

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Metode Penelitian

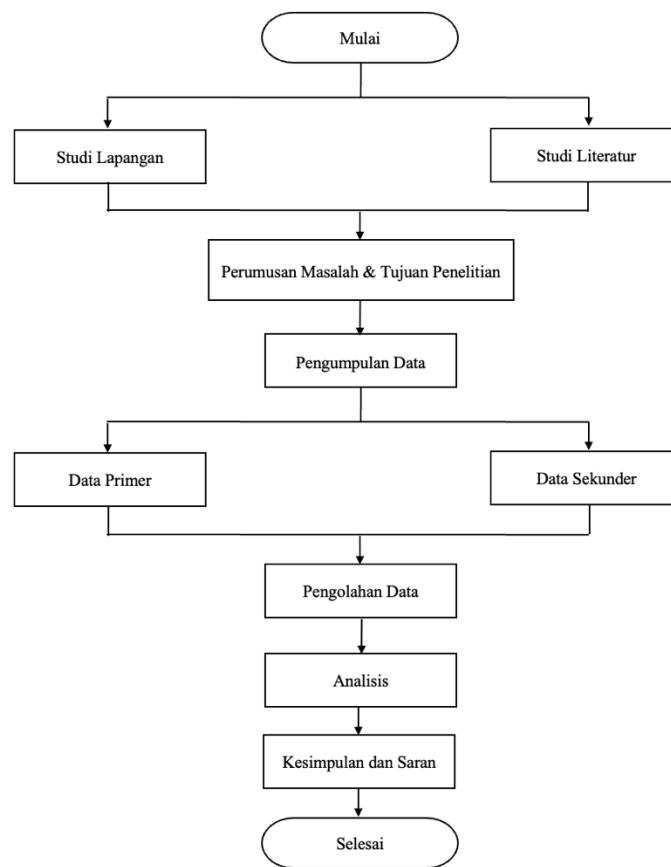
Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian pada dasarnya adalah cara ilmiah untuk memperoleh informasi untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Metode ilmiah berarti bahwa kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri ilmiah, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti bahwa penelitian dilakukan dengan cara yang dapat diterima oleh akal manusia. Empiris artinya metode yang digunakan dapat diamati melalui panca indra manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui metode yang digunakan. Sistematis berarti bahwa proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah logis tertentu.

Menurut pendapat lain, penelitian adalah cara untuk memperoleh informasi yang berguna dan dapat dipertanggungjawabkan (Neolaka, 2016), sedangkan metode penelitian adalah proses langkah-langkah sistematis, menerapkan pendekatan ilmiah untuk menemukan jawaban atas suatu masalah (Neolaka, 2016).

Oleh karena itu, berdasarkan dua pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu metode ilmiah atau teknik tertentu yang memperoleh informasi tentang objek penelitian, yang tujuannya adalah untuk memecahkan masalah.

3.2 Langkah Penelitian

Sugiyono (2017) menyatakan bahwa penelitian harus sistematis atau menggunakan langkah-langkah proses logis tertentu. Oleh karena itu penelitian memerlukan langkah sistematis yang memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian. Oleh karena itu, langkah-langkah yang dilakukan peneliti untuk membuat laporan penelitian ini diuraikan dalam bagan alir tahapan penelitian berikut ini:



Gambar 3.1 Diagram Alur Langkah Penelitian

Berikut merupakan penjelasan dari diagram alur langkah penelitian yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan Gambar 3.1 di atas:

3.2.1 Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan untuk mengamati objek yang akan diteliti langsung di lapangan tempat penelitian dilakukan. Studi lapangan pada penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai keluhan yang diterima PT. Tapan Mas dari pemilik proyek/*project owner* terhadap kinerja proyek PT. Tapan Mas.

3.2.2 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan peneliti untuk mendapatkan referensi mengenai teori-teori serta metode-metode yang terkait dengan permasalahan pada penelitian ini. Peneliti menggunakan jurnal, buku, dan juga situs internet yang terkait sebagai referensi.

3.2.3 Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian

Perumusan masalah dilakukan untuk memilih topik penelitian yang diteliti. Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah pada penelitian ini yaitu faktor-faktor kinerja apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan *project owner* dan berapa besar pengaruh faktor-faktor kinerja yang mempengaruhi kepuasan *project owner* dalam rangka meningkatkan kepuasan *project owner* dan kinerja perusahaan.

Tujuan penelitian akan menjawab apa yang ingin dicapai dari perumusan masalah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor kinerja apa saja yang paling mempengaruhi kepuasan *project owner* dan berapa besar pengaruh faktor-faktor kinerja yang mempengaruhi kepuasan *project owner*, agar faktor-faktor kinerja tersebut dapat menjadi bahan pertimbangan untuk dievaluasi dan ditingkatkan lagi oleh perusahaan demi mencapai kepuasan pelanggan.

3.2.4 Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data adalah melakukan proses pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian. Terdapat dua jenis data yang diperlukan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti atau praktisi data ke lapangan, sedangkan data sekunder merupakan jenis data yang dikumpulkan dari data yang telah ada sebelumnya. Data primer dan sekunder pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

- a. Wawancara

Tahap wawancara dilakukan terhadap narasumber di perusahaan seperti *general manager* dan pembimbing lapangan di PT. Tapan Mas.

- b. Kuesioner

Kuesioner digunakan untuk mengukur evaluasi kepuasan pemilik proyek/pelanggan terhadap kinerja perusahaan secara langsung. Pengukuran menggunakan skala likert 1 – 5.

Populasi penelitian ini adalah para pemilik proyek yang pernah menggunakan jasa perusahaan pada proyek pembangunan infrastruktur miliknya. Sedangkan sampel atau responden pada penelitian ini adalah perwakilan dari pemilik proyek yang dapat diwakilkan oleh pengawas lapangan yang berhubungan langsung

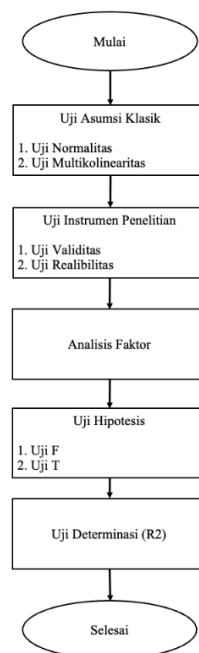
dengan manajerial PT. Tapan Mas saat pekerjaan proyeknya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probabilistic sampling* yaitu *sampling purposive* dimana sampel yang dipilih dapat mewakili pemilik proyek untuk melakukan penilaian kinerja perusahaan. Karena sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah wakil pemilik proyek yang berkompeten dimana jumlahnya bisa berbeda setiap pemilik proyek, sehingga peneliti sulit untuk menentukan anggota populasi. Oleh karena itu, penentuan jumlah sampel pada penelitian ini yang juga sifatnya penelitian korelasi maka peneliti menggunakan teori Gay dan Diehl (1992), yaitu menggunakan 35 unit sampel.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dari laporan dan dokumentasi proyek ataupun informasi dari PT. Tapan Mas, buku, jurnal, artikel, internet, serta informasi lain yang berkaitan dengan penelitian

3.2.5 Pengolahan Data

Langkah selanjutnya dari pengumpulan data yang sudah diperoleh sebelumnya, ialah melakukan pengolahan data untuk menyelesaikan dan menemukan jawaban dari penelitian. Langkah pengolahan data penelitian ini digambarkan pada gambar 3. 2 di bawah ini.



Gambar 3.2 Diagram Alur Pengolahan Data

Berikut merupakan penjelasan dari diagram alur pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini berdasarkan Gambar 3.2 di atas:

3.2.5.1 Uji Asumsi Klasik

Jenis uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas dan uji multikolinearitas. Uji normalitas untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Karena kalau tidak normal maka uji statistik menjadi tidak valid. Sedangkan uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah ada korelasi tinggi antar variabel *independent*. Karena model yang baik seharusnya tidak ada korelasi antar variabel *independent*.

3.2.5.2 Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen dilakukan untuk melihat kelayakan kuesioner yang digunakan. Uji yang dilakukan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sementara uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi kuesioner.

3.2.5.3 Analisis Faktor

Analisis menggunakan aplikasi SPSS yang menyediakan fasilitas *factor analysis* dan hasilnya berupa tabel output uji KMO dan *Barlett's, Anti-image Matrices, Communalities*, dan *Rotated Component Matrix*.

3.2.5.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis untuk menguji hipotesis pada penelitian ini. Uji hipotesis meliputi uji F untuk menguji secara simultan apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat dan uji T untuk menguji secara parsial apakah variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

3.2.5.5 Uji Determinasi (R²)

Uji determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat dan juga untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel bebas secara sendiri terhadap variabel terikat.

3.2.6 Analisis

Setelah pengolahan data dilakukan, analisis dilakukan untuk mendeskripsikan data yang telah diolah. Analisis data membahas masing-masing tabel *output* yang telah dihasilkan dari pengolahan data.

3.2.7 Kesimpulan dan Saran

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan analisis yang dilakukan. Kesimpulan pada penelitian diharapkan mampu menjawab pertanyaan dari rumusan masalah. Adapun pemberian saran dilakukan dengan harapan nantinya penelitian dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk perbaikan bagi perusahaan, serta bagi penelitian selanjutnya.

3.3 Operasional Variabel

Operasional variabel dalam penelitian ini digunakan untuk memahami arti dari setiap variabel penelitian yang di ambil sebelum dilakukan analisis hasil. Berikut ini merupakan uraian operasional variabel, berikut definisi dan pernyataan yang akan digunakan:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

| Variabel | Indikator | Pertanyaan |
|--|---|---|
| Performance (hasil produk) (X1) | Ketepatan cara proses kerja berlangsung/metode pengerjaan yang digunakan. (Koriawan, 2011) | Kontraktor menggunakan cara proses kerja/metode pengerjaan yang tepat (mis. metode penyambungan kabel). |
| | Hasil pekerjaan yang berkaitan dengan fungsi produk. (Kotler, 2009) | Instalasi <i>fiber optik</i> yang dikerjakan kontraktor memiliki kualitas sambungan yang baik. |
| Conformance (Kesesuaian Produk) (X2) | Melaksanakan pekerjaan sesuai gambar rencana yang telah ditetapkan. (Wijanarko, 2012) | Kontraktor melaksanakan pekerjaan instalasi sesuai dengan gambar rencana yang telah ditetapkan. |
| | Kualitas hasil produk sesuai spesifikasi teknis yang telah ditetapkan. (Khasani, 2013) | Kontraktor menghasilkan pekerjaan instalasi yang sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan. |

| | | |
|--|--|---|
| Serviceability (Kemampuan pelayanan Produk) (X3) | Penanganan keluhan purna jual yang baik (Tjiptono, 2001) | Bila ditemukan adanya temuan saat dilakukan pengujian fungsi, kontraktor memperbaikinya dengan baik. |
| | Kecepatan perbaikan (Gasperz, 2008) | Bila ditemukan adanya temuan setelah dilakukan pengujian fungsi, kontraktor memperbaikinya dengan cepat. |
| Aesthetics (Estetika Produk) (X4) | Kerapihan hasil akhir produk. (Khasani, 2013) | Kerapihan hasil instalasi kabel udara atau kabel <i>duct</i> . |
| Time (Waktu) (X5) | Perencanaan pekerjaan yang baik. (Khasani, 2013) | Penetapan rencana pekerjaan (penjadwalan) dengan durasi waktu yang baik oleh kontraktor. |
| | Ketepatan waktu penyelesaian proyek sesuai rencana. (PMBOK, 2008) | Kontraktor yang menyelesaikan pekerjaannya tepat waktu sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. |
| Responsiveness (Daya Tanggap) (X6) | Kesediaan perusahaan dalam menanggapi permintaan pelanggan. (Parasuraman, 1988) | Saat pemilik proyek menginginkan adanya perubahan saat pekerjaan, kontraktor bersedia menanggapi dengan baik. |
| | Kemampuan menangani masalah yang tak terduga selama proyek. (Idrus & Sodangi, 2011) | Saat terjadi masalah yang tak terduga selama proyek (mis. biaya tambahan, masalah mutu, konflik, dsb.) kontraktor dapat menanganinya dengan baik. |
| Reliability (Keandalan) (X7) | Kesiapan kontraktor setiap saat diperlukan pada waktu kegiatan proyek dilaksanakan. (Wijanarko, 2012) | Kesiapan kontraktor setiap saat diperlukan di lapangan pada saat waktu proyek dilaksanakan. |

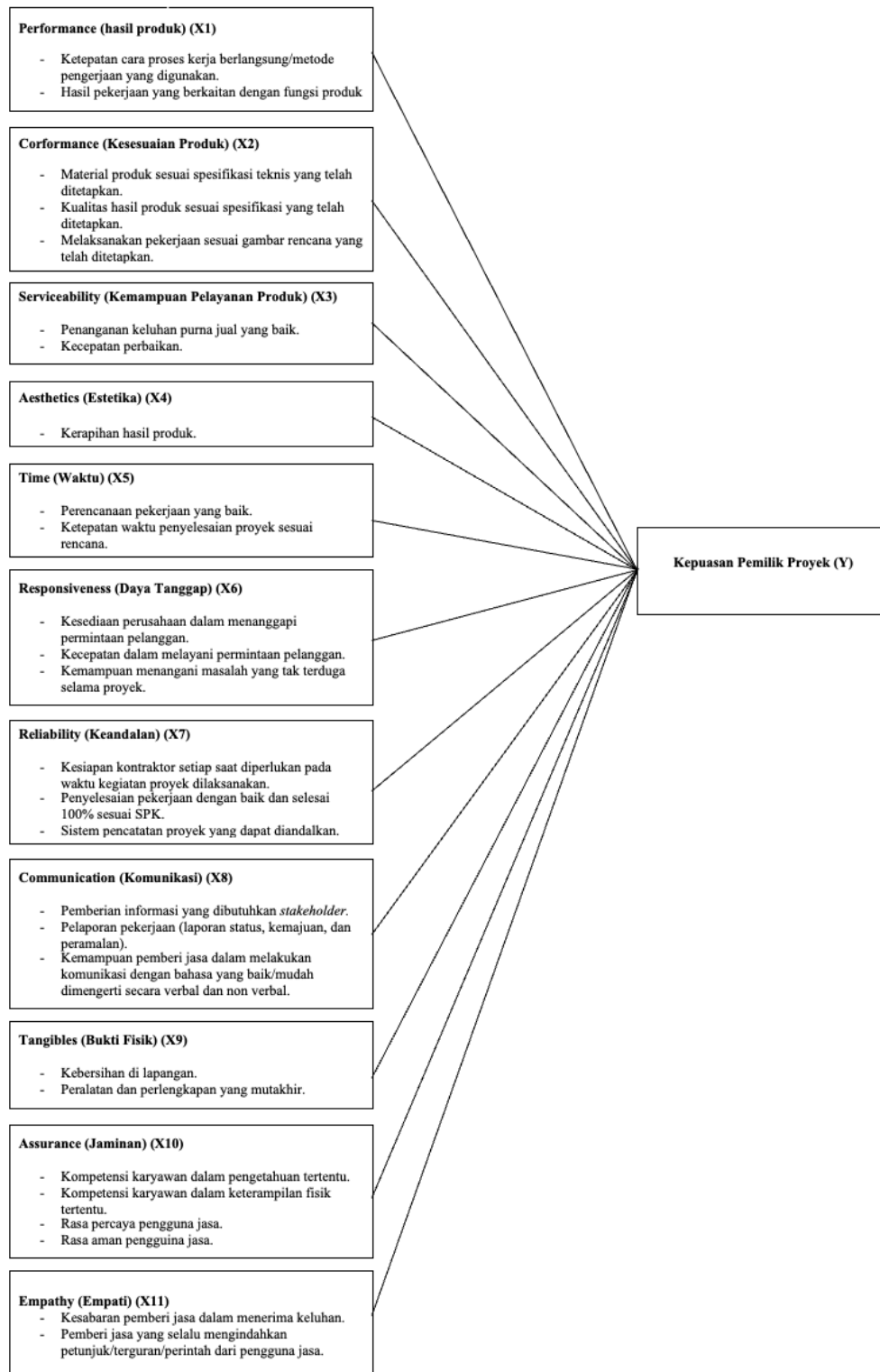
| | | |
|---------------------------------------|---|---|
| | Penyelesaian pekerjaan dengan baik dan selesai 100% sesuai SPK. (Wijanarko, 2012) | Setelah proyek selesai, semua pekerjaan selesai 100% sesuai SPK. |
| | Sistem pencatatan proyek yang dapat diandalkan. (Tjiptono, 2014; Felix, 2017) | Kelengkapan catatan semua dokumen bukti pengerjaan (<i>evidence</i>). |
| Communication (Komunikasi) (X8) | Pemberian informasi yang dibutuhkan <i>stakeholder</i> (PMBOK, 2008) | Saat pemilik proyek membutuhkan informasi terkait proyek yang sedang berlangsung, apakah kontraktor memberikan informasi tersebut dengan baik |
| | Pelaporan pekerjaan (laporan status, kemajuan, dan peramalan). (PMBOK, 2008) | Pelaksanaan pelaporan pekerjaan (mis. laporan status, kemajuan, atau peramalan) dengan baik/rutin. |
| Tangibles (Bukti Fisik) (X9) | Kebersihan di lapangan (Khasani, 2013) | Kontraktor yang menjaga kebersihan/kerapian lingkungan proyeknya selama masa konstruksi. |
| | Peralatan dan perlengkapan yang mutakhir (Tjiptono, 2014; Felix, 2017) | Penggunaan peralatan dan perlengkapan proyek yang memadai (mutakhir). |
| Assurance (Jaminan) (X10) | Kompetensi karyawan dalam pengetahuan tertentu. (Tjiptono, 2014; Albarq, 2013; Felix, 2017) | Semua karyawan yang dimiliki oleh kontraktor memiliki pengetahuan terkait dengan <i>fiber optik</i> . |
| | Kompetensi karyawan dalam keterampilan fisik tertentu. (Tjiptono, 2014; Albarq, 2013; Felix, 2017) | Semua pekerja di lapangan yang melakukan instalasi memiliki keterampilan dalam pekerjaannya. |
| | Rasa percaya pengguna jasa. (Kotler & Keller, 2009; Wijanarko, 2012) | Kemampuan dan kejujuran kontraktor dalam melaksanakan proyek. |

| | | |
|-----------------------------|--|---|
| | Rasa aman pengguna jasa (Kotler & Keller, 2009; Wijanarko, 2012) | Penggunaan sistem dan alat keselamatan kerja (K3) untuk melindungi pekerja dan masyarakat selama proyek, sehingga pemilik proyek merasa aman. |
| | Kesabaran pemberi jasa dalam menerima keluhan. (Wijanarko, 2012) | Sifat sabar yang dimiliki kontraktor saat menerima keluhan dari pemilik proyek. |
| | Pemberi jasa yang selalu mengindahkan petunjuk/teguran/perintah dari pengguna jasa. (Wijanarko, 2012) | Kontraktor yang selalu mengindahkan petunjuk/teguran/perintah dari pemilik proyek. |
| Kepuasan Pemilik Proyek (Y) | Kualitas Produk (Idrus & Sodangi, 2011) | Apakah pemilik proyek telah merasa puas dengan instalasi <i>fiber optic</i> yang dihasilkan kontraktor? |
| | Kualitas Layanan (Idrus & Sodangi, 2011) | Apakah pemilik proyek telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kontraktor? |

3.4 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian adalah pola pikir yang menunjukkan hubungan antara variabel yang hendak diteliti sekaligus mencerminkan jenis dan jumlah rumusan masalah yang perlu dijawab melalui penelitian, teori yang digunakan untuk merumuskan hipotesis, jenis dan jumlah hipotesis, dan teknik analisis statistik yang akan digunakan (Sugiyono, 2018).

Variabel independen yang digunakan yaitu faktor *performance*, *conformance*, *serviceability*, *aesthetics*, *time*, *responsiveness*, *reliability*, *communication*, *tangibles*, *assurance*, dan *empathy*. Sementara variabel dependen yang digunakan adalah Kepuasan Pemilik Proyek.



Gambar 3.3 Paradigma Penelitian

3.5 Hipotesis

1. H_0 : Faktor kinerja kontraktor *performance* (X1) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
 H_1 : Faktor kinerja kontraktor *performance* (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
2. H_0 : Faktor kinerja kontraktor *conformance* (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
 H_1 : Faktor kinerja kontraktor *conformance* (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
3. H_0 : Faktor kinerja kontraktor *serviceability* (X3) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
 H_1 : Faktor kinerja kontraktor *serviceability* (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
4. H_0 : Faktor kinerja kontraktor *aesthetics* (X4) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
 H_1 : Faktor kinerja kontraktor *aesthetics* (X4) berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
5. H_0 : Faktor kinerja kontraktor *time* (X5) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
 H_1 : Faktor kinerja kontraktor *time* (X5) berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
6. H_0 : Faktor kinerja kontraktor *responsiveness* (X6) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
 H_1 : Faktor kinerja kontraktor *responsiveness* (X6) berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
7. H_0 : Faktor kinerja kontraktor *reliability* (X7) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
 H_1 : Faktor kinerja kontraktor *reliability* (X7) berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).
8. H_0 : Faktor kinerja kontraktor *communication* (X8) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).

H₁ : Faktor kinerja kontraktor *communication* (X8) berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).

9. H₀ : Faktor kinerja kontraktor *tangibles* (X9) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).

H₁ : Faktor kinerja kontraktor *tangibles* (X9) berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).

10. H₀ : Faktor kinerja kontraktor *assurance* (X10) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).

H₁ : Faktor kinerja kontraktor *assurance* (X10) berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).

11. H₀ : Faktor kinerja kontraktor *empathy* (X11) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).

H₁ : Faktor kinerja kontraktor *empathy* (X11) berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).

12. H₀ : Faktor kinerja kontraktor yaitu *performance* (X1), *conformance* (X2), *serviceability* (X3), *aesthetics* (X4), *time* (X5), *responsiveness* (X6), *reliability* (X7), *communication* (X8), *tangibles* (X9), *assurance* (X10), dan *empathy* (X11) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).

H₁ : Faktor kinerja kontraktor yaitu *performance* (X1), *conformance* (X2), *serviceability* (X3), *aesthetics* (X4), *time* (X5), *responsiveness* (X6), *reliability* (X7), *communication* (X8), *tangibles* (X9), *assurance* (X10), dan *empathy* (X11) berpengaruh terhadap kepuasan pemilik proyek (Y).