

BAB 4

METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Desain Penelitian

Desain penelitian yang peneliti pakai pada penelitian ini adalah dengan studi deskriptif. Menurut Rothman (2002), studi deskriptif adalah riset epidemiologi yang bertujuan menggambarkan pada distribusi masing-masing variabel yang diteliti menurut faktor populasi, letak geografik, dan waktu. Melalui studi deskriptif, maka hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai bukti ilmiah informasi hubungan kausal antara variabel-variabel yang diuji dalam suatu penelitian.

Rancangan studi deskriptif yang digunakan dalam penelitian adalah *cross sectional* (studi potong lintang). Menurut Kleinbaum (1982), studi *cross sectional* merupakan rancangan studi deskriptif yang mempelajari hubungan masing-masing variabel penelitian pada populasi dengan cara mencuplik sebuah sampel dari populasi dalam suatu waktu, kemudian mengamati variabel-variabel penelitian secara serentak dari masing-masing individu dalam sampel tersebut. Pada penelitian kali ini, besar sampel yang diambil sama dengan besar populasi atau disebut juga sampel jenuh.

4.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei 2009 di PT. “X” pool “Y”. Perusahaan tersebut merupakan salah satu perusahaan taksi swasta yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi darat.

4.3 Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah seluruh pengemudi taksi yang ada di PT. “X” pool “Y”. Diketahui populasi pengemudi tersebut adalah sebesar 435 orang. Jumlah sampel yang diambil untuk dijadikan objek penelitian adalah sampel jenuh. Artinya jumlah sampel sama dengan jumlah populasi atau seluruh pengemudi taksi di PT. “X” pool “Y” yaitu 435 orang dengan derajat kepercayaan atau *confident interval* 95%.

4.4 Jenis dan Cara Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan data primer yang merupakan hasil dari pengisian kuesioner yang telah disebar kepada seluruh responden, kuesioner penelitian ini menggunakan skala *likert* yang telah diuji kevalidannya dengan uji *product moment*. Selain itu, kuesioner ini pun telah diuji kerealibilitasnya dengan uji *alpha cronbach*. Sehingga kuesioner yang telah dibuat layak untuk disebar kepada seluruh objek penelitian. Disamping itu, peneliti juga melakukan observasi atau kunjungan langsung ke lapangan guna mendapat keterangan lebih lanjut mengenai informasi-informasi yang ada di lapangan.

4.5 Manajemen Data

1. *Editing*

Proses ini dilakukan setiap selesai pengisian kuesioner. Bila ada kesalahan atau ketidaklengkapan informasi, maka peneliti akan menghubungi responden yang bersangkutan untuk perbaikan.

2. *Coding*

Kegiatan ini merupakan pemberian kode dengan cara mendefinisikan jawaban ke dalam bentuk angka dengan tujuan mempermudah dalam pemasukan dan pengolahan data ke komputer.

3. *Scoring*

Kegiatan ini merupakan kegiatan pemberian nilai terhadap jawaban yang diberikan oleh responden.

4. *Entry*

Kegiatan ini merupakan langkah awal pemasukan data ke komputer, dalam hal ini peneliti menggunakan program *Microsoft Excel 2007*. Langkah ini adalah tahapan pertama pemasukan data hasil kuesioner.

5. *Cleaning*

Setelah data berhasil dimasukkan ke dalam komputer, maka langkah selanjutnya adalah dilakukan pengecekan kembali untuk memastikan bahwa data telah bersih dari kesalahan membaca kode. Sehingga peneliti mendapatkan data yang sesuai dengan ketentuan.

4.6 Analisis Data

Data penelitian ini dianalisis dengan pendekatan kuantitatif, yakni analisis berdasarkan angka dari data-data yang telah dimasukkan ke dalam komputer. Analisis data dilakukan melalui dua tahapan, yaitu:

1. Analisis Univariat

Tujuan dari analisis univariat adalah untuk menjelaskan / mendeskripsikan karakteristik masing-masing variable yang diteliti. Peneliti mengelompokkan variabel penelitian ke dalam kategorik, oleh karena itu analisis univariat yang digunakan adalah distribusi frekuensi dengan ukuran persentase atau proporsi.

2. Analisis Bivariat / Uji Hipotesis

a. Tujuan Uji Hipotesis

Tujuan pengujian hipotesis adalah untuk membantu proses pengambilan keputusan apakah suatu perbedaan atau hubungan antara dua variabel yang diteliti cukup meyakinkan untuk ditolak atau tidak ditolak. Keyakinan ini didasarkan pada besarnya peluang untuk memperoleh hubungan tersebut secara kebetulan.

b. Prinsip Uji Hipotesis

Prinsip uji hipotesis adalah melakukan perbandingan antara nilai sampel dengan nilai hipotesis yang diajukan. Peluang untuk diterima atau ditolaknya suatu hipotesis tergantung besar kecilnya perbedaan antara nilai sampel dengan nilai hipotesis. Bila perbedaan tersebut cukup besar, maka peluang untuk menolak hipotesis pun besar pula. Sebaliknya bila perbedaan tersebut kecil, maka peluang untuk menolak hipotesis menjadi kecil. Jadi, makin besar perbedaan antara nilai sampel dengan nilai hipotesis, makin besar peluang untuk menolak hipotesis.

c. Arah Uji Hipotesis

Arah uji hipotesis yang digunakan adalah *two tail* (dua sisi), merupakan hipotesis alternatif yang hanya menyatakan perbedaan tanpa melihat apakah hal yang satu lebih tinggi/rendah dari hal yang lain.

d. Penentuan Tingkat Kemaknaan (*Level of Significance*)

Tingkat kemaknaan (α) merupakan nilai yang menunjukkan besarnya peluang salah dalam menolak hipotesis penelitian. Dengan kata lain, nilai

α merupakan nilai batas maksimal kesalahan menolak hipotesis penelitian. Dalam penelitian ini digunakan nilai α sebesar 5%.

e. Nilai Probability (p)

Nilai p merupakan nilai besarnya peluang hasil penelitian terjadi karena faktor kebetulan.

f. Penentuan Uji Hipotesis yang Digunakan

Peneliti mengkategorikan variabel independen dan variabel dependen yang diteliti ke dalam data kategorik. Oleh karena itu, analisis bivariat yang digunakan untuk menguji hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen adalah uji kai kuadrat / *fisher exact*. Tujuan dari uji kai kuadrat adalah untuk menguji perbedaan proporsi/persentase antara beberapa kelompok data. Prinsip pengujian kai kuadrat adalah membandingkan frekuensi yang terjadi (observasi) dengan frekuensi harapan (ekspektasi). Batas nilai frekuensi observasi dengan nilai frekuensi harapan sama, maka dikatakan tidak ada perbedaan yang bermakna (signifikan). Sebaliknya, bila nilai frekuensi observasi dan nilai frekuensi harapan berbeda, maka dikatakan ada perbedaan yang bermakna (signifikan). Ada beberapa aturan yang berlaku pada uji kai kuadrat, yaitu:

1. Bila pada tabel 2 x 2 dijumpai nilai E kurang dari 5, maka uji yang digunakan adalah *Fisher Exact*.
2. Bila pada table 2 x 2, dan tidak ada nilai $E < 5$, maka uji yang dipakai *Continuity Correction*.
3. Bila tabelnya lebih dari 2 x 2, misalnya 3 x 2, 3 x 3, dan lain-lain, maka digunakan uji *Pearson Chi Square*.
4. Uji *Likelihood Ratio* dan *Linear by Linear Association* digunakan untuk analisis spesifik seperti analisis stratifikasi.

3. Penentuan *Odds Ratio* (OR)

Setelah hasil dari uji hipotesis tersebut didapatkan hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen, maka analisis selanjutnya adalah mencari besar *Odds Ratio* (OR) atau peluang terpajannya suatu variabel.

4.7 Penyajian Data Penelitian

Bentuk penyajian data penelitian dapat dilakukan dalam bentuk tabel maupun grafik. Dalam hal ini, peneliti menyajikan data hasil penelitian dalam bentuk tabel.

4.8 Keterbatasan Penelitian

Dalam uji kai kuadrat, ada keterbatasan-keterbatasan pengukuran sehingga penggunaan uji ini menjadi kurang cocok. Keterbatasan-keterbatasan tersebut adalah:

1. Tidak boleh ada sel yang mempunyai nilai harapan E (nilai ekspektasi) kurang dari 1.
2. Tidak boleh ada sel yang mempunyai nilai E kurang dari 5, lebih dari 20% dari jumlah keseluruhan sel.

Terjadinya nilai E kurang dari satu ($\text{nilai } E < 1$), atau nilai E kurang dari 5, lebih dari 20% ($\text{nilai } E < 5$, $\text{nilai } E > 20\%$) jumlah keseluruhan sel disebabkan karena terdapatnya frekuensi yang terlampau kecil dalam satu sel. Artinya, data tersebut berdistribusi sangat homogen.

Peneliti tetap menggunakan uji kai kuadrat dengan pertimbangan karena variabel-variabel yang diteliti dikelompokkan menjadi data kategorik, sehingga analisis bivariat yang digunakan untuk menghubungkan dua variabel penelitian adalah kai kuadrat.

BAB 5

GAMBARAN PERUSAHAAN

5.1 Sejarah Perusahaan

PT. “X” adalah salah satu perusahaan transportasi di Indonesia, khususnya bergerak dalam bidang operator taksi. Berdiri sejak April 1989. Bisnis utama PT. “X” adalah layanan taksi. Dengan berkembangnya industri taksi, maka PT. “X” memperluas bisnis dengan melirik *Fleet Management Services* atau layanan rental mobil. Sebagai operator taksi terbesar kedua di Indonesia, PT. “X” saat ini mengantongi izin operasi sebanyak 4000 unit. Dan kini PT. “X” meluncurkan produk terbarunya, TIARA “X” sebagai jawaban atas kebutuhan transportasi warga Jakarta.

Dengan berkantor pusat di Jakarta, perusahaan ini melakukan perluasan ke kota-kota besar lainnya di Indonesia seperti Medan, Semarang, Surabaya, Bali, Lombok, beserta seluruh areal Jabodetabek. Saat ini PT. “X” mengoperasikan lebih dari 3000 unit taksi dengan lebih dari 6000 pengemudi di seluruh Indonesia.

PT. “X” juga memiliki komitmen dan reputasi yang baik dan solid serta sistem manajemen yang profesional untuk meningkatkan kualitas layanan. PT. “X” menyadari pentingnya keseimbangan antara mitra usaha dan pelanggan setianya.

Bagi perusahaan, pengemudi adalah bagian yang esensial atau penting yang membuat PT. “X” berbeda dengan operator taksi lainnya. Kami berani mengambil langkah bahwa pengemudi merupakan bagian dan mitra usaha dari perusahaan. Dalam melakukan bisnis ini, PT. “X” mengambil filosofi membangun perusahaan taksi modern dengan mengadopsi kultur perusahaan yang baik agar dapat memberikan layanan kepada pelanggan melebihi harapan mereka.

5.2 Visi dan Misi Perusahaan

5.2.1 Visi

Menjadi perusahaan transportasi darat yang utama yang memberikan nilai tambah kepada stakeholder, seperti: pengemudi, penanam modal, karyawan, dan mitra bisnis.

5.2.2 Misi

Menyediakan layanan transportasi yang terintegritas secara profesional berdasarkan pada nilai-nilai perusahaan dan *good corporate governance* serta etika bisnis perusahaan yang akan memberikan keuntungan-keuntungan kepada stakeholder.

5.3 Nilai Perusahaan

1. Kepedulian
2. Tim Kerja
3. Semangat
4. Disiplin
5. Komitmen

5.4 Tujuan Perusahaan

Sebagai salah perusahaan taksi swasta yang bergerak di bidang pelayanan jasa transportasi darat, PT. "X" ingin menjadi satu-satunya perusahaan yang mengembangkan sistem pelayanan yang berbasis "taksi modern". Taksi modern berarti suatu layanan transportasi yang menyatukan kebutuhan pelanggan dan 'melebihi harapan mereka'. Oleh karena itu, PT. "X" mencoba untuk merumuskan nilai ini ke dalam kultur perusahaan yang dikembangkan. Nilai pelayanan yang harus diterapkan, khususnya oleh para pengemudi adalah sebagai berikut:

1. *Timely manner*

Melayani para pelanggan tepat pada waktunya.

2. *Safety*

Perusahaan menjamin keamanan dan keselamatan di jalan sampai dengan tujuan.

3. *Comfort*

Menyajikan kenyamanan pelayanan selama perjalanan.

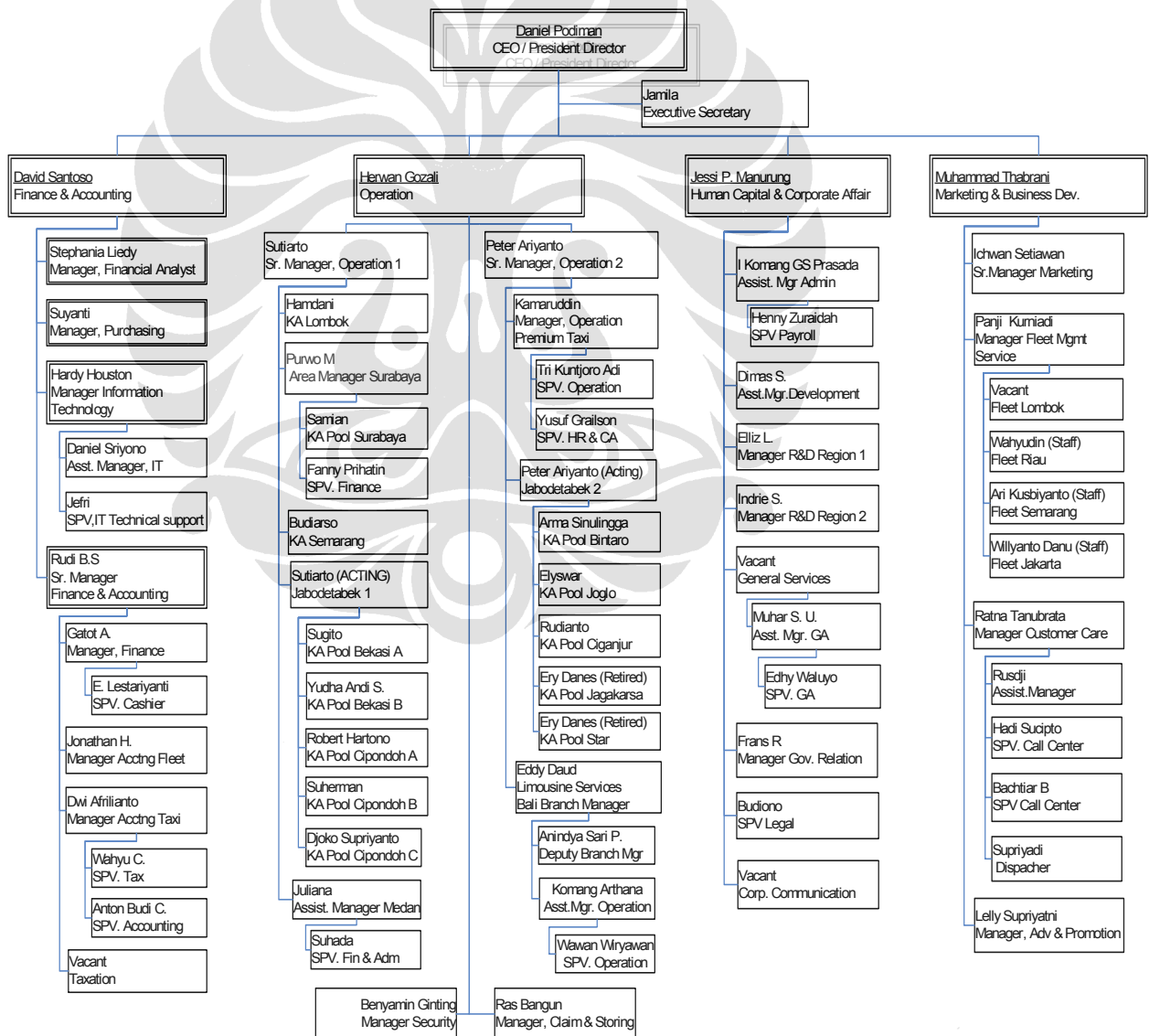
4. *Friendly*

Pelayanan yang ramah dan sopan.

5. *Helpful*

Selalu memberikan bantuan jika dibutuhkan oleh pelanggan, apakah diminta atau tidak serta memberikan solusi yang baik kepada pelanggan.

5.5 Jajaran Manajemen PT. “X”



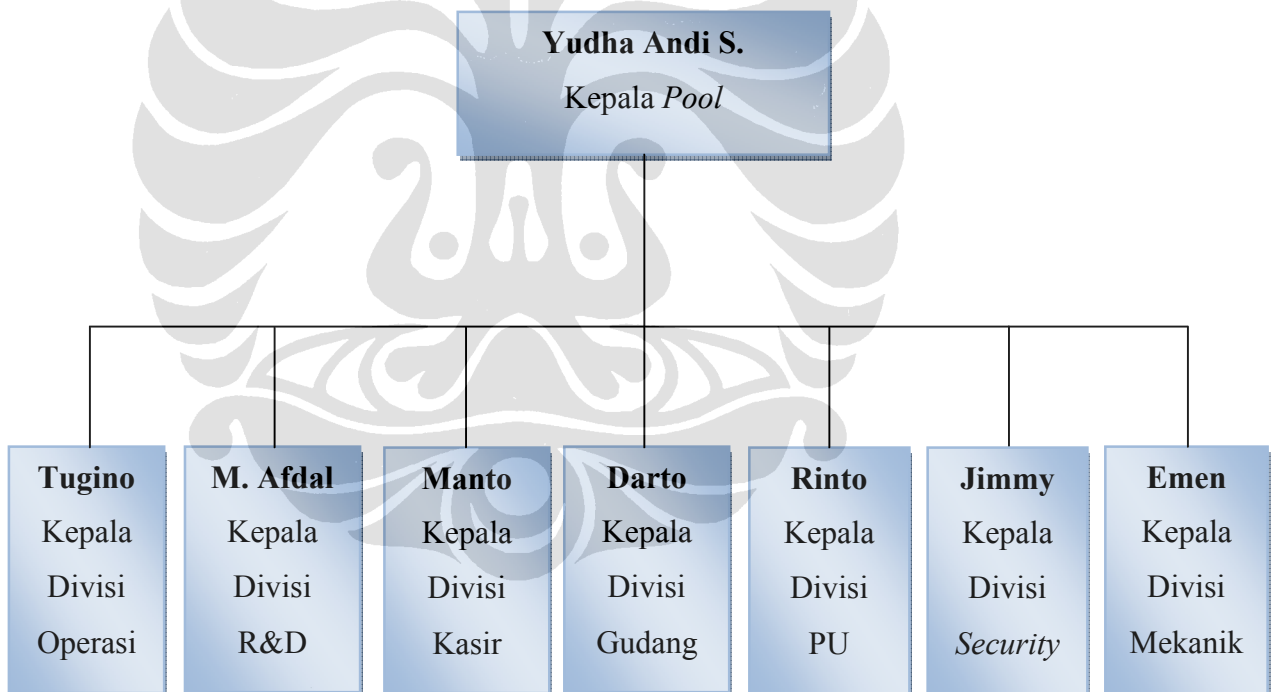
Gambar 5.1 Jajaran Manajemen PT. “X”

5.6 *Pool “Y”*

Pool “Y” merupakan salah satu *pool* PT. “X” yang berada di wilayah Bekasi. *Pool “Y”* adalah *pool* yang masih tergolong muda karena masa operasi *pool* ini baru berjalan sekitar 11 bulan. Meski *pool* ini baru berjalan kurang dari satu tahun, namun jumlah armada taksi yang beroperasi sudah mencapai 185 unit kendaraan.

Banyaknya jumlah unit armada yang beroperasi sebanding dengan jumlah pengemudi, yaitu 435 pengemudi. Dengan spesifikasi, 185 pengemudi bravo dan 250 pengemudi charli. Pengemudi bravo adalah status bagi pengemudi tetap di PT. “X” sekaligus sebagai pemilik unit armada / kendaraan yang digunakan. Sedangkan pengemudi charli adalah status bagi pengemudi cadangan / pengganti.

5.7 *Jajaran Manajemen Pool “Y”*



Gambar 5.2 Jajaran Manajemen PT. “X” *Pool “Y”*

5.8 *Unit-unit Kerja di PT. “X” Pool “Y”*

Kepala *pool* selaku pimpinan manajemen tertinggi di *pool “Y”* dibantu oleh beberapa divisi. Divisi-divisi tersebut diantaranya antara lain:

1. Divisi Operasi
 - Mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan operasi armada taksi.
 - Mengurus segala *complaint* yang ada untuk ditindaklanjuti.
2. Divisi R&D
 - Mengurus perekrutan dan penyeleksian calon pengemudi (*recruitment driver*).
 - Menyusun perencanaan sistem kerja serta segala sesuatu yang berkaitan dengan ketenagakerjaan.
3. Divisi Kasir
 - Megelola segala sesuatu yang berkaitan dengan keuangan (misalnya, uang setoran pengemudi).
4. Divisi Gudang
 - Menyediaan *spare part* bagi armada yang mengalami kecelakaan atau *trouble*.
5. Divisi PU
 - Mengurus segala bentuk administrasi (misalnya surat-surat, absensi, dll).
6. Divisi *Security*
 - Mengurus masalah keamanan dan ketertiban di *pool*.
7. Divisi Mekanik
 - Menangani segala sesuatu yang berkaitan dengan perbaikan armada yang mengalami kecelakaan atau *trouble*.
 - Mengurus segala sesuatu mengenai pemeliharaan (*maintenance*) armada agar tetap terawat.