetahui apa yang terjadi dilapangan sehingga konsumen juga dapat memberikan penilaian atau informasi.

3.5 Metode Analisis Data

3.5.1 Analisis Deskriptif

Dalam melakukan pengolahan dan analisis data, penulis menggunakan alat analisis Deskriptif. Analisis Deskriptif adalah analisa yang didasarkan pada hasil jawaban yang diperoleh dari para responden melalui kuisioner dan wawancara untuk mengetahui penyebab dari Rumusan masalah, sejauh mana SOP yang dilanggar oleh Driver dan apa faktor penyebab Driver melanggar SOP di suatu perusahaan Transportasi di yogyakarta yaitu Day Trans Shuttle and Courier Jogja.

3.5.2 Metode untuk Mengetahui Akar dari Penyebab

Metode umum yang sering digunakan untuk mengetahui akar penyebab dari masalah, akan dibahas di sini adalah: Diagram Sebab Akibat.

1. Diagram Sebab-Akibat

Diagram sebab-akibat adalah suatu diagram yang menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat. Berkaitan dengan pengendalian proses statistikal, diagram sebab-akibat dipergunakan untuk menunjukkan faktor-faktor penyebab (sebab) dan karakteristik kualitas (akibat) yang disebabkan oleh faktor-faktor penyebab itu. Diagram sebab-akibat ini sering juga disebut sebagai diagram *tulang ikan* (*fishbone diagram*) karena bentuknya seperti kerangka ikan, atau diagram ishikawa (*Ishikawa's diagram*) karena pertama kali diperkenalkan oleh **Prof. Kaoru Ishikawa** dari Universitas Tokyo pada tahun 1943.

Pada dasarnya diagram sebab-akibat dapat dipergunakan untuk kebutuhan-kebutuhan berikut:

- Membantu mengidentifikasi akar penyebab dari suatu masalah.
- Membantu membangkitkan ide-ide untuk solusi atau masalah.
- Membantu dalam penyelidikan atau pencarian fakta lebih lanjut.

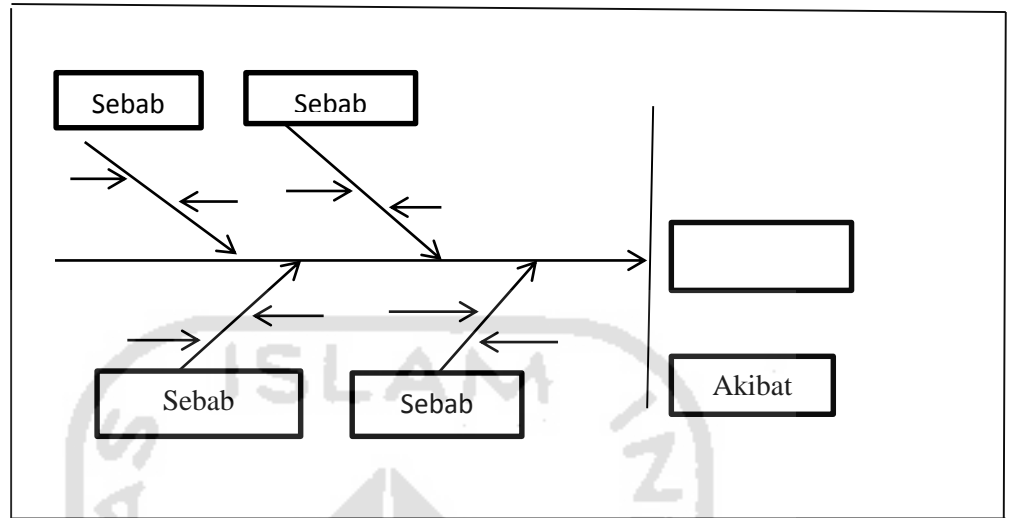
Langkah-langkah dalam pembuatan diagram sebab-akibat dapat dikemukakan sebagai berikut:

8. Mulai dengan pernyataan masalah-masalah utama yang penting dan mendesak untuk diselesaikan.
9. Tuliskan pernyataan masalah itu pada *kepala ikan*, yang merupakan akibat (*effect*). Tuliskan pada sisi sebelah kanan dari kertas (kepala ikan), kemudian gambarkan *tulang belakang* dari kiri ke kanan dan tempatkan pernyataan masalah itu dalam kotak.
10. Tuliskan faktor-faktor penyebab utama (sebab-sebab) yang mempengaruhi masalah kualitas sebagai *tulang besar*, juga ditempatkan dalam kotak. Faktor-faktor penyebab atau kategori-kategori utama dapat dikembangkan melalui: stratifikasi ke dalam pengelompokan dari faktor-faktor: manusia, mesin, peralatan, material, metode kerja, lingkungan kerja, pengukuran, dll, atau stratifikasi melalui langkah-langkah aktual dalam proses. Faktor-faktor penyebab atau kategori-kategori dapat dikembangkan melalui *brainstorming*.
11. Tuliskan penyebab-penyebab sekunder yang mempengaruhi penyebab-penyebab utama (tulang-tulang besar), serta penyebab-penyebab sekunder itu dinyatakan sebagai *tulang-tulang berukuran sedang*.

12. Tuliskan penyebab-penyebab tersier yang mempengaruhi penyebab-penyebab sekunder (tulang-tulang berukuran sedang), serta penyebab-penyebab tersier itu dinyatakan sebagai ***tulang-tulang berukuran kecil***.
13. Tentukan item-item yang penting dari setiap faktor dan tandailah faktor-faktor penting tertentu yang kelihatannya memiliki pengaruh nyata terhadap karakteristik kualitas.
14. Catatlah informasi yang perlu didalam diagram sebab-akibat itu, seperti: judul, nama produk, proses, kelompok, daftar partisipasi, tanggal, dll.

Untuk mengetahui faktor-faktor penyebab dari suatu masalah yang sedang dikaji kita dapat mengembangkan pertanyaan-pertanyaan berikut:

- Apa penyebab itu?
- Mengapa kondisi atau penyebab itu terjadi?
- Bertanya “Mengapa” beberapa kali (konsep *five whys*) sampai ditemukan penyebab yang cukup spesifik untuk diambil tindakan peningkatan. Penyebab-penyebab spesifik itu yang dimasukkan atau dicatat ke dalam diagram sebab-akibat.



Gambar 3.1 Diagram Ishikawa

