

BAB III

METODE PENELITIAN

1.1 Lokasi dan Objek Penelitian

Penelitian dilakukan pada klinik Dilla di Jalan Kartama No. 51 Kec.Marpoyan Damai Kota Pekanbaru Prov. Riau.

1.2 Operasional Variabel Penelitian.

Variabel penelitian adalah suatu atribut, sifat atau aspek dari orang maupun objek yang mempunyai variasi tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Untuk mendefinisikan suatu variabel yang terkait dengan objek penelitian maka dibuat beberapa pengertian batasan operasional. Variabel-variabel dari masing-masing faktor tersebut adalah sebagai berikut :

- Definisi Operasional Variabel

Menurut Kotler & Armstrong (2008:64), analisis SWOT adalah penilaian menyeluruh terhadap kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) suatu perusahaan. Perusahaan harus menganalisis pasarnya dan lingkungan pemasarannya agar menemukan peluang yang menarik dan mengidentifikasi ancaman dari lingkungannya. Perusahaan harus menganalisis kekuatan dan kelemahan perusahaan serta

tindakan pemasaran saat ini dan yang mungkin dilakukan untuk menentukan peluang mana yang paling baik untuk dikejar. Tujuannya adalah untuk mencocokkan kekuatan perusahaan dengan peluang menarik yang ada pada lingkungan, sekaligus menghilangkan atau mengatasi kelemahan dan meminimalisasi ancaman. Strategi pemasaran yang dapat diterapkan oleh pemasaran jasa salah satunya yaitu analisis SWOT, yaitu dapat mengembangkan kekuatan yang ada dan meningkatkan serta mempertahankan peluang yang ada. Strategi ini dapat dilakukan melalui pendekatan-pendekatan kepada masyarakat sekitarnya sebagai *potential customer*. Adapun penjelasan mengenai 4 (empat) komponen analisis SWOT dimana dibagi menjadi 2 yaitu *Internal Factor Environment (IFE)* dan *External Factor Environment (EFE)* yaitu :

A. *Internal Factor Environment (IFE)*

Faktor internal mencakup kekuatan (Strength) dan kelemahan (Weaknesses) didalam lingkungan klinik. Analisis lingkungan internal klinik merupakan analisis yang berguna dalam mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan klinik atas dasar sumber daya dan kapabilitas yang dimilikinya. Tujuan analisis lingkungan adalah untuk dapat mengerti dan memahami lingkungan organisasi sehingga manajemen akan dapat melakukan reaksi secara tepat terhadap setiap perubahan serta merespon berbagai isu kritis mengenai lingkungan yang mempunyai pengaruh yang cukup kuat terhadap klinik.

B. External Faktor Environment (EFE)

Adapun 2 faktor yang terdapat dalam EFE yaitu Peluang (Opportunity) dan ancaman (Threats). Lingkungan eksternal merupakan faktor penting yang perlu dikaji dalam penentuan pengambilan suatu keputusan pengenalan dan pemahaman tentang berbagai kondisi serta dampaknya menjadi hal mutlak yang harus ditelaah lebih lanjut karena peluang dan ancaman merupakan faktor eksternal yang sangat penting bagi perkembangan klinik.

Metode analisis SWOT bisa dianggap sebagai metode analisis yang paling dasar, yang bermanfaat untuk melihat suatu topik ataupun suatu permasalahan dari 4 sisi yang berbeda. Analisis SWOT merupakan instrumen yang bermanfaat dalam melakukan analisis strategi. Analisis ini berperan sebagai alat untuk meminimalisasi kelemahan yang terdapat dalam suatu perusahaan atau organisasi serta menekan dampak ancaman yang timbul dan harus dihadapi.

Tabel. 3.1

Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Variabel
Strategi adalah respon secara terus menerus dan adaptif terhadap peluang dan ancaman eksternal serta kekuatan dan kelemahan internal yang dapat mempengaruhi organisasi. Menurut Argyris dalam Rangkuty (2001)	<i>-Strenght</i> (Kekuatan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima pasien yang memiliki asuransi kesehatan. 2. Jasa yang diberikan sesuai dengan harga. 3. Memberikan penawaran paket persalinan dengan harga terjangkau. 4. Pelayanan yang ramah dan menanggapi keluhan dengan bijaksana. 5. Penampilan tenaga kesehatan dan karyawan sopan. 	Ordinal
	<i>Weaknesses</i> (kelemahan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas klinik kurang lengkap 2. Penanganan pasien yang lambat 3. Kurangnya Melakukan kegiatan penyuluhan dan seminar secara berkala. 	Ordinal

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Variabel
	<p><i>Opportunity</i> (peluang)</p>	<p>4. lahan parkir yang kurang luas. 5. kurangnya jumlah tenaga medis.</p> <p>1. Kebijakan pemerintah tentang BPJS 2. .Penghasilan masyarakat terhadap pilihan atas jasa layanan kesehatan. 3. Jumlah penduduk yang cukup padat. 4. kurangnya pelayanan kesehatan didaerah tersebut. 5. Adanya kawasan industry disekitar lokasi klinik.</p>	Ordinal
	<p><i>Threats</i> (Ancaman)</p>	<p>1. Lokasi Klinik yang berdekatan dengan rumah sakit. 2. Kesadaran masyarakat yang kurang baik atas jasa pelayanan kesehatan. 3. Semakin banyaknya persaingan antar klinik.</p>	Ordinal

1.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan data yang menjadi pusat perhatian seseorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. populasi berkaitan dengan data-data, jika seseorang manusia memberikan suatu data, maka ukuran atau banyaknya populasi akan sama banyaknya manusia (Margono 2004). Menurut (Ridwan (2007 :57) sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai cirri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi dan adalah seluruh yang bekerja di klinik Dilla, yaitu ada 7 orang karyawan dan 2 orang dokter. Dalam sehari pengunjung di klinik Dilla mencapai 65 orang, maka dari itu sebagai sampel diambil sebanyak 65 orang pasien rawat jalan yang digunakan dalam penelitian ini. Jadi jumlah seluruh sampel yaitu 74 orang.. Adapun hasil perhitungan untuk penetapan sampel yaitu :

$$\begin{aligned} \text{Sampel} &= \frac{\text{Jumlah pasien tahun 2017}}{360 \text{ hari}} \\ &= \frac{23.507 \text{ pasien}}{360 \text{ hari}} \\ &= 65,29 \text{ pasien (65 Pasien)} \end{aligned}$$

Jadi, keseluruhan sampel yaitu 65 pasien + 7 orang karyawan+ 2 orang dokter = 74 sampel.

1.4 Jenis dan sumber data

Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Data penting yang diperlukan dalam penelitian ini bersumber pada responden dimana data tersebut diperoleh melalui penyebaran kuisisioner pasien klinik. Berdasarkan sumbernya data dapat dikelompokkan menjadi data primer dan data sekunder.

1.4.1 Data primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya (tidak melalui perantara), yakni data yang diperoleh dari responden melalui kuisisioner yang diisi oleh responden secara langsung. Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan peneliti (Indriantoro & supomo, 2002). Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan cara menyebar kuisisioner langsung kepada pasien klinik.

1.4.2 Data sekunder

Yang dimaksud data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung, melalui media perantara (diperoleh dan dicatat (oleh pihak lain) meliputi data dari klinik yaitu sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, lokasi perusahaan dan referensi lain yaitu jurnal (Indriantoro & Supomo, 2002). Data sekunder dalam penelitian ini bersejarah singkat dan

perkembangannya, lokasi klinik dan info jumlah pasien dan kunjungan pasien rawat jalan pada tahun 2017.

1.5 Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1.5.1 Wawancara

Wawancara yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan cara komunikasi langsung antara peneliti dengan pihak yang ada hubungannya dengan pihak penelitian ini. Peneliti mengadakan Tanya jawab (wawancara) pada pihak pasien atau masyarakat yang berkunjung ke klinik Dilla.

1.5.2 Observasi

Observasi adalah teknik pengambilan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung pada sasaran penelitian.

1.5.3 Kuesioner

Kuesioner yaitu suatu metode pengumpulan data dengan cara membuat daftar pertanyaan atau angket yang disiapkan terlebih dahulu kemudian diajukan kepada responden terpilih guna mendapatkan keterangan atau informasi dari responden yang bersangkutan. Kuesioner diberikan kepada pihak responden yaitu pasien yang

berkunjung dan yang menerima pelayanan dari klinik Dilla. Jumlah kuisioner yang akan dibagikan adalah 74 Orang.

- Identitas Responden

Pada bagian ini berisi pertanyaan yang berhubungan dengan data diri responden. Skala yang digunakan untuk mengukur data adalah skala nominal (*scale nominal*). Skala ini digunakan untuk pertanyaan yang menghasilkan tingkatan atau tanda. *Measurement* yang digunakan adalah pilihan ganda (*Multiple choise*) yaitu 1,2,3,4,5 untuk mewakili tingkatan atau tanda dari jawaban yang diperoleh.

- Pertanyaan Variabel

Pertanyaan variabel berisi pertanyaan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti oleh peneliti. Skala yang digunakan adalah skala interval(*interval scale*). Teknik yang digunakan adalah *agree-disagree* scale yang merupakan pengembangan dari *bipolar adjective* dengan mengembangkan pertanyaan yang menghasilkan setuju-tidak setuju dalam berbagai rentan nilai. Skala yang digunakan untuk mengukur adalah skala dengan interval 1-5 sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

1.5.4 Studi Kepustakaan

yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku dan literatur – literatur bacaan lain yang dimaksudkan untuk memperoleh landasan teori.

1.5.5 Teknik skala

dalam penelitian ini teknik skala yang digunakan adalah skala Likert yang digunakan untuk menyatakan sikap seperti pernyataan baik buruk, positif negative, setuju dan tidak setuju. Variabel yang diukur menjadi sub variabel, kemudian dijabarkan menjadi komponen-komponen yang terukur. Ini kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk penyusunan item instrument yang dapat berupa pertanyaan yang kemudian dijawab oleh responden. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Tabel.3.2

Tabel Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono (2010)

1.6 Teknik Analisis Data

Kegiatan menganalisis data dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap dasar (Santoso dan Tjiptono, 2011), Analisis dalam penelitian ini yaitu :

1.6.1 Analisis kualitatif

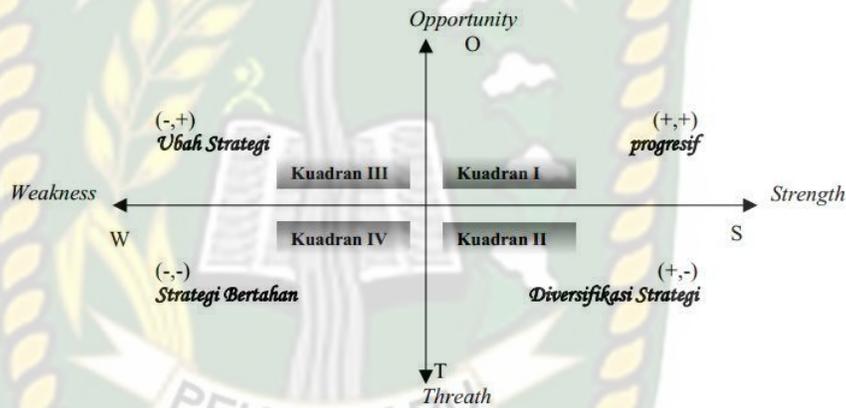
Analisis kualitatif yaitu metode yang menggunakan studi kasus, yang mampu mengeksplorasi masalah terperinci, data mendalam dan menyertakan berbagai sumber informasi yang didapat dari hasil wawancara dan didapatkan kondisi lingkungan internal dan eksternal.

FAKTOR EKSTERNAL / FAKTOR INTERNAL	OPPORTUNITIES	THREATS
STRENGTHS	COMPARATIVE ADVANTAGE Bagaimana memanfaatkan kekuatan yang ada untuk meningkatkan kompetitifnya	MOBILIZATION Memobilisasi sumber daya yang ada untuk memperlunak ancaman, jika mengubahnya menjadi peluang
WEAKNESSES	DIVESTMENT/ INVESTMENT Menanam investasi untuk memperbaiki posisi kompetitifnya	DAMAGE CONTROL Mengendalikan kerugian yang mungkin diderita dengan memenuhi sumber daya.

Gambar 3.1 Matriks SWOT (Kearns,1992)

1.6.2 Analisis Kuantitatif

Proses analisis kuantitatif digunakan untuk melakukan pengukuran dan untuk mengetahui variabel strategi yang paling kuat dalam penetapan strategi yang tepat pada klinik Dilla di Kartama dengan menggunakan perhitungan analisis SWOT dengan pendekatan matriks IFE (*Internal Factor Environment*), matriks EFE (*external Factor Environment*), dan matriks IE (*Intrnal External*).



Gambar 3.2 Matriks IE dalam SWOT

1.6.3 Analisis Deskriptif

Dalam melakukan penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah analisis deskriptif yang menjelaskan secara lengkap masalah-masalah yang akan diteliti yaitu mengenai pengembangan usaha klinik di Kartama sebagaimana adanya, tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi, yang diukur oleh alat analisis rata-rata hitung (mean). Sugiyono,2005 :67).