

BAB IV

METODE PENELITIAN

Pada Bab IV ini penulis akan menguraikan tentang metode yang digunakan dalam penelitian. Metode penelitian ini sangat berguna dalam setiap langkah yang ditempuh, meliputi penentuan variabel penelitian, teknik pengumpulan data, dan metode analisis data, sehingga diharapkan pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini dapat dijawab.

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Untuk mendukung asumsi dari metode penelitian berdasarkan pendekatan ontologis, epistemologis, aksiologis, retorika, dan metodologis.

Secara ontologis, peneliti kuantitatif memandang realita sebagai “obyektivitas tunggal” yang terlepas dari peneliti. Sesuatu dapat diukur dengan obyektif dengan menggunakan daftar pertanyaan atau instrumen. Secara epistemologis, hubungan peneliti dengan yang diteliti, terlepas satu sama lain. Artinya peneliti berada diluar obyek yang diteliti.

Tanggapan ini juga memiliki pengaruh terhadap aspek aksiologis mengenai peran nilai dalam penelitian. Dalam penelitian kuantitatif nilai peneliti terpisah dari penelitian. Hal ini dilakukan dengan menghilangkan semua pernyataan mengenai nilai dan laporan tertulis, menggunakan bahasa umum, dan melaporkan “fakta”, menentang bukti yang dikumpulkan dalam penelitian.

Sementara retorika atau bahasa penelitian yang digunakan oleh peneliti kuantitatif menulis suatu penelitian, bahasa yang dipakai bukan hanya bersifat umum dan formal tetapi juga berdasarkan pada kata-kata yang diterima seperti hubungan, perbandingan, dan dalam kelompok. Konsep dan variabel dapat dijelaskan dengan baik dari definisi-definisi yang diterima. (John W. Creswell, 2002: hal. 4-5)

Dari perbedaan tentang realita ini hubungan antara peneliti dan yang diteliti, peran nilai, dan retorika penelitian muncullah suatu metodologi – proses penelitian secara menyeluruh yang juga berbeda. Ada yang mendekati metodologi

penelitian kuantitatif dengan menggunakan bentuk deduktif logika yang menguji teori dan hipotesa dalam aturan sebab dan akibat. Konsep, variabel, dan hipotesa dipilih sebelum penelitian dimulai dan tak berubah selama penelitian. Maksud penelitian itu adalah untuk mengembangkan generalisasi yang menyumbang pada teori dan yang memungkinkan orang untuk memprediksikan, menjelaskan dan memahami fenomena dengan lebih baik. Generalisasi ini berkembang jika informasi dan alat yang digunakan dapat dipercaya.

Analisis datanya secara deskriptif analitis, yaitu untuk menggambarkan kinerja pelayanan keimigrasian dengan menganalisa faktor-faktor yang berpengaruh dalam perspektif pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran, serta keuangan dalam membentuk kinerja pelayanan di Bandar Udara Soekarno-Hatta.

2. Populasi dan Sampel

2.1. Populasi

Dalam melakukan pengukuran kinerja unit VKSK di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, ada 2 kategori yang menjadi obyek populasi dalam penelitian ini.

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). Jadi populasi merupakan suatu obyek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu yang mempunyai kaitan dengan masalah yang akan diteliti. Populasi yang dimaksud adalah

- a. Seluruh anggota unit kerja pelayanan VKSK di Bandara Soekarno-Hatta; dan
- b. Seluruh Warga Negara Asing pengguna fasilitas VKSK di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

2.2. Sampel

Sampel yang menjadi subyek penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Perspektif Pelanggan

- Sampel pelanggan pengguna fasilitas VKSK yang dipilih termasuk dalam jenis non probabilita dimana semua unsur yang ada dalam populasi pengguna fasilitas VKSK tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel atau responden. Alasan dipilihnya jenis sampel non probabilita karena kelompok populasi pengguna fasilitas VKSK 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 yang dilakukan dalam kurun waktu tertentu dan secara sengaja (*purposive*) dengan cara memilih responden pengguna VKSK pada saat kedatangan di Bandar udara Internasional Soekarno Hatta.
- Sedangkan penetapan jumlah sampel pelanggan pengguna fasilitas VKSK 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 320 orang pelanggan yang dipilih dari tiga unit pendaratan.

b. Perspektif Proses Internal.

- Untuk mengetahui proses pelayanan unit VKSK di Bandara Internasional Soekarno Hatta, dilakukan melalui pengumpulan data primer melalui wawancara terhadap Kepala Seksi Pendaratan Unit A, B, dan C, Supervisor VKSK A, B, dan C, serta pegawai yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan VKSK sebagai informan.

c. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

- Sampel seluruh pegawai unit kerja VKSK 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 33 orang dari 3 unit.

d. Perspektif Keuangan.

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

3. Variabel Penelitian

Pengukuran kinerja unit VKSK di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta menggunakan pendekatan BSC dengan 4 (empat) persepektif, dimana setiap perspektif tersebut terdiri dari beberapa indikator. Penjabaran keempat perspektif tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4-1. Variabel dan Indikatornya

No.	VARIABEL	INDIKATOR	TIPE DATA	INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA	TUJUAN
1.	Pelanggan	Tingkat Kepuasan pelanggan	Primer (Model Servqual)	Kuesioner	Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap kinerja unit pelayanan VKSK di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.
2.	Pertumbuhan dan Pembelajaran	Kepuasan pegawai	Primer	Kuesioner	Mengetahui tingkat kepuasan pegawai
		Visi dan Misi internal	Primer	Kuesioner	Mengetahui pemahaman pegawai terhadap tujuan, visi dan misi diadakannya unit pelayanan VKSK di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta
		Kemampuan sistem informasi	Primer	Kuesioner	Mengetahui ketersediaan, kecepatan dan keakuratan informasi yang tersedia.
3.	Proses bisnis internal	Proses	Primer	Kuesioner dan wawancara	Mengetahui tingkat persetujuan responden terhadap proses pelayanan yang dijalankan oleh unit VKSK di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.
4.	Keuangan	Tingkat penyerapan anggaran Direktorat Jenderal Imigrasi	Sekunder	Studi dokumen dan laporan	Mengetahui tingkat penyerapan anggaran
		PNBP dari unit VKSK	Sekunder	Studi Dokumen dan laporan	Mengetahui Pendapatan Negara Bukan Pajak dari unit VKSK.

4. Teknik Analisis Data

Penelitian tentang kinerja pelayanan keimigrasian khususnya dalam proses pemberian pelayanan Visa Kunjungan Saat Kedatangan di Bandara Soekarno Hatta yang diukur dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* terhadap perspektif kepuasan pelanggan, pertumbuhan dan pembelajaran, proses bisnis internal, dan keuangan dilakukan dengan menggunakan daftar pertanyaan/pernyataan yang disusun dengan variabel dan indikator sebagai berikut:

4.1. Perspektif Pelanggan

Dalam penelitian ini, untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan menggunakan teori Zeithaml, Berry dan Parasuraman dengan melihat dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja jasa pelayanan. Dan indikator harapan konsumen terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a. *Tangible*/tampilan fisik, kualitas pelayanan yang diukur dapat berupa sarana fisik seperti ruang tunggu, toilet, peralatan, perlengkapan dan fasilitas yang disediakan lainnya.
- b. *Reliability*/kepercayaan, kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsiveness*/ketanggapan, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance*/kepastian, kemampuan dan keramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan pelanggan bahwa mereka mendapatkan kepastian ijin masuk dan ijin tinggal dengan memiliki VKSK tersebut di Indonesia.
- e. *Empathy*, sikap tegas dan perhatian dari pegawai dalam menanggapi keluhan dan permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan.

Sedangkan teknik pengolahan data menggunakan skala likert dan SPSS. Adapun operasionalisasi konsep kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 4-2 Operasionalisasi Konsep Kepuasan Pelanggan

No.	Variabel	Indikator	Skala	Penilaian
1.	Tangible	<ul style="list-style-type: none"> Antrian masih bisa ditolerir Ketersediaan sarana informasi tentang VKSK 	Likert	1 – 5 : 1 : Sangat tidak puas 2 : Tidak puas 3 : Cukup puas 4 : Puas 5: Sangat puas
2.	Reliability	<ul style="list-style-type: none"> Waktu pelayanan sesuai dengan standard Biaya yang dikeluarkan untuk memperoleh VKSK sesuai standard 		
3.	Responsivness	<ul style="list-style-type: none"> Kepekaan petugas dalam menangani keluhan yang diajukan pelanggan Terdapat sarana untuk menampung keluhan 		
4.	Assurance	<ul style="list-style-type: none"> Penggantian terhadap cetak visa yang rusak Kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan 		
5.	Empathy	<ul style="list-style-type: none"> Sikap petugas yang ramah Sikap petugas yang bersedia membantu mengatasi keluhan 		

Untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan. Sementara untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan akan dilakukan dengan membandingkan skor harapan pelanggan dengan skor persepsi pelanggan terhadap kenyataan layanan yang diterima. Dari hasil tersebut, akan menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan. Adapun rumus yang dipergunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan adalah:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \text{Nilai Kenyataan} : \text{Nilai Harapan} \times 100\%$$

4.2. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Variabel pertumbuhan dan pembelajaran diukur dengan menggunakan indikator:

- a. Kepuasan petugas, yang menunjuk pada persepsi petugas terhadap pekerjaannya, apakah sudah sesuai dengan keinginan dan tuntutan pekerjaan yang seharusnya dilakukan.
- b. Kemampuan pegawai dalam mengakses informasi, yang menunjuk pada sikap berkomunikasi pegawai antara pejabat dengan pejabat, pejabat dengan staf maupun komunikasi diantara staf.

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

Tabel 4-3 Operasionalisasi konsep perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

NO.	VARIABEL	INDIKATOR	JENIS DATA	SKALA	OLAH DATA
1.	Pertumbuhan dan Pembelajaran	<p><i>Kepuasan Pegawai:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Imbalan yang anda terima sesuai dengan beban kerja b. Kondisi tempatkerja (kenyamanan, fasilitas kerja) saat ini c. Keharmonisan kerja sesama rekan kerja d. Penghargaan atau sanksi yang diterima jika menyelesaikan tugas dengan baik atau buruk e. Cara pimpinan menangani bawahan <p><i>Kemampuan Petugas dalam Mengakses Sistem Informasi</i></p> <ol style="list-style-type: none"> a. Tersedia informasi yang dibutuhkan 	Primer	<p>Likert 1 s/d 5 1= Sangat Tidak Puas 2= Tidak puas 3= Cukup puas 4= Puas 5= Sangat puas</p>	SPSS

		b. Informasi dapat diakses dengan cepat			
		c. Informasi yang dibutuhkan cukup akurat			

Data diolah dengan SPSS versi 13.0. 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:

$$(1 \times a1) + (2 \times a2) + (3 \times a3) + (4 \times a4) + (5 \times a5)$$

$$Y = \frac{\text{Jumlah responden}}{\text{Jumlah responden}}$$

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.

4.3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Yang menjadi indikator dalam perspektif proses bisnis internal antara lain:

- a. Proses, indikator yang diukur yaitu waktu untuk menyelesaikan permohonan VKSK, biaya yang murah untuk mendapatkan VKSK, kepraktisan memperoleh visa di Bandara dari pada di Kantor Perwakilan RI diluar negeri.
- b. Layanan Purna Jual, indikator yang diukur yaitu adanya penggantian stiker VKSK yang rusak dalam proses mencetak / menerakan VKSK di dalam Paspor WNA, waktu yang dibutuhkan untuk mengganti VKSK yang rusak tersebut, adanya jaminan pengembalian uang VKSK, dan waktu yang diperlukan untuk mengembalikan uang VKSK pemohon.

Adapun operasionalisasi konsep dari perspektif proses bisnis internal adalah:

Tabel 4-4. Operasionalisasi konsep perspektif proses bisnis internal

No	Variabel	Indikator	Instrumen Pengumpulan data	Keterangan
1.	Proses pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu untuk menyelesaikan permohonan VKSK • Biaya yang murah untuk mendapatkan VKSK dibandingkan memperoleh visa dari KBRI • Prosedur dalam memperoleh VKSK di Bandara lebih sederhana dari pada dari KBRI di luar negeri 	Studi dokumen dan laporan	Data sekunder
2.	Layanan Purna Jual	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya penggantian VKSK yang rusak dalam mencetak/menerakan VKSK di Paspur WNA tersebut • Waktu yang diperlukan untuk mengganti stiker visa yang rusak • Adanya jaminan pengembalian uang VKSK • Waktu yang diperlukan untuk mengembalikan uang pemohon VKSK 	Studi dokumen dan laporan	Data sekunder

4.4. Perspektif Keuangan

Data dalam perspektif ini merupakan data sekunder. Sehingga dalam pengumpulan data, peneliti hanya mengambil data yang sudah ada mengenai biaya yang dikeluarkan untuk proses pelayanan dan biaya yang diterima sebagai pendapatan negara bukan pajak dari unit VKSK.

Variabel keuangan pengelolaan unit VKSK diukur dengan menggunakan indikator: Biaya operasional, Pendapatan dari penjualan VKSK; dan Pemasukan keuangan ke Negara dalam bentuk Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Indikator tersebut digunakan untuk mengetahui besaran modal atau investasi dalam membangun pelayanan pemberian visa kunjungan saat kedatangan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, meliputi besaran

pendapatan dari penjualan visa serta besaran biaya operasional per tahun periode tahun 2007, dan besaran yang disetorkan pengelola ke negara sebagai Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP).

Selanjutnya, dari data laporan pendapatan penjualan VKSK tersebut yang terdiri dari 2 (dua) jenis yaitu pendapatan VKSK untuk 30 hari senilai US \$ 25 per orang dan VKSK untuk 7 (tujuh) hari senilai US \$ 10 (penerimaan=P) dan laporan biaya operasional yang meliputi biaya penerbitan voucher VKSK jenis US \$ 10 dan US \$ 25 serta biaya penerbitan VKSK, dan biaya perawatan komputer, printer yang menunjang aplikasi VKSK di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta (biaya = B) periode tahun 2007 akan dianalisis apakah program pelayanan ini secara keuangan rugi, berimbang atau untung, dengan perhitungan sebagai berikut:

Berapa biaya operasional perunit VKSK / orang dibandingkan dengan tarifnya. Dimana input meliputi *Resources*, terdiri dari modal, tenaga, dll berbanding dengan output yang meliputi harga VKSK / orang.

- a. $\text{Input} < \text{Output}$: rugi
- b. $\text{Input} = \text{Output}$: imbang
- c. $\text{Input} > \text{Output}$: untung

5. Model Analisis

Model analisis pengukuran kinerja mencakup 4 perspektif BSC, sebagai berikut:

5.1. Aspek pelanggan

Pengukuran aspek ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan:

- a. Pernyataan diarahkan agar responden mampu menjawab suatu kondisi atau tingkat kepuasan layanan yang dirasakan (*perceived*) dan tingkat harapan (*expected*) dari layanan tersebut.
- b. Alat ukur yang digunakan adalah dengan menggunakan dimensi *Servqual*, yaitu dengan mengukur kesenjangan antara harapan atau keinginan pelanggan dengan kenyataan yang ada. Ada 5 (lima) unsur

yang diukur melalui model ini, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsivness*, *assurance*, dan *Empathy*.

5.2. Aspek pertumbuhan dan pembelajaran

Pengukuran aspek ini ditujukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pegawai di unit VKSK di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta:

- a. Pernyataan diarahkan agar responden mampu menjawab dan memberikan kritik serta sarannya mengenai sarana dan prasarana yang ada di unit kerjanya. Sehingga diharapkan kekurangan-kekurangan yang ada dapat diperbaiki dalam upaya menciptakan suasana kerja yang baik.
- b. Untuk mengukur tingkat kepuasan pegawai di unit VKSK Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta ini juga menggunakan *Servqual*, yaitu dengan mengukur kesenjangan antara harapan atau prosedur yang telah ditetapkan dan kenyataan yang dihadapi dalam praktek kesehariannya.

5.3. Aspek Proses Bisnis Internal

- a. Pernyataan diarahkan agar responden mampu memberikan informasi mengenai prosedur pelayanan visa di Kedutaan Besar Republik Indonesia di luar negeri dan prosedur pelayanan VKSK di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.
- b. Pernyataan diberikan dalam bentuk kuesioner maupun wawancara sambil melihat pelaksanaan pemberian pelayanan VKSK di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

5.4. Aspek Keuangan

Mengumpulkan data-data mengenai pengeluaran atau biaya operasional dan pendapatan yang masuk ke kas negara melalui Pendapatan Negara Bukan Pajak dari VKSK di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Laporan keuangan ini dapat dilihat harian maupun bulanan yang disusun oleh unit VKSK di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

6. Sumber Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini melalui 2 (dua) sumber, yaitu:

a. Data Primer

Pengambilan data primer dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Konsep pertanyaan dalam kuesioner yang akan dibagikan kepada responden disiapkan secara khusus sehingga tidak menyulitkan dalam pengisiannya. Data primer yang merupakan pengumpulan data sumber utama penelitian dilakukan melalui responden dari warga negara yang menjadi subyek yang mendapat fasilitas VKSK yang sedang menggunakan pelayanan VKSK dan pegawai pada unit VKSK di Bandara Soekarno-Hatta. Jenis data primer dalam penelitian ini adalah pengumpulan data untuk:

- 1) Perspektif Pelanggan;
- 2) Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran 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.

b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen dan laporan yang berkaitan dengan bidang yang diteliti. Dan data sekunder itu sendiri adalah pengumpulan data pendukung berupa dokumen baik dalam bentuk laporan keuangan maupun laporan kegiatan yang berhubungan dengan operasional pelayanan keimigrasian berbasis aplikasi VKSK. Termasuk dalam pengumpulan data primer 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 Kepala Seksi Unit Pendaratan A, B dan C

pada Kantor Imigrasi Klas I Khusus Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta terkait dengan pengelolaan VKSK.

Jenis data sekunder dalam penelitian ini adalah pengumpulan data untuk:

- 1) Perspektif Proses Internal;
- 2) Perspektif Keuangan.

7. Keterbatasan Penelitian

Dengan pertimbangan bahwa unit VKSK merupakan salah satu sub unit dalam jajaran Direktorat Jenderal Imigrasi dibawah naungan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia RI sebagai institusi pemerintah yang tidak mencari keuntungan, maka terdapat keterbatasan pengukuran untuk beberapa perspektif *Balanced Scorecard* tidak seperti yang diaplikasikan pada lembaga swasta, yaitu:

- a. Perspektif keuangan menggunakan indikator penyerapan anggaran untuk satu tahun anggaran dan pendapatan negara bukan pajak, tidak menggunakan indikator seperti dalam dunia bisnis yang lebih mengarah pada *profit analysis*.
- b. Responden dalam penelitian kepuasan pelanggan menggunakan teknik *Accidental Sampling*, oleh karena itu hasil penelitian berkaitan dengan kepuasan pelanggan tidak dapat digeneralisasikan.