

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut Indriantoro dan Supono (1999), pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang menekankan kepada pengujian teori-teori melalui pengukuran variabel penelitian dengan angka dan melakukan analisis data dengan prosedur statistik dengan menggunakan data-data terukur yang ada untuk menghasilkan kesimpulan yang dapat digeneralisasikan. Jadi, pendekatan kuantitatif lebih berfokus kepada pembuktian hipotesis yang telah ditentukan dan menyimpulkan hasil akhir.

Berdasarkan sifatnya, penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kausalitas yaitu penelitian yang didesain untuk mencari hubungan sebab-akibat antara variabel. Hal tersebut karena penelitian ini mencari hubungan antara variabel eksogen dengan variabel endogen yang dipengaruhi variabel mediasi dan moderasi. Didalam penelitian kuantitatif terdapat beberapa hipotesis penelitian yang mana hipotesis-hipotesis tersebut akan diuji dengan menggunakan metode statistik untuk pengukurannya.

3.2 Identifikasi Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tersendiri yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik sebuah kesimpulan (Sugiyono, 2012). Berdasarkan rumusan masalah dan

model analisis pada penelitian ini, terdapat beberapa jenis variabel yang digunakan, antara lain:

1. Variabel independen atau eksogen

Yang dimaksud dengan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel dependen atau endogen. Didalam penelitian ini, yang menjadi variabel independen atau endogen adalah orientasi terhadap pelanggan, perilaku oportunistik pelanggan, komitmen terhadap sumber daya, dan perjanjian kontraktual.

2. Variabel dependen atau endogen

Yang dimaksud dengan variabel dependen atau endogen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Didalam penelitian ini, yang menjadi variabel dependen atau endogen adalah penghematan biaya.

3. Variabel mediasi atau intervening

Yang dimaksud dengan variabel mediasi adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen dimana variabel independen tidak langsung mempengaruhi variabel dependen. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel mediasi adalah kapabilitas *reverse logistics*.

3.3 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional mengandung penjelasan mengenai variabel-variabel yang digunakan didalam penelitian ini, serta bagaimana mengukur atau

menganalisisnya. Berikut ini adalah definisi operasional dari tiap-tiap variabel yang digunakan dalam penelitian:

1. Orientasi Terhadap Pelanggan

Orientasi terhadap pelanggan merupakan sikap atau perilaku peritel untuk memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Berikut ini merupakan indikator yang berhubungan dengan orientasi terhadap pelanggan yang dikembangkan dari Desphande, dkk. (1993) dalam penelitian Eric, dkk. (2010)

- a. Pengembangan pada produk dan/atau jasa perusahaan Saudara didasarkan pada informasi yang berfokus pada pelanggan.
- b. Saudara mampu memahami dengan baik bagaimana pelanggan menilai produk dan/atau jasa yang Saudara sediakan.
- c. Saudara lebih fokus dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan dibandingkan dengan pesaing.
- d. Saudara bersaing dengan mengutamakan kemampuan menyediakan produk yang dibutuhkan pelanggan dan melakukan diferensiasi layanan terhadap pelanggan.
- e. Saudara meyakini bahwa bisnis yang Saudara jalankan bertujuan untuk melayani pelanggan.

2. Perilaku Oportunis Pelanggan

Perilaku oportunis pelanggan merupakan sebuah tindakan pelanggan (individu atau perusahaan) yang memanfaatkan suatu hubungan, misalnya hubungan antara pembeli dan penjual untuk

keuntungan pribadi dengan mengorbankan kepentingan yang lainnya (Williamson, 1975). Berikut ini adalah indikator yang berhubungan dengan perilaku oportunistik pelanggan yang dikembangkan dari Joshi dan Arnold (1997) dalam penelitian Eric., dkk (2010)

- a. Terkadang, pelanggan saudara akan menggunakan cara apapun yang diperlukan untuk kepentingan mereka sendiri dengan mengorbankan profitabilitas perusahaan.
- b. Terkadang dalam proses negosiasi, pelanggan membesar-besarkan kerugian yang mereka alami dengan tujuan untuk mendapatkan kompensasi dari perusahaan.
- c. Terkadang, pelanggan saudara melakukan penyesuaian didalam cerita mereka untuk mengatasi perubahan dalam kebijakan layanan pelanggan perusahaan
- d. Terkadang, pelanggan sedikit mengubah fakta yang ada guna mendapatkan apa yang mereka inginkan.
- e. Terkadang, pelanggan berjanji untuk melakukan sesuatu hal tanpa benar-benar melakukannya nantinya.

3. Komitmen Terhadap Sumber Daya

Komitmen terhadap sumber daya merupakan komitmen perusahaan terhadap sumber daya yang dialokasikan untuk mencapai kapabilitas *reverse logistics* yang maksimal. Sumber daya tersebut terdiri dari sumber daya keuangan, teknologi, dan manajerial. Berikut ini adalah indikator

yang berhubungan dengan komitmen terhadap sumber daya dalam penelitian Eric., dkk (2010)

- a. Alokasi sumber daya keuangan untuk mengembangkan sistem *reverse logistics* atau penanganan barang kembali dalam perusahaan Saudara.
- b. Alokasi sumber daya teknologi untuk mengembangkan sistem *reverse logistics* atau penanganan barang kembali dalam perusahaan Saudara.
- c. Alokasi sumber daya manajerial untuk mengembangkan sistem *reverse logistics* atau penanganan barang kembali dalam perusahaan Saudara.

4. Perjanjian kontraktual

Merupakan bagian dari sosialisasi dengan anggota saluran (*channel*) lain yang melibatkan hubungan dalam penyusunan promosi untuk mencapai tujuan perusahaan (Wathne dan Heide, 2000). Berikut ini adalah indikator yang berhubungan dengan perjanjian kontraktual dalam penelitian Eric., dkk (2010)

- a. Ketika mendiskusikan masalah atau isu yang sensitif dengan pemasok, terkadang mereka meminta Saudara untuk merujuk kepada kontrak atau perjanjian bisnis tertulis yang ada.
- b. Ketika melakukan kontrak bisnis dengan pemasok, mereka mengacu pada hukum yang berlaku.
- c. Ketika saudara membutuhkan kelonggaran dari pemasok, mereka tidak jarang untuk merujuk kembali kepada kontrak/perjanjian bisnis tertulis yang telah disepakati sebelumnya.

- d. Ketika masalah atau isu muncul, pemasok lebih suka mengikuti perjanjian tertulis formal.

5. Kapabilitas *reverse logistics*

Kapabilitas *reverse logistics* merupakan kapabilitas internal perusahaan dalam mengelola aktivitas *reverse logistics* secara lebih efektif dan efisien. Berikut ini adalah indikator yang berhubungan dengan kapabilitas *reverse logistics* dalam penelitian Eric, dkk (2010)

- a. Sistem informasi perusahaan memiliki informasi yang akurat.
- b. Sistem informasi perusahaan menyediakan informasi yang cukup.
- c. Sistem informasi perusahaan memiliki kemudahan untuk mengunduh informasi sehari-hari.
- d. Sistem informasi perusahaan dirancang dengan baik tanpa pengecualian dibagian-bagian tertentu.
- e. Sistem informasi perusahaan dirancang sebaik mungkin untuk memudahkan penggunaan.
- f. Sistem informasi perusahaan mampu mendapatkan informasi secara langsung.
- g. Sistem informasi perusahaan mampu memperoleh informasi yang tepat waktu.
- h. Sistem informasi perusahaan memiliki kesesuaian secara internal.
- i. Sistem informasi perusahaan memiliki kesesuaian secara eksternal.

6. Penghematan biaya

Penghematan biaya merupakan tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Berikut ini adalah indikator yang berhubungan dengan penghematan biaya dalam penelitian Eric, dkk (2010).

- a. Saudara menyadari penghematan biaya yang disebabkan oleh aktivitas *reverse logistics* yang telah dilakukan.
- b. Saudara dapat menghemat biaya lingkungan akibat metode penanganan *reverse logistics* yang telah dilakukan.
- c. Strategi yang saudara lakukan dalam penanganan barang kembali mampu meningkatkan keunggulan bersaing terhadap pesaing.
- d. Program *reverse logistics* saudara mampu menghemat uang perusahaan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data yang digunakan, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Merupakan informasi atau data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari tempat atau objek penelitian, seperti melalui wawancara langsung kepada narasumber, melakukan pengamatan secara langsung, serta penyebaran kuesioner kepada para responden.

2. Data sekunder

Merupakan informasi atau data yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung atau dapat dikatakan melalui pihak ketiga dan berbagai

media perantara. Data sekunder yang dimaksud meliputi literatur-literatur dari penelitian sebelumnya, jurnal, buku, media massa, maupun dari media internet.

3.5 Prosedur Pengumpulan Data

Didalam penelitian ini, pengumpulan data yang dibutuhkan oleh peneliti dilakukan dengan menggunakan beberapa cara. Adapun teknik pengumpulan data yang dapat dilakukan, antara lain:

1. Studi Kepustakaan

Merupakan cara untuk memperoleh data sekunder secara langsung yang diperoleh mengumpulkan, membaca dan mempelajari *text book*, jurnal, laporan revelan mengenai objek yang diteliti, dan buku-buku referensi lainnya.

2. Studi Lapangan

Untuk dapat menghasilkan data primer, penelitian ini dilakukan secara langsung kepada objek yang dituju, yaitu para responden yang berhubungan langsung dengan sistem *reverse logistics* pada minimarket mereka dengan cara memberikan kuesioner, yaitu rangkaian pertanyaan yang disusun untuk menjanging data informasi mengenai suatu hal yang sedang diteliti.

Dalam penelitian ini, kuesioner yang disebarkan kepada responden akan diukur menggunakan skala pengukuran *likert*, yaitu skala pengukuran yang menyatakan setuju atau ketidak setujuan terhadap subjek, objek, atau kejadian tertentu. Setiap pertanyaan disusun sedemikian rupa agar bisa dijawab dalam 5

tingkat jawaban atas pernyataan yang diajukan. Urutan skala ini menggunakan 5 angka penilaian sebagai berikut.

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

3.6 Populasi dan sampel

3.6.1 Populasi

Menurut Margono (2004), populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian kita dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Sugiyono (2012) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi berhubungan dengan data, bukan manusianya. Kalau setiap manusia memberikan suatu data maka, maka banyaknya atau ukuran populasi akan sama dengan banyaknya manusia. Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2002: 108). Margono (2004) pun menyatakan bahwa persoalan populasi penelitian harus dibedakan ke dalam sifat berikut ini:

1. Populasi yang bersifat homogen, yakni populasi yang unsur-unsurnya memiliki sifat yang sama, sehingga tidak perlu dipersoalkan jumlahnya secara kuantitatif.

2. Populasi yang bersifat heterogen, yakni populasi yang unsur-unsurnya memiliki sifat atau keadaan yang bervariasi, sehingga perlu ditetapkan batas-batasnya, baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif.

Didalam penelitian ini, yang menjadi populasi penelitian adalah perusahaan ritel yang berfokus pada minimarket yang ada di wilayah kota Surabaya. Namun, jumlah populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini belum dapat ditentukan secara pasti dikarenakan belum tersedianya data yang mencukupi mengenai jumlah ritel minimarket yang ada di wilayah kota Surabaya yang telah menerapkan program *reverse logistics*.

3.6.2 Sampel

Sugiyono (2012) menyatakan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Pendapat yang serupa juga dikemukakan oleh Arikunto (2002). Ia menyatakan bahwa sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang akan diteliti. Margono (2004) menyatakan bahwa sampel adalah sebagai bagian dari populasi, sebagai contoh yang diambil dengan menggunakan cara-cara tertentu. Apabila ukuran populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Oleh karena itu, didalam penelitian harus menggunakan sampel yang diambil dari populasi yang mampu mewakili populasi tersebut.

Dalam penelitian ini, sampel yang diambil dilakukan secara tidak acak (*non-random sampling*). Teknik yang digunakan untuk mengambil sampel penelitian adalah teknik *purposive sampling*, yaitu dimana peneliti hanya memilih responden yang memiliki karakteristik tertentu yang sesuai dengan kriteria. Pengambilan sampel terbatas pada subjek tertentu yang dapat memberikan informasi yang diinginkan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan (Sekaran, 2006). Dalam penelitian ini, perlu ditentukan kriteria-kriteria dalam menentukan sampel agar data yang diperoleh tidak bias atau dengan kata lain data yang diperoleh valid. Adapun kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Perusahaan yang dipilih adalah perusahaan ritel yang bergerak dalam sektor minimarket yang telah menerapkan sistem *reverse logistics*.
2. Yang menjadi responden penelitian adalah orang atau pihak dari perusahaan ritel minimarket yang memiliki peran langsung dalam menjalankan sistem *reverse logistics* minimarket.

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditetapkan berjumlah 35 responden yang tersebar di wilayah kota Surabaya. Untuk membantu dalam menyaring responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini, didalam kuesioner terdapat pertanyaan yang bertujuan untuk mendapatkan responden yang diinginkan, yaitu pihak yang memiliki peran langsung dalam penerapan *reverse logistics* untuk mendapatkan data yang baik.

3.7 Teknik Analisis

Teknik analisis yang digunakan untuk menguji data dari hasil pengumpulan data kuesioner dalam penelitian ini *Partial Least Square* (PLS). *Partial Least Square* (PLS) adalah salah satu metode statistika *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data.

Menurut Ghozali (2006) *Partial Least Square* (PLS) merupakan pendekatan alternatif dari pendekatan SEM *Covariance Based* menjadi SEM *Variance Based*. Pada umumnya, SEM *Covariance Based* digunakan untuk menguji hubungan kausalitas atau teori. Sedangkan SEM *Variance Based* digunakan untuk menguji model yang hubungannya bersifat lebih prediktif karena teori pendukung yang masih sedikit. Teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan teknik *Partial Least Square* (PLS) yang dilakukan dengan dua tahapan, antara lain:

1. Tahap pertama adalah melakukan pengujian model pengukuran (*measurement model*). Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji validitas dan reliabilitas dari masing-masing indikator apakah merupakan bagian dari konstruk atau variabel penelitian. Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas indikator dari nilai *loading factor*. Indikator dikatakan valid dan reliabel jika memiliki nilai *loading factor* lebih besar atau sama dengan 0,5.
2. Tahap kedua adalah melakukan pengujian model struktural (*structural model*). Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antar

variabel atau korelasi antara konstruk-konstruk yang diukur dengan menggunakan uji t pada PLS itu sendiri.

3.7.1 Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Model pengukuran atau *measurement model* digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas. Model pengukuran mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Perancangan model pengukuran menentukan sifat indikator dari masing-masing variabel laten, apakah reflektif atau formatif berdasarkan definisi operasional variabel.

Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam metode pengumpulan data, oleh karena itu diperlukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap data yang sudah diperoleh. Untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas data yang digunakan, peneliti menggunakan program SmartPLS 2.0 dalam pengujiannya. Model pengukuran dievaluasi melalui validitas konvergen (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*). Validitas konvergen (*convergent validity*) dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score*. Korelasi tersebut kemudian akan menghasilkan nilai *factor loading*. Nilai *loading factor* dapat dikatakan tinggi jika komponen atau indikator berkorelasi lebih dari 0,7 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun, untuk penelitian tahapan awal dari pengembangan, nilai *loading factor* sebesar 0,5 sudah dapat dianggap mencukupi (Ghozali, 2008). Validitas diskriminan (*discriminant validity*) dinilai berdasarkan korelasi antara indikator dengan konstraknya. Indikator dapat dikatakan valid jika berkorelasi paling tinggi dengan konstruk yang diwakilinya.

Reliabilitas digunakan untuk menyatakan sejauh mana hasil atau data yang digunakan dapat dipercaya atau diandalkan serta memberikan hasil pengukuran yang relatif konsisten setelah dilakukan beberapa kali pengukuran. Untuk mengukur tingkat reliabilitas variabel penelitian, maka digunakan koefisien alfa atau *cronbach's alpha* dan *composite reliability*. Item pengukuran dapat dikatakan variabel jika memiliki nilai *cronbach's alpha* lebih besar dari 0,5 dan atau nilai *composite reliability* lebih dari 0,7 (Malhotra, 1996).

3.7.2 Model Struktural (*structural model*)

Model struktural atau *structural model* merupakan spesifikasi hubungan antar variabel laten, atau disebut juga dengan *inner relation* dan menggambarkan hubungan variabel laten berdasarkan teori substansif penelitian. Pengujian model struktural dapat dilakukan untuk melihat hubungan antara konstruk, nilai signifikansi, dan *R-square* dari model penelitian. Model penelitian dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk endogen, dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural (Ghozali, 2008).

Perubahan nilai *R-square* digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai t statistik dengan nilai t tabel. Jika nilai t statistik lebih besar daripada nilai t tabel, maka ada pengaruh signifikan antara suatu variabel terhadap variabel lainnya. Dan sebaliknya, jika nilai t statistik lebih kecil daripada nilai t tabel, maka tidak ada pengaruh yang signifikan.

3.8 Alasan Penggunaan PLS

Wold (1985) menyatakan bahwa PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Data yang digunakan tidak harus terdistribusi normal multivariat (indikator dengan skala teori, ordinal, interval, sampai rasio digunakan pada model yang sama), dan jumlah sampel yang digunakan tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antara variabel laten. Karena lebih menitikberatkan pada data dan dengan prosedur estimasi yang terbatas, maka *misspessification* model tidak menjadi bergitu masalah terhadap estimasi paramater. PLS dapat menganalisis sekaligus konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan indikator formatif, dan hal ini tidak mungkin dijalankan dalam SEM *based covarian* karena akan menjadi *unidentified model* (Ghozali, 2008).

Adapun alasan mengapa dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS) dalam menganalisis dan pengujian data, antara lain:

1. PLS dapat digunakan untuk penelitian yang memiliki sedikit atau yang belum ada landasan teorinya dan untuk pengujian preposisi (Ghozali, 2008).
2. PLS merupakan metode analisis yang kuat dan akurat karena dapat diterapkan pada semua skala data, tidak didasarkan pada banyak asumsi yang dipersyaratkan, data tidak harus terdistribusi normal dan ukuran sampel tidak harus besar (Wold, 1985).

3. Algoritma PLS tidak terbatas hanya untuk hubungan antara indikator dengan konstruk latennya yang bersifat reflektif saja, namun algoritma PLS juga dapat dipakai untuk hubungan yang bersifat formatif (Diamantopolous dan Winkhofer, 2001).
4. Ukuran sampel yang digunakan relatif sedikit (Hainlein dan Kaplan, 2004).
5. PLS dapat digunakan ketika distribusi data yang digunakan sangat miring (Bagozzi, 1994).

