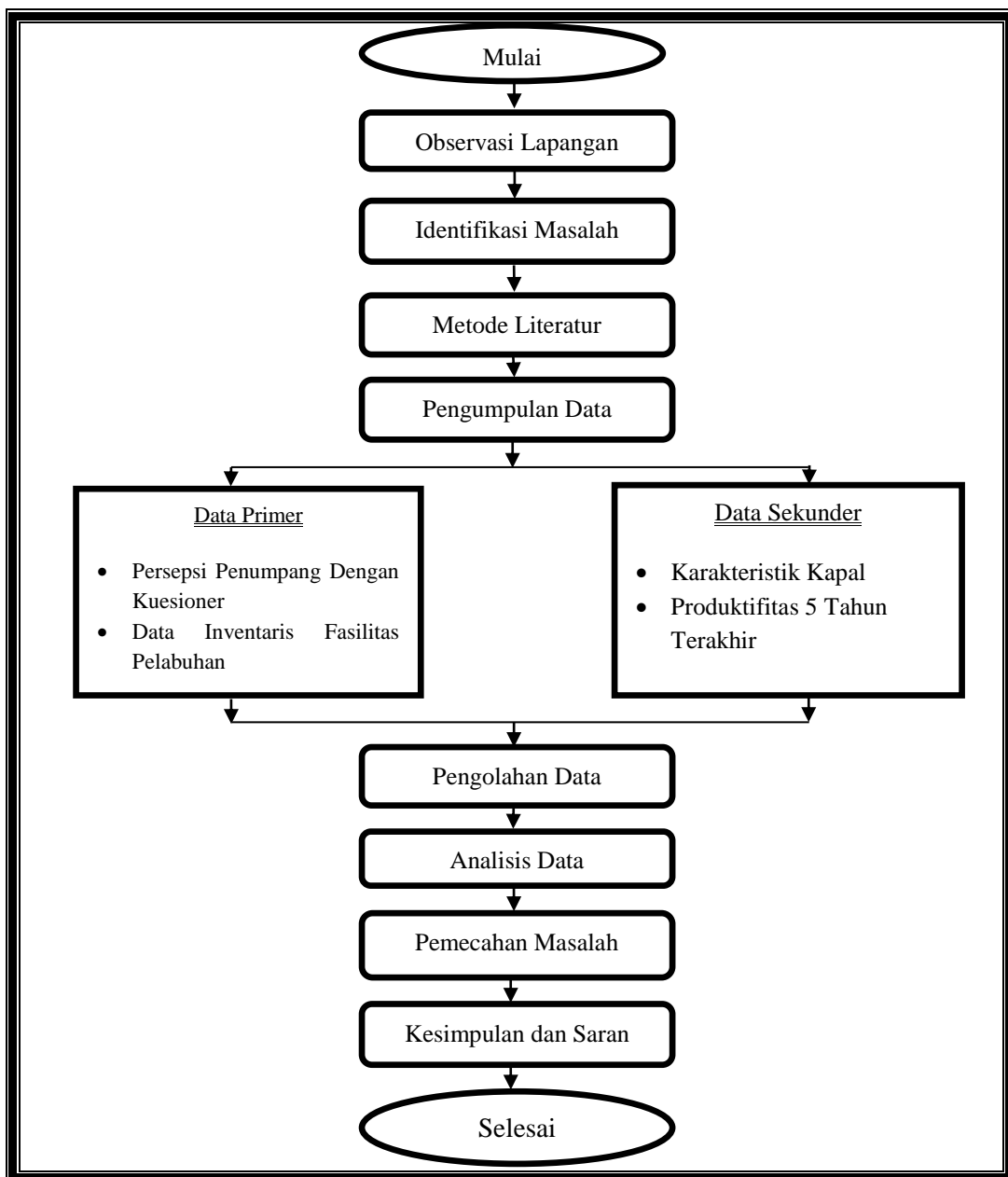


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Bagan Alur Penelitian

Adapun Agar tujuan penelitian terarah dan mencapai target bagan alur pikir penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut



Gambar 3.1. Bagan Alur Pikir

3.2 Metode Pengumpulan Data

Penulisan Kertas Kerja Wajib 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:

3.2.1 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:

1. 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 Bangsalae Kabupaten Wajo kondisi sekarang. Adapun data yang di dapat yaitu data persepsi penumpang menggunakan kuisisioner dan pelayanan penumpang berdasarkan *Customer Satisfaction Index*.

2. Metode Perhitungan

Dalam metode ini tugas surveyor menghitung/mencacah jumlah objek dalam suatu kurun waktu tertentu dengan menggunakan alat bantu (seperti: counter, dll) ataupun dengan bantuan garis lurus. Data yang diperoleh berupa data kuantitatif dan umumnya sangat akurat serta dapat dipertanggung jawabkan apabila dilakukan secara baik. Dalam metode ini surveyor mengamati dan melakukan perhitungan mengenai naik dan turunnya penumpang dan kendaraan.

3.2.2 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:

1. Metode Literatur (Kepustakaan)

Metode yang berasal dari literatur atau buku-buku yang ada di perpustakaan Politeknik Transportasi Sungai Danau dan Penyeberangan Palembang dan buku-buku lain yang terkait dengan penelitian ini.

2. 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 :

- a. Dinas Perhubungan Kabupaten Wajo
- b. BPTD Wilayah XIX Provinsi Sulawesi Selatan dan Provinsi Sulawesi Barat
- c. PT. Afta Trans Mandiri dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)

Tabel 3.1. Jenis Data Dari Instansi/Kantor Terkait

No	Nama Instansi / Kantor Terkait	Jenis Data Yang di Dapat
1	Dinas Perhubungan Kabupaten Wajo	<ul style="list-style-type: none"> • Produktifitas 5 tahun terakhir penumpang dan Kendaraan • Karakteristik pelabuhan
2	PT. Afta Trans Mandiri dan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero)	<ul style="list-style-type: none"> • Karakteristik Kapal

Sumber: Hasil Survey (2020)

3.3 Metode Analisa

3.3.1 Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini adalah skala yang berbentuk kuesioner yang disusun berdasarkan item-item yang didapatkan dari Lampiran pada PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan. Kuesioner ini terdiri dari data umum pernyataan mengenai kinerja dan kepentingan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae.

Secara lebih rinci indikator tersebut dituangkan dalam butir-butir pertanyaan yang berupa angket yang dibagikan kepada responden guna memperoleh jawaban berkaitan dengan hal yang diteliti. Penetapan skor yang diberikan pada tiap-tiap instrumen dalam penelitian ini responden diminta untuk mengisi setiap butir-butir pertanyaan dengan memilih salah satu dari 4 pilihan yang tersedia.

Dalam penelitian ini pengukuran kuesioner menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk menungkap sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang kejadian antara gejala sosial dan variabel yang diukur dijabarkan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur, yang akhirnya indikator yang terukur tersebut dapat dijadikan titik tolak ukur untuk membuat item pernyataan yang perlu dijawab oleh responden dalam kuesioner. Penelitian ini menggunakan empat skala penilaian untuk variabel kinerja dan kepentingan, pemberian skor pada masing-masing pernyataan dengan cara memberikan nilai 1 sampai 4 sebagai berikut :

Tabel 3.2. Skala Likert

Kepentingan		Kinerja	
Nilai	Arti	Nilai	Arti
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 Survei, 2020

Penelitian ini menggunakan angket yang berisi butir-butir pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk diberikan jawaban atau tanggapan. Jawaban diberikan dengan tanda check list (√) pada lembar kuesioner yang sudah disediakan. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup yang harus diisi oleh Pengguna Jasa di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae Kabupaten Wajo. Adapun kisi-kisi pernyataan yang akan digunakan dalam membuat angket adalah PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan yang dapat dilihat di bawah ini.

Tabel 3.3. Kisi-Kisi Instrumen Berdasarkan PM Nomor 39 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Penyeberangan

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
Standar Pelayanan Minimal	1. Keselamatan	a. Ketersediaan b. Kondisi c. Penempatan d. Luasan e. Waktu f. Tempat g. Jumlah	1, 2, 3	3
	2. Keamanan		4, 5, 6, 7	4
	3. Kenyamanan		8, 9, 10,	7
			11, 12, 13,	
	4. Kemudahan/ Keterjangkauan		14	7
			15, 16, 17,	
	5. Keandalan/ Keteraturan		18, 19, 20,	6
21				
6. Kesetaraan	22, 23, 24, 25, 26, 27	2		
	28, 29			
Total				29

Sumber : Hasil Analisa, 2020

Untuk mendapatkan data yang baik, sebelum angket digunakan untuk pengambilan data sesungguhnya sebaiknya dilakukan uji coba untuk mengetahui validitas dan reliabilitas, kemudian akan diperoleh alat atau instrumen yang betul-betul dapat digunakan dalam survei yang sebenarnya.

3.3.2 Analisa Uji Coba Instrumen

Sebelum digunakan terlebih dahulu diuji coba. Uji coba instrumen penelitian perlu dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kevalidan dan keandalan instrumen yang digunakan dalam penelitian. Instrumen yang valid dan reliabel merupakan syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel dari pengguna jasa Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae. Uji coba instrumen dalam penelitian dilakukan sebanyak 2 kali, Uji coba pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae pertama kepada 30 responden dan kedua kepada 60 responden. Untuk melakukan perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas pada penelitian ini penulis memanfaatkan aplikasi SPSS versi 23.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Hasil analisis dapat dilihat bahwa jika hasil koefisien validitas/ r hitung bernilai positif dan memenuhi syarat minimum sama dengan atau $>$ dari 0,2542 maka instrumen tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk pengukuran dalam pengumpulan data penelitian. Teknik ini diolah dengan menggunakan software SPSS 23.

Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Tingkat Kinerja Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae

Kode Kuesioner	r Hitung	r Tabel (n-2)	Keterangan
X01	0,7318	0,2542	Valid
X02	0,7024	0,2542	Valid
X03	0,4948	0,2542	Valid
X04	0,4984	0,2542	Valid
X05	0,5889	0,2542	Valid
X06	0,5912	0,2542	Valid
X07	0,7022	0,2542	Valid
X08	0,7389	0,2542	Valid

Kode Kuesioner	r Hitung	r Tabel (n-2)	Keterangan
X09	0,4991	0,2542	Valid
X10	0,3547	0,2542	Valid
X11	0,7620	0,2542	Valid
X12	0,5163	0,2542	Valid
X13	0,6792	0,2542	Valid
X14	0,5950	0,2542	Valid
X15	0,6042	0,2542	Valid
X16	0,7841	0,2542	Valid
X17	0,5673	0,2542	Valid
X18	0,7113	0,2542	Valid
X19	0,7073	0,2542	Valid
X20	0,8391	0,2542	Valid
X21	0,6598	0,2542	Valid
X22	0,6389	0,2542	Valid
X23	0,6010	0,2542	Valid
X24	0,5973	0,2542	Valid
X25	0,2835	0,2542	Valid
X26	0,6769	0,2542	Valid
X27	0,6004	0,2542	Valid
X28	0,6532	0,2542	Valid
X29	0,7499	0,2542	Valid

Sumber: Hasil Analisis dengan SPSS versi 23, 2020

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas alat ukur kinerja berkisar antara 0,2835 sampai 0,8391. Angka yang dipergunakan sebagai pembandingan untuk melihat valid tidaknya suatu item adalah 0,2542

Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Kuisisioner Tingkat Kepentingan Pelayanan Di Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae

Kode Kuesioner	r Hitung	r Tabel (n-2)	Keputusan
Y01	0,5743	0,2542	Valid
Y02	0,4169	0,2542	Valid
Y03	0,3538	0,2542	Valid
Y04	0,3750	0,2542	Valid
Y05	0,3759	0,2542	Valid
Y06	0,5688	0,2542	Valid
Y07	0,5766	0,2542	Valid
Y08	0,4764	0,2542	Valid
Y09	0,4161	0,2542	Valid
Y10	0,4219	0,2542	Valid
Y11	0,4242	0,2542	Valid
Y12	0,3766	0,2542	Valid
Y13	0,5015	0,2542	Valid
Y14	0,4883	0,2542	Valid
Y15	0,4269	0,2542	Valid
Y16	0,5482	0,2542	Valid
Y17	0,6182	0,2542	Valid
Y18	0,4392	0,2542	Valid
Y19	0,3599	0,2542	Valid
Y20	0,3657	0,2542	Valid
Y21	0,4445	0,2542	Valid
Y22	0,3821	0,2542	Valid
Y23	0,3860	0,2542	Valid
Y24	0,4161	0,2542	Valid
Y25	0,3424	0,2542	Valid
Y26	0,4201	0,2542	Valid
Y27	0,4747	0,2542	Valid
Y28	0,4421	0,2542	Valid
Y29	0,4899	0,2542	Valid

Sumber: Hasil Analisis dengan SPSS versi 23, 2020

Hasil perhitungan korelasi untuk uji validitas alat ukur kepentingan berkisar antara 0,3424 sampai 0,5766. Angka yang

dipergunakan sebagai pembanding untuk melihat valid tidaknya suatu item adalah 0,2542.

2. Uji Reliabilitas

Instrumen dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Kesepakatan secara umum reliabilitas yang dianggap sudah cukup memuaskan jika ≥ 0.700 . Untuk mengetahui reliabilitas instrumen dilakukan uji statistik alpha cronbach yang terdapat dalam *Software SPSS 23*.

Tabel 3.6. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen
Pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae

Variabel	Cronbach's alpha	Keterangan
Kinerja	0,944	Reliabel
Kepentingan	0.854	Reliabel

Sumber: Hasil Analisis dengan SPSS versi 23, 2020

Berdasarkan tabel diatas, hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan untuk mengukur importance dan performance pelayanan pelabuhan penyeberangan adalah reliabel karena mempunyai nilai alpha $> 0,7$ sehingga instrumen dapat digunakan untuk penelitian berikutnya.

3.3.3 Analisa Jumlah Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, atau sebagian anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi. Sampel dalam penelitian ini yaitu penumpang Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae. Dalam hal ini sampel diambil berdasarkan data produktifitas penumpang selama 15 hari. Adapun data

produktifitas penumpang selama 15 hari dapat dilihat pada tabel 3.7 berikut:

Tabel 3.7. Jumlah Produktifitas Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang Selama 15 Hari

No	Tanggal	Keberangkatan	Kedatangan
1	12 Maret 2020	281	339
2	13 Maret 2020	240	300
3	14 Maret 2020	247	241
4	15 Maret 2020	292	264
5	16 Maret 2020	193	304
6	17 Maret 2020	297	296
7	18 Maret 2020	378	298
8	19 Maret 2020	230	220
9	20 Maret 2020	208	259
10	21 Maret 2020	393	236
11	22 Maret 2020	286	174
12	23 Maret 2020	192	183
13	24 Maret 2020	259	137
14	25 Maret 2020	178	221
15	26 Maret 2020	313	226
Jumlah		3987	3698
		7685	

Sumber : Hasil Survei Tim PKL Wajo, 2020

Dalam hal ini untuk penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin. Rumus Slovin adalah sebuah rumus untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Adapun perhitungan Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

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

(3.1)

Keterangan: n = ukuran sampel

N = jumlah populasi (jumlah penumpang 15 hari)

e = nilai signifikan (10%)

$$n = \frac{7685}{1 + 7685 \times 0,1^2} = 98,72$$

Dari hasil perhitungan ukuran sampel di atas, ukuran sampel penelitian pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae dibulatkan menjadi 100 orang.

3.3.4 *Customer Satisfaction Index (CSI)*

CSI ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen penggunaan jasa secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari instrumen-instrumen fasilitas pelayanan di pelabuhan penyeberangan dan kapal. Hasil analisa *Customer Satisfaction Index* pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae bisa dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.8. Rata-Rata Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan Pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae

No Atribut (X,Y)	Tingkat Kepentingan Rata-Rata (MIS)	Tingkat Kepuasan Rata-Rata (MSS)	Weight Factor (WF) %	Weight Score (WS)
1	3,52	3,07	3,46	10,60
2	3,60	2,82	3,54	9,97
3	3,47	2,80	3,41	9,54
4	3,50	3,27	3,44	11,24
5	3,55	2,63	3,49	9,19
6	3,42	2,75	3,36	9,24
7	3,45	2,90	3,39	9,83
8	3,50	3,13	3,44	10,78
9	3,63	2,65	3,57	9,46
10	3,53	3,20	3,47	11,11

No Atribut (X,Y)	Tingkat Kepentingan Rata-Rata (MIS)	Tingkat Kepuasan Rata-Rata (MSS)	Weight Factor (WF) %	Weight Score (WS)
11	3,53	3,03	3,47	10,54
12	3,35	2,60	3,29	8,56
13	3,57	2,88	3,51	10,11
14	3,37	2,85	3,31	9,43
15	3,70	3,12	3,64	11,34
16	3,42	2,80	3,36	9,40
17	3,50	2,68	3,44	9,23
18	3,47	3,18	3,41	10,85
19	3,60	2,87	3,54	10,14
20	3,55	2,90	3,49	10,12
21	3,43	3,22	3,37	10,86
22	3,58	3,32	3,52	11,68
23	3,55	3,07	3,49	10,70
24	3,63	3,08	3,57	11,01
25	3,37	2,85	3,31	9,43
26	3,35	2,77	3,29	9,11
27	3,47	2,55	3,41	8,69
28	3,55	2,70	3,49	9,42
29	3,58	2,93	3,52	10,33
Total	101,73			291,92

Sumber : Hasil Olah Data Primer, 2020

CSI untuk pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae;

$$CSI = \sum \frac{291,92}{4 \times 100 \%} = 72,98\%$$

Tingkat kepuasan pengguna jasa atas kinerja kualitas pelayanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae sebesar 72,98% kriteria kepuasan pelanggan berada pada kategori puas.

3.3.5 Teknik Analisa Data

1. Analisa Tingkat Kesesuaian Variabel Importance dan Performance

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, langkah selanjutnya adalah mengolah data dan menganalisis data. Analisis data dilakukan dalam penelitian ini adalah supaya dapat menyajikan kumpulan data hasil pengukuran menjadi satu informasi yang dapat dibaca dan berguna. Analisis yang dilakukan adalah tingkat kesesuaian dari *importance* dan *performance*, *gap analysis*, uji beda serta dilakukan pemetaan prioritas dengan IPA.

Berdasarkan data yang akan diperoleh dari hasil penilaian responden terhadap variabel importance dan performance dari masing-masing layanan dilakukan perhitungan kesesuaian antara tingkat kepentingan dari pengguna jasa terhadap tingkat kinerja yang dilaksanakan oleh Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae.

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

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$\text{Tki} = \frac{Xi}{Yi} \times 100\% \quad (3.2)$$

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 Bangsalae dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \quad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n} \quad (3.3)$$

Dimana :

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

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

n = Jumlah Responden X Y

2. Gap Analysis

Perbedaan antara harapan dan kenyataan atas kualitas layanan yang diterima oleh pengguna jasa inilah yang disebut gap atau kesenjangan, dalam penelitian ini peneliti menggunakan gap ke lima dalam kualitas layanan menurut Parasuraman (1995) karena gap kelima tersebut paling penting dalam kualitas layanan yang didefinisikan sebagai kesenjangan antara layanan yang diharapkan (ekspektasi) dengan layanan yang dirasakan (persepsi).

Nilai kesenjangan antara layanan yang dirasakan dan layanan yang diharapkan konsumen juga disebut sebagai skor dari kualitas (3.4) yang dirumuskan berdasarkan PM Nomor 39 Tahun 2015.

$$\text{Skor Kualitas Pelayanan} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

Kesenjangan ini terjadi karena pengguna jasa mempersepsikan layanan yang diterima berbeda dengan pemberi layanan. Analisa gap ini nanti akan dikemukakan berdasarkan tiga guidelines yaitu:

- a. Analisis gap per atribut layanan
- b. Analisis gap per dimensi
- c. Analisis gap secara keseluruhan semua atribut layanan dari lima dimensi.

3. Uji Beda Performance dan Importance

Selanjutnya untuk mengetahui signifikan atau tidaknya perbedaan antara yang diharapkan dan pelayanan yang dipersiapkan, digunakan peralatan statistik uji beda rata-rata (uji t) dengan metode sampel berpasangan. Uji beda dengan *paired sampel t test* dilakukan untuk membandingkan perbedaan mean antar kepentingan (importance) pengguna jasa dan persepsi pengguna jasa terhadap kinerja (importance) kualitas layanan pada Pelabuhan Penyeberangan Bangsalae. Nilai *mean*, baik *mean importance* maupun *performance*, dari masing-masing item per dimensi di input kedalam SPSS 23 *software*, yang kemudian data dilakukan perbandingan *mean*.

4. Importance and Performance Analysis Methode (IPA)

Dalam teknik IPA ini responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan atribut layanan dan tingkat kinerja pada masing-masing atribut layanan pelabuhan penyeberangan. Analisis IPA dilakukan dengan menggunakan SPSS 23 yang menyediakan fasilitas analisis *graphs acatter/dot* yang hasilnya berupa gambar diagram kartesius.

Diagram kartesius merupakan suatu bangun persegi yang dibagi dalam empat bagian dengan dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (X dan Y), dan X merupakan rata-rata dari skor tingkat penilaian kinerja sedangkan Y adalah rata-rata dari skor tingkat kepentingan. 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).