

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Obyek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta. Pada penelitian ini, yang menjadi objek penelitian adalah konsumen (nasabah) Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta.

#### 3.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini, dilakukan identifikasi masalah, yaitu bagaimana tingkat kepentingan (*Importance*) dan kepuasan nasabah terhadap kinerja (*Performance*) pelayanan Perum Pegadaian Pakem Sleman Yogyakarta yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode *Important Performance Analysis* (IPA), dan bagaimana prioritas perbaikan layanan yang diinginkan nasabah dengan Tingkat Kesesuaian dan Potential Gain in Customer Value sehingga dapat menghasilkan strategi-strategi yang lebih berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

### **3.3 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.3.1 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara:

##### **1. Studi Pustaka**

Studi pustaka dilakukan agar peneliti dapat menguasai teori maupun konsep dasar yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti. Studi ini dilakukan dengan membaca dan mempelajari beberapa referensi seperti literatur, laporan-laporan ilmiah dan tulisan-tulisan ilmiah lain yang dapat mendukung terbentuknya landasan teori, sehingga dapat digunakan sebagai landasan yang kuat dalam analisis penelitian.

##### **2. Penelitian Lapangan**

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melaksanakan penelitian langsung ke Perusahaan yang bersangkutan. Data terkait didapatkan dengan sumber:

###### **a. Observasi**

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap objek, wawancara kepada pihak terkait dan menyebarkan kuisioner, dengan tujuan untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan.

### ***b. Data Perusahaan***

Data-data lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapatkan dari literatur yang ada di perusahaan yang bersangkutan, meliputi sejarah berdirinya, visi, misi, kegiatan dan informasi lainnya.

### **3.3.2 Data Yang Dibutuhkan**

Data-data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua :

#### **1. Data Primer**

Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya yaitu perusahaan. Data primer meliputi:

- a. Data yang dibutuhkan untuk penelitian (data-data hasil kuesioner)
- b. Data umum instansi

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang berasal dari sumber lain seperti hasil penelitian sebelumnya, jurnal dan lain-lain, yang digunakan untuk mendapatkan dan menggali teori-teori yang dapat mendukung pemecahan masalah dalam penelitian.

### 3.4 Pengolahan Data

#### 3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

a. Menentukan hipotesis

$H_0$  : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (valid)

$H_1$  : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak valid)

b. Menentukan nilai  $r_{tabel}$

Dengan tingkat signifikansi 5 %, derajat kebebasan (df) = n - 2, maka nilai  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel r (pada lampiran).

c. Menentukan nilai  $r_{hitung}$

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{pq} = \frac{(r_{xy})(SB_y) - SB_x}{\sqrt{\{(SB_x^2) + (SB_y^2) - 2(r_{xy})(SB_x)(SB_y)\}}}$$

$r_{hitung}$  dapat dihitung dengan menggunakan *software* SPSS 11.5 for Windows, dengan langkah *software* sebagai berikut:

1. Memasukkan koefisien atribut pertanyaan kuesioner di *variable view*.
2. Memasukkan data hasil kuesioner di *data view*.
3. Menguji validitas dan reabilitas.
4. Mengklik *Analyze – Scale – Reability Analysis*.

5. Memasukkan semua koefisien atribut pertanyaan kuesioner ke *item*.
6. Mengklik *Statistic – Descriptive for – Scale if item delete*.
7. Mengklik *Continue – OK*.

Langkah-langkah ini dilakukan sampai semua data valid.

Hasil perhitungan  $r_{hitung}$  pada *software* SPSS.11.5 (pada lampiran) dapat dilihat pada nilai *Corrected Item-Total Correlation*.

- d. Membandingkan besar nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$

Jika nilai  $r_{hitung}$  bernilai positif, serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Jika nilai  $r_{hitung}$  bernilai positif, serta  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Jika nilai  $r_{hitung}$  bernilai negatif, serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

- e. Membuat kesimpulan

### 3.4.2 Uji Reliabilitas

- a. Menentukan hipotesis

$H_0$  : Skor atribut berkorelasi positif dengan skor faktor (reliabel)

$H_1$  : Skor atribut tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (tidak reliabel)

- b. Menentukan nilai  $r_{tabel}$

Dengan tingkat signifikansi 5 %, derajat kebebasan (df) =  $n - 2$ , maka nilai  $r_{tabel}$  dapat dilihat pada tabel r (pada lampiran).

c. Menentukan nilai  $r_{hitung}$

$$r_u = \frac{M}{M-1} \left( 1 - \frac{Jkx}{JKy} \right)$$

Hasil perhitungan  $r_{hitung}$  pada software SPSS.11.5 (pada lampiran) dapat dilihat pada nilai *Cronbach's Alpha*. Apabila koefisien reliabilitas mendekati 1, maka kuesioner dikatakan mempunyai reliabilitas yang baik.

d. Membandingkan besar nilai  $r_{tabel}$  dengan  $r_{hitung}$

Jika nilai  $r_{hitung}$  bernilai positif, serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima

Jika nilai  $r_{hitung}$  bernilai positif, serta  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

Jika nilai  $r_{hitung}$  bernilai negatif, serta  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak

e. Membuat kesimpulan

### 3.4.3 Uji Kecukupan Data

Setelah melakukan pengambilan data sampling, selanjutnya dilakukan uji kecukupan data. Hal ini dimaksudkan agar data yang diambil memenuhi dari kualitas maupun kuantitas (jumlah).

Pada penelitian ini penulis menggunakan tingkat kepercayaan 90 % dan tingkat ketelitian 10 %. Ini berarti bahwa sekurang-kurangnya 90 dari 100 harga rata-rata

penilaian nasabah terhadap atribut akan memiliki penyimpangan tidak lebih dari 10%. Untuk menentukan jumlah sampel minimal, digunakan rumus Paul Leedy (Anikunto, 1997) yaitu

$$n \geq \left[ \frac{Z_{\alpha/2}}{e} \right]^2 p.q$$

Dimana : n = jumlah sampel minimal  
 $(Z_{\alpha/2})^2$  = nilai distribusi normal  
 $\alpha$  = tingkat ketelitian  
p = proporsi jumlah kuisisioner yang sah  
q = proporsi jumlah kuisisioner yang tidak sah  
e = error

### 3.4.4 *Important Performance Analysis (IPA)*

#### 3.4.4.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja/pelaksanaan dengan skor kepentingan/harapan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor kinerja yang diukur.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

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

Dimana : Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja pegawai

Yi = Skor penilaian kepentingan nasabah

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat kinerja pegadaian, sedangkan sumbu (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan nasabah dengan menggunakan rumus:

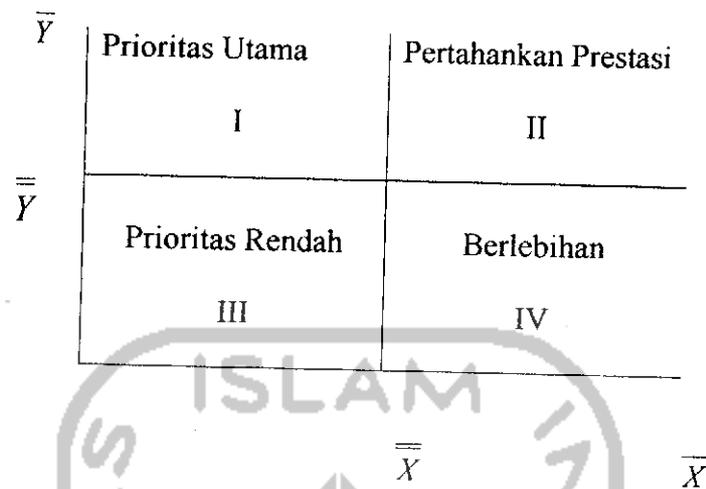
$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Dimana :  $\bar{X}$  = skor rata-rata tingkat kinerja pegadaian  
 $\bar{Y}$  = skor rata-rata tingkat kepentingan nasabah  
 $n$  = jumlah responden

#### 3.4.4.2 Analisis Diagram Kartesius

Diagram ini dibagi menjadi 4 kuadran (Supranto,2001) :

1. Kuadran pertama (I), memerlukan penanganan yang perlu diprioritaskan oleh tingkat manajemen karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja rendah.
2. Kuadran kedua (II), disebut dengan daerah yang harus dipertahankan, karena karena tingkat kepentingan tinggi sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga tinggi.
3. Kuadran ketiga (III), disebut juga sebagai daerah prioritas rendah, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja juga rendah
4. Kuadran keempat (IV), dikategorikan sebagai daerah berlebihan, karena tingkat kepentingan rendah sedangkan tingkat kepuasan kinerja tinggi.



Gambar 3.4.4.2 Diagram Kartesius

Pembagian daerah tersebut didasarkan pada perpotongan 2 (dua) buah garis secara tegak lurus pada titik  $\bar{X}$  dan  $\bar{Y}$ , yang didapat dengan menggunakan rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Dimana :  $\bar{X}$  = rata-rata dari rata-rata skor kinerja pegadaian

$\bar{Y}$  = rata-rata dari rata-rata skor kepentingan nasabah

$K$  = banyaknya atribut/faktor yang mempengaruhi penilaian kinerja

Selanjutnya, setiap atribut ditempatkan pada empat kuadran diagram tersebut sesuai dengan rata-rata kepentingan/harapan dan kepuasan atas kinerja Pegadaian, sehingga dapat diketahui atribut mana yang berada di tiap kuadran .

### 3.4.5 Analisis *Potential Gain in Customer Value*

Untuk melengkapi hasil analisa dari *Importance & Performance*, digunakan sebuah metode untuk menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh pihak Pegadaian. PGCV memberikan jalan bagi diagram *Importance* dan *Performance* untuk dapat dibandingkan dalam bentuk yang lebih teliti dan terperinci.

Langkah menghitung indeks PGCV adalah :

1. ACV atau *Achive Customer Value*

Mengalikan antara rata-rata *Importance* dengan rata-rata *Performance*.

ACV menunjukkan nilai kepuasan pelanggan yang telah tercapai terhadap kualitas pelayanan dan kinerja Pegadaian.

$$ACV = \bar{X} \cdot \bar{Y}$$

dimana :  $\bar{X}$  = rata-rata *Performance*

$\bar{Y}$  = rata-rata *Importance*

2. UDCV atau *Ultimately Desire Customer Value*

Mengalikan nilai *Importance* yang dipilih oleh nasabah dengan nilai *performance* maksimal dalam skala Linkert pada kuisisioner yang disebarkan. UDCV menunjukkan nilai yang diharapkan pelanggan dari kinerja perusahaan.

$$UDCV = \bar{Y} \cdot P_{maks}$$

dimana :  $\bar{Y}$  = rata-rata *Importance*

$P_{maks}$  = nilai *performance* maksimal

### 3. PGCV atau *Potential Gain in Customer Value*

Langkah terakhir yaitu mencari nilai PGCV yaitu nilai UDCV dikurangi dengan nilai ACV. Nilai kuantitas paling tinggi dari indeks PGCV dijadikan prioritas pertama untuk perbaikan. Kemudian nilai yang kedua dan seterusnya secara berurutan menjadi urutan perbaikan selanjutnya.

Hasil perhitungan Indeks PGCV menunjukkan atribut-atribut yang harus segera ditingkatkan kualitasnya (prioritas perbaikan), karena atribut-atribut tersebut berpotensi tinggi dalam memberikan nilai tambah atau nilai lebih kepada perusahaan.

$$\text{PGCV} = \text{UDCV} - \text{ACV}$$

dimana : UDCV = *Ultimately Desire Customer Value*

ACV = *Achive Customer Value*

### 3.5 Definisi Operasional

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang atribut-atribut pertanyaannya dibangun berdasarkan teori yang ada, mencakup buku, hasil penelitian, jurnal, artikel dan literature lainnya. Atribut-atribut pertanyaan tersebut dibagi menjadi 5 (lima) dimensi pertanyaan sebagai berikut :

#### 1. *Sesuatu yang berwujud (Tangible)*

**Tabel 3.5.1** Pertanyaan dimensi Berwujud (*Tangible*)

No. Pertanyaan	Tema Pertanyaan
1.	Lokasi Pegadaian strategis
2.	Sarana parkir

3.	Pengaturan udara dan pencahayaan ruangan
4.	Fasilitas ruang tunggu (TV, tempat duduk, Koran)
5.	Keadaan ruang tunggu (bersih, nyaman, luas)
6.	Penampilan karyawan Bank (rapi, sopan dan seragam)
7.	Kelengkapan dan kecanggihan peralatan yang dipakai
8.	Fasilitas kamar mandi (bersih dan nyaman )

## 2. *Kehandalan (Reliability)*

**Tabel 3.5.2** Pertanyaan dimensi *Kehandalan (Reliability)*

No. Pertanyaan	Tema Pertanyaan
9.	Pelayanan dimulai secepatnya ketika pelanggan datang
10.	Jangka waktu kredit
11.	Ketepatan waktu pelayanan (jam buka/tutup)
12.	Prosedur pelayanan kredit yang mudah (tidak berbelit-belit)
13.	Sewa modal (bunga) dan biaya administrasi
14.	Pemberitahuan informasi pelelangan
15.	Kecepatan sistem antrian

## 3. *Daya Tanggap (Responsiveness)*

**Tabel 3.5.3** Pertanyaan dimensi *Daya Tanggap (Responsiveness)*

No. Pertanyaan	Tema Pertanyaan
16.	Petugas menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat

17.	Petugas memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti
18.	Cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan

#### 4. Jaminan ( Assurance )

Tabel 3.5.4 Pertanyaan dimensi Jaminan ( Assurance )

No. Pertanyaan	Tema Pertanyaan
19.	Keamanan barang jaminan yang digadaikan
20.	Pengetahuan dan penguasaan tugas dari karyawan
21.	Jaminan kerahasiaan kepentingan pelanggan
22.	Pemberian ganti rugi atas kerusakan/kehilangan barang jaminan
23.	Ketepatan Penaksir dalam menaksir /menilai barang jaminan
24.	Adanya Security (satpam)

#### 5. Empati/ Perhatian ( Emphaty )

Tabel 3.5.5 Pertanyaan dimensi Empati ( Emphaty )

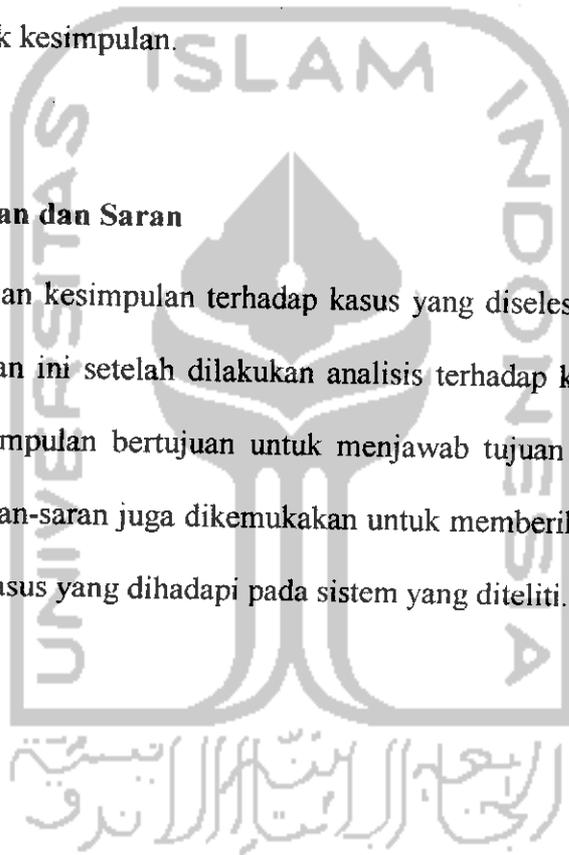
No. Pertanyaan	Tema Pertanyaan
25.	Keramahan terhadap pelanggan
26.	Kesabaran dalam menghadapi keluhan pelanggan
27.	Keterbukaan dalam menerima kritik dan saran

### 3.6 Analisis Penelitian

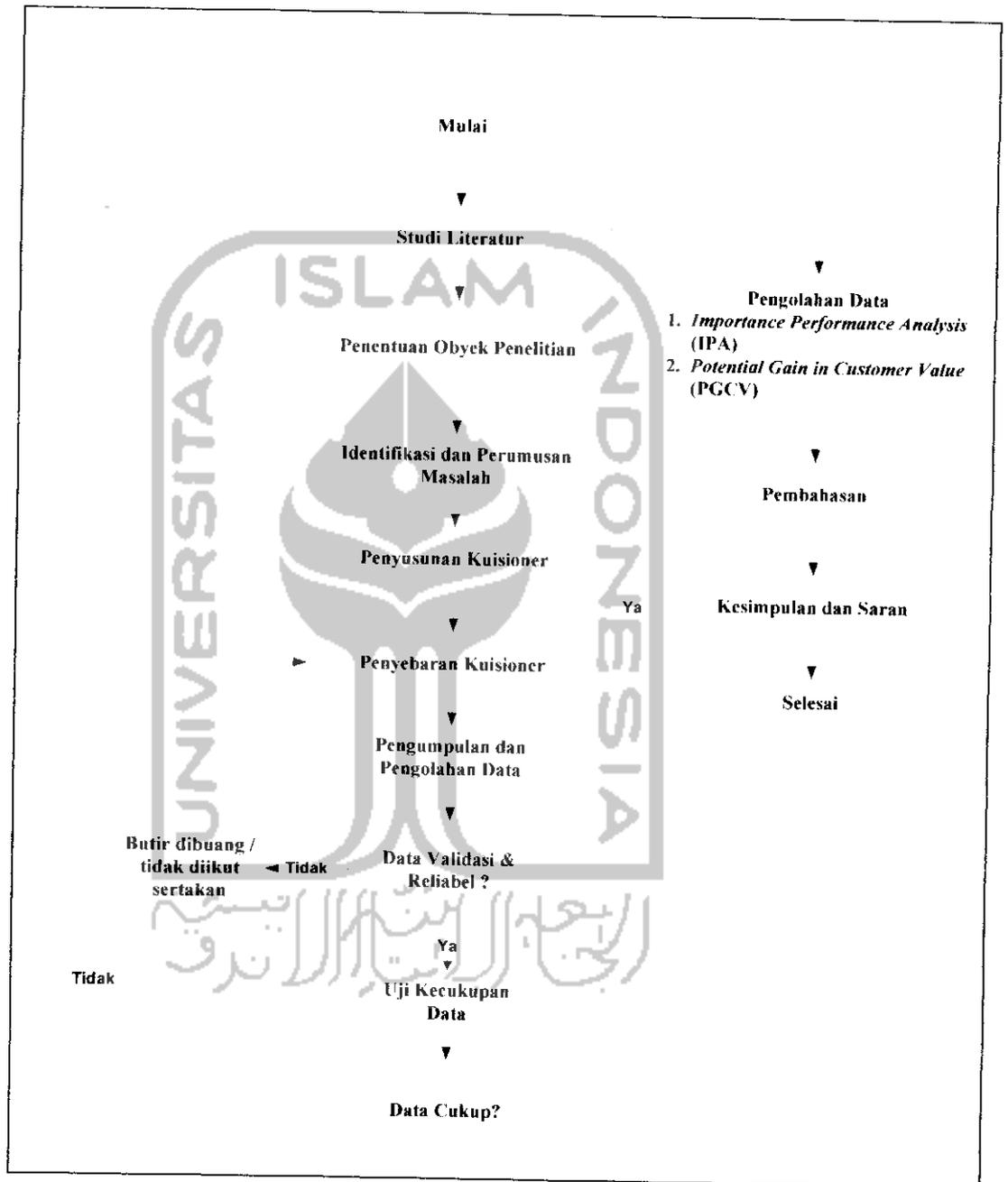
Langkah ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran lengkap mengenai penelitian yang telah dilakukan mengarah kepada analisis hasil implementasi sebelum ditarik kesimpulan.

### 3.7 Kesimpulan dan Saran

Penarikan kesimpulan terhadap kasus yang diselesaikan pada tahap akhir dalam penelitian ini setelah dilakukan analisis terhadap kasus yang dipecahkan. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab tujuan penelitian yang sudah ditetapkan. Saran-saran juga dikemukakan untuk memberikan masukan mengenai penyelesaian kasus yang dihadapi pada sistem yang diteliti.



3.8 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.8 Diagram alir (flowchart) penelitian