BAB III
METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah Metode Deskriptif Kuantitatif. Metode deskriptif kualitatif ini didefinisikan dengan metode penelitian yang mengacu terhadap filsafat positivism, yang tujuannya ialah melakukan penelitian terhadap sampel penelitian dan juga populasi penelitian tertentu, untuk penelitian ini, teknik pengumpulan sampel penelitian yang dilaksankan dengan cara random atau acak, akan tetapi peneliti melaksanakan analisa pengambilan sampel penelitian dengan selektif, pengumpulan data dengan mempergunakan instrumen penelitian, analisis data yang sifatnya kuantitatif ataupun statistic yang tujuannya ialah melaksanakan pengujian untuk hipotesis penelitian yang sebelumnya sudah ditentukan (P. D. Sugiyono, 2017).

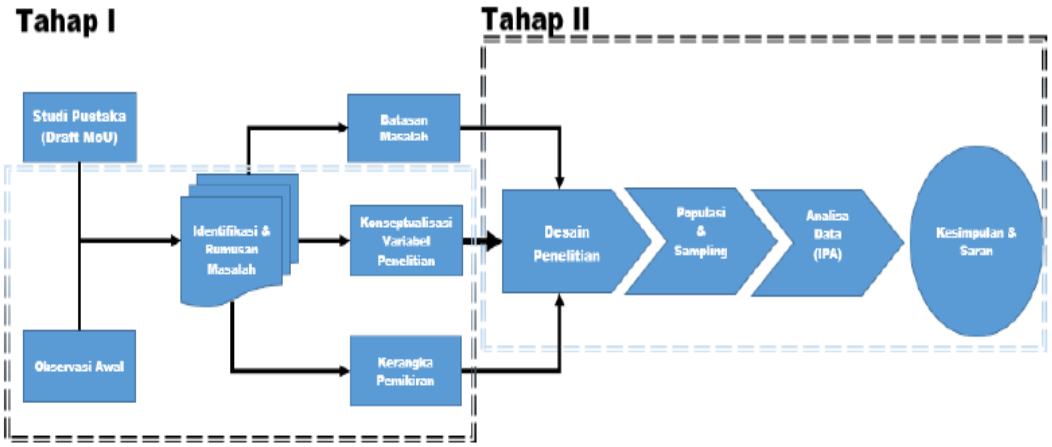
Penelitian dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan mitra berdasarkan kualitas pelayanan PT Human Resource Provider. Adapun analisis penelitian akan menggunakan metode statistik untuk menganalisis kualitas pelayanannya tersebut yaitu dengan menggunakan analisis data *Importance and Performance Analysis*.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini hanya berfokus untuk meneliti kepuasan layanan yang diterima pada salah satu mitra PT Human Resource Provider, yaitu PT PT Pindo Deli Pulps And Paper Mills Karawang, yang berlokasi di Desa Kutamekar BTB 6-9, Kecamatan Ciampel Kabupaten Karawang. Dan dengan waktu penelitian dilakukan selama periode bulan Januari hingga April 2019.

3.3. Desain Penelitian

Penelitan akan dilakukan secara dua tahap, yang pertama adalah tahap I studi pustaka dan observasi awal untuk mengetahui keadaan aktual mengenai pengeloaan karyawan *lumpsum* terkini di PT Pindo Deli Pulps and Paper Mills Karawang. Di bawah ini ialah berbagai tahapan yang dilaksanakan dalam penelitian ini:



Gambar 3.1. Sistematika Penelitian

Pada gambar 3.1 Sistematika Penelitian tersebut di atas menjelaskan tahapan-tahapan dalam desain penelitian. Tahapan pertama yang dilakukan adalah studi pendahuluan pada objek penelitian untuk mengumpulkan data primer, yaitu dengan mengumpulkan dokumen kontrak karya (MoU) antara pihak user PT Pindo Deli Pulps And Paper Mills dengan pihak pengelola PPJP PT Human Resource Provider dan wawancara awal dengan para pihak user atau mitra (Ka. Unit/Seksi) untuk mengetahui secara jelas standar nilai yang diharapkan dari pihak pengelola PPJP PT Human Resource Provider di setiap departement / unit PT Pindo Deli Pulps And Paper Mills Karawang. Untuk meminta data dan masukan serta melakukan observasi awal tentang kondisi pengelolaan karyawan terkini pengelolaan karyawan harian *lumpsum* di PT Pindo Deli Pulps And Paper Mills Karawang kemudian dapat dijadikan latar belakang penelitian. Setelah itu dilakukan identifikasi masalah, dimana identifikasi masalah tersebut sebagai dasar dalam membuat suatu kerangka pemikiran penelitian.

Sesudah kedua tahapan ini nantinya akan selesai dilaksnakaan, dihasilkanlah ialah desain peenlitian dalam melaksanakan penelitian. Kemudian, peneliti perlu mengkonseptualisiasikan dengan variabel yang dilibatkan dengan mempergunakan berbagai studi pustaka dan literatur yang sesuai, agar beberapa variabel ini dapat dijelaskan dengan cara operasional. Pada penelitian ini tidak dilakukan uji validitas dan reliabilitas mengingat kuisioner yang dipakai dalam

penelitian ini sudah baku digunakan untuk penilaian kualitas pelayanan di PT Human Resource Provider mitra sebagai respon mitra terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual jasa.

3.4. Operasional Variabel

Definisi operasional ini didefinisikan dengan penentuan konstruksi, atas berbagai hal yang sukar untuk dilakukan pengukuran, dengan demikian operasional variabel ini akan dapat dilaksanakan pengukuran.

3.4.1. Definisi Konseptual

Mengacu uraian yang dinyatakan Wilson et al (2016:110), mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen ini didefinisikan dengan respon dari konsumen terhadap evaluasi dari ketidakselaraskan dan ketidaksesuaian yang dirasanakan, antara kinerja aktual jasa dengan harapannya.

3.4.2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penentuan suatu konstruk (hal-hal yang sulit diukur) sehingga ia menjadi variabel yang dapat diukur. Kepuasan adalah perbandingan antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan oleh pelanggan. Dimensi pengukuran kepuasan konsumen adalah harapan dan kenyataan. Kepuasan PT Pindo Deli Pulps & Paper Mills pada penelitian ini diukur berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT Human Resource Provider dalam mengelola karyawan harian *lumpsum*.

3.4.3. Skala Pengukuran Kepuasan Pelayanan

Proses pengukuran variabel kepuasan konsumen mempergunakan skala likert. Untuk penelitian ini, skala likert ini dimaksudkan agar dapat melakukan pengukuran sikap, persepsi dan pendapat dari seorang individu ataupun kelompok individu mengenai fenomena sosialnya. Untuk penelitian yang dilaksanakan ini, fenomena sosial yang secara spesifik sudah ditentukan oleh pihak peneliti, yang dikenal dengan istilah variabel penelitian. Variabel penelitian yang akan dilaksanakan ini diuuraikan menjadi indikator variabel. Indikator-indikator ini

diperjadikan sebagai tolak ukur dalam melakukan penyusunan beberapa item instrumen penelitian, dapat berbentuk dengan pertanyaan dan juga pernyataan. Jawaban dari tiap item instrumen penelitian ini memiliki gradasi, mulai dari positif hingga negatif (Sugiyono, 2017:93). Berikut skor bobot penilaian yang digunakan:

Tabel 3.1. Bobot Penilaian Tingkat Kepentingan

Skor Positif	Pernyataan
1	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Penting
3	Cukup Penting
4	Penting
5	Sangat Penting

Sumber: Diadaptasi dari Sugiyono (2017: 94)

Tabel 3.2. Bobot Penilaian Tingkat Kinerja

Skor Positif	Pernyataan
1	Sangat Tidak Baik
2	Tidak Baik
3	Cukup Baik
4	Baik
5	Sangat Baik

Sumber: Diadaptasi dari Sugiyono (2017: 94)

d. Instrumen penelitian kepuasan konsumen

Instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kepuasan konsumen terdiri dari 15 item pertanyaan yang berasal dari 5 dimensi. Adapun instrumen penelitian yang digunakan secara rinci sebagai berikut:

Tabel 3.3. Variabel Penilaian Tingkat Kepuasan PT Pindo Deli Pulp And Paper Mills Karawang

VARIABEL	INDIKATOR	SKALA
Bukti Fisik	Penggunaan seragam di lokasi bekerja (1)	Ordinal
	Karyawan mempunyai inisiatif dalam bekerja (2)	Ordinal
	Karyawan menggunakan kartu tanda pengenal sesuai area kerja (3)	Ordinal
Keandalan	Pembayaran gaji tepat waktu sesuai tanggal waktu yang ditandatangani (4)	Ordinal
	Penerimaan karyawan sesuai prosedur pihak pertama (5)	Ordinal
	Perjanjian kerja waktu tertentu (PKWT) mengikuti UU pasal 64 UU No. 13 2003 (5)	Ordinal
Ketanggapan	Dokumen data karyawan diserahkan kepada pihak Pertama secara cepat (6)	Ordinal
	Proses penggantian karyawan telah memenuhi tenggat waktu (7)	Ordinal
	Menempatkan pengelola (PIC PPJP) karyawan di lokasi kerja yang terjangkau oleh karyawan (8)	Ordinal
Jaminan	Menyediakan dana talangan upah kaaryawan apabila terjadi selisih hitung (9)	Ordinal
	Menyediakan stok seragam bagi karyawan baru (10)	Ordinal
	Mendaftarkan karyawan ke dalam asuransi kesehatan (11)	Ordinal
Empati	Menjaga ketertiban di area kerja mitra perusahaan (12)	Ordinal
	Karyawan melaksanakan semua peraturan yang diberlakukan pihak pertama (14)	Ordinal
	Mensosialisasikan safety kepada karyawan (15)	Ordinal

Sumber: Penulis 2019

3.5. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data/Informasi

3.5.1. Sumber Data

1. Data Primer

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer. Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pihak pertama yang secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan riset atau penelitian. Data primer dapat berupa pendapat subjek riset (orang) baik secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian, atau kegiatan, dan hasil pengujian. Dalam penelitian ini data primer yang digunakan adalah pendapat para responden, diperoleh dari pertanyaan yang diajukan melalui kuisioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang mengacu pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada. Sumber data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan, publikasi pemerintah, analisis industri oleh media, situs Web, internet dan seterusnya (Sekaran & Bougie, 2011).

3.5.2. Teknik Pengumpulan Data/Informasi

Pengumpulan data penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan beberapa *setting*, beberapa sumber serta cara. Jika ditinjau berdasarkan pada setting, data penelitian yang dapat dilakukan pengumpulan terhadap setting alamiah (*natural setting*), laboratorium dengan mempergunakan metode eksperimen, di rumah dengan beberapa responden penelitian, dalam suatu diskusi, seminar dan lain sebagainya. Jika ditinjau berdasarkan pada sumber data penelitian tersebut, dengan demikian pengumpulan data penelitian ini ialah dengan mempergunakan sumber data primer dan sekunder. Sumber primer ini didefinisikan dengan sumber data yang sifatnya secara langsung pada pihak yang mengumpulkan data penelitian, sedangkan untuk sumber data sekunder ini didefinisikan dengan sumber data yang didapatkan dengan cara tidak langsung pada pihak yang mengumpulkan data penelitian, sebagai misalnya ialah dengan menggunakan dokumen ataupun individu yang lainnya. Kemudian, jika ditinjau berdasarkan teknik ataupun cara dalam mengumpulkan data penelitian, dengan demikian teknik pengumpulan data penelitian yang dapat dilaksanakan dengan melalui beberapa cara, di antaranya ialah observation (pengamatan), quesioner (angket), interview (wawancara), dan juga kombinasi atas ketiga cara yang disebutkan sebelumnya (Sugiyono, 2017:137).

Pada penelitian ini metode pengumpulan data menggunakan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan data dan informasi langsung di lokasi kerja PT. Pindo Deli Pulps And Paper Mills Karawang. Wawancara didefinisikan dengan satu dari berbagai teknik pengumpulan data penelitian. Dalam melaksanakan pengumpulan data penelitian ini dapat berhadapan dengan responden penelitiannya secara langsung, namun tidak secara langsung memberi daftar pertanyaan yang untuk dijawab dalam kesempatan yang lainnya. Instrumen penelitian ini dapat berbentuk dengan pedoman checklist ataupun wawancara.

1. **Observasi**

   Teknik ini ini didefinisikan dengan terdapatnya pengamatan yang dilakukan peneliti terhadap objek penelitian, baik itu secara langsung ataupun tidak langsung.

2. **Kuisioner (Angket)**

   Teknik kuisioner (angket) ini didefinisikan dengan pengumpulan data penelitian ialah dengan mendistribusikan serta menyerbarluaskan daftar pernyataan dengan harapannya ialah menyediakan respon untuk berbagai daftar pernyataan ini. Untuk penelitian ini, angket penelitian yang dimanfaatkaan ialah angket tertutup, yang mana bahwa responden penelitian hanya memberi tanda cheklist (v) dalam kolom yang disediakannya.

3. **Dokumentasi**

   Dokumentasi ini didefinisikan dengan metode dalam mengumpulkan data penelitian dengan cara meninjau dan melakukan pencatatan berbagai dokumen yang tersedia dalam suatu perusahaan atau organisasi tertentu. Metode dokumentasi ini fungsinya ialah melakukan pengumpulan data penelitian yang di dalamnya berkaitan dengan sejarah perusahaan, serta data lain tentang gambaran umum PT. Pindo Deli Pulps And Paper Mills Karawang.

3.5.3. Populasi, Sampel dan Teknik *Sampling*

1. **Populasi**

   Menurut Sugiyono (2012:80), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi adalah jumlah keseluruhan dari obyek yang akan diteliti. Pada penelitian ini populasi yang dimaksud pada penelitian ini adalah pengguna jasa PT Human Resource Provider yaitu sebanyak 120 unit kerja.

2. **Sampel**

   Menurut Sugiyono (2017:81), "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu".

Dalam penelitian ini penulis mengambil 120 user (unit kerja) yang merupakan jumlah populasi. Sehingga penulis tidak melakukan perhitungan teknik *sampling*, karena jumlah sample yang diambil sama dengan jumlah populasi.

3.6. Analisis Rentang Skala

Untuk menentukan skala prioritas dari setiap variabel yang diukur selanjutnya dihitung skala dari skor yang diukur dengan menggunakan Analisis Rentang Skala (ARS)

Analisis rentang skala digunakan untuk menentukan skala prioritas dari setiap variabel-variabel yang diukur kemudian dihitung skala dari skor yang diukur dengan menggunakan analisis rentang skala (ARS), rumus sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\boldsymbol{n}\ (\boldsymbol{m} - 1)}{\boldsymbol{m}}$$

Dimana:

n	= Jumlah sampel
m	= Jumlah alternative jawaban (skor = 5)
Rentang terendah	= skor terendah x jumlah sampel
Skala tertinggi	= skor tertinggi x jumlah sampel

Hasil perhitungan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Skala tipe kriteria

  Sampel yang digunakan yaitu sebanyak 120 responden. Instrument dengan skala *likert* pada skala terendah dengan skor 1 dan tertinggi dengan skor 5.

- Perhitungan skala

  Skala terendah = skor terendah x jumlah sampel
  = 1 x 120 = 120

  Skala tertinggi = skor tertinggi x jumlah sampel
  = 5 x 120 = 600

Sehingga dapat diketahui penelitian ini rentang skalanya adalah

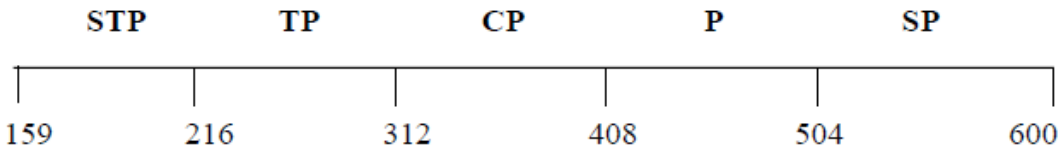
$$RS = \frac{\boldsymbol{n}\ (\boldsymbol{m} - 1)}{\boldsymbol{m}}$$

$$RS = \frac{159\ (5 - 1)}{5} = 127{,}2$$

Tabel 3.4. Analisis Rentang Skala

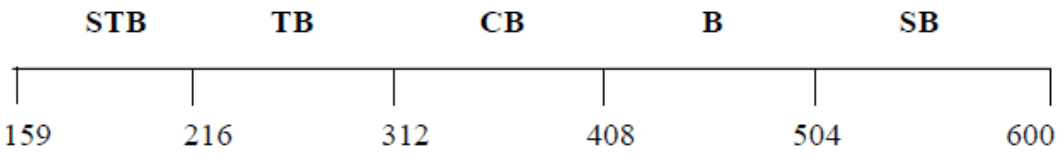
Skala skor	Rentang skala	Kualitas Pelayanan	
		Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	120 – 216	Sangat Tidak Penting	Sangat Tidak Baik
2	216 – 312	Tidak Penting	Tidak Baik
3	312.2 – 408,2	Cukup Penting	Cukup Baik
4	408.3 – 504,3	Penting	Baik
5	504.4 – 600	Sangat Penting	Sangat Baik

Sumber: Diadaptasi dari Sugiyono (2012:135)



Gambar 3.2. *Bar Scale* Tingkat Kepentingan

Sumber : Sugiyono (2017:95)



Gambar 3.3. *Bar Scale* Tingkat Kinerja

Sumber : Sugiyono (2017:95)

3.7. Teknik Analisis Data

3.7.1. *Importance and Performance Analysis* (PCA)

Metode *Importance and Performance Analysis* digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan mitra dengan cara mengukur kualitas pelayanan PT Human Resource Provider. Pada metode *Importance Performance Analysis*, dilakukan pemetaan menjadi 4 (empat) kuadran untuk seluruh variabel yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam *Importance Performance Analysis* dapat dilihat sebagai berikut:

Gambar 3.4. Peta *Importance Performance Analysis*

Sumber : Supranto, 2011:242 (Diolah)

Strategi yang dapat dilakukan berkenaan dengan posisi masing-masing variabel pada keempat kuardan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran I (*Concentrate These*)

   Kuadran I adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh mitra, tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai dengan harapan mitra (tingkat kepuasan yang diperoleh masih rendah). Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

2. Kuadran II (*Keep Up The Good Work*)

   Kuadran II adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh mitra, dan faktor-faktor yang dianggap mitra sudah sesuai dengan yang

dirasakannya sehingga tingkat kepuasannya relatif lebih tinggi. Variabel-variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan produk atau jasa unggul (perspektif mitra).

3. Kuadran III (*Low Priority*)

   Kuadran III adalah wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh mitra, dan pada kenyatannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh mitra sangat kecil.

4. Kuadran IV (*Possible Overkill*)

   Kuadran IV adalah wilayah yang memuat faktror-faktor yang dianggap kurang penting oleh mitra, dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel-variabel yang termasuk dalam kuadran ini dapat dikurangi agar perusahaan dapat menghemat biaya operasional.

3.7.2. Analisis Tingkat Kepuasan

Indeks kepuasan konsumen merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan konsumen yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat konsumen dalam penggunaan suatu produk dengan membandingkan antara harapan dan kinerjanya.

$$IKK = \frac{IK}{IH}$$

Keterangan

IKK = Indeks Kepuasan Konsumen

IK = Indeks Kinerja

IH = Indeks Harapan