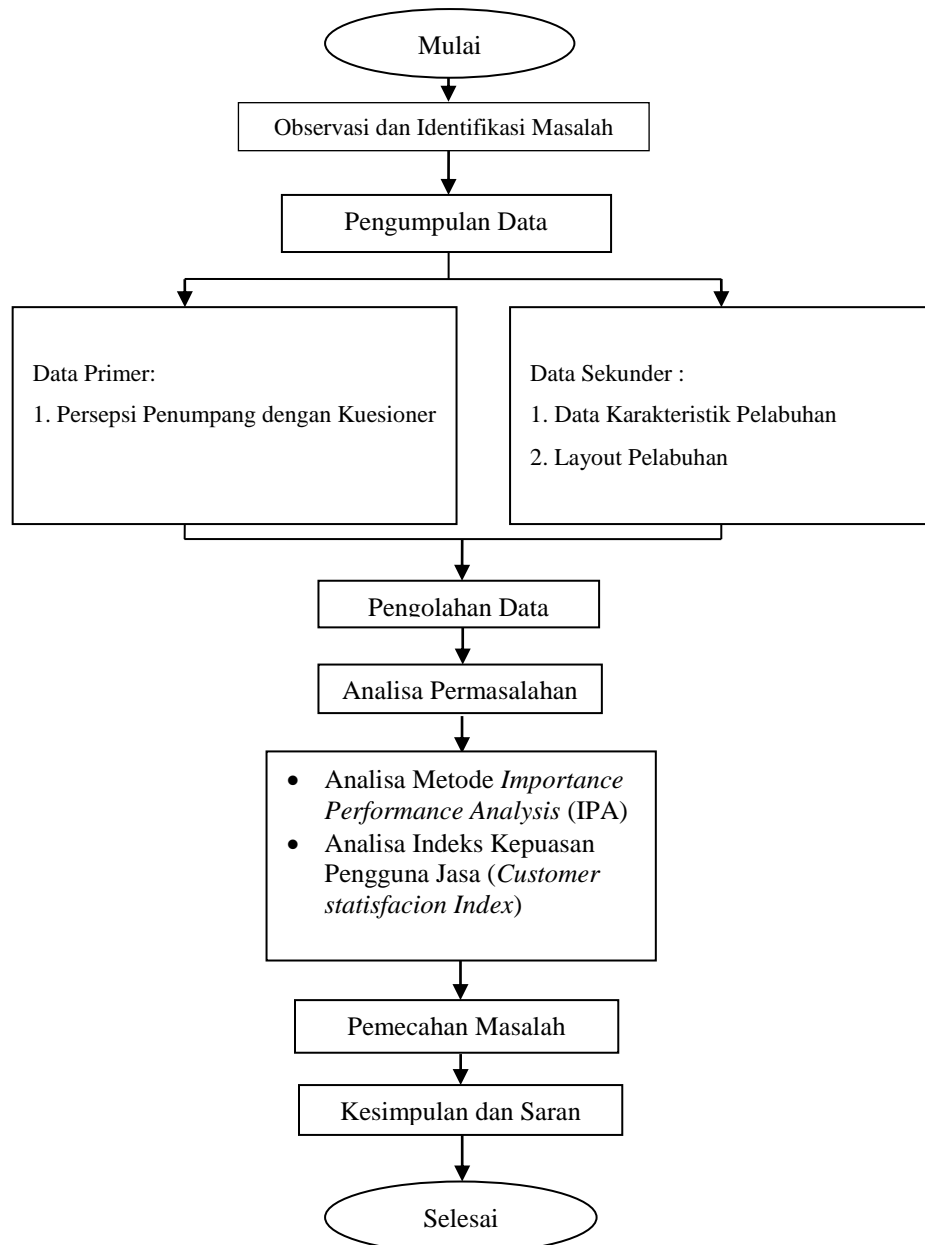


BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Bagan Alur Penelitian

Adapun kerangka alur pikir adalah bagian terpenting dalam sebuah penelitian, agar proses kerja atau penelitian dapat terarah dan mencapai target. Bagan alur pemikiran tersebut dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 3. 1 Bagan Alur Penelitian

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis data dalam bentuk angka dan digunakan sebagai analisis data hasil pengamatan

3.3 Metode Pengumpulan Data

Penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini menggunakan beberapa metode pendekatan dalam mendapatkan data sebagai bahan acuan dan perbandingan. Pendekatan ini disesuaikan dengan kondisi dan lokasi dimana objek berada. Metode-metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

3.3.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumbernya atau berdasarkan pengamatan langsung di lapangan. Metode yang digunakan dalam pengumpulan data primer yaitu:

a. Metode Observasi

Observasi adalah cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung secara cermat dan sesuai dengan keadaan yang sedang terjadi. Penulis menggunakan metode ini dengan mengamati dan melakukan pengambilan dokumentasi secara langsung mengenai kondisi di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk Kabupaten Jembrana kondisi sekarang. Adapun data yang di dapat yaitu data persepsi penumpang menggunakan kuisisioner dan pelayanan penumpang berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.

b. Perhitungan

Dalam metode ini tugas dari peneliti adalah menghitung/mencacah jumlah objek dalam suatu kurun waktu tertentu dengan menggunakan alat bantu seperti counter atau membuat garis lurus pada sebuah kertas. Data yang didapat berupa data kuantitatif dan umumnya sangat akurat dan dapat dipertanggungjawabkan

apabila dilakukan secara baik. dalam hal ini peneliti mengamati dan melakukan perhitungan mengenai naik dan turunnya penumpang dari kendaraan diatas kapal.

c. Dokumentasi

Dalam metode ini peneliti bertugas melakukan pengumpulan bukti fisik saat sedang melakukan pengisian kuesioner di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

3.3.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti. Data sekunder ini diperoleh dari berbagai instansi yang terkait pada obyek penelitian yang kemudian diolah serta direkapulasi sehingga menjadi satu data yang baku. Cara yang digunakan untuk mengumpulkan data sekunder antara lain:

a. Metode Kepustakaan (*Literature*)

Metode ini dilakukan dengan cara mencari literatur atau dokumentasi dari berbagai sumber yang ada berkaitan dengan teori-teori, data, dan informasi lainnya yang terkait dalam pemecahan masalah dalam penulisan Kertas Kerja Wajib (KKW) ini.

b. Metode Institusional

Metode ini berkaitan dengan data-data yang dikumpulkan dari berbagai instansi yang terkait dalam penelitian ini. Data-data yang dikumpulkan dari berbagai macam instansi yang terkait dengan penelitian, yaitu :

- 1) Kantor BPTD Wilayah XII Provinsi Bali dan NTB
- 2) Kantor Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk

Tabel 3. 1 Jenis Data Dari Instansi/Kantor Terkait

No	Nama Instansi / Kantor Terkait	Jenis Data Yang di Dapat
1	Kantor BPTD Wilayah XII Provinsi Bali dan NTB	<ul style="list-style-type: none"> • Produktivitas 4 tahun terakhir Penumpang dan Kendaraan (Tahun 2017,2018,2019,2020)
2	Kantor Satuan Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk	<ul style="list-style-type: none"> • Karakteristik Pelabuhan • Layout Pelabuhan

Sumber: Hasil Survey, 2021

3.4 Metode Analisa

3.4.1 Instrumen Penelitian

Adapun instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah skala yang berbentuk kuesioner yang disusun berdasarkan item-item yang didapatkan dari Lampiran I pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 39 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan dan Surat Edaran Kasatgas No 12 Tahun 2021 Tentang Ketentuan Perjalanan Orang Dalam Negeri Dalam Masa Pandemi *Covid-19*. Adapun isi kuesioner tersebut terdiri dari pernyataan umum mengenai kinerja dan kepentingan dari pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan penumpang di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

Secara lebih detail, indikator tersebut dituangkan kedalam butir-butir pertanyaan berupa angket yang dibagikan kepada responden untuk memperoleh jawaban berkaitan dengan hal yang sedang diteliti. Penetapan skor yang diberikan pada setiap instrumen dalam penelitian ini adalah

responden diminta untuk mengisi setiap butir pertanyaan dengan memilih salah satu dari empat (4) pilihan yang tersedia.

TINGKAT KEPENTINGAN (HARAPAN)				PERNYATAAN	LAYANAN SEKARANG (PERSEPSI)				
1	2	3	4		1	2	3	4	
A. Bukti fisik (<i>Tangible</i>)									
				1	Fasilitas peralatan keselamatan (alat pemadam api ringan, petunjuk jalur evakuasi, sprinkler dan alarm pendeteksi asap) tersedia dan mudah dilihat				
				2	Tersedia fasilitas pencegah tindak kriminal (CCTV)				
				3	Petugas keamanan/ketertiban bertugas dengan baik				
				4	Informasi gangguan keamanan tersedia dan mudah di akses				
				5	Ruang tunggu tersedia dan berfungsi dengan baik				
				6	Toilet bersih dan tidak berbau				
				7	Fasilitas mushola tersedia dan				

					memadai				
				8	Lampu penerangan fasilitas penumpang berfungsi dengan baik				
				9	Tersedia Dapur/Kantin/Kafetaria				
				10	Informasi pelayanan tersedia dan mudah dilihat				
				11	Fasilitas Gangway tersedia dan berfungsi dengan baik				
				12	Tersedia fasilitas bagi penumpang berkebutuhan khusus				
				13	Fasilitas kesehatan (Ruang medis) tersedia dan memadai				
				14	Tersedia fasilitas cuci tangan/ <i>handsanitizer</i>				

B. Keandalan (<i>Realibility</i>)									
				15	Kemudahan proses pembelian tiket secara online				
				16	Proses naik ke kapal cepat dan aman				

				17	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan				
C. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)									
				18	Petugas siap membantu jika pelanggan mengalami kesulitan				
				19	Petugas tanggap memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan				
A. Jaminan (<i>Assurance</i>)									
				20	Penumpang memiliki rasa aman selama berada di Pelabuhan Gilimanuk				
				21	Petugas memiliki pengetahuan yang baik tentang pelayanan di Pelabuhan Gilimanuk				
				22	Petugas menerapkan protokol kesehatan (Mengecek suhu tubuh penumpang, Memastikan penumpang memakai masker)				
B. Perhatian secara individual (<i>Emphaty</i>)									
				23	Petugas di pelabuhan Gilimanuk bersedia menjawab dan mendengar keluhan atau pertanyaan serta tanggap terhadap kebutuhan penumpang				

				24	Petugas sigap dalam melayani pembelian tiket	
				25	Petugas bersikap ramah dan murah senyum dalam memberikan pelayanan	

Penelitian ini menggunakan empat (4) skala penilaian untuk variabel kinerja dan kepentingan, pemberian skor pada masing-masing pernyataan dengan cara memberikan nilai satu (1) sampai empat (4). Skala yang digunakan merupakan skala Likert untuk mengungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang kejadian antara gejala sosial dan variabel yang diukur dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat dijadikan responden dalam kuesioner. Adapun skala Likert yang dipakai adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 2 Skala Likert

Kepentingan		Kinerja	
Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Penting	1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Penting	2	Tidak Baik
3	Penting	3	Baik
4	Sangat Penting	4	Sangat Baik

Sumber : Hasil Survey, 2021

Penelitian ini menggunakan angket yang berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diberikan jawaban atau tanggapan.

Responden memberikan tanda *checklist* (\surd) pada lembar kuesioner yang disediakan. Isi atau instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan angket tertutup yang harus diisi oleh responden di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk. Angket yang digunakan dilakukan uji coba sebelum diberikan kepada responden dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas untuk mengetahui tingkat kevalidan dan kepercayaan dari angket yang akan digunakan. Setelah dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka angket yang akan digunakan dapat dipakai sebagai alat penelitian.

3.4.2 Analisis Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen penelitian perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dan keandalan instrumen yang akan digunakan dalam sebuah penelitian. Instrumen yang valid dan reliabel adalah syarat dari hasil penelitian yang baik. Peneliti melakukan uji coba instrumen kepada 30 responden untuk membuktikan kevalidan dan kereliabelan dari instrumen yang akan digunakan oleh peneliti. Sebagai menunjang dari penelitian ini, peneliti menggunakan aplikasi statistika SPSS versi 22 untuk menghitung uji validitas dan uji reliabilitas dari kuesioner yang dipakai.

1. Uji Validitas

Adapun maksud dari uji validitas yang dilakukan oleh peneliti adalah untuk mengetahui kevalidan dari instrumen yang dipakai oleh peneliti. Nilai validitas dari kuesioner yang dipakai oleh peneliti haruslah memenuhi syarat. Adapun syarat valid dari sebuah instrumen penelitian sehingga dapat dipakai sebagai alat pengumpul data penelitian adalah jika koefisien validitas atau r -hitung bernilai positif yaitu sama dengan atau $> 0,374$ (karena jumlah responden 30 orang), maka instrumen tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai alat dalam mengumpulkan data

penelitian. Peneliti menggunakan aplikasi statistika SPSS versi 22 untuk mengolah data kuesioner ini. Berikut nilai uji validitas dari kuesioner yang digunakan oleh peneliti :

Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan

Responden	r hitung	r tabel (n-2)	nilai sig	keputusan
x1	0,654	0,374	0	valid
x2	0,81	0,374	0	valid
x3	0,636	0,374	0	valid
x4	0,629	0,374	0	valid
x5	0,566	0,374	0	valid
x6	0,674	0,374	0	valid
x7	0,472	0,374	0	valid
x8	0,663	0,374	0	valid
x9	0,47	0,374	0	valid
x10	0,726	0,374	0	valid
x11	0,733	0,374	0	valid
x12	0,533	0,374	0	valid
x13	0,792	0,374	0	valid
x14	0,643	0,374	0	valid
x15	0,667	0,374	0	valid
x16	0,527	0,374	0	valid
x17	0,52	0,374	0	valid
x18	0,475	0,374	0	valid
x19	0,648	0,374	0	valid
x20	0,746	0,374	0	valid
x21	0,631	0,374	0	valid
x22	0,663	0,374	0	valid
x23	0,565	0,374	0	valid
x24	0,504	0,374	0	valid
x25	0,6	0,374	0	valid

sumX	1	0,374	0	valid
------	---	-------	---	-------

umber: SPSS 22, 2021

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas tingkat kepentingan berkisar antara 0,470 sampai 0,810. Angka yang dipergunakan sebagai pembandingan untuk melihat valid tidaknya suatu item adalah 0,374.

Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja

Responden	r hitung	r tabel (n-2)	nilai sig	keputusan
y1	0,769	0,374	0	valid
y2	0,818	0,374	0	valid
y3	0,76	0,374	0	valid
y4	0,61	0,374	0	valid
y5	0,781	0,374	0	valid
y6	0,823	0,374	0	valid
y7	0,767	0,374	0	valid
y8	0,772	0,374	0	valid
y9	0,789	0,374	0	valid
y10	0,569	0,374	0	valid
y11	0,87	0,374	0	valid
y12	0,803	0,374	0	valid
y13	0,748	0,374	0	valid
y14	0,631	0,374	0	valid
y15	0,79	0,374	0	valid
y16	0,802	0,374	0	valid
y17	0,741	0,374	0	valid
y18	0,764	0,374	0	valid
y19	0,679	0,374	0	valid
y20	0,747	0,374	0	valid
y21	0,727	0,374	0	valid
y22	0,726	0,374	0	valid
y23	0,726	0,374	0	valid

y24	0,569	0,374	0	valid
y25	0,87	0,374	0	valid
sumY	1	0,374	0	valid

Sumber: SPSS 22, 2021

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas alat ukur tingkat kinerja berkisar antara 0,569 sampai 0,870. Angka yang dipergunakan sebagai pembandingan untuk melihat valid tidaknya suatu item adalah 0,374.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel atau dipercaya dapat mengungkap data dan sesuai dengan kondisi sekarang atau *eksisting* maka diperlukan uji reliabilitas. Kesepakatan umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan apabila nilai uji reliabilitas bernilai ≥ 0.700 . Untuk mengetahui nilai dari reliabilitas, peneliti melakukan uji coba menggunakan aplikasi statistika SPSS versi 22. Adapun nilai reliabilitas yang didapat adalah sebagai berikut :

Tabel 3.5 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Keterangan
Kepentingan	0,933	Reliabel
Kinerja	0,966	Reliabel

Sumber : SPSS versi 22, 2021

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa instrumen penelitian yang dipakai dikatakan reliabel dari data hasil analisis.

3.4.3 Teknik Analisa Data

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen yang digunakan, langkah selanjutnya adalah mengolah data di microsoft excel dan

menganalisis data data. Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah supaya dapat menyajikan kumpulan data hasil pengukuran menjadi satu informasi dan dapat dibaca. Adapun teknik analisa data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Analisis Tingkat Kesesuaian Variabel *Importance* dan *Performance*

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penilaian responden terhadap variabel *importance* dan *performance* dari masing-masing layanan dilakukan perhitungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dari penumpang terhadap tingkat kinerja yang dilaksanakan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk.

Tingkat kesesuaian ialah hasil yang diperoleh dari perbandingan antara skor kinerja dengan skor kepentingan. Dari tingkat kesesuaian yang diperoleh ini diharapkan dapat dipakai sebagai bahan acuan dalam menentukan prioritas peningkatan atribut kualitas layanan pelabuhan penyeberangan yang diterima. Dalam menentukan tingkat kesesuaian ini terdapat dua (2) variabel yang dihitung, yaitu variabel X yang mewakili tingkat kinerja dan variabel Y yang mewakili tingkat kepentingan pengguna jasa.

Rumus dari tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut :

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

Dimana :

Tki = Tingkat Kesesuaian Responden

Xi = Skor Penilaian Kinerja

Yi = Skor Penilaian Kepentingan

Tahap selanjutnya adalah menghitung skor rata-rata kualitas layanan di Pelabuhan Penyeberangan Gilimanuk dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Dimana :

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

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

n = Jumlah Responden X Y

2. *Importance and Performance Analysis Methode (IPA)*

Tujuan analisis IPA ini adalah untuk mengidentifikasi atribut kepentingan layanan pelabuhan penyeberangan berada di kuadran A (prioritas utama), kuadran B (pertahankan prestasi), kuadran C (prioritas rendah) dan kuadran D (berlebihan).

3. *Customer Satisfaction Index (CSI)*

Untuk mengetahui besarnya nilai CSI, digunakan langkah-langkah sebagai berikut :

- a) Menentukan nilai Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

Mean Importance Score (MIS) atau rata-rata skor kepentingan. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

- b) Weight Factors (WF)

Setelah mencari rata-rata kepentingan dan kinerja, selanjutnya membuat weight factors (WF). Bobot ini merupakan persentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh atribut.

- c) Weight Score (WS)

Setelah mendapatkan nilai WF, tahapan selanjutnya mencari WS.

Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata MSS

- d) Customer Satisfaction Index (CSI)