

## **BAB III**

### **LANDASAN TEORI**

#### **3.1 Peraturan Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor**

Peraturan perundang – undangan di Indonesia yang mengatur mengenai lalu lintas dan angkutan jalan terdapat di UU nomor 22 tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Bagian utama yang membahas mengenai angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum terdapat di Pasal 140 yaitu, “Pelayanan angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum terdiri atas:

- a. Angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum dalam trayek; dan
- b. Angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam trayek.”

Lebih lanjut pembahasan tentang angkutan orang dengan menggunakan taksi diatur di Pasal 151 yang berbunyi, “Pelayanan angkutan orang dengan Kendaraan Bermotor Umum tidak dalam trayek sebagaimana dimaksud dalam Pasal 140 huruf b terdiri atas:

- a. Angkutan orang dengan menggunakan taksi;
- b. Angkutan orang dengan tujuan tertentu;
- c. Angkutan orang untuk keperluan pariwisata; dan
- d. Angkutan orang di kawasan tertentu.

### **3.2 Angkutan Orang Taksi**

Angkutan Orang Taksi adalah Angkutan dengan menggunakan Mobil Penumpang umum yang diberi tanda khusus dan dilengkapi dengan argometer yang melayani Angkutan dari pintu ke pintu dengan wilayah operasi dalam kawasan perkotaan (Permenhub 32 Tahun 2016).

Segala persyaratan terbaru yang diberlakukan untuk pelayanan angkutan orang dengan menggunakan taksi terlebih dalam hal ini adalah taksi online diatur dalam Permenhub 32 Tahun 2016 yaitu:

#### **a. Jenis angkutan**

Angkutan sewa didefinisikan sebagai pelayanan angkutan dari pintu ke pintu yang disediakan dengan cara menyewa kendaraan dengan atau tanpa pengemudi. Angkutan sewa terdiri dari angkutan sewa umum dan angkutan sewa khusus.

#### **b. Ukuran *Centimeter Cubic* Angkutan**

Pelayanan angkutan orang dengan menggunakan taksi reguler menggunakan kendaraan dengan batasan 1.000 cc sampai dengan 1.500 cc sedangkan taksi eksekutif menggunakan kendaraan diatas 1.500 cc.

#### **c. Tarif**

Pembayaran tarif angkutan berdasarkan argometer. Sistem pembayarannya pada pelayanan taksi dilakukan berdasarkan argometer yang dilengkapi dengan alat bukti pembayaran yang tercetak.

**d. Kuota**

Rencana kebutuhan kendaraan angkutan sewa khusus dilakukan evaluasi berkala setiap tahunnya.

**e. STNK & Pengujian Berkala (KIR)**

Memiliki paling sedikit 5 (lima) kendaraan dengan dibuktikan dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) atas nama perusahaan dan surat tanda bukti lulus uji berkala kendaraan bermotor (pasal 23).

**f. Pool**

Memiliki tempat penyimpanan kendaraan (*pool*).

**g. Bengkel**

Menyediakan fasilitas pemeliharaan kendaraan (bengkel) yang dibuktikan dengan dokumen kepemilikan atau perjanjian kerjasama dengan pihak lain.

Seiring perkembangan waktu Permenhub nomor 32 Tahun 2016 mengalami perubahan dan diganti dengan Permenhub nomor 26 tahun 2017 tentang penyelenggaraan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek. Permenhub nomor 26 tahun 2017 mengatur lebih spesifik peraturan terkait layanan jasa taksi *online*. Berikut uraian perundang-undangan yang tertuang dalam Permenhub nomor 26 tahun 2017.

### **3.2.1 Angkutan Orang Dengan Kendaraan Bermotor Umum Tidak Dalam Trayek**

Pelayanan angkutan orang dengan kendaraan bermotor umum tidak dalam trayek terdiri atas:

- a. Angkutan orang dengan menggunakan taksi;
- b. Angkutan orang dengan tujuan tertentu;
- c. Angkutan orang untuk keperluan pariwisata; dan
- d. Angkutan orang di kawasan tertentu.

### **3.2.2 Pelayanan Angkutan Orang dengan Tujuan Tertentu**

Pelayanan angkutan orang dengan tujuan tertentu terdiri dari:

- a. Angkutan antar jemput;
- b. Angkutan permukiman;
- c. Angkutan karyawan;
- d. Angkutan carter; dan
- e. Angkutan sewa.

### **3.2.3 Angkutan Sewa**

Angkutan Sewa merupakan pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan mobil penumpang. Angkutan sewa dalam hal ini terdiri dari:

- a. Angkutan Sewa Umum
- b. Angkutan Sewa Khusus

Peraturan terkait taksi *online* yang beroperasi sehari-hari dari pintu ke pintu dalam wilayah perkotaan tertuang dalam Pasal 19 Permenhub nomor 26 tahun 2017 sebagai angkutan sewa khusus. Sedangkan peraturan taksi *online* yang beroperasi antar kota dengan sistem menyewa kendaraan berdasarkan jangka waktu tertentu tertuang dalam Pasal 18 Permenhub nomor 26 tahun 2017 sebagai angkutan sewa umum.

**a. Angkutan Sewa Umum**

Merupakan pelayanan angkutan dari pintu ke pintu yang disediakan dengan cara menyewa kendaraan dengan atau tanpa supir dalam jangka waktu tertentu. Angkutan sewa umum wajib memenuhi pelayanan sebagai berikut:

- a. Wilayah operasi yang tidak dibatasi
- b. Tidak terjadwal
- c. Pembayaran tarif sesuai dengan perjanjian antara pengguna jasa dan perusahaan angkutan
- d. Penggunaan kendaraan harus melalui pemesanan, tidak menaikkan penumpang di jalan
- e. Tujuan perjalanan di tentukan pengguna jasa kendaraan
- f. Sewa dilakukan berdasarkan jangka waktu minimal 6 jam
- g. Wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan

Kendaraan yang dipergunakan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Menggunakan kendaraan mobil penumpang umum minimal 1300cc
- b. Dilengkapi pelat nomor dengan warna dasar hitam tulisan putih

- c. Dilengkapi tanda khusus berupa stiker yang ditempatkan di kaca depan kanan atas dan belakang
- d. Dilengkapi surat tanda nomor kendaraan atas nama badan hukum, kartu uji dan kartu pengawasan
- e. Dilengkapi nomor pengaduan masyarakat di dalam kendaraan

**b. Angkutan Sewa Khusus**

Merupakan pelayanan angkutan dari pintu ke pintu dengan pengemudi dalam kawasan perkotaan dan pemesanan menggunakan aplikasi berbasis teknologi informasi. Angkutan sewa khusus wajib memenuhi pelayanan sebagai berikut:

- a. Wilayah operasi di dalam kawasan perkotaan
- b. Tidak terjadwal
- c. Dari pintu ke pintu
- d. Tujuan perjalanan di tentukan pengguna jasa kendaraan
- e. Tarif angkutan tertera pada aplikasi
- f. Penentuan tarif dilakukan berdasarkan tarif batas atas dan batas bawah atas dasar usulan dari Gubernur/Kepala Badan yang ditetapkan oleh Direktur Jenderal atas nama Menteri setelah dilakukan analisa
- g. Penggunaan kendaraan harus melalui pemesanan, tidak menaikkan penumpang di jalan
- h. Pemesanan layanan hanya melalui aplikasi berbasis teknologi informasi
- i. Wajib memenuhi Standar Pelayanan Minimal yang ditetapkan.

Kendaraan yang dipergunakan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Menggunakan kendaraan mobil penumpang umum minimal 1000cc
- b. Kendaraan yang digunakan meliputi:
  - i. Mobil penumpang sedan yang memiliki 3 ruang; dan/atau
  - ii. Mobil penumpang bukan sedan yang memiliki 2 ruang.
- c. Dilengkapi pelat nomor dengan warna dasar hitam tulisan putih
- d. Dilengkapi tanda khusus berupa stiker yang ditempatkan di kaca depan kanan atas dan belakang
- e. Dilengkapi surat tanda nomor kendaraan atas nama badan hukum, kartu uji dan kartu pengawasan
- f. Dilengkapi nomor pengaduan masyarakat di dalam kendaraan

Identitas pengemudi ditempatkan pada *dashboard* kendaraan atau tertera pada aplikasi yang dikeluarkan oleh masing-masing perusahaan.

### **3.3 Biaya Operasional Kendaraan**

Salim (1998) menyampaikan biaya pokok atau biaya produksi atau operasional adalah besaran pengorbanan yang dikeluarkan untuk menghasilkan satu satuan unit produksi jasa angkutan. Ditinjau dari kegiatan usaha angkutan biaya yang dikeluarkan, untuk suatu produksi jasa angkutan yang akan dijual kepada pemakai jasa, dapat dibagi dalam tiga bagian, yaitu:

- a. Yang dikeluarkan untuk pengelolaan perusahaan;
- b. Yang dikeluarkan untuk operasi kendaraan, dan

- c. Yang dikeluarkan untuk retribusi, iuran, sumbangan, dan yang berkenaan dengan pemilikan usaha dan operasi.

Menurut Tamin (2008) biaya operasi kendaraan merupakan biaya yang penting. Perbaikan atau peningkatan mutu prasarana dan sarana transportasi kebanyakan bertujuan mengurangi biaya ini. Biaya Operasi Kendaraan (BOK) meliputi penggunaan bahan bakar, pelumas, biaya penggantian, biaya perawatan kendaraan dan upah atau gaji supir.

Komponen Biaya Operasi Kendaraan dibagi menjadi tiga kelompok utama (Direktorat Jenderal Perhubungan Darat, 2002).

### 3.3.1 Biaya Tetap

Biaya yang tidak berubah walaupun terjadi perubahan pada produksi jasa sampai tingkat tertentu. Komponen dari biaya tetap berupa:

#### a. Biaya Penyusutan

Biaya penyusutan merupakan biaya yang dikeluarkan untuk penyusutan nilai kendaraan karena berkurangnya umur ekonomis. Rumus biaya penyusutan:

$$\text{Biaya Penyusutan} = \frac{\text{Harga Kendaraan} - \text{Nilai Residu}}{\text{Km Tempuh Per Tahun} \times \text{Masa Susut}} \quad (3-1)$$

Nilai residu 20% dari harga kendaraan

#### b. Biaya Bunga Modal

Pengusaha angkutan umum rata – rata memilih sistem pemilikan kendaraan dalam sistem kredit beserta bunga yang harus dilunasi dalam jangka waktu tertentu. Pembayaran kredit dilakukan dengan cara membayar dengan jumlah yang tetap

setiap tahunnya, yang terdiri bunga maupun pinjaman pokok sekaligus. Untuk menghitung pembayaran kembali biaya modal kendaraan digunakan rumus.

$$\text{Biaya Bunga Modal} = \frac{\frac{n+1}{2} \times \text{Harga Kendaraan} \times \text{Tingkat} \frac{\text{Bunga}}{\text{Tahun}}}{\text{Massa Penyusutan}} \quad (3-2)$$

Keterangan:

n = Masa pinjaman (tahun)

#### c. Biaya Pajak Kendaraan Bermotor (STNK)

Perpanjangan STNK dilakukan setiap 5 tahun sekali, tetapi pembayaran pajak kendaraan dilakukan setiap tahun dan biayanya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

$$\text{Biaya STNK} = \frac{0,5 \text{ HK}}{\text{PST}} \quad (3-3)$$

Keterangan:

HK = Harga Kendaraan

PST = Per seat tahun / km tempuh

#### d. Biaya Uji KIR Kendaraan

Kir Kendaraan dilakukan minimal sekali setiap enam bulan dan biayanya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

$$\text{Biaya Kir Kendaraan} = \frac{\text{Biaya Kir Per Tahun Per Unit}}{\text{PST}} \quad (3-4)$$

Keterangan:

PST = Per seat tahun / km tempuh

### e. Biaya Asuransi Kendaraan

Asuransi kendaraan pada umumnya hanya dilakukan oleh perusahaan yang membeli kendaraan secara kredit bank. Namun, asuransi kendaraan perlu diperhitungkan sebagai pengamanan dalam menghadapi resiko.

$$\text{Biaya Asuransi Kendaraan} = \frac{(25\% \times HK)}{PST} \quad (3-5)$$

Keterangan:

HK = Harga Kendaraan

PST = Per seat tahun / km tempuh

### f. Biaya Suku Cadang

Biaya suku cadang adalah biaya yang dikeluarkan untuk pergantian suku cadang unit.

### 3.3.2 Biaya Tidak Tetap

Biaya tidak tetap adalah biaya yang dikeluarkan selama kendaraan beroperasi. Komponen biaya tidak tetap yaitu:

#### a. Biaya Awak Bus

Berikut merupakan biaya awak bus:

- a. Susunan awak kendaraan (Supir dan kondektur)
- b. Gaji dan tunjangan.

$$\text{Biaya Awak Bus} = \frac{\text{Biaya Awak Per Tahun}}{PST} \quad (3-6)$$

Keterangan:

PST = Per seat tahun / km tempuh

### b. Biaya Bahan Bakar Minyak (BBM)

Penggunaan bahan bakar minyak secara umum tergantung dari jenis kendaraan dan kapasitas kendaraan. Biaya tersebut diperoleh dari:

$$\text{Biaya BBM} = \frac{\text{Biaya BBM Per Bus Per Hari}}{\text{PST}} \quad (3-7)$$

Keterangan:

PST = Per seat tahun / km tempuh

### c. Biaya Ban

Biaya ban adalah biaya untuk membeli ban baru atau biaya vulkanisir jika ban masih dalam kondisi layak. Umur layan ban dipengaruhi oleh beban yang dibawa, posisi pada kendaraan, sifat pengemudi dan kondisi jalan (Tamin, 2008).

$$\text{Biaya Ban} = \frac{(\text{Biaya Ban Per Bus})}{(\text{Daya Tahan Ban}) \times (\text{Kapasitas Angkut})} \quad (3-8)$$

### d. Biaya Pemeliharaan Kendaraan

Biaya yang dikeluarkan untuk pemeliharaan dan perbaikan kendaraan. Biaya perawatan dipengaruhi oleh ciri jalan, terutama kondisi permukaan jalan (Tamin, 2008).

### e. Biaya Retribusi Terminal

Biaya retribusi terminal per unit diperhitungkan per hari atau per bulan.

$$\text{Biaya Retribusi} = \frac{(\text{Retribusi Per Hari Per Bus})}{(\text{Seat Km Per Hari})} \quad (3-9)$$

### 3.3.3 Biaya Overhead

Biaya *overhead* dapat diketahui melalui 2 cara:

- a. Menghitung 20-25% dari jumlah biaya tetap dan biaya tidak tetap

- b. Menghitung biaya *overhead* secara terperinci yaitu menghitung biaya *overhead* yang perlu terus dipantau secara berkala oleh pemilik kendaraan.

Biaya *Overhead* =

$$(\text{Biaya Tetap} + \text{Biaya Tidak Tetap}) \times (20 - 25\%) \quad (3-10)$$

### 3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas Item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variabel yang diteliti. Uji Reliabilitas item adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan dalam keandalannya mengukur suatu variabel.

#### a. Uji Validitas

Uji Validitas Item atau butir dapat dilakukan dengan menggunakan software SPSS.[1] Untuk proses ini, akan digunakan Uji Korelasi Pearson Product Moment. Dalam uji ini, setiap item akan diuji relasinya dengan skor total variabel yang dimaksud. Dalam hal ini masing-masing item yang ada di dalam variabel X dan Y akan diuji relasinya dengan skor total variabel tersebut.

Agar penelitian ini lebih teliti, sebuah item sebaiknya memiliki korelasi ( $r$ ) dengan skor total masing-masing variabel  $\geq 0,25$ . [2] Item yang punya  $r$  hitung  $< 0,25$  akan disingkirkan akibat mereka tidak melakukan pengukuran secara sama dengan yang dimaksud oleh skor total skala dan lebih jauh lagi, tidak memiliki kontribusi dengan pengukuran seseorang jika bukan malah mengacaukan. Cara melakukan Uji Validitas dengan SPSS:

- a. Buat skor total masing-masing variable.

- b. Klik Analyze > Correlate > Bivariate
- c. Masukkan seluruh item variable x ke Variables
- d. Masukkan total skor variable x ke Variables
- e. Ceklis Pearson ; Two Tailed ; Flag
- f. Klik OK
- g. Lihat kolom terakhir. Nilai  $\geq 0,25$ .
- h. Lakukan hal serupa untuk Variabel Y.

### b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan dengan uji Alpha Cronbach. Rumus Alpha Cronbach sebagai berikut:

$$\alpha = \left( \frac{K}{K - 1} \right) \left( \frac{s_r^2 - \sum s_i^2}{s_x^2} \right) \quad (3-11)$$

Keterangan:

$\alpha$  = Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

K = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum s_i^2$  = Jumlah varian skor item

$s_x^2$  = Varians skor-skor tes (seluruh item K)

Jika nilai alpha  $> 0,7$  artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika alpha  $> 0,80$  ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.[3] Atau, ada pula yang memaknakananya sebagai berikut:

- a. Jika alpha  $> 0,90$  maka reliabilitas sempurna
- b. Jika alpha antara  $0,70 - 0,90$  maka reliabilitas tinggi

- c. Jika alpha antara 0,50 – 0,70 maka reliabilitas moderat
- d. Jika alpha < 0,50 maka reliabilitas rendah

Jika alpha rendah, kemungkinan satu atau beberapa item tidak reliabel: Segera identifikasi dengan prosedur analisis per item. Item Analysis adalah kelanjutan dari tes Alpha sebelumnya guna melihat item-item tertentu yang tidak reliabel. Lewat ItemAnalysis ini maka satu atau beberapa item yang tidak reliabel dapat dibuang sehingga Alpha dapat lebih tinggi lagi nilainya.

Reliabilitas item diuji dengan melihat Koefisien Alpha dengan melakukan Reliability Analysis dengan SPSS ver. 16.0 for Windows. Akan dilihat nilai Alpha-Cronbach untuk reliabilitas keseluruhan item dalam satu variabel. Agar lebih teliti, dengan menggunakan SPSS, juga akan dilihat kolom Corrected Item Total Correlation.

Nilai tiap-tiap item sebaiknya  $\geq 0.40$  sehingga membuktikan bahwa item tersebut dapat dikatakan punya reliabilitas Konsistensi Internal.[5] Item-item yang punya koefisien korelasi < 0.40 akan dibuang kemudian Uji Reliabilitas item diulang dengan tidak menyertakan item yang tidak reliabel tersebut. Demikian terus dilakukan hingga Koefisien Reliabilitas masing-masing item adalah  $\geq 0.40$ . Cara Uji Reliabilitas dengan SPSS:

- a. Klik Analyze > Scale > Reliability Analysis
- b. Masukkan seluruh item Variabel X ke Items
- c. Pastikan pada Model terpilih Alpha
- d. Klik OK

Jika nilai  $\alpha > 0,7$  artinya reliabilitas mencukupi (sufficient reliability) sementara jika  $\alpha > 0,80$  ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.[6] Atau, ada pula yang memaknakannya sebagai berikut:

- a. Jika  $\alpha > 0,90$  maka reliabilitas sempurna
- b. Jika  $\alpha$  antara  $0,70 - 0,90$  maka reliabilitas tinggi
- c. Jika  $\alpha$  antara  $0,50 - 0,70$  maka reliabilitas moderat
- d. Jika  $\alpha < 0,50$  maka reliabilitas rendah

### 3.5 Analisis Kuadran

Analisis kuadran atau Importance Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik analisis deskriptif yang diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977. Importance Performance Analysis adalah suatu teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja penting apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Awalnya, Martilla dan James memaksudkan metode ini untuk digunakan dalam bidang riset pemasaran dan perilaku konsumen. Kendati demikian, pada perkembangan selanjutnya, kini penggunaannya telah meluas pada riset-riset pelayanan rumah sakit, pariwisata, sekolah, bahkan hingga analisis atas kinerja birokrasi publik (pemerintahan).

#### a. Uji Beda Harapan dan Persepsi

Uji ini dilakukan guna menguji apakah terdapat kesenjangan (gap) antara Harapan dengan Persepsi dalam variabel yang dianalisis. Uji dilakukan dengan

membedakan nilai Mean antara Harapan dengan Persepsi dan perbedaan tersebut berlangsung dalam kelompok sampel yang sama (pelanggan sama, mengisi kuesioner sama). Nilai Mean tiap variabel diinput ke dalam SPSS, berlaku untuk variabel Harapan dan variabel Persepsi.

Guna menguji ada tidaknya gap, digunakan Wilcoxon Signed-Rank Test. Uji ini diciptakan oleh Frank Wilcoxon tahun 1945. Uji ini diterapkan pada data-data yang sifatnya non parametrik seperti data tidak berdistribusi normal dan diukur dengan skala yang lebih rendah dari interval.

Wilcoxon Signed-Rank Test diterapkan jika terdapat 2 perangkat skor yang ingin diperbandingkan. Skor-skor tersebut berasal dari partisipan yang sama. Skor yang berbeda adalah skor Harapan dan skor Persepsi. Partisipan yang sama adalah Pelanggan yang sama.

Uji Wilcoxon Signed-Rank Test dilakukan dengan menggunakan SPSS. Tata tertib dalam melakukan uji ini dengan SPSS adalah:

- a. Buat 2 variabel baru yaitu : (a) Mean Harapan tiap Responden dan (b) Mean Persepsi tiap Responden.
- b. Klik menu Analyze > Nonparametric Tests > 2 Related Samples.
- c. Pada jendela Two-Related Samples Test masukkan Mean Harapan ke Variable 1 dan Mean Persepsi ke Variable 2.
- d. Pastikan Test Type Wilcoxon sudah terceklis.
- e. Klik OK.

Pembuktian uji diterjemahkan ke dalam Hipotesis deskriptif berikut:

- a.  $H_0$  : Tidak ada kesenjangan antara Harapan dengan Persepsi pelanggan.
- b.  $H_1$  : Ada kesenjangan antara Harapan dengan Persepsi pelanggan.

Atau, dalam bentuk Hipotesis Statistik berikut :

- a.  $H_0 : d = 0$ , artinya tidak ada gap antara Persepsi dengan Harapan.
- b.  $H_1 : d \neq 0$ , artinya ada gap antara Persepsi dengan Harapan pelanggan.

Di mana Hipotesis Statistik berlaku tatkala kondisi berikut terpenuhi :

- a. Jika  $z_{hitung} < z_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 0,05 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.
- b. Jika  $z_{hitung} > z_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima

Rumus untuk mencari  $z$  hitung adalah:

$$z = \frac{T - [1/4N(N + 1)]}{\sqrt{1/24(N)(N + 1)(2N + 1)}} \quad (3-12)$$

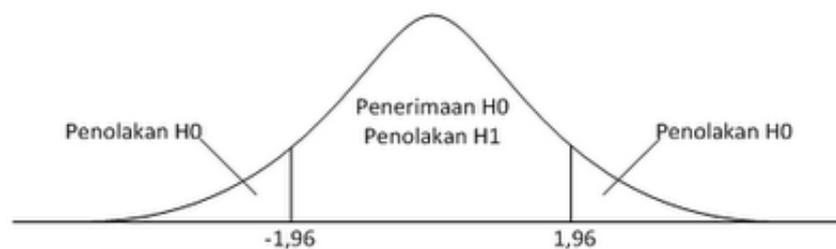
Keterangan:

$T$  = selisih terkecil (jika terdapat minus, minus tertinggi)

$N$  = jumlah sampel (sampel selisih 0 tidak disertakan)

Sementara untuk  $z_{tabel}$ , untuk uji 2 sisi, nilai yang dicari adalah 0,025 yaitu 1,96 pada tabel  $Z$  score.

Pengambilan keputusan juga dapat dilihat dengan kurva normal berikut:



**Gambar 3.1 Kurva Normal Pengambilan Keputusan**

(Sumber: Basri, Seta., 2011)

**b. Statistik Deskriptif dengan Importance-Performance Analysis**

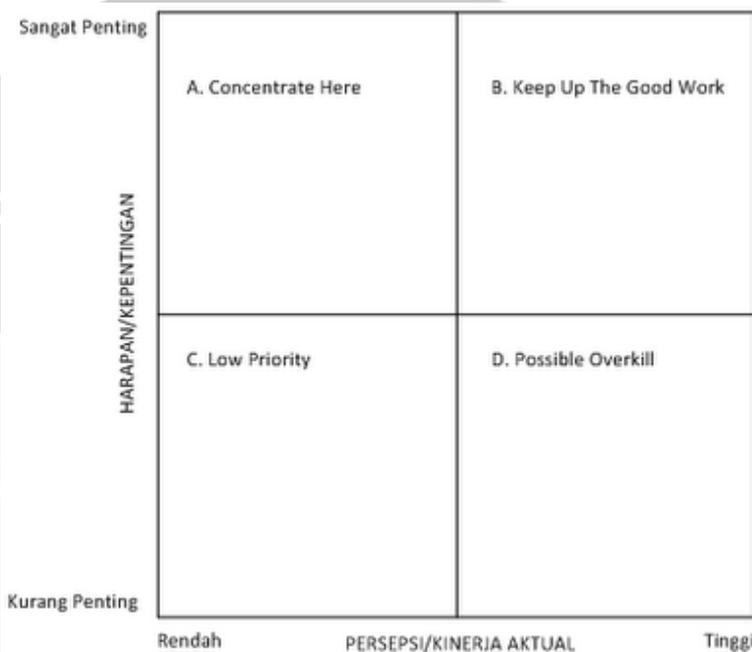
*Importance-Performance Analysis* (selanjutnya disingkat IPA) adalah suatu metode statistik bercorak deskriptif. Metode ini pertama kali diperkenalkan oleh John A. Martilla dan John C. James tahun 1977 lewat karya mereka yang dimuat dalam *Journal of Marketing* berjudul *Importance-Performance Analysis*.

Martilla dan James menyodorkan contoh sebuah dealer otomobil yang hanya 37% pembeli mobilnya tetap loyal setelah mencapai 6000 mil. Perusahaan hendak meningkatkan loyalitas hingga 50%, terutama memperbaiki sektor pelayanan mereka. Lalu ditentukan 14 atribut yang diyakini punya pengaruh dalam konteks pelayanan. Responden lalu ditanyai 2 pertanyaan untuk ke-14 atribut tersebut, yaitu:

- a. Seberapa pentingkah layanan ini ? (melukiskan Harapan)
- b. Seberapa baikkah kinerja dealer? (melukiskan Persepsi)

Kuesioner dikirim pada 634 orang yang pernah membeli mobil baru dari dealer tersebut. Hasilnya kembali 284 kuesioner yang telah diisi.

Hal menarik dari IPA adalah hasil penelitian disampaikan dalam bentuk kuadran 2 dimensi yang bersifat grafis dan mudah diinterpretasi. Hasil kuadran penelitian yang dicontohkan Martilla dan James sebagai berikut:



**Gambar 3.2** Kuadran *Importance Performance Analysis*

(Sumber: Basri, Seta., 2011)

Dalam menginterpretasi kuadran, keduanya merinci sebagai berikut:

- a. *Concentrate Here* (konsentrasi di sini).

Faktor-faktor yang terletak dalam kuadran ini dianggap sebagai faktor yang Penting dan atau Diharapkan oleh konsumen tetapi kondisi Persepsi dan atau Kinerja Aktual yang ada pada saat ini belum memuaskan sehingga pihak manajemen berkewajiban mengalokasikan sumber daya yang memadai untuk meningkatkan kinerja berbagai faktor tersebut. Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini merupakan prioritas untuk ditingkatkan.

b. *Keep up with the good work* (pertahankan prestasi).

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Penting dan Diharapkan sebagai faktor penunjang bagi kepuasan konsumen sehingga pihak manajemen berkewajiban memastikan bahwa kinerja institusi yang dikelolanya dapat terus mempertahankan prestasi yang telah dicapai.

c. *Low Priority* (prioritas rendah)

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini mempunyai tingkat Persepsi atau Kinerja Aktual yang rendah sekaligus dianggap tidak terlalu Penting dan atau terlalu Diharapkan oleh konsumen sehingga manajemen tidak perlu memprioritaskan atau terlalu memberikan perhatian pada faktor-faktor tersebut.

d. *Possibly Overkill* (terlalu berlebih).

Faktor-faktor yang terletak pada kuadran ini dianggap Tidak Terlalu Penting dan atau Tidak Terlalu Diharapkan sehingga pihak manajemen perlu mengalokasikan sumber daya yang terkait dengan faktor-faktor tersebut kepada faktor-faktor lain yang mempunyai prioritas penanganan lebih tinggi yang masih membutuhkan peningkatan, semisal di kuadran B.

C. L. Martinez mengutarakan terdapat 2 (dua) cara dalam mempresentasikan data IPA. Pertama, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata-rata pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan mengetahui secara umum penyebaran data terletak pada kuadran ke

berapa. Kedua, menempatkan garis perpotongan kuadran pada nilai rata—rata hasil pengamatan pada sumbu tingkat kepuasan dan sumbu prioritas penanganan dengan tujuan untuk mengetahui secara spesifik masing-masing faktor terletak pada kuadran berapa. Metode kedua ini lebih banyak dipergunakan oleh para peneliti.

Dalam konteks IPA ini, peneliti akan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menghitung Mean Harapan setiap responden.
- b. Menghitung Mean Persepsi setiap responden.
- c. Melakukan plotting Mean Harapan dan Mean Persepsi secara Cartesian ke dalam Kuadran IPA Martilla and James.
- d. Melakukan interpretasi dan analisis seputar indikator-indikator apa yang masuk ke dalam kategori:
  - a. *Concentrate Here;*
  - b. *Keep Up with the Good Work;*
  - c. *Low Priority*
  - d. *Possibly Overkill*

**c. Bagaimana Menggambar Kuadran?**

Ciri khas dari teknik analisis metode *Importance Performance Analysis* adalah penggunaan kuadran kartesian (seperti di atas). Persoalannya, bagaimana membuat titik pusat untuk garis x dan garis y. Misalnya, seorang peneliti hendak mengungkap Kualitas Pelayanan Partai X atas Konstituennya. Apakah terjadi Gap antara Harapan dengan Persepsi Konstituen atas Kualitas Pelayanan Partai X,

adalah pokok masalah utama. Pokok masalah ini diselesaikan lewat uji *Wilcoxon Sign-Rank* di atas.

**d. Plotting Data untuk Masing-masing Item**

Pertama, peneliti harus menentukan c-line untuk sumbu x dan c-line untuk sumbu y. Cara mencarinya adalah peneliti membuat tabel berikut:



| ITEM | Pernyataan-p | Pernyataan-e | mean persepsi (p) | mean harapan (e) | gap p-e | tki%     |
|------|--------------|--------------|-------------------|------------------|---------|----------|
| 1    |              |              | 3.20              | 3.94             | -0.740  | 81.24%   |
| 2    |              |              | 3.23              | 3.92             | -0.695  | 82.27%   |
| 3    |              |              | 3.19              | 3.86             | -0.669  | 82.68%   |
| 4    |              |              | 3.20              | 3.89             | -0.691  | 82.23%   |
| 5    |              |              | 3.11              | 3.95             | -0.844  | 78.65%   |
| 6    |              |              | 3.16              | 4.00             | -0.848  | 78.83%   |
| 7    |              |              | 3.21              | 4.00             | -0.796  | 80.13%   |
| 8    |              |              | 3.19              | 3.94             | -0.751  | 80.94%   |
| 9    |              |              | 3.26              | 3.94             | -0.688  | 82.56%   |
| 10   |              |              | 3.26              | 3.89             | -0.632  | 83.76%   |
| 11   |              |              | 3.26              | 3.91             | -0.647  | 83.46%   |
| 12   |              |              | 3.23              | 3.97             | -0.740  | 81.38%   |
| 13   |              |              | 3.17              | 3.99             | -0.818  | 79.50%   |
| 14   |              |              | 3.21              | 3.95             | -0.740  | 81.26%   |
| 15   |              |              | 3.13              | 4.01             | -0.874  | 78.20%   |
| 16   |              |              | 3.16              | 4.00             | -0.840  | 79.00%   |
| 17   |              |              | 3.05              | 3.97             | -0.922  | 76.78%   |
| 18   |              |              | 3.05              | 3.92             | -0.870  | 77.82%   |
| 19   |              |              | 3.15              | 3.83             | -0.673  | 82.41%   |
| 20   |              |              | 3.22              | 3.86             | -0.636  | 83.51%   |
|      | sum          |              | 63.65             | 78.76            | -15.112 | 1616.62% |
|      | c. line      |              | 3.18              | 3.94             | -0.756  | 80.83%   |

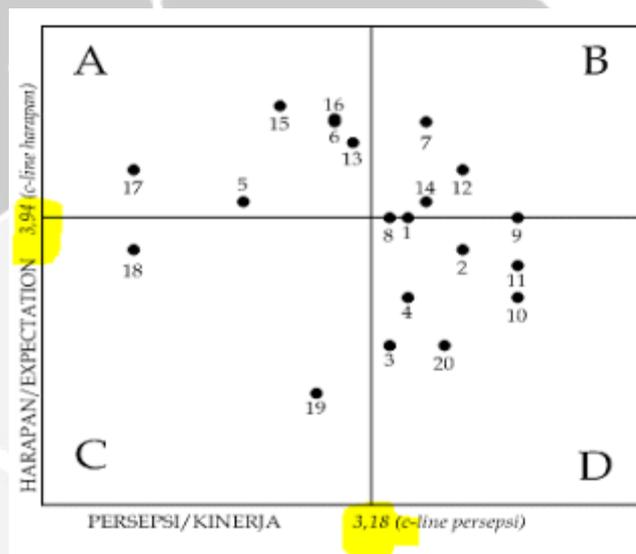
**Gambar 3.3 Plotting Data Hasil Kuisiomer**

(Sumber: Basri, Seta., 2011)

Perhatikan gambar di atas. Untuk Item#1, Pernyataan P diisi dengan butir pernyataan 1 sesuai kuesioner, demikian pula dengan Pernyataan E. Lalu, Kolom mean persepsi (p) diisi dengan nilai mean ke-269 responden dalam menanggapi Pernyataan P#1. Demikian pula dengan mean harapan (e) diisi dengan nilai mean ke-269 responden dalam menanggapi Pernyataan 1. Kolom gap p-e diisi dengan mean persepsi (p) dikurangi mean harapan (e).

Demikianlah, peneliti terus melanjutnya hingga item 20. Hal yang terpenting adalah mengisi baris terbawah: C-Line. C-Line adalah sum/20. Misalnya, C-Line untuk mean persepsi (p) adalah sum-nya (yaitu 63,65/20) yang

adalah 3,18. C-Line untuk mean harapan (e) adalah sum-nya (yaitu  $78,76/20$ ) yang adalah 3,94. C-Line mean persepsi (3,18) akan menjadi c-line sumbu x. C-Line mean harapan (3,94) akan menjadi c-line sumbu y. Hasilnya akan seperti berikut ini:



**Gambar 3.4 Hasil Diagram Kartesius**

(Sumber: Basri, Seta., 2011)

Setelah menaruh nilai 3,18 di sumbu x tariklah garis vertikal ke atas sehingga membelah kuadran menjadi sisi kiri dan sisi kanan. Setelah menaruh nilai 3,94 di sumbu y tariklah garis horisontal ke kanan sehingga membelah kuadran menjadi sisi atas dan sisi bawah. Kini kuadran 4 telah terbentuk dan langsung namai menjadi A, B, C, dan D.

Plot-plot data dibuat menurut nilai yang tertera pada mean persepsi (p) dan mean harapan (e) masing-masing item. Mean (p) ditaruh di sumbu x, mean (e) ditaruh di sumbu y. Misalnya item #1 sumbu x nya 3,20 sumbu y nya 3,94. Dan seterusnya hingga ke-20 item ter-plot untuk masuk ke dalam kuadran. Kini peneliti

tinggal menganalisis masing-masing item, apakah masuk kuadran A, B, C, atau D. Justru kinilah saat peneliti berargumentasi sesuai fakta kuadran.

#### e. Plotting Data untuk Masing-masing Indikator

Hal ini serupa seperti sebelumnya. C-line untuk sumbu x dan y adalah sama. Hanya saja plotting datanya yang berbeda. Perhitungannya jika peneliti menggunakan 5 indikator (reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible) maka mean persepsi dan mean harapan dibuat berdasarkan skor masing-masing indikator. Misalnya untuk indikator Reliability, peneliti mengukurnya lewat item#1, item#2, item#3, dan item#4. Peneliti cukup mencari rata-rata berdasarkan keempat item untuk mean persepsi (p) dan mean harapan (e). Hasilnya sebagai berikut:

| INDIKATOR-INDIKATOR | mean<br>p | mean<br>e | gap e-p  | tki%     |
|---------------------|-----------|-----------|----------|----------|
| KEANDALAN           | 3.21      | 3.91      | - 0.70   | 0.82     |
| KERESPONSIFAN       | 3.17      | 3.97      | - 0.81   | 0.80     |
| KEYAKINAN           | 3.25      | 3.93      | - 0.68   | 0.83     |
| EMPATI              | 3.17      | 3.99      | - 0.82   | 0.79     |
| BERWUJUD            | 3.12      | 3.89      | - 0.78   | 0.80     |
| sum                 | 63.65     | 78.76     | - 15.112 | 1616.62% |
| c. line             | 3.18      | 3.94      | -0.756   | 80.83%   |

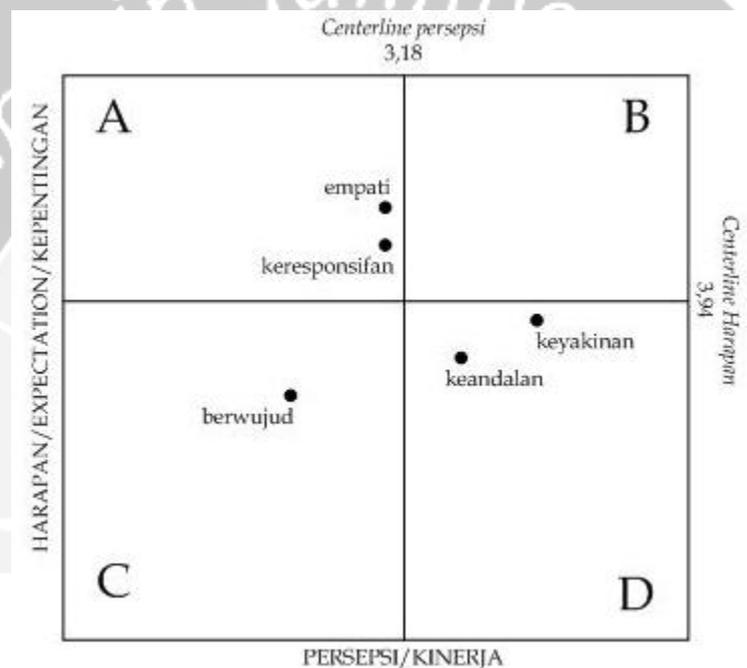
**Gambar 3.5 Plotting Data Hasil Kuisisioner**

(Sumber: Basri, Seta., 2011)

Dapat diperhatikan, c-line untuk sumbu x dan sumbu y sama dengan bagi 20 item di atas. Hal yang berbeda adalah mean p dan mean e nya. Mean p untuk indikator Keandalan misalnya, diperoleh dari perhitungan (mean p item#1 + mean

$p \text{ item\#2} + \text{mean } p \text{ item\#3} + \text{mean } p \text{ item\#4})/4 = 3,21$ . Demikian untuk mean e dan indikator-indikator selanjutnya.

Untuk plotting data selanjutnya sama dengan cara di atas. Hanya saja, tentu plotting yang dihasilkan cuma 5 plot karena menggunakan 5 indikator. Dengan 5 indikator hasil plotting misalnya sebagai berikut:



**Gambar 3.6 Hasil Diagram Kartesius Per Indikator**

(Sumber: Basri, Seta., 2011)

### 3.6 Jumlah Sampel

Dalam penelitian ini penentuan jumlah sampel ditentukan dengan Metode Slovin. Berikut penjabaran dari Metode Slovin untuk penentuan jumlah sampel dalam penelitian.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3-13)$$

**Keterangan:**

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

