

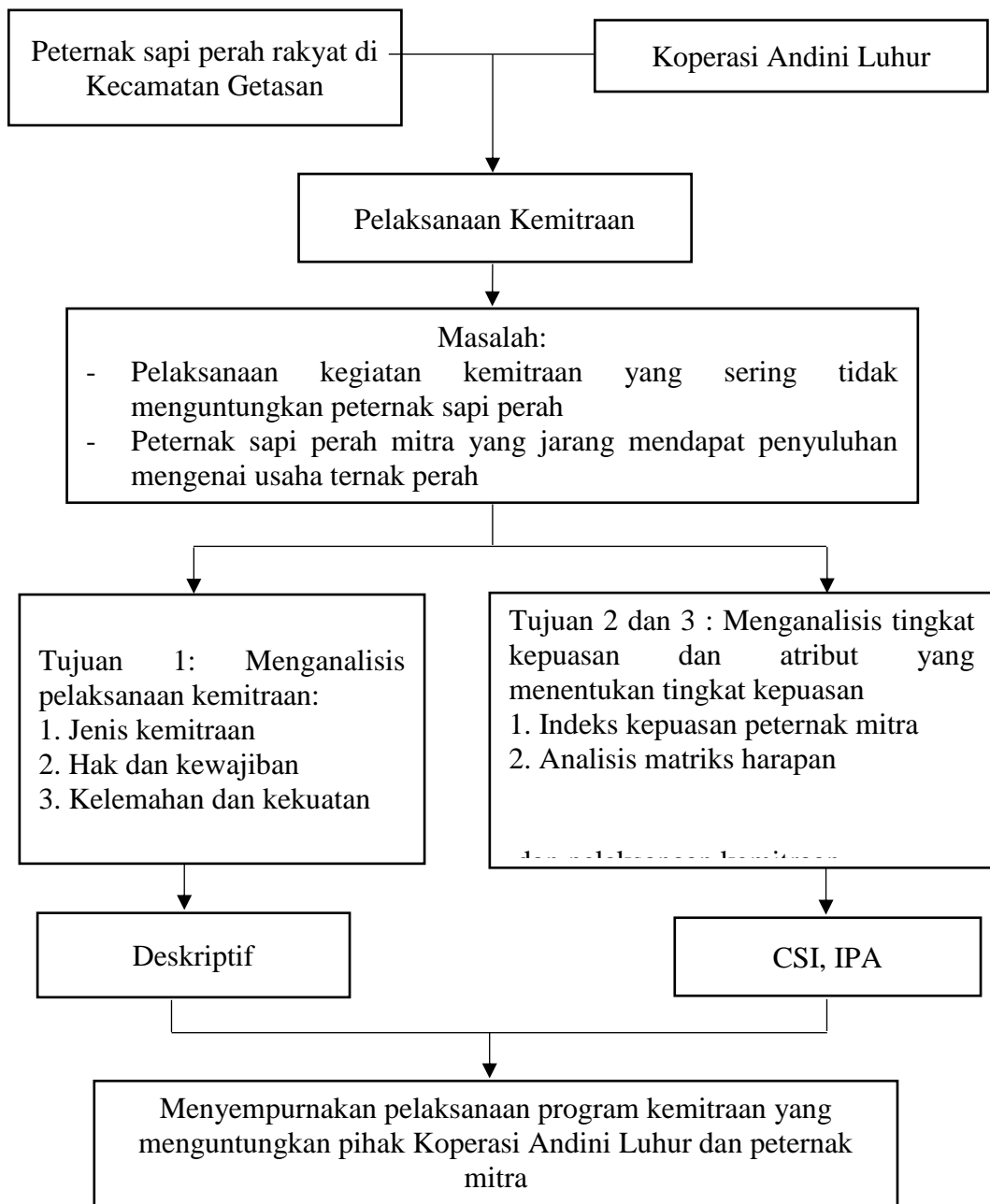
BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Kerangka Pemikiran

Koperasi Andini Luhur merupakan perusahaan mitra bagi peternak sapi perah rakyat yang menjadi mitranya di beberapa desa di Kecamatan Getasan, Kabupaten Semarang. Pada pelaksanaan program kemitraan terdapat beberapa masalah diantaranya jarang mendapat penyuluhan mengenai usaha ternak perah serta terdapat keadaan yang merugikan beberapa peternak mitra. Program kemitraan ini perlu ditindaklanjuti untuk mengetahui kinerja perusahaan dalam membina peternak mitra dengan cara mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan peternak mitra selama menjalin kemitraan dengan Koperasi Andini Luhur. Penilaian dengan *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan peternak terhadap program kemitraan secara keseluruhan. Penilaian kepuasan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui item atribut yang dianggap penting namun pelayanannya belum memuaskan atau perlu ada yang ditingkatkan dari item tersebut. Metode IPA digunakan karena dapat menentukan prioritas perbaikan pada atribut. Atribut yang perlu diprioritaskan merupakan atribut yang memiliki tingkat kepentingan tinggi namun berdasarkan kenyataan tingkat kinerjanya masih rendah. Sementara metode CSI penting digunakan untuk mengetahui tingkat kinerja suatu atribut, sehingga dapat dijelaskan apakah atribut tersebut

sudah memenuhi harapan peternak mitra atau bahkan belum memenuhi. Kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Ilustrasi 1.



Ilustrasi 1. Kerangka Pemikiran

3.2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Desember 2019 sampai Januari 2020 di Desa Jetak, Desa Ngrawan dan Desa Nogosaren, Kecamatan Getasan, Kabupaten Semarang. Lokasi penelitian ini ditentukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan Kecamatan Getasan menjadi sentra sapi perah di Kabupaten Semarang dan di Kecamatan ini terdapat Koperasi Andini Luhur yang sudah berdiri dan berbadan hukum sejak tahun 1999. Selain itu berdasarkan wawancara dengan peternak sekitar koperasi dan salah seorang staf pengurus, Koperasi Andini luhur saat ini yang menjadi paling unggul diantara KUD dan koperasi susu yang berada di Kecamatan Getasan karena berani menawarkan harga beli tinggi kepada mitranya.

3.3. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu survei. Metode survei merupakan metode pengumpulan data primer berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik berdasarkan wawancara antara peneliti dan responden. Metode ini pencarian datanya menggunakan kuesioner sebagai sumber utama dan responden memberikan jawaban dengan singkat seperti yang sudah tertulis dalam kuesioner (Indriantoro dan Supomo, 2016).

3.4. Metode Penentuan Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah peternak sapi perah di Kecamatan Getasan. Metode penentuan responden menggunakan *purposive sampling* dengan

mengambil peternak sapi perah rakyat di Kecamatan Getasan yang bermitra dengan Koperasi Andini Luhur dimana menurut pihak koperasi frekuensi penyeteroran susu dianggap tinggi yaitu di lokasi sekitar koperasi yakni Dusun Jetak dan Dusun Kendal, Desa Jetak, di Dusun Ploso, Desa Ngrawan, serta Dusun Karangbawang dan Dusun Gejayan, Desa Nogosaren. Jumlah responden yang diperoleh sebanyak 86 orang. Responden juga diambil dari pengurus Koperasi Andini Luhur yaitu bagian Staf Pengurus sebanyak 1 orang untuk mengetahui informasi mengenai kemitraan.

3.5. Metode Pengumpulan Data dan Jenis Data Penelitian

Pengumpulan data dengan cara wawancara dengan bantuan kuesioner dan observasi. Jenis data yang dikumpulkan meliputi data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data lapang yang diperoleh dengan wawancara langsung dengan peternak sapi perah rakyat mitra di Kecamatan Getasan serta dengan seorang Staf Pengurus Koperasi Andini Luhur. Data sekunder yaitu data pendukung yang didapatkan dari literatur dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini seperti buku, jurnal, skripsi serta data dari beberapa instansi seperti Badan Pusat Statistik (BPS) setempat dan Kementrian Pertanian.

Pengumpulan data juga dilakukan dengan metode observasi yang merupakan jenis metode pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung di lapangan dan melakukan pencatatan terhadap pola perilaku subyek, obyek dan kejadian secara sistematis (Indriantoro dan Supomo, 2016). Observasi yang dilakukan yaitu mengamati penyaluran susu dari peternak ke mobil pengangkut

susu, penimbangan dan pencatatan berat susu hingga penyaluran susu ke tangki besar untuk dilakukan proses selanjutnya. Selain itu mengamati jika ada peternak yang akan melakukan simpan-pinjam hingga proses pembayaran hasil produksi dari menghitung di koperasi sampai memberikan ke tangan peternak.

Kuesioner dalam penelitian ini terkait dengan pelaksanaan kemitraan antara peternak sapi perah di Kecamatan Getasan dengan Koperasi Andini Luhur yang meliputi sebagai berikut:

- Sumber informasi dari pengurus Koperasi Andini Luhur yaitu KUD *service* atau Staf Pengurus mengenai gambaran umum perusahaan, produksi perusahaan dan prosedur yang ditetapkan oleh perusahaan.
- Sumber informasi dari peternak sapi perah rakyat mitra yaitu variabel mengenai kualitas jasa dari mekanisme kemitraan menurut Rangkuti (2006) terdapat lima dimensi yang digunakan untuk mengukur penilaian kualitas jasa diantaranya *reliability* yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai janji, *responsiveness* yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang cepat, *assurance* yaitu kemampuan perusahaan memberikan pengetahuan, keamanan dan kepercayaan kepada mitra, *emphaty* yaitu kemampuan perusahaan memahami kebutuhan dan *tangible* yaitu wujud fisik jasa.
- Setiap variabel dimensi pengukuran jasa memiliki atribut yang diambil berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 44 Tahun 1977 tentang Kemitraan bahwa pelaku usaha kemitraan memiliki peranan untuk:
 1. Menyusun rencana usaha dengan mitranya

2. Memberikan pendamping pembinaan untuk meningkatkan kualitas SDM mitra
 3. Memberikan bimbingan teknologi kepada mitra
 4. Memberikan pelayanan dan penyediaan sarana produksi berdasarkan perjanjian yang disepakati
 5. Menjamin pembelian hasil produksi sesuai dengan perjanjian yang disepakati
 6. Membayar hasil produksi dengan mekanisme dan waktu pembayaran sesuai dengan perjanjian yang disepakati
 7. Menjamin pemasaran dengan untuk menjaga pangsa pasar
 8. Pengembangan teknologi untuk mendukung keberlangsungan usaha
 9. Melayani permasalahan yang dikeluhkan mitra
 10. Memberi insentif atau penghargaan kepada mitra
- Atribut diukur menggunakan skala likert yang ditentukan berdasarkan literatur penelitian yaitu:

Tabel 1. Skor Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja terhadap Kemitraan

Skor	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kinerja
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak puas
2	Tidak penting	Tidak puas
3	Penting	Puas
4	Sangat penting	Sangat puas

Sumber: Ridwan dan Sunarto, 2009.

- Kriteria penilaian skor dan indikator jawaban responden terdapat dalam Lampiran 2

3.6. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan cara deskriptif dan kuantitatif menggunakan metode *Consumer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan pelaksanaan kegiatan kemitraan yang dilakukan dalam bentuk naratif. *Software* yang digunakan pada analisis penelitian ini adalah Microsoft Excel 2016 dan *SPSS 21*.

Uji Validitas

Pada tahap awal uji validitas dilakukan pada sepuluh orang peternak sapi perah di Kecamatan Ngablak, Kabupaten Magelang yang bekerjasama dengan Koperasi Andini Luhur. Lokasi ini dipilih karena memiliki karakteristik yang sama dengan lokasi peternak mitra di Kecamatan Getasan, Kabupaten Semarang. Uji ini dianalisis menggunakan *SPSS 21* dan instrumen dikatakan valid jika memperoleh nilai signifikansi $> 0,05$ (Nugroho, 2005).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu atribut dalam kuesioner. Atribut dinyatakan reliabel jika pertanyaan yang ditanyakan kepada responden tetap menghasilkan jawaban yang sama. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *SPSS 21* dan instrumen dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach-Alpha* di atas 0,61.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dilakukan dengan mentabulasi data primer yang diperoleh dari wawancara dengan responden, kemudian data tersebut dianalisis untuk mengetahui jenis kemitraan yang dijalankan, hak dan kewajiban bagi masing-masing pihak dan kelemahan dan kekuatan kemitraan.

2. Analisis Kepuasan Kemitraan

Analisis kepuasan kemitraan diukur menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pelaksanaan kemitraan atau kinerja koperasi secara menyeluruh oleh peternak mitra dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yaitu untuk mengidentifikasi skala prioritas atribut yang perlu ditingkatkan kinerjanya oleh koperasi dalam pelaksanaan kemitraan. (Widodo dan Sutopo, 2018).

Customer Satisfaction Index (CSI)

Metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) digunakan untuk menentukan tingkat kepuasan secara keseluruhan yang mempertimbangkan tingkat harapan dari atribut yang diukur.

Berikut langkah-langkah untuk menganalisis indeks kepuasan menggunakan metode CSI menurut Kristanti (2018):

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Performance Score* (MPS)

$$MIS = \frac{\sum \bar{X}_i}{n}$$

$$MPS = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n}$$

Keterangan:

X_i = nilai kinerja atribut ke-i

Y_i = nilai harapan atribut ke-i

n = jumlah responden

2. Menghitung *Weight Factor* (WF)

$$WF = \frac{\text{nilai rata-rata kepentingan}}{\text{total rata-rata kepentingan}} \times 100\%$$

3. Menghitung *Weight Score* (WS)

$$WS = WFi \times MPSi$$

4. Menentukan nilai CSI

$$CSI = \frac{\text{Weight Total (WT)}}{5} \times 100\%$$

Tingkat kepuasan responden secara menyeluruh dapat dilihat berdasarkan kriteria kepuasan berikut (Khoiriyah, 2018):

0,00 – 0,20 = sangat tidak puas

0,61 – 0,80 = puas

0,21 – 0,40 = kurang puas

0,81 – 1,00 = sangat puas

0,41 – 0,60 = cukup puas

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur atribut dari tingkat kepentingan (*importance*) dan tingkat kinerja (*performance*). Tingkat kepentingan mewakili seberapa besar harapan terhadap atribut pelayanan yang dinilai oleh peternak ayam broiler. Tingkat kinerja digunakan untuk menilai kinerja atribut yang sudah dirasakan.

Berikut merupakan langkah-langkah untuk menganalisis menggunakan metode IPA menurut Yamani (2018):

1. Menghitung tingkat kesesuaian (Tki) antara tingkat kinerja dan kepentingan

$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = tingkat kesesuaian responden

X_i = Total skor penilaian kinerja atribut ke-i

Y_i = Total skor penilaian kepentingan atribut ke-i

2. Menghitung rata-rata penilaian kepentingan dan kinerja setiap atribut

$$\bar{x}_i = \frac{\sum X_i}{n} \qquad \bar{y}_i = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{x}_i = rata-rata penilaian kinerja atribut ke-i

\bar{y}_i = rata-rata penilaian kepentingan atribut ke-i

n = jumlah responden

3. Menghitung rata-rata tingkat kepentingan dan tingkat kinerja keseluruhan atribut untuk batas sumbu X dan sumbu Y

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{n}$$

Keterangan:

\bar{X} = nilai rata-rata kinerja atribut

\bar{Y} = nilai rata-rata kepentingan atribut

n = jumlah atribut

Selanjutnya nilai \bar{X} akan memotong tegak lurus pada sumbu horizontal yang mencerminkan kinerja, sedangkan nilai \bar{Y} memotong tegak lurus pada sumbu vertikal yang mencerminkan kepentingan. Setelah didapatkan nilai kinerja dan kepentingan atribut serta rata-rata masing-masing, nilai tersebut dikelompokkan dalam diagram kartesius di bawah ini:

Kuadran I (Prioritas Utama)	Kuadran II (Pertahankan Prestasi)
Kuadran III (Prioritas Rendah)	Kuadran IV (Berlebihan)

Ilustrasi 2. Pembagian Kuadran *Importance Performance Analysis*
Sumber: Rangkuti, 2002.

3.7. Batasan Istilah dan Konsep Pengukuran IPA dan CSI

Batasan istilah dan konsep pengukuran dalam penelitian ini yaitu:

1. Variabel yang diteliti meliputi lima dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles*, *assurance*, *responsiveness*, *reliability* dan *empathy*.
2. Terdapat 10 atribut untuk mengukur tingkat harapan dan kinerja yang dirasakan peternak mitra.
3. Atribut diukur menggunakan skala likert dengan skor penilaian; 1 = sangat tidak penting/sangat tidak puas; 2 = tidak penting/tidak puas; 3 = penting/puas dan 4 = sangat penting/sangat puas.
4. Alat analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, metode *Importance Performance Analysis* dan metode *Customer Satisfaction Index*.
5. Kepuasan peternak sapi perah mitra terhadap kinerja koperasi secara keseluruhan diukur berdasarkan hasil yang diperoleh dari perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan kriteria kepuasan; 0,00 – 0,20 = sangat tidak puas; 0,21 – 0,40 = kurang puas; 0,41 – 0,60 = cukup puas; 0,61 – 0,80 = puas serta 0,81 – 1,00 = sangat puas.
6. Perbaikan atribut diukur berdasarkan hasil yang diperoleh dari perhitungan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) serta berdasarkan posisi kuadran atribut pada diagram cartesius.