

## BAB 2

### METODE PENELITIAN

Untuk menghindari kesalahan dalam mengartikan variable yang dianalisis maka perlu dijelaskan operasional masing-masing variable dalam penelitian ini adalah:

- a. Variabel tidak bebas (Y) yaitu kepuasan pengguna jasa kepabeanan. Kepuasan pengguna jasa kepabeanan yang dimaksud disini adalah rasa puas atau senang yang ditunjukkan oleh pengguna jasa kepabeanan sebagai kompensasi dari pelayanan yang telah diberikan oleh KPU Bea dan Cukai Tanjung Priok.
- b. Variabel bebas (X) yaitu faktor-faktor kualitas pelayanan di KPU Bea dan Cukai Tanjung Priok pada bagian-bagian berikut ini:
  1. Bukti langsung (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan material-material yang berkaitan dengan jenis-jenis layanan (brosur peraturan/ketentuan).
  2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, pelayanan dengan perhatian yang tulus, melakukan pelayanan dengan benar sejak pertama kali, tepat waktu, pelayanan yang bebas dari kesalahan.
  3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan pegawai KPU untuk memberikan kepastian kepada pengguna jasa kepabeanan dalam hal persyaratan izin-izin impor, mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, selalu berkeinginan membantu pengguna jasa kepabeanan dan selalu siap menanggapi permintaan pengguna jasa kepabeanan.
  4. Jaminan (*assurance*), mencakup sikap dan perilaku pegawai KPU yang menimbulkan kepercayaan kepada pengguna jasa kepabeanan, senantiasa ramah, memiliki pengetahuan serta menciptakan kenyamanan pengguna jasa kepabeanan dalam bertransaksi dengan KPU.

5. Empati (*emphaty*), meliputi perhatian khusus KPU kepada pengguna jasa kepabeanan, jam kerja sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa kepabeanan, perhatian yang tulus, serta memahami kebutuhan pengguna jasa kepabeanan.
6. Transparansi (*Transperancy*), meliputi proses pelayanan yang dapat dipantau dan diamati, sisdur yang terbuka dan jelas, proses penetapan Bea Masuk dan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) yang terbuka dan jelas.
7. Keadilan (*Fairness*), meliputi penetapan pungutan impor yang berlaku sama untuk komoditas yang sama, pelayanan yang adil tanpa pembedaan, adanya pengenaan ssanksi atau pinalti yang sama.
8. Daya hubung/jangkau (*Acces*), meliputi pegawai KPU mudah untuk dihubungi baik secara langsung atau melalui handphone (HP), email, serta akses menuju lokasi KPU mudah dijangkau.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dimaksudkan untuk mendapatkan informasi terperinci dalam mengeksplorasi dan mengklarifikasi kegiatan pelayanan pada KPU. Dengan mengetahui persepsi masyarakat pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi publik, maka dengan mudah institusi tersebut akan dapat menyusun strategi kebijakan pelayanan publik nya. Dalam hal ini formulasi pelayanan yang prima/unggul sangat diperlukan untuk menciptakan *customer satisfaction*.

### **2.1. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling**

Dalam penelitian ini penulis mengambil data dari sejumlah sampel yang ada dalam populasi. Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, umumnya berupa orang, obyek, transaksi, atau kejadian dimana peneliti hendak mempelajari atau menjadikannya objek penelitian (Kuncoro,2003:103) . Sampel adalah suatu himpunan bagian (subset) dari unit populasi. Pada penelitian ini, penulis mengelompokan populasi

pengguna jasa kepabeanan yang dibedakan atas 3 (tiga) kategori yakni importir, eksportir dan Pengusaha Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) yang dilayani oleh KPU.

Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberi peluang/kesempatan yang tidak sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Salah satu teknik dalam metode ini adalah *incidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel yang dilakukan secara insidental/kebetulan, yaitu siapa saja yang termasuk dalam populasi yang secara insidental/kebetulan ditemui oleh peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui tersebut tepat sebagai sumber data (Sugiyono,2002:123-124).

## **2.2. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan penyebaran angket kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang meliputi aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan di KPU. Masing-masing pertanyaan diberikan alternatif jawaban dengan mengacu pada model Skala Likert.

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan Skala Likert, variable yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variable. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain : Sangat Penting (SP), Penting (P), Ragu-ragu (R), Tidak Penting (TP), Sangat Tidak Penting (STP).

Skala Likert merupakan metode pengukuran survei dengan menggunakan pengukuran skala enam tingkat berdasarkan kontinum dari mulai sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju (Luck David J,1993; Rahayu 2005:51).

Kuisisioner akan bersifat tertutup, pada setiap pertanyaan disediakan pilihan jawaban sesuai dengan penilaian responden. Pertanyaan-pertanyaan yang diajukan didasarkan pada dimensi kualitas pelayanan meliputi (Winanto Budi 2007:8):

1. *Tangibel* : unsur kualitas pelayanan yang berupa tampilan fisik, petugas, dan kantor KPU;
2. *Realibility* : kemampuan dan kehandalan dalam menyediakan pelayanan termasuk kemampuan dalam mewujudkan janji ;
3. *Responsiveness* : kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat, dan tanggap terhadap keinginan pengguna jasa;
4. *Assurance* : kemampuan untuk memberikan jaminan yang meliputi pengetahuan, ketrampilan serta sopan santun (*courtesy*) petugas KPU dalam memberikan pelayanan, aman dari resiko, keraguan dan memiliki sifat dapat dipercaya;
5. *Emphaty* : kemampuan memahami kebutuhan pengguna jasa termasuk kemampuan mewujudkan sikap simpatik dalam gerak-gerik dan tutur kata;
6. *Transparency* : keterbukaan pengguna jasa selama proses pelayanan, sistem dan prosedur (sisdur) pelayanan yang terbuka, penetapan tagihan Bea Masuk (BM) dan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) dilakukan secara jelas dan terbuka;
7. *Fairness* : perlakuan yang sama dan adil, prioritas pelayanan yang sama bagi semua pengguna jasa, serta penegakkan hukum yang dilakukan tanpa pilih kasih ;
8. *Acces* : kemudahan untuk menghubungi staf KPU ketika pengguna jasa menghadapi masalah, baik melalui telepon dan email ;
9. Kepuasan atas seluruh pelayanan yang diberikan (*Overall Service Quality*), derajat perasaan dan kesan pengguna jasa terhadap keseluruhan pelayanan yang disampaikan oleh KPU.

### **2.3. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner**

Hal penting dalam penyusunan instrumen penelitian adalah pemilihan jenis skala. Pemilihan skala amat tergantung dari ciri-ciri yang mendasari konsep dan antisipasi terhadap penggunaan variable yang digunakan dalam tahap analisis data. Untuk menentukan pilihan atas skala pengukuran, yang perlu diperhatikan adalah validitas dan reliabilitas(Kuncoro, 2003:115) .

Validitas menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur, sedangkan reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila diulangi dua kali atau lebih (Singarimbun dan Effendi, 1995:122-123).

#### **2.3.1. Uji Validitas Alat Ukur**

Sebuah alat ukur disebut valid bila dapat melakukan apa yang seharusnya dilakukan dan mengukur apa yang seharusnya diukur. Bila skala pengukuran tidak valid, maka skala tersebut tidak bermanfaat untuk mendukung penelitian, karena tidak mengukur atau melakukan apa yang seharusnya dilakukan. Tinggi rendahnya validitas alat ukur menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variable yang dimaksud (Kuncoro, 2003:151) .

Validitas berhubungan dengan kesesuaian antar suatu konstruk dengan indikator yang digunakan untuk mengukurnya atau dengan kata lain validitas merupakan kesesuaian antara definisi operasional dengan definisi konseptual. Semakin dekat definisi operasional dengan definisi konseptual, maka validitas perangkat ukur tersebut semakin tinggi.

Uji Validitas Kuesioner dilakukan untuk mengetahui apakah atribut-atribut yang ada pada kuesioner penelitian memiliki validitas untuk dijadikan kuesioner penelitian atau dengan kata lain uji untuk mengetahui ketepatan alat ukur yang digunakan dalam menguji hubungan antara variable-variable independent dan variable-variable dependen.

Uji validitas dilakukan dengan dua cara, pertama, setiap item instrumen diuji menyatakan item yang dianalisis valid atau tidak yaitu dengan cara mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total indikator valid atau tidak ditentukan oleh besarnya nilai probabilitas (selanjutnya disebut P-Value). Item instrumen yang memiliki  $r$  hitung dengan P-Value lebih kecil dari 0,05 dinyatakan valid, sedangkan item yang memiliki  $r$  hitung dengan P-Value lebih besar dari 0,05 dinyatakan drop (tidak valid). Butir item yang drop diputuskan direvisi dan diujicobakan kembali atau dibuang (digugurkan), butir item yang drop tidak dapat digunakan dalam penelitian.

Uji validitas yang kedua, adalah dengan menguji validitas faktor (dimensi) dengan menggunakan metode analisis faktor. Dalam analisis ini akan dilihat seberapa besar koefisien korelasi antar faktor yang satu dengan faktor yang lain menjadi pembentuk variabel. Untuk menentukan valid tidaknya faktor-faktor pembentuk variabel maka besarnya matrik korelasi harus lebih besar dari 0,5, nilai tersebut dapat dilihat pada kolom *Anti-image correlation* hasil output program komputer. Apabila pada kolom tersebut setiap dimensi menunjukkan koefisien korelasi matrik lebih besar dari 0,5 maka dinyatakan valid dan sebaliknya apabila lebih kecil dari 0,5 maka dinyatakan tidak valid.

Untuk menganalisis validitas instrumen secara keseluruhan dengan melihat pada kolom *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* pada kotak KMO and Barlett's Test hasil output program komputer. Jika nilai tersebut lebih besar dari 0,5 maka instrumen penelitian dinyatakan valid. Keputusan untuk menentukan valid tidaknya instrumen juga dapat dilihat pada kolom Barlett's Test of Sphericity pada kotak KMO and Barlett's Test. Apabila P-Value atau nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 maka instrumen dinyatakan valid (Wahana Komputer, 2005: 107)

### **2.3.2. Uji Reliabilitas Alat Ukur**

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu skor (skala pengukuran), Uji Reliabilitas merupakan salah satu uji untuk mengetahui sejauh mana

atribut penelitian dapat memberikan hasil penelitian yang relatif sama jika dilakukan pengukuran kembali pada subjek penelitian yang sama. Uji Reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan formula *Alpha Cronbach*<sup>10</sup>.

. Menurut formula ini nilai Reliabilitas akan semakin baik jika nilai alpha untuk setiap variabelnya mendekati satu, atau dengan batasan lebih dari 0,6 dan itu berarti pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam Kuesioner terbukti *reliable* untuk mengukur variabel tersebut (Santoso dan Tjiptono, 2002 : 123)

Untuk menguji *reliabilitas* kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini, maka dilakukan perhitungan dengan *reliability analysis* dengan menggunakan sebuah program komputer. Dari hasil pengolahan data, apabila *alpha cronbach* pada masing-masing variabel/dimensi memiliki nilai lebih dari 0,6 atau mendekati satu berarti pernyataan-pernyataan kuesioner *reliable* untuk mengukur dimensi/variabel tersebut (Santoso,2002:123).

### 2.3.3. Analisis Faktor

Analisis faktor mempunyai tujuan untuk mengelompokkan data menjadi beberapa kelompok (faktor) yang sesuai dengan karakteristiknya. Prinsip analisis faktor adalah mengelompokkan data berdasarkan *interkorelasi* item. Sebuah item dapat dikatakan merupakan pembentuk faktor jika nilai korelasinya lebih besar atau sama dengan ( $\geq$ ) 0,5. Analisis faktor dilakukan dngan menggunakan metode *Principal Components Analysis* dengan *Rotation Varimax*. *Principal Components Analysis* merupakan metode dalam analisis faktor untuk menyeleksi dan mengetahui pengkelompokan data (item) kedalam suatu faktor berdasarkan karakteristiknya. *Varimax (Variance maximizing Rotation)* merupakan suatu metode dalam *Principal*

---

<sup>10</sup> *Alpha Cronbach* adalah metode yang digunakan untuk menghitung realibilitas suatu tes yang tidak mempunyai pilihan 'benar' atau 'salah' maupun 'ya' atau 'tidak'. *Alpha Cronbach* sangat umum digunakan, sehingga merupakan koefisien yang umum untuk mengevaluasi *interval consistency*.

*Component Analysis* dalam menyaring menyeleksi suatu data melalui suatu perputaran (rotasi) secara berkali-kali (iterasi) untuk mendapatkan pengelompokkan data ke dalam faktor-faktor secara maksimal (<http://www.statsoft.com/textbook/stacan.html>). Hasil yang digunakan untuk analisis adalah *Rotated Component Matrik* (Wahana Komputer, 2005 : 102).

## **2.4. Metode Analisis Data**

### **2.4.1 Uji Pengaruh Variabel-Variabel Independen terhadap Varabel Dependen (Analisis Regresi)**

Analisis regresi dilakukan untuk menguji pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk dapat menggunakan regresi linier sederhana maupun ganda sebagai alat analisis terlebih dahulu perlu dilakukan uji persyaratan, apabila persyaratan telah dipenuhi maka sebuah regresi linear maupun ganda dapat digunakan, uji persyaratan tersebut meliputi uji Non Autokorelasi, Uji Normalitas Data, Uji Homoskedastis, Uji Non Multikolinearitas (Santosa Singgih, 2000:206-214).

Kemudian untuk mengetahui apakah suatu persamaan regresi yang dihasilkan adalah baik untuk mengestimasi nilai variabel bebas, diperlukan pengujian sebagai berikut (Nachrowi dan Usman, 2002 : 86 ) :

#### **a. Koefisien Regresi (Uji Parsial)**

Dengan mengetahui koefisien regresi, dapat dipastikan apakah variabel bebas yang terdapat dalam persamaan tersebut secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Caranya adalah dengan melakukan pengujian terhadap koefisien regresi setiap variabel independent dengan menggunakan uji t. Sebelum melakukan pengujian, biasanya dibuat hipotesis terlebih dahulu ( $H_0$  dan  $H_a$ ). Pengambilan keputusan dilakukan berdasarkan perbandingan nilai t hitung koefisien regresi dengan nilai t tabel (nilai kritis) sesuai dengan tingkat signifikansi yang digunakan. Jika t hitung absolut suatu koefisien regresi lebih kecil daripada t tabel, maka keputusannya adalah menerima daerah penerimaan hipotesis nol ( $H_0$ ). Artinya koefisien regresi variabel independen

**Universitas Indonesia**



tidak berbeda dengan nol ( $B=0$ ). Atau dengan kata lain, variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap nilai variabel dependen. Sedangkan jika pada pengujian terhadap suatu koefisien regresi  $t$  hitung absolut lebih besar daripada nilai  $t$  tabel, maka keputusannya adalah menolak hipotesis nol ( $H_0$ ), dan menerima hipotesis alternatif ( $H_a$ ). Artinya koefisien regresi variabel independen tersebut berbeda dengan nol ( $B \neq 0$ ). Atau dengan kata lain, variabel independen ( $X_1$  dan  $X_2$ ) tersebut berpengaruh terhadap variabel dependen ( $Y$ ).

b. Ukuran *Goodness of Fit* ( $R^2$ )

*Ukuran Goodness of Fit* mencerminkan seberapa besar variasi dari regresi ( $Y$ ) dapat diterangkan oleh regressor ( $X$ ). Ukuran *Goodness of Fit* ( $R^2$ ) diinterpretasikan sebagai besar (%) pengaruh semua variabel bebas secara bersama-sama (*simultan*) terhadap nilai variabel terikat. Besar koefisien determinasi ( $R^2$ ) berkisar antara 0 sampai dengan 1. Semakin mendekati nol besarnya  $R^2$  suatu persamaan regresi, semakin kecil pula pengaruh semua variabel dependen, atau dengan kata lain semakin kecil kemampuan model dalam menjelaskan perubahan nilai variabel dependen. Sebaliknya, semakin mendekati 1 besarnya  $R^2$  suatu persamaan regresi, semakin besar pula pengaruh variabel independen terhadap nilai variabel dependen, sehingga dapat dikatakan semakin besar kemampuan model yang dihasilkan dalam menjelaskan perubahan nilai variabel dependen.

c. Uji Distribusi F (Uji Simultan)

Pengaruh semua variabel independen (secara simultan) dalam model regresi terhadap nilai variabel dependen dapat diketahui dengan *analysis of variance* (ANOVA). Pengujian dilakukan menggunakan uji distribusi F, yakni dengan membandingkan antara nilai kritis F ( $F$  table) dengan nilai F hitung ( $F$  rasio) yang terdapat pada *table of analysis* dari hasil perhitungan. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh yang sama terhadap variabel dependen.

#### 2.4.2. Menguji Beda Rata-rata antara Persepsi dan Harapan (Uji t)

Uji-t adalah sebuah teknik pengolahan data dengan melakukan perbandingan data antara dua kelompok data. Dalam penelitian ini akan dilakukan perbandingan antara data persepsi dan data harapan penerimaan atas kualitas pelayanan KPU. Pada prakteknya, apabila dua kelompok data dibandingkan, rata-ratanya hampir selalu berbeda satu sama lain, bahkan seandainya dua kelompok data tersebut berasal dari populasi yang sama, perbedaan tersebut bisa jadi disebabkan adanya kesalahan sampling atau mungkin juga adanya faktor lain yang signifikan (Supranto, 2001:196).

Uji t memberikan suatu metode yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan dalam membandingkan dua kelompok data. Dengan menggunakan uji t, akan diperoleh informasi tentang apakah tingkat perbedaan yang terjadi antara dua kelompok tidak sekedar disebabkan oleh adanya kesalahan sampling, akan tetapi yang lebih penting dari itu adalah mendeteksi adanya faktor lain yang memiliki nilai signifikan.

Dalam penelitian ini, pengolahan data yang diperoleh dengan menggunakan sebuah program komputer, yaitu dengan *paired sample t-Test* (Uji t untuk dua sample yang berpasangan). Selanjutnya, berdasarkan hasil penilaian tingkat persepsi dan harapan pada kuesioner yang disebarkan, maka akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara harapan dan tingkat pelaksanaan pelayanan KPU.

#### 2.4.3. Analisis Kesenjangan antara Persepsi dan Harapan

Analisis dilanjutkan dengan mengetahui tingkat kesesuaian, dimana tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor persepsi dengan skor harapan, tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas penanganan terhadap atribut-atribut dalam dimensi kualitas pelayanan, dengan menggunakan rumus sebagaimana diuraikan oleh (Supranto, 2001:239)

$$Tk_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Dimana, Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor penilaian persepsi

Yi = Skor penilaian harapan

Menurut Analisis Tingkat Kesesuaian Model Analisis Martil dan James (1977) sebagaimana dikutip oleh Sihombing (2003), kriteria kesesuaian dibagi menjadi beberapa tingkatan di sesuaikan dengan tingkat persentase, yaitu :

- a. 80% - 100% = sangat sesuai,
- b. 70% - 79% = sesuai,
- c. 60% - 69% = cukup sesuai,
- d. 50% - 59 % = kurang sesuai,
- e. 0% - 49% = tidak sesuai

Setelah diketahui tingkat kesesuaian maka selanjutnya adalah dilakukan pemetaan dengan sumbu mendatar (X) diisi oleh skor penilaian persepsi, sedangkan sumbu tegak (Y) diisi oleh skor penilaian harapan. Dalam Penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dirumuskan menjadi:

$$X = \frac{\sum X_i}{n} ; Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

dimana, X = Skor rata-rata tingkat persepsi

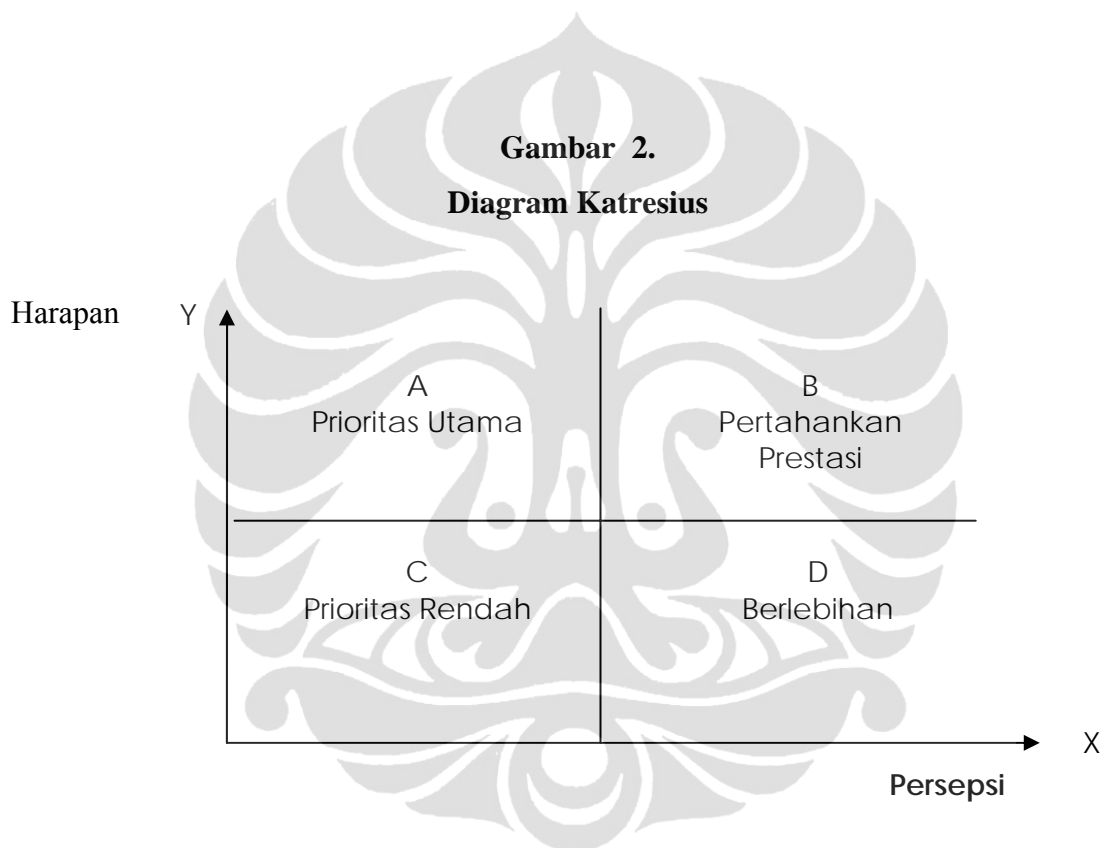
Y = Skor rata-rata tingkat harapan

n = Jumlah responden

Selanjutnya hasil perhitungan tersebut divisualisasikan dalam Diagram Kartesius. Diagram Kartesius merupakan kuadran yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X,Y), dimana X merupakan rata-rata dari rata-rata skor persepsi pengguna jasa seluruh faktor/atribut dan Y adalah rata-rata dari rata-rata skor harapan seluruh faktor yang mempengaruhi seluruh kepuasan pengguna jasa, dengan rumus lanjutanya :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{K} ; X = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{K}$$

dimana, K = banyaknya atribut/fakta yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa. Selanjutnya tingkat unsur – unsur akan dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian dalam diagram kartesius seperti terlihat pada Gambar 2.



Keterangan :

- A : Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun penyedia jasa belum melaksanakannya sesuai keinginan pengguna jasa;
- B : Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan penyedia jasa, untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan;

- C : Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pengguna jasa, pelaksanaannya oleh penyedia jasa biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan;
- D : menunjukkan factor yang mempengaruhi pengguna jasa kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. (Sumber : Supranto 2001:242)

