

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu. Metodologi juga merupakan analisis teoritis mengenai suatu cara atau metode. Penelitian merupakan suatu penyelidikan yang sistematis untuk meningkatkan sejumlah pengetahuan, juga merupakan suatu usaha yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Tujuan penelitian adalah untuk memperoleh pengetahuan yang dapat menjawab berbagai pertanyaan-pertanyaan atau dapat memecahkan suatu permasalahan.

3.1 Kerangka Pemecahan Masalah

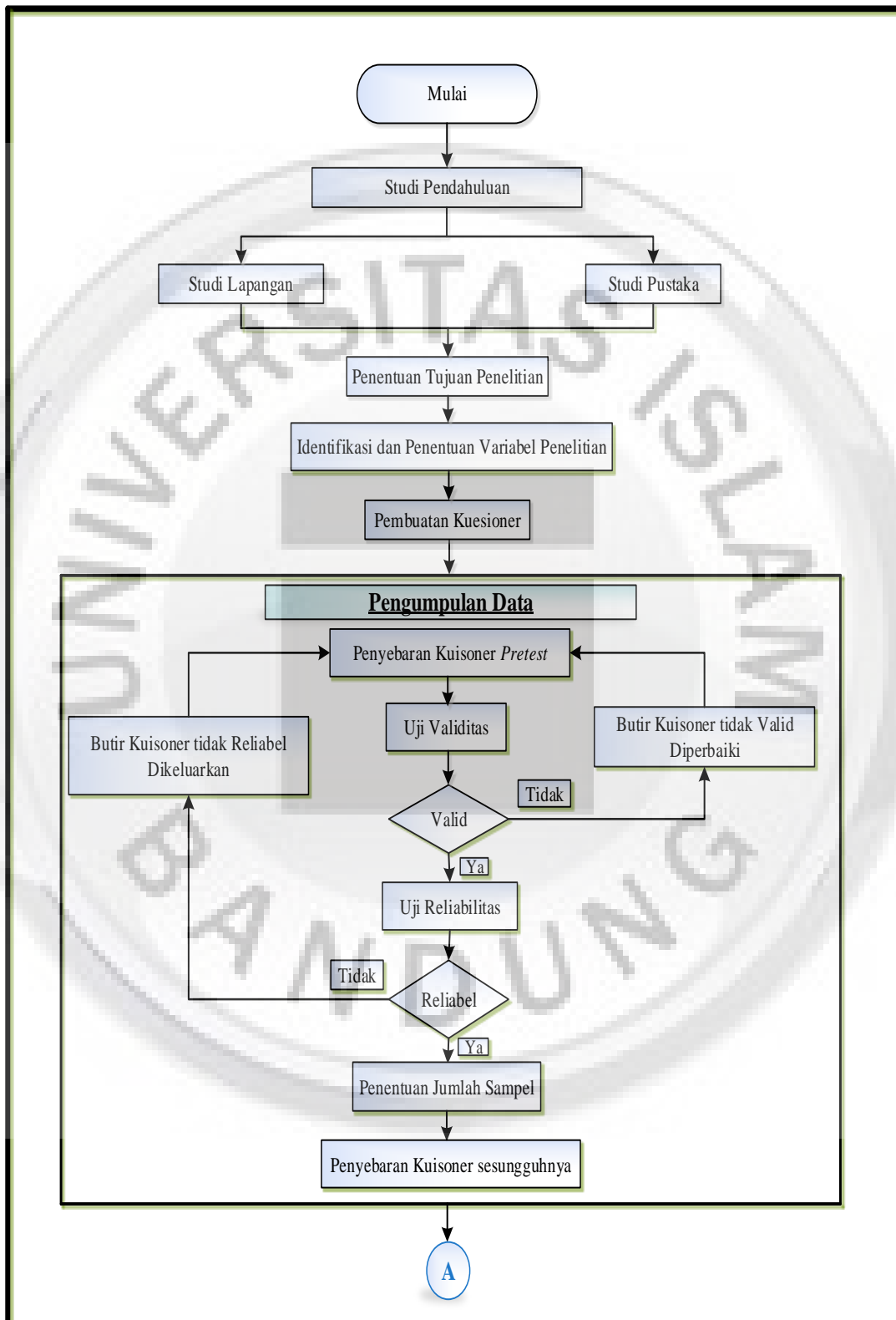
Kerangka pemecahan masalah merupakan serangkaian prosedur dan langkah-langkah dalam melakukan penelitian. Kerangka pemecahan masalah ini bertujuan untuk mendapatkan tahapan yang terstruktur secara sistematis, sehingga penelitian dapat dilakukan dengan efektif dan efisien serta tujuan dari penelitian dapat tercapai dengan baik.

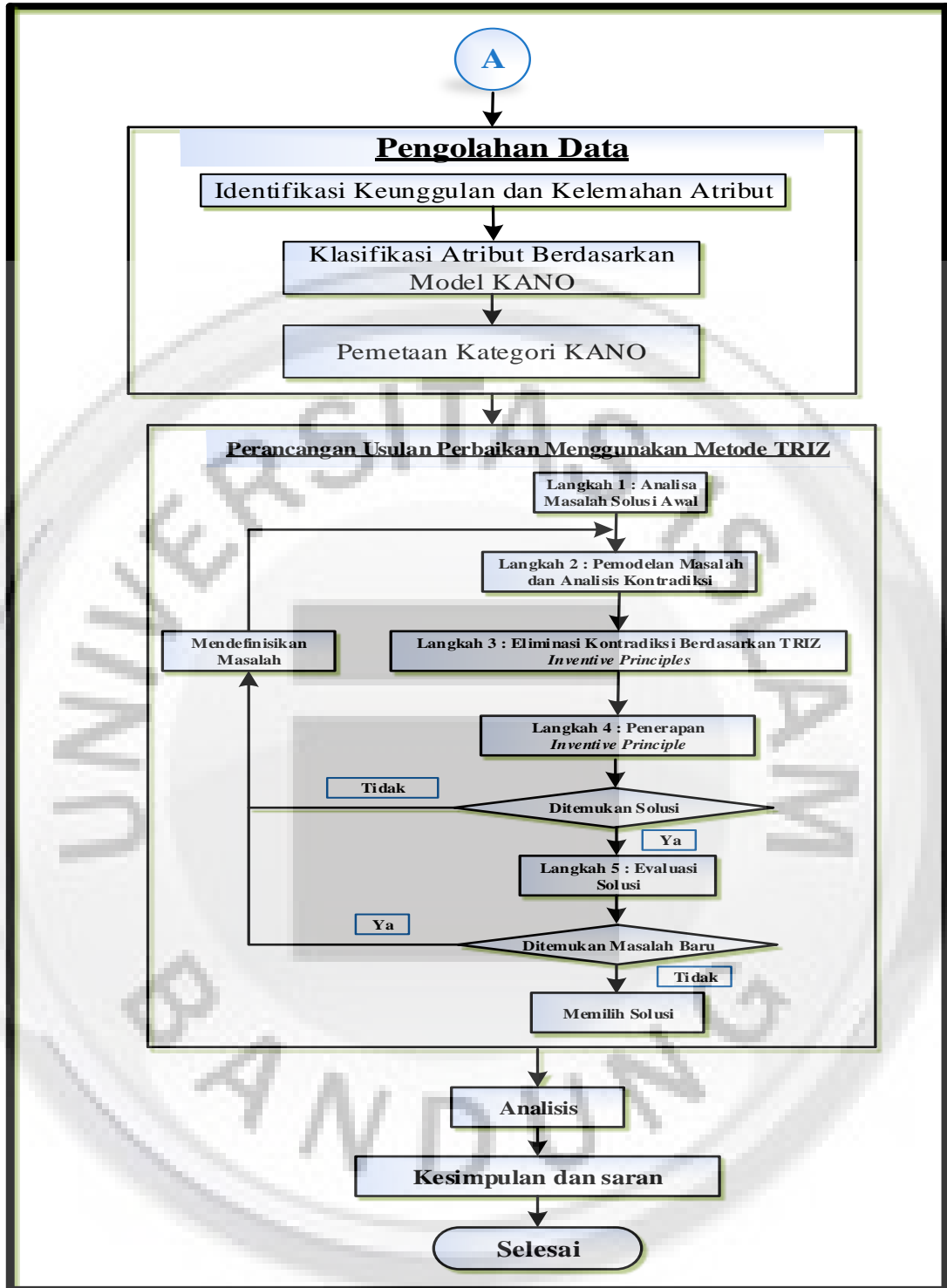
Selain itu juga kerangka pemecahan masalah sangat bermanfaat untuk mempermudah pembaca, sehingga hasil penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Setiap tahapan yang dilakukan mengacu pada teori-teori dan hasil-hasil penelitian yang sudah ada, yang relevan dengan penelitian yang dilakukan yang pada akhirnya penelitian diharapkan akan memberi manfaat dan dapat dikembangkan lagi sehingga dapat menyempurnakan dan melengkapi kesimpulan-kesimpulan yang akan dihasilkan.

Pada penelitian ini, penulis membahas usulan perbaikan kualitas pelayanan pada Borma Toserba Unit Cileunyi. Dimana pada penelitian kualitas pelayanan ini digunakan metode KANO sebagai *tools* untuk mengkategorikan serta memetakan hasil pengolahan variabel-variabel kualitas pelayanan. Sedangkan metode TRIZ digunakan sebagai *tools* untuk usulan perbaikan yang akan dirancang.

Secara garis besar terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan dalam menyelesaikan penelitian ini. Langkah-langkah tersebut yaitu studi pendahuluan, penetapan tujuan, pengumpulan data, pengolahan data, analisis dan usulan

perbaikan, serta kesimpulan. Tahapan kerangka pemecahan masalah tersebut dapat dilihat secara skematis pada Gambar 3.1.





Gambar 3.1 Flowchart Kerangka Pemecahan Masalah

3.2 Uraian Kerangka Pemecahan Masalah

3.2.1 Studi Pendahuluan

Langkah awal dalam melakukan penelitian ini adalah melakukan studi pendahuluan dimana tahapan ini merupakan awal pemikiran untuk dapat melakukan tahapan-tahapan selanjutnya. Pada studi pendahuluan dilakukan dua studi/pembelajaran yakni studi lapangan dan studi literatur untuk menemukan masalah yang akan dibahas.

a. Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan kegiatan observasi dalam mengungkapkan fakta-fakta untuk memperoleh keterangan atau data yang akurat dengan cara terjun langsung ke lapangan (wawancara). Tahapan ini dilakukan dengan cara antara lain adalah dengan datang langsung ke gerai Borma Toserba Unit Cileunyi, untuk melakukan pengumpulan data-data perusahaan dengan melakukan wawancara dengan pihak perusahaan yang dapat dijadikan bahan penelitian. Data-data yang dikumpulkan pada studi lapangan ini adalah antara lain data skunder atau data yang telah tersedia yaitu data umum perusahaan dan data pelanggan Borma Toserba Unit Cileunyi pada periode tahun 2014 (Januari-Desember). Selain data skunder pada studi lapangan juga dikumpulkan data primer berupa wawancara dengan pelanggan Borma Toserba unit Cileunyi terkait pelayanan yang ada di Borma Toserba unit Cileunyi dan observasi langsung di gerai Borma Toserba unit Cileunyi.

b. Studi pustaka

Studi pustaka merupakan pencarian sumber-sumber rujukan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan dibahas. Dengan tujuan untuk memperoleh referensi yang dibutuhkan dalam proses pengerjaan menyelesaikan Tugas Akhir. Pada tahap ini penulis mengumpulkan berbagai teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas, teori-teori dan informasi tersebut didapatkan dari buku-buku ilmiah, laporan penelitian, karangan-karangan ilmiah, peraturan-peraturan, ketetapan-ketetapan, buku tahunan, ensiklopedia, dan sumber-sumber

tertulis baik tercetak maupun elektronik lainnya. sehingga nantinya akan membantu dalam penyelesaian masalah dalam penelitian Tugas Akhir ini.

3.2.2 Penentuan Masalah dan Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini ditetapkan beberapa tujuan penelitian dari hasil rumusan masalah yang sebelumnya telah direncanakan dengan maksud untuk memfokuskan permasalahan yang dibahas. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah seperti yang telah dijelaskan pada bab pendahuluan subbab perumusan masalah dan tujuan penelitian dimana perumusan masalah yang telah di rancang yaitu bagaimana pengukuran kualitas pelayanan dan kepuasan pada Borma Toserba unit Cileunyi, Bagaimana mengidentifikasi variabel pelayanan yang termasuk kedalam kateogri keungulan dan kelemahan dengan metode KANO berdasarkan keperluan dan penilaian pelanggan dan perumusan masalah yang terakhir adalah Bagaimana usulan perbaikan kualitas pelayanan di Borma Toserba unit Cileunyi pada variabel pelayanan yang termasuk kedalam kategori kelemahan dengan menggunakan metode TRIZ. Dan untuk tujuan penelitian adalah harapan serta jawaban dari pertanyaan pada perumusan masalah. Dimana hasil dari tujuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi usulan perbaikan untuk pihak perusahaan yakni dalam hal ini kepada Borma Toserba unit Cileunyi.

3.2.3 Identifikasi dan Penentuan *Variable* Penelitian

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan perlu dilakukan sebagai dasar pengambilan data lapangan. Alat yang digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan Borma Toserba unit Cileunyi untuk mendapatkan kepuasan pelanggan ialah daftar pertanyaan (kuisoner).

Pada tahapan penyusunan kuesioner perlu dilakukannya identifikasi variabel, dalam identifikasi variabel penelitian ini dijelaskan tentang variabel-variabel yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan terhadap pelayanan di Borma Toserba unit Cileunyi. Setelahnya variabel penelitian diidentifikasi dan ditentukan selanjutnya variabel tersebut dikelompokkan ke dalam lima dimensi kualitas jasa, yakni dimensi *tangible* meliputi tampilan fisik dari Pelayanan yang ada di Borma Toserba Unit Cileunyi, dimensi *reliability* meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, dimensi *responsiveness*

meliputi ketanggapan dalam melayani pelanggan dengan informasi yang jelas saat berbelanja di Borma Toserba Unit Cileunyi, dimensi *assurance* meliputi jaminan atau kepastian dari pihak perusahaan kepada pelanggan untuk dapat menumbuhkan rasa percaya, rasa aman ketika berbelanja, serta dimensi *empathy* meliputi rasa peduli, percaya dan perhatian dari pihak perusahaan kepada pelanggan terkait keinginan pelanggan terhadap pelayanan Borma Toserba unit Cileunyi.

3.2.4 Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data, data-data yang diperlukan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini dari narasumber atau dalam istilah teknisnya responden, yaitu orang yang akan dijadikan obyek penelitian atau orang yang akan dijadikan sebagai sarana mendapatkan informasi ataupun data. Dalam hal ini, obyek tersebut adalah pelanggan Borma Toserba unit Cileunyi. Dimana data yang akan diambil dari para pelanggan Borma Toserba Unit Cileunyi adalah tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan Borma Toserba Unit Cileunyi kepada pelanggan berdasarkan variabel-variabel pelayanan yang telah dirancang sebelumnya sebanyak 26 variabel pelayanan. Sedangkan Data sekunder merupakan data yang sudah tersedia. Dalam hal ini data sekunder adalah data pelanggan yang berbelanja ke gerai Borma Toserba Unit Cileunyi pada periode tahun 2014 (Januari-Desember), dengan demikian hanya tinggal mencari dan mengumpulkan data pendukung dari data primer sehingga tidak berpedoman pada data sekunder saja. Selain itu, data juga dapat diperoleh dengan melakukan wawancara dan observasi kepada pihak-pihak yang terkait.

a. Penyusunan Kuesioner

Dalam penyusunan kuesioner yang berhubungan dengan variabel-variabel layanan di Borma Toserba unit Cileunyi. Kuesioner yang dibuat terdiri dari empat kolom. Pada kolom pertama merupakan pertanyaan yang diajukan kepada responden terkait kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan. Pada kolom kedua merupakan kolom untuk mengukur kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Borma Toserba Unit Cileunyi. Kemudian pada bagian kolom ketiga dan keempat mulai mengarah

pada model KANO dengan melibatkan pertanyaan yang bersifat *fungsional* (layanan berfungsi) dan *disfungsional* (layanan tidak berfungsi).

b. Penyebaran Kuesioner Pretest

Pada proses penyebaran kuesioner terlebih dahulu dilakukan identifikasi populasi. Identifikasi populasi adalah langkah awal dalam penelitian dengan tujuan untuk mengetahui siapa yang menjadi responden. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang sudah terbiasa berbelanja di Borma Toserba Unit Cileunyi. Identifikasi populasi ini kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan terakhir pelanggan/responden.

Selanjutnya adalah menentukan teknik pengambilan sampel akan digunakan dimana pada penelitian ini adalah dengan menggunakan *non probability/non random sampling* atau sampel tidak acak. Adapun dasar pokok dari *non random sampling* adalah bahwa tidak semua anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dimasukkan sebagai anggota sampel artinya sampel yang terpilih untuk dijadikan responden hanya responden yang sudah berkunjung dan berbelanja di gerai Borma Toserba Unit Cileunyi.

Penyebaran kuesioner pretest ini bertujuan untuk menguji keandalan kuesioner yang disebar. Berdasarkan teorema limit pusat (*centra limit theorem*), umumnya untuk rataan sampel yang baik apabila $n \geq 30$. Oleh karena itu, penyebaran kuesioner pretest pada penelitian ini akan dilakukan sampel sebanyak 30 data pengamatan. Pada penelitian ini menggunakan skala likert 1-5 dimana “1” berarti sangat tidak puas dan “5” sangat puas.

c. Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana keandalan dari variabel-variabel pertanyaan yang diajukan pada kuisisioner. Di sini berarti apakah variabel-variabel yang ditanyakan sudah mewakili penelitian yang telah dilakukan atau dengan kata lain validitas menggambarkan bahwa suatu *instrument* benar mampu mengukur variabel yang diukur dalam penelitian serta mampu menunjukkan tingkat kesesuaian

antara konsep dan hasil pengukuran. Rumus yang digunakan yaitu rumus korelasi produk *moment* seperti persamaan persamaan (2.2).

d. Uji reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan tingkat kepercayaan dari hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya. Tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan oleh angka yang disebut sebagai koefisien reliabilitas. Metode yang dipilih untuk menguji keandalan alat ukur dalam penelitian ini adalah metode yang menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* seperti pada persamaan (2.3) sampai (2.6).

d. Penentuan Jumlah Sampel

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi dapat digunakan rumus *slovin*, seperti pada persamaan (2.1). Dan dengan menggunakan persamaan (2.1) dilakukan perhitungan jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian ini.

f. Penyebaran Kuisoner Sesungguhnya

Penyebaran kuisoner sesungguhnya dilakukan kepada pelanggan Borma Toserba Unit Cileunyi. Kuisoner yang dikumpulkan diharapkan dapat mewakili jumlah pelanggan Borma Toserba unit Cileunyi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian survei, yaitu penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dan menggunakan kuisoner sebagai alat pengumpul data yang utama.

3.2.5 Pengolahan Data

a. Identifikasi Keunggulan dan Kelemahan

Untuk mengukur dan mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1. Jumlah keseluruhan skor pada setiap variabel untuk semua responden.
2. Kemudian hasilnya dibagi dengan jumlah seluruh responden.
3. Jumlah seluruh rata-rata dari setiap variabel dibagi dengan jumlah variabel.
4. Menentukan kategori variabel dikatakan unggul/lemah apabila rata-rata tingkat kepuasan di atas *grand mean* tingkat kepuasan. Dimana variabel atau variabel dikatakan unggul jika nilai kepuasan lebih besar dari pada nilai *grand mean*. Dan

variabel atau variabel dikatakan lemah jika nilai kepuasan lebih kecil dari pada nilai *grand mean*.

Rumus perhitungan rata-rata variabel pelayanan:

- Mencari *grand mean* kepuasan konsumen

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{j=1}^n X_{ij}}{n} \quad (3.1)$$

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^m \bar{X}_i}{m} \quad (3.2)$$

Dimana:

\bar{X}_i = rata-rata skor tiap kepuasan ke-I

\bar{X} = *Grand mean* tingkat kepuasan pelanggan

X_{ij} = skor tiap variabel kepuasan

n = Jumlah responden

m = Jumlah variabel

b. Klasifikasi Variabel Berdasarkan Model KANO

Mengklasifikasikan variabel kedalam kategori KANO yaitu antara lain (*one dimensional* (Satu Ukuran), *attractive* (Menarik), *must be* (Keharusan), *indifferent* (Netral), *reverse* (Kemunduran), dan *questionable* (Diragukan)). Kemudian menentukan kategori variabel dan menghitung jumlah masing- masing kategori variabel, serta pemetaan terhadap kategori KANO.

3.2.6 Perancangan Usulan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode TRIZ

Berikut ini tahapan perancangan usulan perbaikan kualitas pelayanan dengan menggunakan metode TRIZ, sebagai berikut:

a. Analisis Masalah Awal

Pada tahapan awal didapatkan hasil dari pemetaan variabel dengan metode KANO yang termasuk kedalam kategori kelemahan variabel pelayanan. Dimana hasil dari variabel yang termasuk kedalam kategori kelemahan adalah prioritas utama untuk dilakukannya perbaikan kualitas oleh pihak Borma Toserba Unit Cileunyi. Setelah didapat variabel yang termasuk kedalam kategori kelemahan selanjutnya adalah menentukan prioritas perbaikan berdasarkan nilai dari perhitungan untuk menentukan unggul

atau lemahnya variabel berdasarkan *grand mean*. Dimana nilai yang paling kecil di bawah *grand mean* menjadi prioritas utama begitu seterusnya.

b. Pemodelan Masalah dan Analisa Kontradiksi

Tahapan selanjutnya setelah mengetahui prioritas perbaikan layanan adalah menentukan *Inventive Principles* adalah menentukan dan menjelaskan sebab akibat dari rancangan perbaikan yang akan diterapkan terhadap variabel lain apakah memberikan keuntungan atau justru memberikan kerugian atau kelemahan baru. Terdapat beberapa tahapan yaitu membuat *Situation Model*, menentukan arahan dasar (*Direction for Innovation*), menentukan *Inventive Principles* dengan menggunakan *Directed Brainstorming model*

c. Eliminasi Kontradiksi Berdasarkan TRIZ *Inventive Principles*

Tujuan dari analisis kontradiksi adalah untuk mengidentifikasi dua komponen yang bertentangan pada sistem, atau dua persyaratan yang berlawanan pada elemen yang sama. Kemudian untuk melakukan perbaikan atau peningkatan kualitas dari permasalahan yang ada dilakukan eliminasi kontradiksi berdasarkan TRIZ *inventive principles*. *Inventive principles* untuk setiap kotradiksi.

d. Penerapan *Inventive Principles*

Pada tahapan akhir ini analisis yang berdasarkan *Inventive Principles* selanjutnya akan disesuaikan dengan kondisi nyata yang terjadi pada Borma Toserba Unit Cileunyi. Dimana usulan yang cocok dan paling memberikan kontradiksi terkecil terhadap variabel lain yang sudah baik.

3.2.7 Analisis

Pada penelitian ini analisis yang akan dilakukan adalah analisis kualitatif dan analisis kuantitatif dan usulan perancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan Dengan Metode TRIZ. Berikut penjelasannya:

1. Analisis Kualitatif

Berikut ini merupakan analisis kualitatif yaitu sebagai berikut:

- a. Mengidentifikasi segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai/variabel-variabel keinginan pelanggan berdasarkan observasi untuk

dimasukkan dalam kuesioner untuk membantu responden dalam menjawab pernyataan dan juga pertanyaan.

- b. Menterjemahkan keinginan pelanggan ke dalam bahasa teknik (penentuan variabel-variabel/karakteristik tunggal untuk suatu obyek, obyek/kejadian). Mengidentifikasi hubungan antara variabel (karakteristik) untuk mengetahui bagaimana pengaruh positif/negatif yang terjadi jika dilakukan perubahan suatu sifat terhadap sifat lain.
- c. Menentukan variabel yang termasuk kategori keunggulan dan kelemahan serta mengintegrasikannya berdasarkan Metode KANO.
- d. Analisis kualitas pelayanan serta usulan perbaikan di Borma Toserba Unit Cileunyi secara menyeluruh menggunakan metode TRIZ.

2. Analisis Kuantitatif

Berikut ini merupakan analisis kualitatif yaitu sebagai berikut:

- a. Menentukan jumlah kuesioner yang sah/tidak cacat meliputi kelengkapan pengisian kuesioner, kelengkapan makna jawaban, konsistensi antar jawaban (jawaban hanya satu untuk setiap pertanyaan) dan relevansi jawaban. Kemudian data yang masuk (data mentah) diringkas dalam tabel.
- b. Menghitung keunggulan dalam setiap variabel.
- c. Menghitung jumlah masing-masing kategori dalam tiap-tiap variabel.

3.2.8 Kesimpulan dan Saran

Setelah dilakukan pengumpulan dan pengolahan data kemudian hasil dari pengolahan data dihubungkan dengan teori-teori yang telah ada, maka dapat ditarik kesimpulan dengan hasil akhir dirangkum dalam suatu laporan penelitian, sehingga dari penelitian ini akan diakhiri dengan pemberian usulan inisiatif strategi yang diajukan untuk menyempurnakan hasil penelitian. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan oleh pihak perusahaan dalam menentukan sikap kinerja perusahaan dalam hal perbaikan kualitas layanan.