

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang dilakukan dengan cara pengolahan dan penyajian data dengan mempergunakan perhitungan statistika yang melibatkan angka-angka atau skor/nilai sehingga memungkinkan peneliti untuk mengambil keputusan secara obyektif. Pendekatan ini digunakan karena relevan dengan rumusan masalah yang hendak dijawab dalam penelitian ini, yaitu berusaha mendeskripsikan dan mengetahui kesenjangan variabel yang diteliti. Pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif, menurut Bayle (dalam Rakhmat, 1996: 38), selain berusaha mendeskripsikan berbagai kasus yang sifatnya umum tentang berbagai fenomena sosial yang ditemukan, juga harus mendeskripsikan hal-hal yang bersifat spesifik yang disoroti dari sudut ke “mengapaan” dan “kebagaimanaannya” tentang sesuatu yang terjadi. Dengan demikian, penelitian deskriptif dimaksudkan untuk mengeksplorasi dan klarifikasi mengenai sesuatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti (Faisal, 2003: 20).

Penggunaan jenis penelitian deskriptif dalam penelitian ini dilatar belakangi oleh sejumlah kekuatan atau keunggulan metode deskriptif, antara lain: melukiskan keadaan suatu objek pada suatu saat tertentu, mengidentifikasikan data yang menunjukkan gejala-gejala dari suatu peristiwa, menemukan data yang menunjukkan *appearance* dari suatu realitas, dan mengumpulkan data yang dapat menunjukkan realisasi suatu gagasan/ide atau peraturan (Widodo, 2000: 19).

Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif digunakan untuk menjelaskan kesenjangan (*gap analysis*) antara ekspektasi (harapan) pelanggan (tahanan dan narapidana) dan kinerja (pelayanan) Rumah Tahanan

Negara Kelas I Jakarta Pusat, yang datanya diperoleh dengan metode survei, yaitu penelitian yang digunakan pada populasi (univers) besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antarvariabel (Kerlinger & Lee, 2000: 599).

## B. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan teknik sebagai berikut:

1. **Penyebaran Kuesioner**, yaitu dengan melakukan penelitian langsung pada obyek penelitian untuk mendapatkan data, informasi, atau keterangan lain yang diperlukan. Teknik yang digunakan adalah penyebaran kuesioner kepada pelanggan (tahanan dan narapidana) sebagai sampel penelitian dan penelusuran dokumentasi.

### a. Kuesioner

Kuesioner dipilih sebagai instrumen penelitian karena subyek adalah orang yang mengetahui dirinya sendiri, apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya, dan interpretasi subyek tentang pertanyaan/pernyataan yang diajukan kepada subyek adalah sama dengan apa yang dimaksud oleh peneliti (Sutrisno Hadi, 1987: 157). Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner SERVQUAL yang diadaptasi dari Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1990: 235).

Kuesioner didesain berdasarkan skala Likert dan dirancang secara khusus untuk mengukur lima dimensi kualitas pelayanan, yakni: keandalan, jaminan, bukti fisik, empati, dan daya tanggap. Kuesioner terdiri dari dua bagian utama dengan maksud mengukur harapan dan persepsi pelanggan, serta kesenjangan (*gap*) yang ada di dalam model kualitas pelayanan/jasa. Bagian pertama terdiri dari 22 pernyataan yang bertujuan mengetahui harapan pelanggan akan layanan yang diberikan perusahaan, sedangkan bagian kedua terdiri dari 22 pernyataan yang bertujuan untuk mengetahui persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterimanya.

Responden diminta untuk memperkirakan tingkat harapan maupun persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima skala Likert yang berkisar antara 1 (sangat tidak setuju), 2 (tidak setuju), 3 (kurang setuju), 4 (setuju), hingga 5 (sangat setuju). Bagian ketiga SERVQUAL mengukur tingkat kepentingan setiap dimensi. Pengukuran ini menggunakan *sum scale* dimana responden diminta memberikan persentase untuk kelima dimensi SERVQUAL, sehingga totalnya 100%. Tujuan utama pemberian bobot ini adalah untuk menghasilkan nilai kualitas pelayanan yang lebih akurat.

b. Dokumentasi

Penelusuran dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data-data sekunder di Rumah Tahanan Negara Kelas Satu Jakarta Pusat.

### C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi penelitian ini adalah tahanan dan narapidana di Rumah Tahanan Negara Kelas I Jakarta Pusat pada bulan April sampai dengan Mei 2009, yang berjumlah 3.267, dengan rincian 2.581 tahanan dan 686 narapidana. Untuk populasi 3.267, menurut ketentuan Slovin diperlukan sampel minimal 99. Merujuk pada ketentuan tersebut, maka sampel penelitian ini ditetapkan 99. Pengambilan sampel dilakukan secara *proportianate random sampling*, dimana sampel ditentukan secara acak-proporsional sesuai jumlah populasi pada masing-masing klasifikasi. Penetapan sampel sebanyak 99 dari 3.267 populasi dilakukan dengan cara undian sesuai porporansi jumlah tahanan dan narapidana dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1  
Rincian Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No	Klasifikasi Tahanan/Narapidana	Populasi	Sampel
1	Tahanan	2.581	$\frac{2.581}{3.267} \times 99 = 78$
2	Narapidana	686	$\frac{686}{3.267} \times 99 = 21$
<b>Jumlah</b>		<b>3.267</b>	<b>99</b>

#### D. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian

Sebelum digunakan untuk mengumpulkan data penelitian, kuesioner sebagai instrumen penelitian terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Azwar, 2003: 87). Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik korelasi Rank Spearman untuk tiap-tiap butir pernyataan dengan rumus (Supranto, 2001: 310), dengan rumus:

$$\rho = \frac{6\sum bi^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

$\rho$  = koefisien korelasi Spearman Rank

n = Jumlah sampel

Sementara itu, pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda apabila dilakukan pengukuran kembali terhadap gejala atau kondisi yang sama pada saat yang berbeda. Reliabilitas kuesioner diuji dengan menggunakan rumus Spearman Brown sebagai berikut :

$$r_{tot} = \frac{2.r_n}{1 + r_n}$$

Keterangan:

$r_{tot}$  = Angka reliabilitas seluruh item

$r_{tt}$  = Angka korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

#### D. Teknik Analisa Data

Data-data hasil penelitian ini diolah dengan menggunakan sejumlah formula atau cara sebagai berikut:

##### 1. Rumus menghitung nilai harapan (ekspektasi) pelanggan

$$SE_i = \frac{(E_1 \times 1) + (E_2 \times 2) + (E_3 \times 3) + (E_4 \times 4) + (E_5 \times 5)}{N}$$

Dimana:

$SE_i$  = Skor ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan  $i$

$E_1$  = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat tidak penting”

$E_2$  = Jumlah responden dengan jawaban “Tidak penting”

$E_3$  = Jumlah responden dengan jawaban “Biasa saja

$E_4$  = Jumlah responden dengan jawaban “Penting”

$E_5$  = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat penting”

$N$  = Total responden

##### 2. Rumus menghitung nilai persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima

$$SP_i = \frac{(P_1 \times 1) + (P_2 \times 2) + (P_3 \times 3) + (P_4 \times 4) + (P_5 \times 5)}{N}$$

Dimana:

$PE_i$  = Skor ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan  $i$

$P_1$  = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat tidak memadai”

$P_2$  = Jumlah responden dengan jawaban “Tidak memadai”

$P_3$  = Jumlah responden dengan jawaban “Biasa saja”

$P_4$  = Jumlah responden dengan jawaban “Memadai”

$P_5$  = Jumlah responden dengan jawaban “Sangat tidak memadai”

$N$  = Total responden

3. Rumus menghitung nilai ekspektasi dan persepsi terhadap masing-masing dimensi kualitas pelayanan.

$$E_{ij} = \frac{\sum_{i=1}^{n_j} TE_{ij}}{n_i}$$

Dimana:

$E_{ij}$  = Skor ekspektasi responden pada dimensi  $j$

$TE_{ij}$  = Skor ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan  $i$

$n_j$  = Jumlah atribut dalam dimensi  $j$

$$P_{ij} = \frac{\sum_{i=1}^{n_j} SP_{ij}}{n_i}$$

Dimana:

$P_{ij}$  = Skor persepsi responden pada dimensi  $j$

$SP_{ij}$  = Skor ekspektasi responden terhadap atribut pelayanan  $i$

$n_j$  = Jumlah atribut dalam dimensi  $j$

4. Rumus menghitung tingkat kepentingan pelanggan

Untuk menghitung tingkat kepentingan pelanggan dilakukan dengan cara menghitung rata-rata setiap dimensi dari keseluruhan kuesioner.

5. Rumus menghitung kualitas pelayanan

Penghitungan skor kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

- a) SERVQUAL Score (kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap . pelayanan yang diterima pelanggan). Rumus perhitungannya :

$$\text{SERVQUAL Score} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi}$$

- b) Skor SERVQUAL dengan pembobotan (Weighted Servqual Score = WSC); perkalian skor kualitas pelayanan di atas dengan skor tingkat kepentingan pelanggan tiap dimensi. Rumus perhitungannya:

$$\text{WSC} = \text{Skor Tingkat Kepentingan} \times (\text{Skor Persepsi} - \text{Skor Ekspektasi})$$

- c) Skor kualitas pelayanan aktual (Actual SERVQUAL Score); merupakan persentase perbandingan antara skor persepsi pelanggan terhadap pelayanan aktual perusahaan dengan skor ekspektasi.

$$\text{Actual SERVQUAL Score} = (\text{Skor Persepsi} / \text{Skor Ekspektasi}) \times 100\%$$

#### E. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini sudah dilakukan dengan maksimal, antara lain dengan menggunakan kerangka teoretik dan metodologi yang memenuhi kaidah-kaidah ilmiah. Namun pada kenyataannya masih saja ada sejumlah kekurangan yang menjadi bagian dari keterbatasan penelitian ini, yaitu:

- Responden yang dilibatkan dalam penelitian relatif terbatas, sehingga kurang sepenuhnya menjanjikan generalisasi yang luas .
- Dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data digunakan instrumen berupa kuesioner. Instrumen dalam bentuk kuesioner dapat saja mengandung kelemahan meskipun telah diuji validitas dan reliabilitasnya, misalnya ketika ada pernyataan yang dijawab/direspon secara kurang cermat atau kurang sungguh-sungguh.

## F. Lingkup Penelitian

Penelitian ini terbatas hanya mengukur kualitas pelayanan Rumah Tahanan Negara Klas I Jakarta Pusat, di tinjau dari 5 dimensi yaitu : keandalan (*Reliability*), jaminan (*Assurance*), bukti fisik (*tangibility*), empati (*emphaty*), daya tanggap (*responsiveness*), sehingga tidak dapat di ambil kesimpulan yang berlaku umum atau di generalisasi.

