BAB III
METODE PENELITIAN

Metode Penelitian adalah tahap yang harus ditetapkan dahulu sebelum melakukan penyelesaian masalah yang sedang dibahas. Dengan adanya metode penelitian, maka penyusunan skripsi ini akan memiliki alur yang searah dan sistematis. Selain itu metode penelitian akan menjadi kerangka dasar berfikir logis bagi pengembangan penelitian ini kearah penarikan kesimpulan secara ilmiah.

3.1 Tahap Pendahuluan

Langkah awal dalam penelitian adalah melakukan survei pendahuluan untuk menggali informasi sebanyak-banyaknya yang berkaitan dengan topik penelitian dan mengidentifikasi masalah yang terjadi. Dalam tahap ini dicari dan ditentukan topik yang akan dibahas sesuai dengan minat dan konsentrasi yang diambil. Dalam skripsi ini, topik yang dibahas adalah mengenai bagaimana merumuskan strategi yang unggul pada Perum DAMRI. Pada skripsi ini metode pemecahan masalah berbasis *Quality Function Deployment* dan analisis SWOT.

3.1.1 Identifikasi dan Perumusan Masalah

Sebelum melakukan penelitian, langkah yang harus dilakukan setelah penelitian pendahuluan adalah melakukan identifikasi terhadap sistem yang akan diamati dan mendefinisikan masalah-masalah apa saja yang mungkin timbul dalam sistem yang sedang diamati sehingga memudahkan langkah peneliti untuk melakukan tindakan selanjutnya.

3.1.2 Penetapan Tujuan Penelitian

Langkah selanjutnya adalah penetapan tujuan dari penelitian ini. Penetapan tujuan dilakukan agar peneliti dapat fokus terhadap masalah yang akan diselesaikan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

3.1.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Perum DAMRI yang beralamat di Jl. Matraman Raya No. 25, Jakarta Timur. Penelitian berawal pada bulan Maret 2013.

3.2 Tahap Pengumpulan dan Pengolahan Data

3.2.1 Jenis Pengumpulan Data

Ada beberapa jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu :

1. Data Primer

   Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau kuisioner. (Umar, 2005). Pada penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil pembagian kuisioner (dapat dilihat pada lampiran 1) kepada pengguna bus DAMRI

2. Data Sekunder

   Data sekunder merupakan data primer yang diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau pihak lain. Data sekunder disajikan dalam bentuk tabel atau diagram. Data sekunder ini digunakan peneliti untuk diproses lebih lanjut. Data Selain itu juga bisa didapat dari Perum DAMRI seperti struktur kepengurusan Perum DAMRI, dan sebagainya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Observasi

   Langkah-langkah observasi adalah :

   a. mengamati kondisi pelayanan yang diberikan oleh Perum DAMRI kepada pelanggan.

   b. melakukan *interview* dengan pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan di Perum DAMRI.

2. Kuisioner

   kuisioner merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Kuisioner berisi seputar pertanyaan yang mewakili semua dimensi dari *Service Quality*. Kuisioner nanti ada dua macam yaitu kuisioner untuk mengetahui harapan responden Perum DAMRI akan kualitas pelayanan dan untuk mengetahui persepsi atau penilaian konsumen saat ini terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Perum DAMRI.

3. Studi Literatur

Studi Literaturdilakukan untuk mempelajari teori dan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang ada, sehingga dapat dicari solusi pemecahannya. Literatur yang dipelajari antara lain :

a. Literatur yang bersumber dari Perum DAMRI, berupa arsip dokumentasi
b. Literatur mengenai Perumusan strategi unggulan, *Quality Function Deployment* dan analisis SWOT
c. Jurnal, karya ilmiah mengenai Perumusan strategi unggulan, *Quality Function Deployment* dan analisis SWOT

3.2.3 Metode Pengambilan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang di gunakan adalah *non probability sampling*, yaitu dengan tidak memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Metode yang dipakai adalah *Purposive*/ *Judgemental Sampling*, merupakan teknik penentuan sampel berdasarkan responden yang dianggap mengetahui atau memiliki informasi yang diperlukan oleh peneliti mengenai keadaan objek yang diteliti (Sugiyono, 2007). Dalam penelitian ini yang dipandang cocok sebagai responden adalah penumpang yang telah menaiki bus damri, dan bus primajasa minimal satu kali.

3.2.4 Populasi dan Sampel

3.2.4.1 Populasi

Menurut Prijana (2005) populasi adalah keseluruhan unit observasi yang karakteristiknya akan diduga. Populasi yang diambil dalam penelitian ini adalah pelanggan Perum DAMRI.

3.2.4.2 Sampel.

Berdasarkan pendapat Frankel dan Wallen (1993), maka peneliti memutuskan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 sampel yang berdasarkan atas pertimbangan bahwa jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Dengan kriteria konsumen yang dijadikan responden yaitu:

a. Penumpang yang telah menaiki bus damri, dan bus primajasa.
b. Konsumen tersebut pernah menaiki minimal satu kali sehingga konsumen dapat dipastikan telah mengenal bus dan dapat menilai kualitas pelayanan yang ada.
c. Konsumen bersedia di wawancarai atau mengisi kuisioner yang telah disediakan.

3.2.5 Perancangan Kuisioner

Pada tahap ini dilakukan penyusunan kuisioner yang disusun berdasarkan 10 dimensi servqual yaitu reliabilitas, daya tanggap, kompetensi, akses, kesopanan, komunikasi, kredibilitas, keamanan, kemampuan memahami pelanggan, dan bukti fisik.

3.2.6 Penyebaran Kuisioner

Penyebaran kuisioner akan diberikan kepada responden yang termasuk dalam anggota sampel. Kuisioner nanti ada dua macam yaitu kuisioner untuk mengetahui harapan responden Perum DAMRI akan kualitas pelayanan dan untuk mengetahui persepsi atau penilaian konsumen saat ini terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Perum DAMRI.

3.2.7 Perhitungan GAP Tipe 5

Pada tahap ini dilakukan perhitungan antara persepsi terhadap layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (*service gap*) pada hasil dari kuisioner. Gap ini berarti bahwa layanan yang dipersepsikan tidak konsisten dengan layanan yang diharapkan.

3.2.8 Pembuatan HOQ

Setelah seluruh kuisioner selesai disebarkan, maka langkah selanjutnya adalah melakukan pembuatan rumah kualitas *(House of Quality)*

3.2.8.1 Matriks Perencanaan *(planning matrix)*

Pada tahap ini, data yang didapat dari kuisioner penelitian diolah sesuai dengan kebutuhan pada matriks perencanaan. Data yang pertama adalah data tingkat harapan konsumen. Data semua responden tersebut dicari rata-ratanya untuk masing-masing *customer needs*. Data yang kedua adalah data persepsi konsumen terhadap pelayanan Perum DAMRI. Kedua data ini didapatkan dari kuisioner penelitian. Data ketiga adalah tingkat persepsi konsumen terhadap pelayanan PO Primajasa.

*Planning matrix*s berisi informasi penting yaitu data yang menunjukkan hubungan antara tingkat persepsi dan harapan konsumen.

3.2.8.2 Respon Teknis

Respon teknis merupakan jawaban dari internal perusahaan terhadap *customer requirement.*Pada tahap ini yang ingin dicapai adalah solusi dari setiap customer needs pada matriks *"What"*. Solusi ini sifatnya bisa abstrak, dimana satu diskripsi pelayanan

memungkinkan banyak implementasi atau bisa juga solusi konkrit, jika diskripsi pelayanan hanya memungkinkan satu implementasi.

3.2.8.3 Membuat Korelasi Antara *WHATs* dan *HOWs*

Pada tahap ini akan ditentukan seberapa kuat hubungan antara respon teknis dengan kebutuhan-kebutuhan konsumennya. Hubungan antara keduanya dapat berupa hubungan yang sangat kuat, sedang, tidak kuat atau tidak ada korelasi antara keduanya.

3.2.8.4 Korelasi Teknis

Pada tahap ini akan ditetapkan hubungan dan ketergantungan antara karakteristik kualitas pengganti atau respon teknis. Tahap ini berguna dalam perancangan karena sering kali dalam operasinya, saat menjalankan satu fungsi akan mempengaruhi fungsi lainnya.

3.2.8.5 Matriks Teknis *(Technical Matrix)*

Matriks ini beris tiga jenis data, yaitu urutan tingkat kepentingan (rangking), persyaratan teknis, informasi hasil perbandingan kinerja persyaratan teknis produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan terhadap kinerja produk pesaing, dan target kinerja persyaratan teknis produk atau jasa yang baru dikembangkan.

3.3 Analisis Data

3.3.1 Analisis Data HOQ

Langkah berikutnya dari penelitian ini adalah analisis rumah kualitas, dimana akhirnya akan diperoleh atribut-atribut kualitas pelayanan yang mempunyai karakteristik kuat dalam memenuhi kebetuhan dan keinginan konsumen. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan Perum DAMRI saat ini dan pengembangan yang perlu dilakukan untuk dapat memberikan kepuasan konsumen.

3.3.2 Analisis SWOT

Pada tahap ini akan dilakukan analisis mengenai lingkungan internal dan eksternal perusahaan, yang mengandung peluang dan ancaman serta mencari kekuatan dan kelemahan yang dimiliki perusahaan saat ini. Hal ini dilakukan setelah HOQ memunculkan atribut-atribut persepsi dan harapan konsumen.

3.3.3 Perumusan strategi unggulan

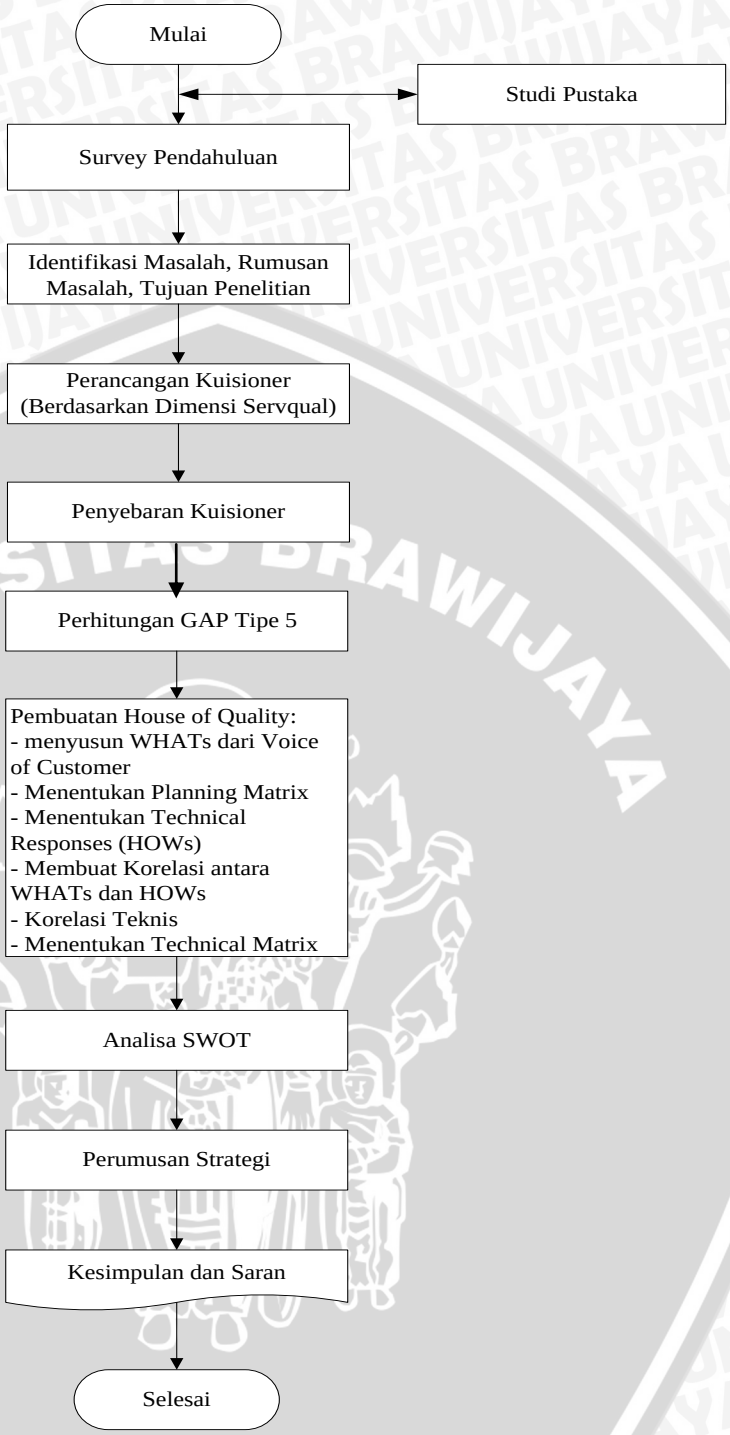
Pada tahap ini akan dilakukan perumusan strategi unggulan berdasarkan hasil dari analisis SWOT yang dilakukan dengan melihat kondisi internal dan eksternal perusahaan. Usulan perbaikan dari HOQ juga sebagai alat bantu untuk mencapai perumusan strategi unggulan yang baru.

3.4 Kesimpulan dan Saran

Pada akhir penelitian akan dilakukan penarikan kesimpulan dari hasil analisis dan penelitian yang dilakukan serta akan diberikan masukan saran-saran yang bersifat membangun.

3.5 Diagram Alir penelitian

Tahapan-tahapan kegiatan yang dilakukan dalam penelitian ini digambarkan dalam sebuah diagram alir seperti pada gambar 3.1



Gambar 3.1
Flowchart penelitian