

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja layanan fungsi Marine TBBM Tanjung Uban dimata *customer* nya dalam hal ini pihak kapal milik dan kapal yang di *charter* oleh PT. Pertamina (Persero). Hasil yang diperoleh melalui penelitian ini nantinya akan dijadikan dasar untuk perbaikan layanan fungsi Marine TBBM Tanjung Uban. Hal ini sehubungan dengan adanya upaya ekspansi yang akan dilakukan PT.Pertamina (Persero) untuk menjadikan TBBM Tanjung Uban sebagai super terminal guna mempertahankan dan mendukung ketahanan stok premium nasional. Terkait dengan tujuan tersebut hasil penelitian yang bersifat deskriptif sangat dibutuhkan guna memberikan rekomendasi yang dibutuhkan oleh fungsi Marine TBBM Tanjung Uban dalam melayani *customer* nya.

Pendekatan penelitian kualitatif menjadi pilihan dalam penelitian ini mengingat karakteristiknya sebagai berikut :

- 1) Berfokus pada menggali persepsi dan pengalaman partisipan penelitian dan hasil penelitian ini tidak digunakan untuk membuat teori baru maupun membuktikan kebenaran teori yang sudah ada.
- 2) Topik penelitian kualitatif diarahkan pada kondisi asli, apa adanya sesuai dengan dimana dan kapan subjek penelitian berada. Dengan demikian sasaran penelitian dalam kondisi asli secara alami tanpa rekayasa penelitian.
- 3) Hasil penelitian berupa deskripsi dan interpretasi dalam konteks waktu serta situasi tertentu.
- 4) Peneliti berfungsi pula sebagai alat pengumpul data sehingga keberadaannya tidak terpisahkan dengan apa yang diteliti, peneliti sendiri adalah karyawan PT. Pertamina

(Persero) yang ditempatkan di Fungsi Marine TBBM Tg. Uban sebagai *Head of Marine (HOM)* yang bertanggung jawab dalam operasional TBBM Tanjung Uban.

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan penelitian non eksperimental karena tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan “apa adanya” suatu variabel, gejala atau keadaan (Hikmawati; 2017). Desain penelitian ini juga tidak meneliti suatu hubungan maupun perbandingan antar variabel. Desain penelitian ini dilakukan untuk mengetahui masing-masing variabel yang sifatnya independen (Sujarweni; 2015). Dalam hal ini variabel yang ingin diteliti adalah 5 dimensi kualitas jasa layanan Fungsi Marine TBBM Tg. Uban.

3.2 Teknik Pengumpulan Data dan Analisis

Penelitian ini dilaksanakan di Terminal Bahan Bakar Minyak dan Gas Pertamina Tanjung Uban. Tanjung Uban adalah kota kecamatan yang terletak di kabupaten Bintan propinsi Kepulauan Riau. Permasalahan dan ruang lingkup penelitian ini terbatas dan berfokus hanya pada pelayanan yang diberikan oleh Fungsi Marine Tg Uban kepada para kapal beserta Kru yang melakukan aktivitas di TBBM Tg. Uban, baik kapal milik PT. Pertamina maupun kapal yang di *charter* PT.Pertamina. Seperti penelitian pada umumnya, penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder sebagai berikut:

- a) Data primer yang meliputi tanggapan responden terhadap harapan/kepentingan dan persepsi/kinerja terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diberikan.
- b) Data sekunder adalah jurnal dan laporan atau hasil dari penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya.

Objek penelitian ini adalah sebanyak 100 kapal yang diwakili oleh 100 orang *Senior Officer*. Mengingat pendekatan penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang tidak bertujuan untuk melakukan generalisasi. Sehubungan dengan hal tersebut, dalam

penelitian ini menggunakan *purposive sampling*. Dimana dalam metode ini didalam memilih responden peneliti menggunakan kriteria tertentu. Adapun kriteria responden penelitian adalah sebagai berikut :

1. Kapal dan Kru minimal telah melakukan interaksi atau aktivitas lepas sandar kapal di TBBM Tg Uban dalam 6 bulan terakhir
2. Sehubungan point. No 1 Kapal *charter* dapat menjadi responden jika proses *charter* telah dilakukan minimal telah berjalan selama 1 tahun.
3. Jenjang jabatan yang dapat mewakili kapal *charter* adalah *Senior Officer (Captain, Chief Engineer, Chief Officer)*
4. Kapal yang dalam hal ini di wakili oleh kru kapal yang dapat dijadikan responden dalam penelitian ini adalah kru atau kapal yang setidaknya telah melakukan proses bongkar muat pada TBBM Tg Uban sebanyak 3x dalam 6 bulan terakhir.

Jadi besarnya objek penelitian adalah sebagai berikut:

- a) Jumlah kapal yang selama 1 tahun terakhir melakukan proses lepas sandar di TBBM Tg. Uban adalah sebanyak 100 kapal dan semua kapal tersebut memenuhi kriteria untuk menjadi responden.
- b) Jumlah objek penelitian minimum sebanyak 50 orang responden.

Identifikasi kinerja layanan Fungsi Marine TBBM Tg. Uban dilakukan dengan melakukan survey menggunakan questioner yang menanyakan persepsi terhadap kinerja layanan Fungsi Marine TBBM Tg. Uban dengan harapan untuk meningkatkan pelayanan. Untuk penilaian tingkat persepsi dan harapan di gunakan skala pengukuran skala *likert* yang terdiri atas lima tingkat. Untuk penilaian tingkat kepentingan/ harapan terdiri atas sangat penting (nilai 5), penting (nilai 4), cukup penting (nilai 3), kurang penting (nilai 2) dan tidak penting (nilai 1). Sedangkan untuk penilaian persepsi/kinerja terdiri atas sangat

baik (nilai 5), baik (nilai 4), cukup baik (nilai 3), kurang baik (nilai 2) dan tidak baik (nilai 1). Jonathan (2006).

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pihak kapal secara menyeluruh dengan melihat tingkat kepentingan dari produk-produk layanan, penelitian ini menggunakan analisis *CSI* (*Customer Satisfaction Index*). Untuk mengetahui besarnya *CSI*, maka dapat dilakukan langkah-langkah sebagai berikut: (Aritonang, 2005).

- *Pertama*, menentukan *Mean Importance Score (MIS)*. Nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen.

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Di mana:

n = Jumlah konsumen

Y_i = Nilai kepentingan produk layanan Y ke-i

- *Kedua*, membuat *Weight Factors (WF)*. Bobot ini merupakan persentase nilai *MIS* per produk layanan terhadap total *MIS* seluruh produk layanan.

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Dimana: p = Produk layanan kepentingan ke-p

- *Ketiga*, membuat *Weight Score (WS)*. Bobot ini merupakan perkalian antara *WF* dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) (*Mean Satisfaction Score = MSS*)

$$WS_i = WF_i \times MSS$$

- *Keempat*, menentukan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^p WS_i}{HS} \times 100\%$$

Di mana:

p = Produk layanan kepentingan ke-p

HS = (*Highest Scale*) Skala maksimum yang digunakan

Pada umumnya, bila nilai CSI di atas 50 persen dapat dikatakan bahwa pihak kapal sudah merasa puas sebaliknya bila nilai CSI di bawah 50 persen pihak kapal belum dikatakan puas. Nilai CSI dalam penelitian ini dibagi ke dalam lima kriteria mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Kriteria ini mengikuti modifikasi kriteria yang dilakukan oleh PT. Sucofindo dalam melakukan Survei Kepuasan Pelanggan.

Tabel 3.1
Kriteria Nilai *Customer Satisfaction Index*

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81-1,00	Sangat Puas
0,66-0,80	Puas
0,51-0,65	Cukup Puas
0,35-0,50	Kurang Puas
0,00-0,34	Tidak Puas

Sumber: Ihsani dalam Riandina, W.O dan R.N. Suryana (2006).

Selanjutnya untuk memetakan seluruh indikator layanan digunakan *Importance-Performance Analysis* teknik ini pertama kali di temukan oleh Martilla & James (1977). Dalam teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai indikator relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing indikator tersebut. . Kemudian rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan akan di analisis di *Importance-Performance Matrix*. Matriks ini akan sangat bermanfaat sebagai pedoman dalam

mengalokasikan sumber daya organisasi yang terbatas pada bidang-bidang spesifik, dimana perbaikan kinerja dapat berdampak besar pada kepuasan pelanggan total. Selain itu, matriks ini juga menunjukkan bidang atau indikator tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya. Kendati demikian, batas antara “tingkat kepentingan tinggi” dan “tingkat kepentingan rendah” serta “tingkat kinerja tinggi” dan “tingkat kinerja rendah” relatif arbitari, tergantung konteks riset bersangkutan.

Langkah pertama untuk analisis kepentingan dan kinerja adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja setiap produk layanan dengan rumus:

$$T_{ki} = (X_i/Y_i) \times 100\%$$

Di mana :

T_{ki} = Tingkat kesesuaian responden

X_i = Skor penilaian kinerja perusahaan

Y_i = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor tingkat pelaksanaan, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dalam penyederhanaan rumus, maka untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

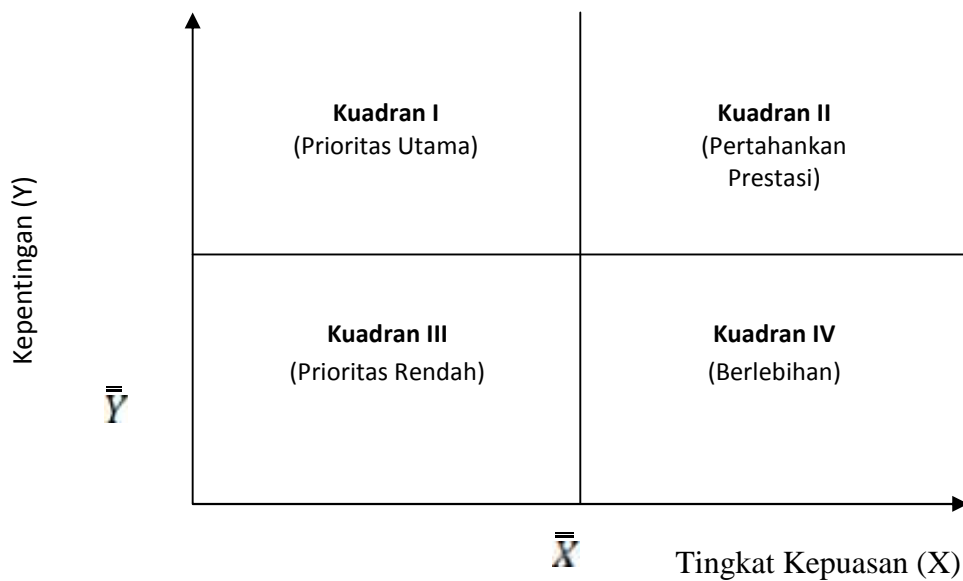
Di mana:

\bar{X}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja produk layanan ke-i

\bar{Y}_i = Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan produk layanan ke-i

n = Jumlah responden

Nilai \bar{X} ini memotong tegak lurus pada sumbu horizontal, yakni sumbu yang mencerminkan kinerja produk layanan (X) sedangkan nilai \bar{Y} memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan kepentingan produk layanan (Y). setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan produk layanan serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan produk layanan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar berikut:.



Gambar 3.1 Kuadran Importance-Performance Analysis

Diagram ini terdiri atas empat kuadran (Supranto, 2001):

Kuadran I (Prioritas Utama). Kuadran ini memuat produk layanan internet yang dianggap penting oleh pihak kapal tetapi pada kenyataannya produk-produk layanan tersebut belum sesuai dengan harapan pihak kapal. Tingkat kinerja dari produk layanan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pihak kapal terhadap produk layanan tersebut. Produk-produk layanan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pihak kapal.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi). Produk-produk layanan yang terdapat dalam kuadran ini menunjukkan bahwa produk layanan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Produk layanan ini perlu dipertahankan untuk waktu selanjutnya.

Kuadran III (Prioritas Rendah). Produk layanan yang terdapat dalam kuadran ini dianggap kurang penting oleh pihak kapal dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan terhadap produk layanan yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan kembali karena pengaruhnya terhadap manfaat yang dirasakan oleh pihak kapal sangat kecil.

Kuadran IV (Berlebihan). Kuadran ini memuat produk-produk layanan yang dianggap kurang penting oleh pihak kapal dan dirasakan terlalu berlebihan. Peningkatan kinerja pada produk-produk layanan yang terdapat pada kuadran ini hanya akan menyebabkan terjadinya pemborosan sumber daya.

Sedangkan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat dan mendorong pada pelayanan fungsi Marine diperoleh melalui pendekatan kualitatif dengan melakukan wawancara kepada pihak kapal selaku konsumennya.

Definisi operasional dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Populasi adalah kapal - dalam hal ini diwakili oleh kru kapal - yang melakukan aktivitas lepas sandar di TBBM Pertamina Tanjung Uban.
2. Sampel penelitian kapal - dalam hal ini diwakili oleh kru kapal - yang melakukan aktivitas lepas sandar di TBBM Pertamina Tanjung Uban dan minimal sudah tiga kali melakukan aktivitas lepas sandar selama 6 (enam) bulan terakhir.
3. *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Yang meliputi fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
4. *Empathy* atau Kepedulian yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat

individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

5. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
6. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
7. *Assurance* atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
8. Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu pelayanan dan harapannya

Tabel 3.2 Definisi Operasional

Jenis Variabel	Dimensi	Indikator
Kualitas Layanan	1. Keandalan Berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali.	1. ketepatan waktu mulai bongkar muat BBM 2. Ketepatan dan keramahan petugas yang selalu siap sedia melayani 3. Kemampuan petugas dalam menyelesaikan masalah yang timbul selama proses bongkar muat berlangsung 4. ketepatan waktu pengurusan

Jenis Variabel	Dimensi	Indikator
	<p>2. Daya tanggap</p> <p>Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera</p>	<p>dokumen</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kecepatan petugas dalam menangani permintaan sandar lepas kapal 2. kecepatan petugas dalam supply air bersih dan bahan bakar kapal 3. Kecepatan petugas menanggulangi keadaan darurat
Kualitas Layanan	<p>3. Jaminan</p> <p>Berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (<i>thrust</i>) dan keyakinan pelanggan (<i>confident</i>)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas dan operator yang bertugas dalam proses bongkar muat telah terlatih dan bersertifikat 2. Proses bongkar muat diawasi oleh petugas berwenang dan perwira kapal 3. Berita acara selalu dilampirkan selepas proses bongkar muat BBM dan ditandatangani oleh petugas berwenang dan perwira kapal 4. Setiap proses pembayaran jasa pengurusan dokumen selalu disertai dengan disbursement
	<p>4. Empati</p> <p>Sejauh mana perusahaan memahami masalah pelanggan dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas selalu ramah kepada seluruh kru kapal 2. Petugas selalu cepat memberikan <i>feedback</i> saat pihak kapal memberi <i>letter of protest</i> 3. Petugas segera melaporkan kepada pihak kapal apabila proses sandar/lepas kapal dan bongkar muat BBM bermasalah
	<p>5. Bukti Fisik</p> <p>Berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan atau perlengkapan, sumber daya manusia dan materi komunikasi perusahaan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. kelengkapan dan kebersihan jetty 2. Kondisi penerangan di jetty 3. Kondisi peralatan bongkar muat 4. Kerapihan dan kelengkapan alat pelindung diri petugas
Tanggapan konsumen		<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepentingan (Sangat penting, penting, cukup penting, kurang penting, tidak penting)

Jenis Variabel	Dimensi	Indikator
		2. Tingkat kinerja (Sangat baik, baik, cukup baik, kurang baik tidak baik)
Kepuasan Pelanggan		Sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, memuaskan, sangat memuaskan