

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Tujuan dari pendekatan penelitian ini adalah mengungkap fakta, keadaan dan fenomena selain itu peneliti bermaksud memahami situasi secara mendalam. Pendekatan kualitatif berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* atau *enterpretif*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, di mana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara dan dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena dan menemukan hipotesis (Sugiono,2017).

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian yang berjudul “Optimalisasi Kinerja Kualitas Layanan Bongkar Muat berdasarkan *Quality Function Deployment (QFD)*” ini berlokasi pada :

Nama Perusahaan : PT Petrokimia Gresik

Alamat : Jl. Jenderal Ahmad Yani ,Gresik 61119

Telp : 031-3981811,3982100,3982200

Fax : 031-3981722, 3982272

Departemen : Pengelolaan Pelabuhan

3.3 Unit Analisis & Key Informan

3.3.1 Unit Analisis

Unit analisis adalah satuan yang diteliti yang bisa berupa individu, kelompok, benda atau suatu latar peristiwa sosial seperti misalnya aktivitas individu atau kelompok sebagai subjek penelitian (Hamidi, 2005;75). Dari cara mengungkap unit analisis data dengan menetapkan kriteria informan tersebut, peneliti dengan sendirinya akan memperoleh siapa dan apa yang menjadi subjek penelitiannya.

Unit analisis dalam penelitian kualitatif ini ialah Manager Departemen Pelabuhan, Kepala Bagian Administrasi Departemen Pengelolaan Pelabuhan dan 1 (satu) pelaksana unit regu pengawas bongkar muat, serta 1 (satu) petugas dari 3 (tiga) perusahaan bongkar muat yang bekerja di Pelabuhan Petrokimia Gresik.

3.3.2 Key Informan

Peran peneliti dalam penelitian kualitatif ini sebagai instrumen kunci (*researcher as key instrument*), para peneliti kualitatif mengumpulkan sendiri data melalui dokumentasi, observasi, dan wawancara dengan informan (Creswell,2013;261), Terdapat dua hal yang mempengaruhi kualitas hasil penelitian yaitu kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data (Sugiyono, 2017)

Informan dalam proses penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bapak I Gusti Bagus Manacika selaku *Manager* Departemen Pengelolaan Pelabuhan.
2. Bapak Bambang Sumartomo selaku Kepala Bagian Administrasi Pelabuhan Departemen Pengelolaan Pelabuhan

3. Bapak Ristra Mahardhika selaku Pelaksana unit pengawas bongkar muat, Bagian Administrasi Pelabuhan, Departemen Pengelolaan Pelabuhan
4. Masing-masing 1 (satu) Petugas dari 3 (tiga) Perusahaan Bongkar Muat yang bertugas di Pelabuhan Petrokimia Gresik

Penelitian ini mengenai analisis kualitas layanan yang diterapkan oleh Departemen Pengelolaan Pelabuhan kemudian mengidentifikasi dimensi *servqual* dengan alat analisis *quality function deployment* (QFD) di unit Departemen Pengelolaan Pelabuhan dalam melakukan kegiatan bongkar muat di pelabuhan Petrokimia Gresik. Peneliti akan merumuskan beberapa alternatif aspek perbaikan berkelanjutan mengenai dimensi kualitas layanan agar sesuai dengan harapan dari masing-masing unit terkait sehingga kinerja pembongkaran dapat lebih ditingkatkan kembali.

3.4 Jenis & Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini menggunakan data kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yakni sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer yakni data yang langsung didapat dari observasi dan wawancara pada saat penelitian akan dilaksanakan. Sumber data sekunder didapat dari dokumen dokumen yang terkait dengan tujuan penelitian.

Sugiyono(2017)

3.4.1 Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari hasil wawancara yang diperoleh dari narasumber atau informan yang dianggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya di lapangan Molleong (2014;157).

Sumber data primer/utama dalam penelitian kualitatif ini ialah informasi yang diperoleh dari Manager Departemen Pengelolaan Pelabuhan, Kepala Bagian Administrasi Pelabuhan Departemen Pengelolaan Pelabuhan, Pelaksana unit regu Pengawas Bongkar Muat Bagian Administrasi Pelabuhan Departemen Pengelolaan Pelabuhan dan beberapa Petugas Perusahaan Bongkar Muat yang ada di Pelabuhan Petrokimia Gresik.

3.4.2 Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian kualitatif ini ialah hasil wawancara dan diperoleh dokumentasi mengenai dokumen atau risalah yang berkaitan dengan penelitian .

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Triangulasi dilakukan sebagai metode pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai metode pengumpulan data dan sumber yang telah ada (Sugiyono, 2017). Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber informan yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara semistruktur, dan dokumentasi, adapun sebagai berikut :

1. Observasi berpartisipasi yaitu dengan mengamati kegiatan layanan jasa Bongkar Muat di Pelabuhan Petrokimia Gresik. Dalam observasi partisipatif peneliti terlibat dengan kegiatan yang dilakukan informan yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.
2. Wawancara semi struktur yaitu jenis wawancara yang dimana pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur, tujuan dari wawancara ini yakni untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide. Peneliti meminta izin kepada informan untuk menggunakan alat perekam. Keuntungan peneliti dalam menggunakan alat perekam adalah untuk menghindari kehilangan informasi dan peneliti dapat berkonsentrasi penuh terhadap wawancara yang ditujukan ke informan serta data yang diperoleh juga lengkap sehingga peneliti lebih leluasa untuk merumuskan temuan. Pada penelitian kualitatif ini dilakukan pada sumber informan dari Internal Perusahaan Petrokimia Gresik Departemen Pengelolaan Pelabuhan dan Beberapa Petugas Perusahaan yang bekerja di Pelabuhan Petrokimia Gresik.
3. Dokumentasi sebagai pendukung yang menjelaskan sebagian aspek situasi, seperti foto wawancara dengan informan penelitian, dan dokumen yang terkait dengan data yang dimiliki internal perusahaan terkait penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan prnoses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus-menerus terhadap data, mengajukan pretanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisis data kualitatif bisa saja melibatkan proses pengumpulan data, interpretasi, dan pelaporan hasil secara serentak dan bersama-sama (Creswell, 2013;274).

Teknik analisis data penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan,selama di lapangan, dan setelah selesai dilapangan yang bertujuan untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari beberapa data untuk dikembangkan menjadi teori. “ *in fact,data analysis in qualitative research is an on going activity that occures throughout the investigative process rather than after process*”. Dalam kenyataannya, analisis data penelitian kualitatif berlangsung selama proses pengumpulan data daripada setelah selesai pengumpulan data (Sugiyono, 2011;245)

Analisis kualitatif merupakan suatu teknik yang menggambarkan dan menginterpretasikan arti data-data yang telah terkumpul dengan memberikan perhatian dan merekam sebanyak mungkin aspek situasi yang diteliti pada saat itu, sehingga memperoleh gambaran secara umum dan menyeluruh tentang keadaan sebenarnya (Molleong, 2014;11).

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif ini adalah sebagai berikut :

- a. Pengumpulan data di lapangan dengan triangulasi yaitu informan Internal Departemen Pengelolaan Pelabuhan dan beberapa petugas Perusahaan Bongkar Muat yang bekerja di Petrokimia Gresik.

- b. Mengolah data dengan melakukan reduksi data /coding data untuk menemukan hal-hal pokok, kategori/inti pokok dari informasi yang diperoleh.
- c. Melakukan analisis data dengan metode *quality function deployment* (QFD) dengan membangun matriks *house of quality* (HOQ).

Tahapan yang dilakukan untuk membangun matriks *House of Quality* (HOQ) adalah sebagai berikut ;

1) Mendaftarkan persyaratan pelanggan (*WHATs*)

Pada penyusunan matriks HOQ langkah pertama dimulai dari penyusunan persyaratan pelanggan. Untuk mengetahui persyaratan pelanggan terhadap suatu produk dimulai dengan membuat daftar tujuan. Daftar ini disebut sebagai apa yang konsumen butuhkan atau harapkan dalam sebuah produk khusus. Daftar ini sering disebut “*WHATs*” yang dibutuhkan oleh pelanggan terhadap suatu produk.

Daftar persyaratan pelanggan terdiri atas dua yaitu persyaratan pelanggan primer dan persyaratan pelanggan sekunder. Daftar persyaratan pelanggan ini biasanya bersifat umum. Definisi lebih jauh dilakukan dengan mendefinisikan persyaratan pelanggan sekunder baru dan lebih detail yang dibutuhkan untuk mendukung persyaratan pelanggan primer, dengan kata lain sebuah persyaratan pelanggan primer mungkin meliputi banyak persyaratan pelanggan sekunder.

2) Mendaftarkan persyaratan teknik (*How*)

Tujuan pembuatan HOQ adalah untuk mendesain atau mengubah desain dari sebuah produk agar memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Setelah persyaratan pelanggan dibuat, selanjutnya adalah penyusunan karakteristik teknik. Tim QFD harus menyusun karakteristik teknik atau persyaratan teknik (*HOWs*) yang akan mempengaruhi satu atau lebih persyaratan pelanggan. Persyaratan teknik ini akan menempati bagian atap rumah dari matriks *House of Quality*. Daftar persyaratan teknik terbagi menjadi dua yaitu persyaratan teknik primer dan persyaratan teknik sekunder. Persyaratan teknik primer biasanya bersifat umum. Sedangkan persyaratan teknik sekunder biasanya lebih detail dari persyaratan teknik primer, dibutuhkan untuk mendukung persyaratan teknik primer untuk memperoleh persyaratan teknik dilakukan wawancara terkendali dengan pihak perusahaan dengan mengacu pada standar pelayanan Pelabuhan Petrokimia Gresik.

3) Mengembangkan matriks hubungan antara persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik

Langkah selanjutnya adalah membandingkan persyaratan pelanggan dengan persyaratan teknik dan menentukan hubungannya masing-masing. Mencari hubungan antara persyaratan teknik bisa menjadi sangat membingungkan karena setiap persyaratan pelanggan mungkin mempengaruhi lebih dari satu persyaratan teknik dan sebaliknya, untuk

menentukan hubungan antara persyaratan teknik dengan persyaratan pelanggan digunakan matriks hubungan QFD.

Matriks hubungan digunakan untuk menunjukkan dengan grafik derajat pengaruh antara setiap persyaratan teknik dan persyaratan pelanggan.

Pada penyusunan matriks hubungan digunakan simbol untuk menyatakan derajat hubungan antara persyaratan pelanggan dan persyaratan teknik. Contoh simbol yang digunakan :

● : Sebuah lingkaran penuh menunjukkan hubungan yang kuat,

○ : Sebuah lingkaran kosong menunjukkan hubungan medium,

△ : Sebuah segitiga menunjukkan sebuah hubungan yang lemah,

□ : Sebuah kotak kosong menunjukkan tidak ada hubungan,

Setelah matriks hubungan lengkap, dilakukan evaluasi terhadap baris dan kolom kosong. Sebuah baris kosong mengindikasikan bahwa sebuah persyaratan pelanggan tidak dituju oleh persyaratan teknik, oleh karena itu harapan konsumen tidak terpenuhi. Persyaratan teknik tambahan harus dipertimbangkan untuk memuaskan persyaratan pelanggan. Sebuah kolom kosong mengindikasikan bahwa sebuah teknik persyaratan pelanggan tidak mempengaruhi setiap pelanggan dan setelah dilakukan penyelidikan secara hati-hati mungkin dihilangkan dari HOQ.

4) Mengembangkan matriks hubungan antar persyaratan teknik.

Matriks hubungan antar persyaratan teknik digunakan untuk mengidentifikasi persyaratan teknik mana saja yang saling mendukung

dan saling bertentangan satu sama lain, untuk menunjukkan kekuatan yang terjadi antar persyaratan teknik digunakan simbol sebagai berikut :

● : Hubungan positif kuat, bernilai (+9)

○ : Hubungan positif lemah, bernilai (+3)

XX : Hubungan negatif lemah, bernilai (-3)

X : Hubungan negatif kuat, bernilai (-9)

□ : Menunjukkan tidak ada hubungan, bernilai (0)

3.7 Uji Keabsahan Data

Validitas kualitatif merupakan upaya pemeriksaan terhadap akurasi hasil penelitian dengan menerapkan prosedur tertentu, sementara reliabilitas kualitatif mengindikasikan bahwa pendekatan yang digunakan peneliti konsisten jika diterapkan oleh peneliti lain untuk proyek yang berbeda (Gibbs dalam Creswell, 2013;285). Uji keabsahan data pada penelitian ini menggunakan uji kredibilitas.

Uji kredibilitas dalam penelitian kualitatif ini dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu (Sugiono,2017). Dengan demikian pada penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi berikut ini:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

Peneliti melakukan pengumpulan dan pengecekan data yang telah

diperoleh, dengan melakukan proses pengumpulan data ke bawahan yang dipimpin. Dari *Manager* Pengelolaan Pelabuhan, Kepala Bagian Administrasi Pelabuhan Departemen Pengelolaan Pelabuhan, dan pelaksana regu pengawas bongkar muat Bagian Administrasi Pelabuhan Departemen Pengelolaan Pelabuhan, dan beberapa petugas Perusahaan Bongkar Muat (PBM).

Data dari keempat sumber dideskripsikan, dikategorikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda dan mana spesifik dari tiga sumber data.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Peneliti melakukan pengecekan data dari satu teknik pengambilan ke teknik pengambilan data lainnya. Data dari wawancara dengan keempat informan akan dicek dengan observasi dan dokumentasi.