

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, karena penelitian ini berusaha untuk menerangkan suatu fakta atau peristiwa yang terjadi sebagaimana adanya dan memberikan gambaran secara obyektif berdasarkan keadaan atau permasalahan yang mungkin dihadapi.

Agar penelitian ini lebih terarah serta sesuai dengan tujuan yang diinginkan dan berdasarkan konsep yang diajukan, maka penelitian yang digunakan adalah kuantitatif yaitu mencari data/informasi dari realitas permasalahan yang ada dengan mengacu pada pembuktian konsep atau teori yang digunakan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan diantara variabel-variabel tersebut.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau wilayah dimana penelitian dilakukan. Adapun penelitian ini dilaksanakan di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb. Topik yang diteliti yaitu mengenai kualitas pelayanan jasa transportasi di dermaga dalam hal ini yang menjalankan pelayanan adalah Dinas Perhubungan bagian ASDP dalam rangka menciptakan kepuasan pelayanan untuk masyarakat atau calon penumpang. Alasan penulis memilih obyek atau lokasi tersebut karena peneliti sedang melaksanakan praktik kerja di dermaga tersebut. Sehingga memberikan kemudahan untuk memperoleh data dan waktu, tenaga, serta biaya dapat digunakan seefisien mungkin..

3.3 Metode Pengumpulan Data

Sebagai pelengkap dalam pembahasan ini, maka diperlukan adanya informasi baik dari dalam perusahaan maupun dari luar perusahaan. Penulis memperoleh data yang berhubungan dengan menggunakan metode sebagai berikut:

3.3.1 Penelitian Lapangan

Yaitu penelitian yang digunakan pada perusahaan bersangkutan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penulisan dengan cara:

1. Observasi, yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan penulis dengan melakukan pengamatan, baik dengan berhadapan secara langsung maupun secara tidak langsung. Pada metode ini, peneliti mengamati kegiatan pelayanan yang dilakukan di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb. Dengan adanya fenomena yang diamati, maka dapat dengan mudah mendapatkan dan menggali informasi lebih jauh.
2. Wawancara, yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak yang bersangkutan dalam organisasi untuk memperoleh data yang berhubungan dengan materi pembahasan. Wawancara dilakukan setelah memperoleh temuan dari setiap proses pengamatan yang telah dilakukan. Adapun isi dari wawancara menyangkut pandangan-pandangan informan mengenai pelayanan di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb. Metode ini ditujukan untuk mengungkap seputar pelayanan di Dermaga Wisata Sanggam tersebut.
3. Kuesioner, yaitu suatu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respons atas daftar pertanyaan atau pernyataan tersebut. Adapun responden yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu penumpang *speed boat* di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb.

3.3.2 Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian kepustakaan yaitu penelitian yang dilakukan dengan membaca beberapa buku literatur-literatur, mengumpulkan dokumen, arsip, maupun catatan penting organisasi yang berhubungan dengan permasalahan penulisan proposal ini dan selanjutnya diolah kembali.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Berikut adalah jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini:

3.4.1 Jenis Data

Dalam melakukan penelitian pada skripsi saya menggunakan beberapa jenis data dan juga beberapa sumber data:

1. Data Kuantitatif adalah data yang diperoleh dari perusahaan yang dapat dibuktikan dengan angka-angka yang akan diolah dan dianalisa sesuai dengan metode analisis sehingga dapat terlihat hasilnya.

2. Data Kualitatif adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak- pihak yang berkepentingan berupa data lisan dengan penjelasan mengenai pembahasan.

3.4.2 Sumber Data

Untuk menunjang kelengkapan pembahasan dalam penulisan penelitian ini, penulis memperoleh data yang bersumber dari:

1. Data Primer, data ini diperoleh melalui wawancara dengan panduan kuesioner kepada responden. Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Rating Scale*, yaitu bentuk kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang diikuti dengan beberapa kolom yang menunjukkan tingkatan- tingkatan, mulai dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju.
2. Data Sekunder, data ini diperoleh melalui pencatatan dokumen- dokumen perusahaan dan dari industri terkait yang ada hubungannya dengan pembahasan penulisan.

3.5 Populasi dan Sampel

Berikut adalah populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini:

3.5.1 Populasi

Populasi bukanlah hanya orang tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut dan sampel merupakan bagian dari populasi tersebut.

Populasi menurut Sugiono (2012:73), adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Penelitian ini dilakukan di Dermaga Wisata Sanggam Tanjung Redeb sehingga yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa atau penumpang *speed boat*. Berdasarkan pada tanggal 01 September-30 September 2021 diketahui jumlah penumpang sebanyak 399 orang.

3.5.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2014:96), adalah bagian dari populasi yang dipergunakan sebagai sumber data yang sebenarnya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi

besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi karena keterbatasan tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut dan sampel yang diambil dari populasi tersebut harus benar-benar bersifat representatif atau mewakili (Sugiyono, 2012:91).

Agar sampel dalam penelitian ini dapat merepresentasikan populasi, maka dapat ditentukan jumlah sampel yang dihitung dengan menggunakan rumus *Slovin* sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+(N \times e)} \dots\dots\dots (3.1)$$

$$\frac{399}{1+(399 \times 0,05)} = 199,7 \text{ Responden} \dots\dots\dots (3.2)$$

Jadi, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 199,7 yang dibulatkan menjadi 200 responden.

Keterangan:

- n* = Jumlah sampel
 - N* = Jumlah populasi
 - e* = Tingkat kesalahan (*error level*)
- (catatan: umumnya digunakan 1% atau 0,01% atau 0,05 10% atau 0,1)

3.6 Pengujian Instrumen Penelitian

Untuk pengujian instrumen penelitian tidak dilakukan dikarenakan instrumen penelitian atau rumusan atas pernyataan tersebut diberikan langsung oleh pihak (ASDP) Angkutan Sungai, Danau dan Penyeberangan Dinas Perhubungan Kabupaten Berau yang disesuaikan berdasarkan variabel tolak ukur menurut Maxwell.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada saat penelitian adalah teknik analisis data deskriptif kuantitatif yaitu mendeskripsikan data yang telah terkumpul kemudian disajikan dalam bentuk angka-angka tanpa bermaksud membuat kesimpulan. yang berlaku umum atau generalisasi.

3.7.1 Uji Statistik Deskriptif

Sugiyono (2017:35), mendefinisikan analisis statistik deskriptif adalah analisis yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik hanya pada satu

variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain.

Adapun analisis hasil yang digunakan adalah metode Analisis statistik deskriptif Distribusi frekuensi data menggunakan SPSS 24.

3.7.1.1 Tabel Distribusi Frekuensi

Distribusi frekuensi digunakan untuk memberikan gambaran ringkas dan praktis dari sekelompok data yang disajikan dalam bentuk tabel atau daftar frekuensi.

Data atau dalam hal ini yang dimaksud adalah jawaban responden yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif berupa tabel frekuensi dan, kemudian data tersebut dianalisis dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa maksud menarik kesimpulan yang berlaku umum. Dari Jawaban responden tersebut disajikan dalam bentuk tabel tunggal melalui perhitungan distribusi frekuensi dan persentase di Microsoft Excel 2019.

3.7.2 Skala Likert

Ditetapkan klasifikasi jawaban sebanyak empat kelas dengan menggunakan skala *Likert*.

Menurut Sugiyono (2013:107), skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban dari setiap item *instrument* yang menggunakan skala *Likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat *negative*, diantara sebagai berikut:

1. Sangat setuju/sangat baik diberi skor 4
2. Setuju/baik diberi skor 3
3. Tidak setuju/tidak baik diberi skor 2
4. Sangat tidak setuju/sangat tidak baik diberi skor 1

3.7.3 Rentang Tafsiran

Secara kuantitatif, deskripsi data didasarkan pada perhitungan frekuensi terhadap skor setiap alternatif jawaban angket, sehingga diperoleh skor rata-rata jawaban responden dari masing-masing variabel, dimensi dan indikator dengan rentang penafsiran sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Rentang Penafsiran

Rentang	Penafsiran
1,00 – 1,75	Tidak Baik / Tidak Berkualitas
1,76 – 2,51	Kurang Baik / Kurang Berkualitas
2,52 – 3,27	Baik / Berkualitas
3,28 – 4,00	Sangat Baik / Sangat Berkualitas

3.7.4 Analisis Rata-rata

Selain itu, untuk menganalisis data-data, digunakan analisa rata-rata untuk mengetahui rata-rata jawaban responden pada setiap kategori pertanyaan dengan bantuan tabel frekuensi dan rumus perhitungan rekapitulasi (Singarimbun dan Effendy, 1995, dalam Angga, 2014) dapat menggunakan rumus:

$$X = \frac{(F \times X)}{N} \dots\dots\dots (3.3)$$

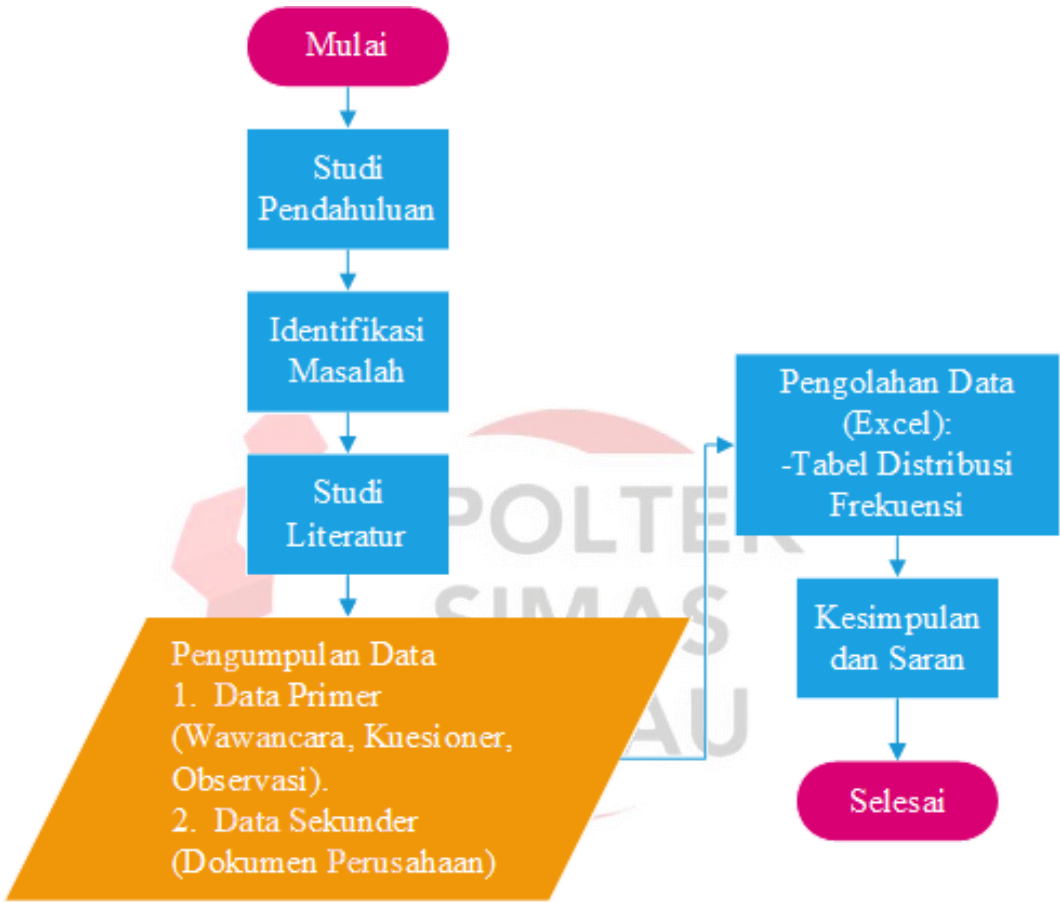
- Keterangan:
- X = Rata-rata
 - $(F \times X)$ = Jumlah total skor dari masing-masing jawaban
 - N = Jumlah responden

Adapun rumus untuk menghitung hasil rekapitulasi adalah sebagai berikut:

$$Rekapitulasi = \frac{jumlah\ total\ rata-rata\ tanggapan\ responden}{jumlah\ tanggapan\ responden} \dots\dots\dots (3.4)$$

POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL

3.8 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.9 Definisi Operasional

Agar dapat menghindari kerancuan makna dan memberikan batasan yang jelas terhadap variabel-variabel yang dianalisis, maka berikut ini dijabarkan dimensi kriteria (tolok ukur) kualitas layanan menurut Maxwell, yakni:

Tabel 3. 2 Definisi Operasional

No	Variabel	Sub Variabel	Indikator
1.	Tepat dan Relevan	Pelayanan harus mampu memenuhi harapan, preferensi, serta kebutuhan penumpang <i>speed boat</i>	• Ketepatan jadwal berangkat dan kedatangan <i>speed boat</i> • <i>Speed boat</i> tiba didermaga sudah sesuai dengan jadwal. • Kejelasan Informasi yang diberikan dapat dipercaya

2.	Tersedia dan Terjangkau	Pelayanan jasa harus bisa dijangkau oleh penumpang <i>speed boat</i>	• Kelengkapan sarana dan prasarana • Ketepatan penggunaan sarana dan prasarana yang tersedia • Kemudahan dalam mengakses sarana dan prasarana yang tersedia
3.	Dapat Menjamin Rasa Keadilan	Pelayanan jasa bersifat terbuka dalam Memberikan perlakuan terhadap semua penumpang <i>speed boat</i> dalam keadaan yang sama	• Pelayanan yang merata bagi seluruh penumpang • Design tiket sudah layak
4.	Dapat Diterima	Pemberian pelayanan yang dapat diterimapenumpang <i>speed boat</i> jika pelayanan dilihat dari segi kemudahan, kenyamanan, cepat dan responsif.	• Sikap petugas dalam memberikan pelayanan • Sikap petugas dalam menjaga keamanan dan ketertiban • Kesigapan petugas dalam menanggapi keluhan penumpang • Pemahaman petugas atas

			kebutuhan penumpang
5.	Ekonomis dan efisien	Dari sudut pandang penumpang <i>speed boat</i> dapat dijangkau melalui tarif atau biaya pelayanan jasa dan ketersediaan area parkir yang baik	• Harga tiket yang ekonomis • Area parkir yang memadai
6.	Efektivitas	Pelayanan jasa yang diberikan tepat sasaran dan sesuai dengan tujuan pelayanan	• Kenyamanan pengguna sarana dan prasarana • Kepatuhan petugas dalam menjalankan tugas

POLITEKNIK SINAR MAS
BERAU COAL