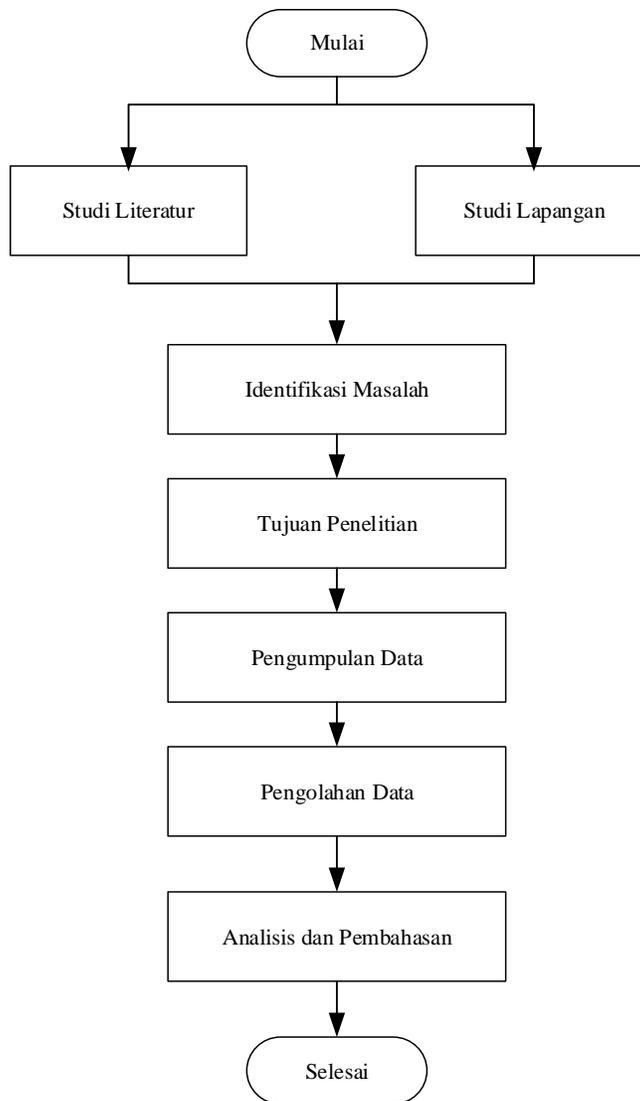


BAB III

METEDOLOGI PENELITIAN

3.1 *Flowchart* Langkah-langkah Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui beberapa langkah yang disusun secara sistematis agar tujuan dari penelitian ini dapat tercapai dengan baik. Berikut merupakan *flowchart* penelitian yang berisikan langkah–langkah pada penelitian ini:



Gambar 3. 1 Flowchart langkah-langkah Penelitian

3.1.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan dengan memahami dan membaca literatur yang juga relevan dengan penelitian yang dilakukan untuk memperoleh gambaran dan konsep yang tentunya berkaitan dengan penelitian yang dilakukan sehingga dapat memberikan solusi yang teoritis pada penelitian ini.

3.1.2 Studi Lapangan

Studi Lapangan untuk mengidentifikasi masalah apa yang terjadi pada perusahaan yang nanti dijadikan objek penelitian. Studi Lapangan untuk penelitian ini dijalankan dengan cara melihat pengurusan dokumen *Customs Clearance* di Bias Mandiri Group. Diketahui bahwa dalam penanganan ataupun pengurusan dokumen ekspor impor tidak selamanya berjalan dengan lancar sehingga menimbulkan keluhan dari pelanggan dalam pengerjaannya. Sehingga, studi lapangan dilakukan agar mengetahui tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bias Mandiri Group.

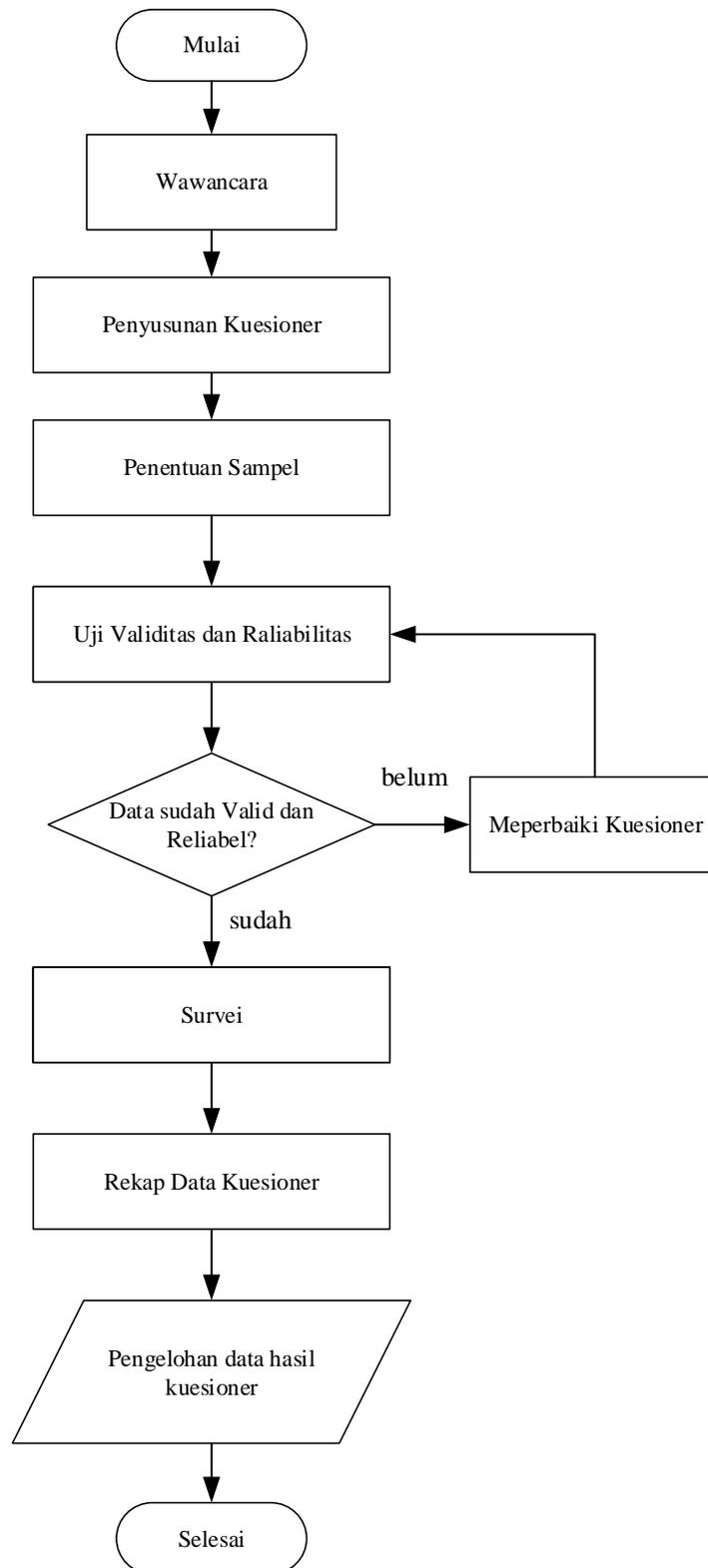
3.1.3 Identifikasi Masalah

Penelitian ini melakukan identifikasi masalah dalam menentukan Kualitas Pelayanan Logistik pada Kegiatan *Customs Clearance* untuk mengetahui kepuasan pelanggan pada perusahaan Bias Mandiri Group yang dianalisis menggunakan sebuah metode yaitu, *Importance Performance Analysis* (IPA) Sehingga dapat mengetahui atribut apa yang perlu ditingkatkan oleh perusahaan dan kesenjangan apa saja yang terjadi dari kinerja pelayanan yang diberikan.

3.1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengukuran kepuasan pelanggan yang menggunakan dimensi kepuasan pelayanan untuk jasa *Customs Clearance* pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bias Mandiri Group dan juga mengetahui kesenjangan yang terjadi antara kinerja yang dirasakan pelanggan dan Kepentingan yang diharapkan pelanggan.

3.1.5 Pengumpulan Data



Gambar 3. 2 *Flowchart* Pengumpulan data

Pada penelitian ini, menggunakan metode pengumpulan data dengan kuesioner. Pengumpulan data yang hendak dilakukan melalui beberapa tahap-tahap yaitu sebagai berikut:

- a. Wawancara, dilakukan pada bagian Ekspor Impor yang memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi dan penjelasan mengenai penanganan dokumen Ekspor Impor yang sudah berlangsung pada Bias Mandiri Group.
- b. Penyusunan Kuesioner, pada tahap ini peneliti menyusun pernyataan dari beberapa variabel yang akan disusun dari Variabel Penelitian dan Operasioanl Variabel.
 - Variabel Penelitian adalah suatu hal yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga nantinya diperoleh sebuah informasi mengenai hal tersebut yang akhirnya akan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014). Terdapat dua variabel penelitian yaitu, Variabel bebas (*independent variable*) yang merupakan variabel tidak tergantung pada variabel lainnya, varibel ini yang mempengaruhi varibel dependen baik itu mempengaruhi positif maupun negatif. Sedangkan Variabel terikat (*dependent variable*) merupakan variabel yang tergantung pada variabel lainnya, yang berarti nilai pada varibel ini dapat berubah. Pada penelitian ini yang merupakan Variabel Independen yaitu *Tangible* (X1), *Empathy* (X2), *Reliability* (X3), *Responsiveness* (X4) dan *Assurance* (X5). Sedangkan yang menjadi Variabel Dependen yaitu Kepuasan Pelanggan Bias Mandiri Group (Y).
 - Operasional variabel adalah sebuah atribut atau juga nilai atau sifar dari obyek, orang atau juga kegiatan mempunyai variasi khusus yang ditetapkan oleh seorang peneliti untuk di pelajari dan nantinya akan ditarik kesimpulannya (Sugiyono,2013). Adapun variabel dan operasional yang akan dijabarkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

No	Dimensi	Definisi	Indikator
1.	<i>Tangible</i> (X1)	Adanya fasilitas fisik, peralatan dan material yang digunakan oleh perusahaan dan penampilan karyawan (Tjiptono dan Chandra, 2005)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan Bias Mandiri Group berpenampilan dengan menarik (Dani dan Faisal, 2021) 2. Ruang tunggu untuk pelanggan yang bersih dan nyaman (Nia Astria, 2021) 3. Penyediaan transport oleh perusahaan yang difasilitasi untuk pelanggan (Dani dan Faisal, 2021)
2.	<i>Empathy</i> (X2)	Perusahaan yang memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan dan memiliki jam operasi yang nyaman. (Tjiptono dan Chandra, 2005)	<ol style="list-style-type: none"> 4. Bias Mandiri Group memperhatikan kebutuhan pelanggan (Dani dan Faisal, 2021) 5. Bias Mandiri Group memberikan respon yang baik kepada pelanggan (Dani dan Faisal, 2021) 6. Bias Mandiri Group memberikan solusi untuk berbagai masalah yang terjadi dalam pengurusan dokumen (Budi, Hendrik, D.A Lasse, 2021)
3.	<i>Reliability</i> (X3)	Kemampuan agar dapat memberikan pelayanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat	<ol style="list-style-type: none"> 7. Konten pada Website Bias Mandiri Group menarik dan <i>update</i> (Darmawan, 2016)

		kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati (Tjiptono dan Chandra, 2005)	<p>8. Bias Mandiri Group mengurus dokumen agar tidak terjadi NOTUL (Nota pembetulan) atas pajak dalam negeri Impor (Dani dan Faisal, 2021)</p> <p>9. Bias mandiri Group menawarkan biaya yang kompetitif untuk pengurusan <i>customs clearance</i>. (Dani dan Faisal, 2021)</p> <p>10. Bias Mandiri group memulai pengurusan dokumen Ekspor Impor sejak kapal masuk (Budi, Hendrik, D.A Lasse, 2021)</p>
4.	<i>Responsiveness</i> (X4)	Kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan jasa yang diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat (Tjiptono dan Chandra, 2005)	<p>11. Bias Mandiri Group memberikan informasi secara intens mengenai pengurusan <i>customs clearance</i> (Abrar, 2017)</p> <p>12. Bias Mandiri Group memberikan pelayanan pengurusan dokumen Ekspor Impor sesuai dengan yang dijanjikan (Alfina, 2016)</p> <p>13. Bias Mandiri Group memberikan kemudahan dalam membantu pelengkapan dokumen</p>

			<p>Ekspor Impor yang dibutuhkan (Budi, Hendrik, D.A Lasse, 2021)</p> <p>14. Bias Mandiri Group memberikan laporan hasil pekerjaan yang diberikan sesegera mungkin (Budi, Hendrik, D.A Lasse, 2021)</p> <p>15. Karyawan Bias Mandiri Group membantu dalam melakukan kegiatan <i>monitoring</i> (Budi, Hendrik, D.A Lasse, 2021)</p>
5.	<i>Assurance (X5)</i>	<p>Perilaku karyawan yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelanggan perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggan (Tjiptono dan Chandra, 2005)</p>	<p>16. Bias Mandiri Group memberikan rasa kepercayaan untuk menggunakan pelayanan pengurusan dokumen Ekspor Impor (Nia Astria, 2021)</p> <p>17. Bias Mandiri Group memberikan laporan-laporan sesuai dengan format dan permintaan pelanggan (Darmawan, 2016)</p> <p>18. Karyawan Bias Mandiri Group memiliki pengetahuan yang luas untuk menjawab</p>

			pertanyaan seputar dokumen Ekspor Impor (Budi, Hendrik, D.A Lasse, 2021)
--	--	--	--

Pada tiap indikator pernyataan akan diberikan penilaian berupa skala yang disebut dengan skala *likert* dimana terdapat poin berkisar 1 sampai 5. Berdasarkan penilaian yang akan diberikan responden berikut merupakan lima poin yang dapat dipilih untuk menjawab kuesioner tersebut. Pada kolom Kinerja responden dapat mengisi dengan indikator penilaian sebagai berikut:

- 1 : Sangat Tidak Puas
- 2 : Tidak Puas
- 3 : Netral
- 4 : Puas
- 5 : Sangat Puas

Pada kolom kepentingan, responden dapat mengisi dengan indikator penilaian sebagai berikut:

- 1 : Sangat Tidak Penting
- 2 : Tidak Penting
- 3 : Netral
- 4 : Penting
- 5 : Sangat Penting

- c. Penentuan sampel, tahap ini diharapkan dapat mewakili populasi yang ada di penelitian ini. Peneliti menggunakan perhitungan menurut slovin (1990) dengan taraf kesalahan 5%, sehingga perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{100}{1+100(5\%)^2}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,0025)}$$

$$n = \frac{100}{1 + 100 (0,0025)}$$

$$n = \frac{100}{1,25} = 80 \text{ sampel}$$

Sehingga, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah sebanyak 80 responden.

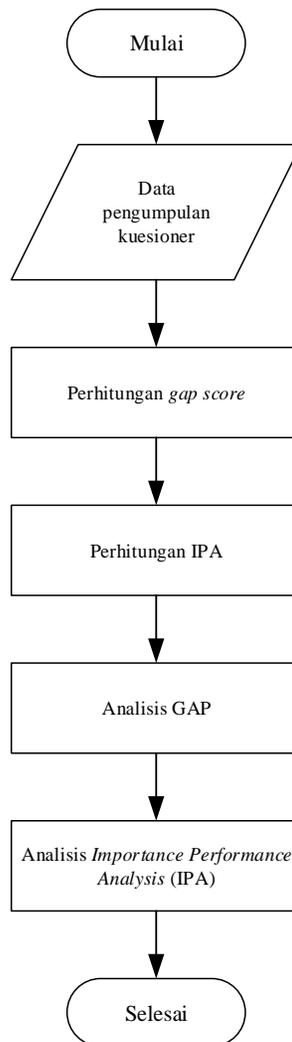
d. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

- Penelitian ini dilakukan Uji Validitas dilakukan dengan menggunakan rumus *Pearson Product moment* dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} . Sebuah pernyataan atau indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ 0,05 Namun, apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ 0,05 maka pernyataan atau indikator dinyatakan tidak valid.
- Penelitian ini dilakukan Uji Reabilitas menggunakan metode *Alpha Cronchbach's*. Sebuah angket atau kuesioner dinyatakan konsisten bilamana mendapatkan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$. Namun sebaliknya apabila nilai *Cronbach's Alpha* $< 0,6$ angket atau kuesioer dinyatakan tidak konsisten.

- e. Survei, tahap ini dijalankan dengan menyebarkan kuesioner berisi pernyataan terkait dengan kualitas pelayanan dengan 2 bagian pernyataan yaitu Kinerja dan Kepentingan berdasarkan lima dimensi pelayanan jasa *Customs Clearance* kepada pelanggan (*client*) aktif Bias Mandiri Group, survei ini pun dilakukan menggunakan *google form* yang nantinya akan diolah dan analisis oleh peneliti.

- f. Rekap data kuesioner, ini merupakan tahap akhir dalam pengumpulan data untuk dilanjutkan dalam pengolahan data untuk melakukan proses perhitungan dan pembahasan selanjutnya.

3.1.6 Pengolahan Data



Gambar 3. 3 *Flowchart* Pengolahan Data

Tahap pengolahan data dilakukan setelah hasil kuesioner sudah di rekap, berikut penjelasan setiap proses pada pengolahan data:

A. **Perhitungan *gap***

Tahap ini merupakan pengolahan data untuk mendapatkan nilai rata-rata skor pada setiap atribut kinerja dan juga kepentingan yang terjadi pada Bias Mandidir Group, setelah itu *score* rata-rata dari k akan dikurangi oleh skor rata-rata dari kepentingan. Apabila skor mendapatkan nilai negatif menunjukkan bahwa adanya kesenjangan pada kualitas di atribut tersebut.

Sedangkan apabila skor bernilai positif menunjukan jika kualitas pada atribut tersebut memuaskan bagi pelanggan

B. Perhitungan IPA

Tahap ini merupakan pengolahan data agar mengetahui atribut–atribut kualitas jasa mana sajakah yang konsumen Bias Mandiri Group anggap penting odan mengetahui kinerja yang dirasakan oleh pelanggan terhadap pelayanan yang di berikan Bias Mandiri Group. Untuk melakukan perhitungan ini terdapat dua buah variabel X dan Y yang akan menjadi sumbu potongan mendatar dan tegak lurus yang diperoleh melalui skor tingkat kinerja dan juga kepentingan. Selanjutnya peratribut akan diketahui pengukuran kepentingan perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang akan dimasukan ke dalam kuadran, terdapat empat kuadan yaitu Kuadran I (Prioritas Utama), Kuadran II (Prioritas Rendah), Kuadran III (Pertahankan Prestasi), Kuadran IV (Berlebihan).

C. Analisis Gap dan analisis IPA (*Importance Performance Analysis*)

Analisi merupakan tahap pembahasan dengan penjelasan hasil yang di dapat dari perhitungan *Gap score* yang digunakan untuk mendapatkan hasil kesenjangan Kepentingan dan Kinerja dari pelanggan dan juga perhitungan IPA (*Importance Performance Analysis*) yang akan digunakan untuk mengetahui atribut–atribut kualitas jasa apa yang di anggap penting bagi pelanggan dan kinerja yang seperti yang dirasakan oleh pelanggan Bias Mandiri Group sehingga dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

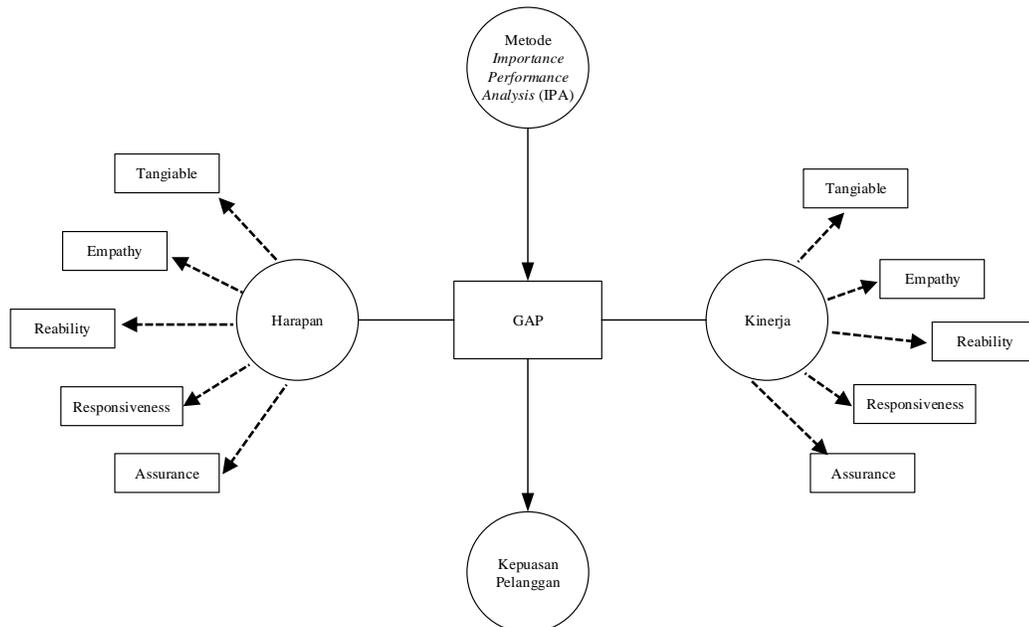
D. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran merupakan tahap terakhir dari penelitian ini. Berdasarkan hasil pengolahan dan juga analisis yang dilakukan, di tahap ini peneliti memberikan jawaban dari rumusan masalah telah dijabarkan yang akan dijawab pada bagian kesimpulan dan juga memberikan saran atas hasil penelitian yang telah diolah dan analisis mengenai kualitas pelayanan logistik pada kegiatan *Customs Clearance* Bias Mandiri Group agar menjadi masukan bagi perusahaan.

3.2 Paradigma Penelitian

Penelitian ini melakukan pendekatan kuantitatif untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan Bias Mandiri Group terhadap kualitas pelayanan logistik pada kegiatan *Customs Clearance*. Penelitian ini dilakukan sebuah survei dengan memberikan kuesioner terkait kualitas pelayanan agar mengetahui kesengajaan atau *gap* antara kepentingan pelanggan dan juga kinerja yang diterima pelanggan. Untuk mengetahui hal tersebut terdapat lima dimensi yang digunakan yaitu *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability* dan *Assurance*. Sedangkan yang menjadi variabel pada penelitian ini ialah Kepuasan pelanggan dan Kualitas pelayanan. Berikut merupakan gambaran paradigma penelitian pada penelitian ini:

Gambar 3. 4 Paradigma Penelitian



Sumber: Diolah oleh peneliti, 2022