

## **BAB IV**

### **METODE PENELITIAN**

*Dalam bab ini diuraikan metode yang digunakan dalam penelitian mencakup pendekatan penelitian, penentuan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknis analisis data sehingga dapat menjawab pertanyaan penelitian.*

#### **1. Pendekatan Penelitian.**

Pendekatan penelitian yang akan digunakan adalah kuantitatif yang bercirikan antara lain: (1) dari aspek ontologi, hakekat realitas bersifat obyektif dan tunggal, atau lebih menitik beratkan pada kebenaran obyektif; (2) dari aspek epistemologi, hubungan antara peneliti dan obyek yang diteliti bersifat independen yang berarti bahwa peneliti berada di luar obyek yang diteliti; dan (3) dari aspek aksiologi, peran nilai-nilai peneliti bersifat *value free*, atau peneliti harus bebas nilai terhadap penelitian yang dilakukannya.

Selanjutnya, analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif terhadap hasil pengukuran kinerja *balanced scorecard* pada pelayanan SAPHIRE, khususnya pada 4 (empat) perspektif yang diteliti, yaitu perspektif pelanggan, proses internal, pembelajaran dan pertumbuhan sumber daya manusia (SDM), serta keuangan.

#### **2. Populasi dan Sampel.**

##### **Populasi.**

Populasi merupakan “wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik kesimpulannya” (Sugiyono: 2003, 72) Oleh karenanya, sesuai dengan permasalahan yang diteliti, maka Populasi yang ditetapkan menjadi subyek penelitian ini adalah sebagai berikut:

Unit kerja penyelenggara pelayanan SAPHIRE di Bandara Soekarno-Hatta periode tahun 2007; dan

Seluruh pelanggan kartu SAPHIRE periode tahun 2007;

**Sampel.**

Sampel yang menjadi subyek penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Perspektif Pelanggan.

- Sampel pelanggan kartu SAPHIRE yang dipilih termasuk dalam jenis non probabilita dimana semua unsur yang ada dalam populasi pelanggan kartu SAPHIRE tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel atau responden. Alasan dipilihnya jenis sampel non probabilita karena kelompok populasi pelanggan SAPHIRE tidak ada kerangka sampel karena memiliki mobilitas yang tinggi, dalam arti sering bepergian ke luar negeri melalui Bandara Soekarno-Hatta sehingga pelanggan sulit dipastikan keberadaannya pada domisili yang tertera dalam daftar pelanggan.
- Implikasi dari pemilihan sampel secara non probabilita tersebut terletak pada hasil penelitian yang hanya berlaku pada sampel yang diteliti sehingga tidak dapat digeneralisasi.
- Teknik penarikan sampel dilakukan secara *accidental* atau dikenal sebagai *accidental sampling* yaitu penarikan sampel secara sengaja (*purposive*) dengan cara memilih responden pelanggan SAPHIRE secara sengaja pada saat kedatangan / keberangkatan (pendaratan) di Bandara Soekarno Hatta.
- Sedangkan penetapan jumlah sampel pelanggan pemegang kartu SAPHIRE didasarkan pada pendapat Arikunto (2001: 102) yang menyatakan bahwa apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semuanya sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika subjeknya besar, dapat diambil 10-15% atau 20-25% tergantung setidaknya pada: (1) kemampuan peneliti dari segi waktu, (2) sempit, luasnya pengamatan-pengamatan dari segi objek, dan (3) besar, kecilnya resiko yang ditanggung oleh peneliti. Oleh karenanya, berdasarkan pertimbangan tersebut, sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 300 orang pelanggan yang dipilih dari tiga unit pendaratan.

Perspektif Proses bisnis Internal.

- Untuk mengetahui proses pelayanan SAPHIRE pada unit kerja pengelola SAPHIRE di Bandara Internasional Soekarno Hatta periode 2007, dilakukan melalui pengumpulan data primer melalui wawancara terhadap Manajer Operasional SAPHIRE dan Kepala Bidang Pendaratan dan Izin Masuk Kantor Imigrasi Soekarno Hatta sebagai informan.

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan SDM.

- Sampel pegawai unit kerja pengelola SAPHIRE di Bandara Soekarno Hatta tergolong jenis sampel probabilita, yaitu semua unsur yang pada populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel atau responden. Dipilihnya jenis probabilita ini karena adanya kerangka sampel dalam populasi pegawai.
- Implikasi dari penarikan sampel secara probabilita ini adalah dapat digeneralisirnya hasil penelitian karena mewakili seluruh populasi.
- Teknik penarikan sampel dilakukan dengan menarik seluruh populasi menjadi sampel (sensus) karena jumlah pegawai yang tidak begitu besar.
- Jumlah sampel adalah sebanyak jumlah pegawai, yaitu 40 orang.

Perspektif Keuangan.

- Untuk mengetahui proses pengelolaan keuangan yang terdiri dari modal investasi, biaya operasional, dan pendapatan dari pengelolaan SAPHIRE, dilakukan pengumpulan data sekunder dengan mengumpulkan data laporan keuangan, laporan kegiatan, serta melakukan wawancara terhadap Manajer Keuangan SAPHIRE dan Bendaharawan penerima Kantor Imigrasi Soekarno Hatta sebagai informan.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

#### **Jenis data primer.**

Data primer yang merupakan data sumber utama penelitian dilakukan melalui responden pelanggan pemegang kartu SAPHIRE yang sedang

menggunakan pelayanan keimigrasian dan pegawai pada unit keimigrasian pengelola SAPHIRE di Bandara Soekarno-Hatta. Jenis data primer dalam penelitian ini adalah pengumpulan data untuk:

Perspektif Pelanggan;

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan SDM.

Pengumpulan data dilakukan dengan terlebih dahulu menyusun daftar pertanyaan terstruktur berdasarkan perspektif pelanggan, serta pertumbuhan dan pembelajaran kegiatan, yang dijabarkan dalam variable-variabel dan indikator-indikator untuk kemudian dituangkan dalam bentuk kuesioner.

Pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner tersebut dilakukan untuk variabel pelanggan dengan indikator kepuasan pelanggan, serta pertumbuhan dan pembelajaran SDM dengan indikator kepuasan pegawai.

#### **Jenis data sekunder.**

Adalah pengumpulan data pendukung berupa dokumen baik dalam bentuk laporan keuangan maupun laporan kegiatan yang berhubungan dengan operasional pelayanan keimigrasian berbasis aplikasi SAPHIRE. Termasuk dalam pengumpulan data sekunder adalah studi kepustakaan untuk mencari referensi yang relevan dengan topik penelitian ini. Selain itu juga dilakukan wawancara melalui informan, seperti Kepala Kantor Imigrasi Bandara Soekarno-Hatta dan Pimpinan SAPHIRE terkait dengan pengelolaan SAPHIRE.

Jenis data sekunder dalam penelitian ini adalah pengumpulan data untuk:

3.2.1 Perspektif Proses Internal;

3.2.2 Perspektif Keuangan.

#### **4. Teknik Analisis Data.**

Penelitian tentang kinerja pelayanan keimigrasian dalam mengelola kartu SHAPIRE di Bandara Soekarno Hatta yang diukur dengan menggunakan pendekatan *Blanced Scorecard* terhadap perspektif kepuasan pelanggan, proses internal, pertumbuhan dan pembelajaran kegiatan, dan

keuangan dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan/pernyataan yang disusun dengan variabel dan indikator sebagai berikut:

### **Pelanggan.**

Variabel pelanggan kartu SAPHIRE diukur dengan menggunakan tingkat kepuasan terhadap pelayanan keimigrasian di Bandara Soekarno Hatta, rekrutmen pelanggan baru, dan keuntungan pelanggan kartu SAPHIRE. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan membandingkan antara pelayanan yang diterima pelanggan (persepsi) dengan harapannya.

Hasil studi yang dilakukan oleh *The Focus Group to the Marketing Research* yang dibentuk oleh Belenger, Bemhard dan Goldstrucker diperoleh kesimpulan bahwa ada sepuluh dimensi yang saling melengkapi dalam membentuk kualitas pelayanan, seperti yang diutarakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990: 21) yaitu dimensi *tangible, reliability, responsiveness, competence, courtesy, credibility, security, access, communications* dan *understanding*.

Sesuai dengan perkembangan, sepuluh dimensi tersebut kemudian disederhanakan oleh Zeithaml, Berry dan Parasuraman (1990: 118) menjadi lima dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya;
2. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen;
3. *Assurance*, yaitu pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan serta sopan santun karyawan dalam memberikan pelayanan, aman dari bahaya, resiko, keraguan dan memiliki sifat dapat dipercaya;
4. *Empathy*, yaitu kemudahan dalam berinteraksi, komunikasi yang baik, penuh perhatian dan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan;
5. *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik, perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, dan sebagainya.

Secara ringkas, penggunaan variabel pelanggan dan indikatornya dapat dilihat dalam bagan berikut:

NO.	VARIABEL	INDIKATOR	JENIS DATA	SKALA	OLAH DATA	PENILAIAN
1.	Pelanggan	<p><b>Kepuasan:</b></p> <p>a. <i>Tangible:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kenyamanan ruang pelayanan</li> <li>• Ketersediaan ruang informasi</li> <li>• Desain kartu</li> <li>• Kenyamanan pelayanan tambahan seperti vallet parkir dan jalur khusus</li> <li>• Kelancaran mesin biometrik</li> </ul> <p>b. <i>Reliability:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu pelayanan</li> <li>• Penyediaan fasilitas tambahan sesuai janji</li> <li>• Harga</li> </ul> <p>c. <i>Responsiveness:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tanggapan terhadap keluhan</li> <li>• Ketersediaan informasi yang dibutuhkan</li> </ul> <p>d. <i>Assurance:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikap petugas</li> <li>• Keahlian petugas</li> </ul> <p>e. <i>Empathy:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sikap petugas terhadap keluhan.</li> </ul>	Priimer	Likert 1 s/d 5 1= STS 2= TS 3= TT 4= S 5= SS	Manual dengan bantuan Excel Word untuk perhitungan.	<p>Mengukur kesenjangan antara harapan (H) dan kenyataan (K) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan.</p> <p><math>H &lt; K</math> : Sangat Puas</p> <p><math>H = K</math> : Puas</p> <p><math>H &gt; K</math> : Tidak Puas</p>

Data yang telah terkumpul diolah secara manual . Untuk mengetahui nilai rata-rata skor setiap jawaban, selanjutnya akan dikelompokan menurut kategorinya. Setelah itu dicari *gap* (kesenjangan) antara rata-rata skor

“Harapan” (H) dan “Kenyataan” (K), serta persentase tingkat kepuasan pelanggan dengan rumus:

Tingkat Kepuasan:  $H/K \times 100 \%$

dimana bila:

$H = K$  : Pelanggan puas (gap = 0)

$H < K$  : Pelanggan sangat puas (gap -)

$H > K$  : Pelanggan tidak puas (gap +)

### Proses Bisnis Internal.

Variabel proses bisnis internal pengelolaan kartu SAPHIRE akan diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

Proses, yang meliputi proses operasi organisasi untuk memproduksi jasa berupa pelayanan dengan aplikasi SAPHIRE kepada pelanggan yang meliputi waktu untuk memproses keanggotaan SAPHIRE, prosedur pelayanan, dan pelaporan kedatangan – keberangkatan.

Layanan purna jual, yang meliputi kegiatan untuk memberikan pelayanan kepada pelanggan seperti penyampaian informasi secara berkala tentang produk dan pengembangannya, dan penggantian kartu SAPHIRE yang hilang atau rusak.

Penggunaan variabel proses bisnis internal adalah sebagai berikut:

NO.	VARIABEL	INDIKATOR	JENIS DATA	YANG DIWAWANCARA	PENILAIAN
2.	Proses Bisnis Internal	<p>a. <i>Proses:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Waktu untuk memproses keanggotaan pelanggan</li> <li>• Prosedur pelayanan</li> <li>• Pelaporan</li> </ul> <p>b. <i>Layanan purna-jual:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Penggantian kartu yang hilang/rusak</li> <li>• Informasi berkala tentang pengembangan produk</li> </ul>	Primer	<p>a. Kepala Bidang Pendaratan dan Izin Masuk;</p> <p>b. Manajer Operasi SAPHIRE</p>	Mengukur kemampuan organisasi menggali keunggulan produknya melalui keterlibatan pegawai dalam proses bisnis internal untuk mempertahankan pelanggan dan merekrut pelanggan baru.

### **Pembelajaran dan pertumbuhan SDM.**

Variabel pembelajaran dan pertumbuhan SDM biasanya diukur dengan menggunakan indikator kepuasan pekerja, retensi pekerja, dan produktivitas pekerja. Retensi pekerja yang merupakan cerminan kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pegawainya yang berada dalam posisi kunci selama mungkin sesungguhnya tidak dapat dilepaskan dari kepuasan pegawai terhadap pekerjaan dan lingkungannya. Demikian pula halnya dengan produktivitas pekerja dimana pegawai akan meningkatkan produktivitasnya bila ia merasa puas dengan pekerjaan yang dilakukannya. Hal ini berarti bahwa kepuasan pekerja merupakan prasarat yang mendasar dalam mendorong pembelajaran dan pertumbuhan organisasi melalui kemampuan mengembangkan sumber daya manusia.

Oleh karenanya, dalam penelitian ini indikator yang dipilih untuk mengukur kinerja dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan SDM adalah:

Kepuasan pekerja, yang menunjuk pada sikap petugas terhadap pekerjaannya, apakah sudah sesuai dengan keinginan dan tuntutan pekerjaan yang seharusnya dilakukan.

Pemilihan kepuasan pekerja sebagai indikator karena dapat mewakili ketiga pengukuran utama dalam tujuan pekerja pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan SDM di PT. Angkasa Pura Schiphol. Secara ringkas, penggunaan variabel pembelajaran dan pertumbuhan Sumber Daya Manusia dan indikatornya dapat dilihat dalam bagan berikut:

NO	VARIABEL	INDIKATOR	JENIS DATA	SKALA	OLAH DATA	PENILAIAN
3.	Pembelajaran dan Pertumbuhan SDM	<b>Kepuasan Pegawai:</b> a. Gaji b. Lingkungan kerja c. Penilaian kinerja d. Kejelasan Job Desk	Primer	Likert 1 s/d 5 1= STS 2= TS 3= TT 4= S 5= SS	Manual dengan bantuan Excel Word untuk perhitungan.	Mengukur tingkat kepuasan pegawai.



Untuk pengolahan datanya akan dilakukan secara manual. Setelah diketahui rata-rata skor setiap jawaban responden dengan mengelompokan menurut kategorinya, kemudian dibuat ranking skor berdasarkan kategori Tinggi (T), Sedang (S), dan Rendah (R).

Untuk menentukan nilai skor rata-rata kelompok, digunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \frac{(1 \times a1) + (2 \times a2) + (3 \times a3) + (4 \times a4) + (5 \times a5)}{\text{Jumlah responden}}$$

dimana:

Y : Nilai skor rata-rata kelompok

1 s/d 5 : skor

a1.....a5 : Jumlah responden yang memilih skor 1.....5

Setelah itu, dibuat ranking skor untuk menggambarkan tingkat kepuasan pegawai yang terdiri dari Tinggi, Sedang, dan Rendah.

### **Keuangan.**

Variabel keuangan pengelolaan kartu SAPHIRE diukur dengan menggunakan indikator:

Biaya Operasional;

Pendapatan dari iuran keanggotaan SAPHIRE; dan

Pemasukan keuangan ke Negara dalam bentuk Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Indikator tersebut digunakan untuk mengetahui besaran modal atau investasi dalam membangun pelayanan keimigrasian berbasis SAPHIRE di Bandara Soekarno Hatta, besaran pendapatan dari penjualan produk jasa keimigrasian SAPHIRE dalam bentuk pembayaran iuran tahunan anggota SAPHIRE serta besaran biaya operasional per tahun periode tahun 2007, dan besaran yang disetorkan pengelola SAPHIRE (PT. Angkasa Pura Schiphol)

ke negara sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) melalui Laporan PNBP smart card SAPHIRE Kantor Imigrasi Soekarno-Hatta Tahun 2007..

Selanjutnya, dari data laporan pendapatan iuran tahunan anggota SAPHIRE (penerimaan=P) dan laporan biaya operasional (biaya = B) periode tahun 2007 akan dianalisis apakah program pelayanan ini secara keuangan rugi, impas atau untung, dengan perhitungan sebagai berikut:

$P < B$  : rugi

$P = B$  : impas

$P > B$  : untung

Sedangkan untuk tingkat pengembalian investasi (*return on investment*) akan disinggung secara sekilas.

Secara ringkas, penggunaan variabel keuangan dan indikatornya dapat digambarkan sebagai berikut:

NO.	VARIABEL	INDIKATOR	JENIS DATA	SKALA	OLAH DATA	PENILAIAN
4.	Keuangan	1. Biaya investasi 2. Biaya operasi 3. Pendapatan bisnis 4. PNBP	Sekunder	-	Manual	Mengukur tingkat pengembalian investasi, pendapatan bisnis per tahun, biaya operasional, dan PNBP

Sebagaimana yang terlihat dalam penggambaran teknik analisis data tersebut, pengukuran terhadap variabel pelanggan, serta pertumbuhan dan pembelajaran melalui indikator-indikator yang telah ditetapkan dilakukan dengan menggunakan Skala Likert dengan memberikan pembobotan 1 (minimum) s/d 5 (maksimum) terhadap kategori sikap responden dengan rentang sikap dari sangat tidak baik/setuju/puas (negatif) sampai dengan sangat baik/setuju/puas (positif). Pengolahan data primer menjadi data statistik dilakukan secara manual dengan bantuan program Excel Word untuk mempermudah penghitungannya.

Sedangkan pengukuran dan pengolahan data sekunder terhadap variabel keuangan dengan indikator laporan keuangan yang menggambarkan besaran investasi (modal), pendapatan, biaya operasional dan penerimaan Negara dari akan diolah secara manual dari Laporan Keuangan PT. Angkasa Pura Schiphol dan Laporan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dari bea Imigrasi yang diterima Kantor Imigrasi Soekarno Hatta dari setiap persetujuan pemberian *smart card* SAPHIRE untuk selanjutnya dianalisis oleh penulis.

