

# METODOLOGI PENELITIAN

(Petunjuk Praktis untuk penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi)

Buku ini bertujuan untuk membantu pembuatan LAPORAN PENELITIAN ILMIAH.

- | Bagaimana Menyusun Latar Belakang Masalah ? | Bagaimana Kita Menyusun Kerangka Pemikiran Dan Hipotesis |
- | Bagaimana Kita Mengukur Variabel | Penyajian Data | Apa Itu Sem (structural Equation Modeling) ? |

**Dr. Ir. H. R. Zulkifli Noor, SH., MH., MM**

# **METODOLOGI PENELITIAN**

(Petunjuk Praktis untuk Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi)

## **UU No 19      Tahun 2002      Tentang Hak Cipta**

Fungsi dan Sifat hak Cipta Pasal 2

1. Hak Cipta merupakan hak eksklusif bagi pencipta atau pemegang Hak Cipta untuk mengumumkan atau memperbanyak ciptaannya, yang timbul secara otomatis setelah suatu ciptaan dilahirkan tanpa mengurangi pembatasan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Hak Terkait Pasal 49

1. Pelaku memiliki hak eksklusif untuk memberikan izin atau melarang pihak lain yang tanpa persetujuannya membuat, memperbanyak, atau menyiarluarkan rekaman suara dan/atau gambar pertunjukannya.

Sanksi Pelanggaran Pasal 72

1. Barangsiapa dengan sengaja dan tanpa hak melakukan perbuatan sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 ayat (1) atau pasal 49 ayat (2) dipidana dengan pidana penjara masing-masing paling singkat 1 (satu) bulan dan/atau denda paling sedikit Rp 1.000.000,00 (satu juta rupiah), atau pidana penjara paling lama 7 (tujuh) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).
2. Barangsiapa dengan sengaja menyiarluarkan, memamerkan, mengedarkan, atau menjual kepada umum suatu ciptaan atau barang hasil pelanggaran Hak Cipta sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan/atau denda paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)

!!!

glorify and develop the intellectual of human's life

**deepublish**

Dr. Ir. H. R. Zulkifli Noor, SH, MH, MM

Oleh:

(Petunjuk Praktis untuk Penyusunan Skripsi, Tesis, dan Disertasi)

# METODOLOGI PENELITIAN



Jl.Rajawali, Gg Elang 3, No 3, Drono, Sardonoharjo, Ngaglik, Sleman  
Jl.Kaliurang Km.9,3 – Yogyakarta 55582  
Telp/Faks: (0274) 4533427  
Hotline: 0838-2316-8088  
Website: [www.deepublish.co.id](http://www.deepublish.co.id)  
E-mail: [deepublish@ymail.com](mailto:deepublish@ymail.com)

*Perpustakaan Nasional RI : Katalog Dalam terbitan (KDT)*

**Metodologi Penelitian:**

Dr. Ir. H. R. Zulkifli Noor, SH., MH., MM

Yogyakarta: deepublish, Februari 2011  
x + 218 hal; 18,2 x 25,7cm

ISBN **978-602-8981-48-4**

Kategori buku: Pendidikan

Copyright © 2011 by deepublish  
(Grup Penerbitan CV.BUDI UTAMA)  
Anggota IKAPI DIY  
All rights reserved

Penulis: **Dr. Ir. H. R. Zulkifli Noor, SH., MH., MM**

Desain Cover: Rachmat Kozara

Layout: Gustraprasaja Galih Jatisantosa

Isi diluar tanggung jawab percetakan

Hak cipta dilindungi undang-undang  
Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau  
memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini  
tanpa izin tertulis dari Penerbit.

Kenyataan yang ada saat ini di Indonesia aktivitas penelitian masih sangat minim dibandingkan dengan Malaysia misalnya yang menghasilkan penelitian bertaraf internasional sampai 10.000 penelitian setiap tahunnya. Para mahasiswa S1, S2, dan S3 kita di Indonesia masih banyak yang mengalami kesulitan dalam menulis skripsi, tesis, dan disertasi. Kesulitan yang terjadi terutama di dalam menemukan masalah penelitian, memilih topik penelitian, merumuskan masalah, menentukan tujuan penelitian, membangun model penelitian, menentukan berbagai metode (teknik sampling), metode analisis dan pengujian hipotesis termasuk pembuatan perkiraan / ramaikan interval serta penarikan kesimpulan yang dilakukan bersamaan dengan saran.

Apabila di suatu Negara tidak dilakukan penelitian, maka Negara tersebut tidak akhirnya akan menemukan atau mengembangkan satu teori yang tersebut tidak akan menemukan atau mengembangkan satu teori yang akhirnya akan ketimpangan dalam Negara-negara lain yang melakukannya. Karenanya metode yang digunakan oleh Negara tersebut dalam penelitian, berdasarkan pada yang dikenal dengan ketimpangan dalam Negara lain yang melakukannya. Yang ditentukan oleh Negara tersebut tidak optimal.

Memecahkan masalah berarti upaya untuk melakukannya perbaikan dalam upaya pemenuhan kebutuhan atau keinginan yang belum tercapai. Misalnya hasil penjualan menurun. Pelan-ggan berpindah ke perusahaan lain, laba perusahaan menurun. Kinerja pegawai rendah, produktivitas pegawai rendah dan lain sebagainya. Setelah permasalahan tersebut diidentifikasi, maka kita dapat mencari faktor penyebab dan

Kata penelitian atau riset merupakan kembali. Riset merupakan suatu proses "research" yang berarti mencari kembali. Riset merupakan bahasa Inggris "research" yang berarti mencari kembali. Riset merupakan suatu proses yang panjang, bertujuan untuk memecahkan permasalahan. Karena itu riset dilakukan kalau ada masalah yang akan dipecahkan (problem to be solved). Masalah adalah kesenjangan antara harapan dengan kenyataan, atau apa yang kita inginkan diukurangi dengan apa yang kita miliki. Masalah juga berarti keingintahuan tentang sesuatu akan tetapi ternyata belum tahu.

KATA PENGANTAR

Secara ilmiah sebetulnya tidak ada perbedaan cara penelitian untuk pembuatan skripsi (S1), tesis (S2), disertasi (S3), semuanya dituntut agar jelas hubungan antara masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, hipotesis, metode yang dipergunakan, kesimpulan dan saran. Perbedaannya terdapat pada derajat pendalaman penelitian yang dilakukan, untuk skripsi (sempit dan dangkal), tesis (dangkal tapi luas atau dalam tapi sempit ), disertasi (dalam dan luas). Kongkritnya, dilihat dari jumlah variabel yang diteliti untuk skripsi bisa kurang dari 3 variab, dan dengan objek penelitian yang sempit (studi kasus), tesis memiliki 3 variabel dengan objek penelitian yang luas (lingkup industry) atau lebih dari 3 variabel dengan objek penelitian yang sempit (studi kasus), sedangkan untuk disertasi harus melibatkan analisis banyak variabel (*multivariate analysis*) bahkan dengan menerapkan persamaan simultan yang melibatkan variabel laten berupa variabel Endogin dan Eksogin, serta objek penelitian yang luas (lingkup industry). Karya ilmiah sebetulnya merupakan gabungan dari ilmu pengetahuan, pengalaman, observasi, interaksi, dan tentu saja keterampilan yang memungkinkan untuk merajut pemikiran dalam bentuk karya tulisan. Para peneliti diharapkan menghasilkan karya ilmiah.

Buku ini ditulis untuk membantu para mahasiswa menyusun proposal penelitian dan melakukan penelitian untuk penyusunan skripsi, tesis, dan disertasi. Buku ini terdiri dari BAB-BAB tentang pembuatan LAPORAN PENELITIAN ILMIAH. Mengingat tidak ada sempurna dalam penulisan buku, maka saya sebagai penulis buku ini mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca yang sifatnya membangun untuk menyempurnakan isi buku ini.

Bandung, Februari 2011

**Dr. Ir. H.R. Zulkifli Noor, SH., MH., MM.**

KATA PENGGANTAR .....	viii
DATATAR ISI .....	1
BAB I PENDAHULUAN .....	1
Filsafat Ilmu	1
Proses Berpikir: Penalaran Ilmiah (Reasoning)	4
Induksi	4
Metode Ilmiah	6
Karakteristik Ilmu	7
Tujuan Ilmu: Penjelasan Ilmiah dan Teori	7
Karakteristik Metode Ilmiah	9
APA PENELITIAN ILMIAH ITU? .....	13
Arti Penelitian	13
Jenis Penelitian Ilmiah	14
Metode Eksplanasi Ilmu	16
BAB III BAGAIMANA MENYUSUN LATAR BELAKANG MASALAH? .....	19
.....	31
MASALAH, PEMBATASAN MASALAH, DAN RUMUSAN MASALAH? .....	37
BAB IV BAGAIMANA KITA BISA MENYUSUN TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT PENELITIAN .....	41
Jenis-jenis Penelitian	43
Penelitian Survey	43
Penelitian Eksperimen	44
Action Research	44
Case Study	44
Ethnography	44
Grounded Theory	45

## DAFTAR ISI

<b>BAB V</b>	<b>BAGAIMANA KITA MENYUSUN LANDASAN TEORI / KAJIAN PUSTAKA?.....</b>	<b>49</b>
	Struktur Tinjauan Pustaka	54
	Kandungan atau Isi Tinjauan Pustaka	55
	Tinjauan Pustaka dalam Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif	55
	Tinjauan Pustaka dalam Penelitian Kuantitatif	56
	Bentuk-bentuk Tinjauan Pustaka	57
	Bentuk Mana yang Harus Digunakan ?	59
	Teori, Konsep, "Construct", dan Variabel	60
	Variabel Moderating (Moderating Variable)	64
	Variabel Intervening	65
<b>BAB VI</b>	<b>BAGAIMANA KITA MENYUSUN KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS? .....</b>	<b>75</b>
	Format Hipotesis	78
	Bentuk Hipotesis Penelitian	79
	Syarat Hipotesis Yang Baik	80
<b>BAB VII</b>	<b>APA METODE PENELITIAN ITU? .....</b>	<b>93</b>
	Tujuan Studi: Exploratory, Descriptive, Testing Hypothesis	93
	Setting Penelitian (Study Setting )	98
	Unit Analisis: Individual, Dua Pihak/ Dyads, Kelompok, Organisasi, Negara	98
	Time Horizon (Dimensi Waktu): Penelitian "Cross Sectional" vs "Longitudinal"	99
<b>BAB VIII</b>	<b>BAGAIMANA KITA MENGUKUR VARIABEL? .....</b>	<b>103</b>
	Definisi Operasional : Dimensi dan Elemen	105
	Skala Pengukuran	106
<b>BAB IX</b>	<b>BAGAIMANA MENENTUKAN UKURAN SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING?.....</b>	<b>113</b>
<b>BAB X</b>	<b>BEBERAPA ISTILAH (TERMINOLOGY) DAN PERANAN STATISTIK DALAM PENELITIAN .....</b>	<b>121</b>
<b>BAB XI</b>	<b>PENYAJIAN DATA.....</b>	<b>129</b>
	A. Analisis Data	130
	B. Syarat Penentuan Teknik Analisis Yang Tepat Dalam Penelitian	131

BAB XII ANALISIS JALUR (PATH ANALYSIS) APA SIH?	171
BAB XIII ANALISIS SEM (STRUCTURAL EQUATION MODELING)?	191
DATAR PUSTAKA	215

tidak menyatakan bahwa x akan selalu mengakibatkan y, melainkan tetap dengaan urutan kejadian yang sama. Meskipun demikian ilmu faktor kebutuhan. Setiap gejala mempunyai pola tertentu yang bersifat Asumsi ketiga menganggap setiap gejala bukan merupakan sifat sebab.

tersebut tidak akan bisa dilakukan jika objek tersebut selalu berubah mempelajarinya tingkah laku sifat objek dalam kondisi tertentu, kegiatan perubahan dalam jangka waktu tertentu. Kegiatan kelimuan berujian Asumsi kedua menganggap sifat objek tidak mengalami serupa.

kelompok yang angota-annggotanya memiliki crit-crit tertentu yang manusia, flora dan fauna misalnya memiliki pengetahuan tentang sifat kelompok tertentu memiliki karakteristik yang serupa. Istilah sifat kelompok kita menganggap bahwa individu-individu tertentu dalam klasifikasi kita menurut sifatnya adalah sifat klasifikasi. Adanya beberapa objek yang serupa ke dalam sifat klasifikasi. Adanya Berdasarkan hal tersebut memungkinkan adanya pengelompokan Berdasarkan dasar sifat dan sebagainya. keserupaan dalam hal bentuk, struktur, sifat dan sebagainya. Asumsi pertama menganggap objek-objek tertentu memiliki Padanya ilmu memiliki tiga asumsi mengenai objek empirik. Padanya hal itu memberikan arah dan landasan untuk pengkajian ilmu. Karuna membuat asumsi mengenai objek empirik. Asumsi ini dipertukarkan dengan ilmu wilayah yang berada dalam jangkauan pancaindera manusia. empirik wilayah yang berada dalam jangkauan pancaindera manusia. Berdasarkan objek yang diklasifinya ilmu hanya terbatas kepada wilayah Ontologi membahas apa yang menjadi bidang kajiannya ilmu? ini filosofat ilmu berkenaan dengan ontologi, epistemologi dan askiologi. ilmu sosial (Social Sciences) seperti psikologi dan ekonomi. Dalam hal baik ilmu alam (Natural Sciences) seperti fisika dan biologi manusia landasan-landasan filosofat, asumsi-asumsi dan implikasi-implikasi ilmu

**Filosofat Ilmu**

## PENDAHULUAN

### BAB I

hanya menyatakan suatu kemungkinan (peluang) bahwa x akan menyebabkan y.

Epistemologi adalah pengetahuan sistematis mengenai pengetahuan. Ia merupakan cabang filsafat yang membahas tentang terjadinya pengetahuan, sumber pengetahuan, asal mula pengetahuan, sarana, metode atau cara memperoleh pengetahuan, validitas dan kebenaran pengetahuan (ilmiah).

Perbedaan landasan ontologik menyebabkan perbedaan dalam menentukan metode yang dipilih dalam upaya memperoleh pengetahuan yang benar. Akal, akal budi, pengalaman, atau kombinasi akal dan pengalaman, intuisi, merupakan sarana mencari pengetahuan yang dimaksud dalam epistemologik, sehingga dikenal model-model epistemologik seperti rasionalisme, empirisme, rasionalisme kritis, positivisme, fenomenologi dan sebagainya. Epistemologi juga membahas bagaimana menilai kelebihan dan kelemahan suatu model epistemologik beserta tolok ukurnya bagi pengetahuan (ilmiah), seperti teori koherensi, korespondensi pragmatis, dan teori intersubjektif.

Pengetahuan merupakan daerah persinggungan antara benar dan dipercaya. Pengetahuan bisa diperoleh dari akal sehat yaitu melalui pengalaman secara tidak sengaja yang bersifat sporadis dan kebetulan sehingga cenderung bersifat kebiasaan dan pengulangan, cenderung bersifat kabur dan samar dan karenanya merupakan pengetahuan yang tidak teruji.

Ilmu pengetahuan (sains) diperoleh berdasarkan analisis dengan langkah-langkah yang sistematis (metode ilmiah) menggunakan nalar yang logis. Sarana berpikir ilmiah adalah bahasa, matematika dan statistika. Metode ilmiah menggabungkan cara berpikir deduktif dan induktif sehingga menjadi jembatan penghubung antara penjelasan teoritis dengan pembuktian yang dilakukan secara empiris.

Secara rasional, ilmu menyusun pengetahuannya secara konsisten dan kumulatif, sedangkan secara empiris ilmu memisahkan pengetahuan yang sesuai dengan fakta dari yang tidak. Dengan metode ilmiah berbagai penjelasan teoritis atau juga naluri dapat diuji, apakah sesuai dengan kenyataan empiris atau tidak.

yang tidak didasarkan pada kondisi empirik. Cara berfikir seperti ini dasar pengetahuananya, dipertahankan melalui cara berfikir secara rasional dalam filiran manusia. Gagasan tentang kebenaran tersebut mengandalkan filiran manusia. Berdasarkan rasionalisme, gagasan tentang kebenaran sudah ada

Pada dasarnya ditinjau dari sejarah cara berfikir manusia, terdapat rasional (Rationalism) dan (2) Berfikir secara empirik (Empiricism). Dua cara berfikir dalam memperoleh pengetahuan: (1) Berfikir secara rasional (Rationalism) dan (2) Berfikir secara empirik (Empiricism).

Pelatihan dalam metode ilmiah dan menyerapkan dalam pembuatan maupun nirlaba, swasta maupun pemerintah dipertukarkan adanya pemahaman kepada masyarakat bahwa dalam setiap organisasi bisnis berkembang pesat. Mata kuliah metode penelitian bisnis memberikan mengetahui tentang lingkungan pembuatan keputusan yang keakapan yang dapat dipertukarkan untuk memecahkan berbagai masalah dan mengatasi tantangan lingkungan pembuatan keputusan yang

Penelitian memungkinkan kita memperoleh pengetahuan dan kelembahan yang melakukannya dalam menyerapkan ilmu. Pelatihan dalam menyerapkan ilmu ini juga wajib dipatuhi seorang ilmuwan, baik nilai kegunaan yang diimpikan dalam seluruh aspek kehidupan. Nilai atau kenyataan yang diimpikan makna terhadap kebenaran yang bersifat normal dalam memberikan makna terhadap kebenaran akсиologi ilmu (nilai kegunaan ilmu) meliputi nilai-nilai kegunaan berkembang.

Demikian pula apa yang kita yakini karena kita masih belum tentu bahwa sebabnya ilmu pengetahuan selalu berubah-ubah dan benar karena penglibatan kita mungkin saja mengalami penyimpangan. Jika sesorang ingin membuktikan kebenaran suatu pengetahuan maka carilah, sikap, dan sarana yang digunakan untuk membangun pengetahuan tersebut harus benar. Apa yang diyakini atas dasar pemikiran mungkin saja tidak benar karena ada sesuatu di dalam nalar kita yang salah.

Jika sesorang ingin membuktikan kebenaran suatu pengetahuan bagi kehidupan manusia. Kebenaran itu ternyata tidaknya teori tersebut faktanya ada, dengan putusan-putusan lain yang telah diajukan kebenarananya dan tergantung kepada berfaedah tidaknya teori tersebut

Kebenaran pengetahuan dilihat dari kesesuaian artinya dengan bagaimana manusia. Kebenaran pengetahuan dilihat dari kesesuaian artinya dengan faktanya ada, dengan putusan-putusan lain yang telah diajukan kebenarananya dan tergantung kepada berfaedah tidaknya teori tersebut

memiliki kelemahan yaitu setiap orang bisa menafsirkan kebenaran menurut dirinya masing-masing.

Oleh karena itu maka muncullah cara berfikir yang berbeda dengan rationalisme yaitu empirisme. Para pendukung cara berfikir empirik menyatakan bahwa pengetahuan tidak ada secara apriori dalam fikiran manusia melainkan harus diperoleh dari fakta-fakta empirik. Ternyata cara berfikir empirik juga mempunyai kelemahan. Fakta-fakta empirik saja tidak bisa menjelaskan apa-apa tentang suatu fenomena.

Akhirnya kedua aliran berfikir tersebut saling menyadari keunggulan dan kelemahan masing-masing. Selanjutnya terjadi penggabungan kedua cara berfikir tersebut untuk menyusun metode yang lebih dapat diandalkan dalam menemukan pengetahuan yang benar. Gabungan antara kedua pendekatan tersebut disebut metode ilmiah (*Scientific Method*).

### **Proses Berfikir: Penalaran Ilmiah (*Reasoning*)**

Pada dasarnya penalaran merupakan suatu proses berfikir dalam menarik suatu kesimpulan yang berupa pengetahuan. Penalaran ilmiah merupakan gabungan dari penalaran deduktif (*deduction*) dan induktif (*induction*). Penalaran deduksi berkaitan dengan rasionalisme sedangkan penalaran induktif berkaitan dengan empirisme.

#### **Induksi**

Induksi merupakan suatu cara penarikan kesimpulan (*inferensi*), dalam hal ini kita menarik kesimpulan yang bersifat umum dari fakta-fakta/ kasus individual.

Sebagai ilustrasi misalnya seorang pialang saham yang telah berpengalaman melakukan perdagangan selama 15 tahun di Bursa Efek, secara berulang-ulang mengamati bahwa harga saham meningkat jika terjadi peristiwa-peristiwa yang mengganggu stabilitas politik. Dengan kata lain, pola yang sama terjadi jika terjadi suatu peristiwa yang berkaitan dengan politik. Berdasarkan hal tersebut, pialang saham tersebut menyatakan suatu proposisi sebagai berikut: Harga saham berkaitan dengan stabilitas politik.

Sebagai suatu ilustrasi lain misalkan kita menghidupkan saklar lampu di dalam ruangan dan lampunya tidak menyala. Ini merupakan

Deduksi merupakan suatu cara penalaran kesimpulan yang bersifat individual dari pernyataan yang bersifat umum. Dalam proses deduksi, logika mempunyai peranan penting. Logika merupakan suatu proses pengkajian untuk berfikir secara valid. Deduksi dilakukan dari dua pernyataan umum yang disebut premise (Terditi dari premise mayor dan

## Deduksi

Setiap hipotesis tersebut merupakan suatu induksi yang di dasarkan kepada sifat fakta bahwa kinerja penjualan wiranigaga tersebut buruk. Semuaanya memiliki peluang untuk benar, akan tetapi mungkin kita lebih memiliki keyakinan pada beberapa hipotesis dibandingkan hipotesis lainnya. Semuaanya membuktikan konfirmasi lebih lanjut sebelum kita menyakiniya.

satu fakta bahwa lampu tidak menyala ketika saklar dihidupkan. Dalam kondisi tersebut kita mengajukan pertanyaan: Mengapa lampu tidak menyala? Salah satu kemungkinan jawabannya: Dalam kondisi tersebut kita mengajukan pertanyaan: Mengapa lampu menyala pada terbakar. Kesiimpulan tersebut merupakan induksi berdasarkan peristiwa yang terjadi sebelumnya. Misalnya ada kemungkinan bahwa saklar di dalam ruangan tersebut.

*premise minor*).<sup>i</sup> Ketepatan penarikan kesimpulan dalam deduksi tergantung dari kebenaran premise mayor, premise minor serta validitas dari pengambilan kesimpulannya. Contoh dari deduksi adalah sebagai berikut:

Premise mayor : Semua pegawai yang puas akan memuaskan pelanggan

Premise minor : Reza adalah pegawai yang puas

Kesimpulan : Reza akan memuaskan pelanggan

### **Metode Ilmiah**

Metode ilmiah merupakan penggabungan antara rasionalisme dan empirisme. Metode ilmiah merupakan suatu cara berfikir dalam mendapatkan pengetahuan yang disebut ilmu atau pengetahuan ilmiah (*Science*). Dapat dikatakan bahwa ilmu merupakan pengetahuan yang diperoleh dengan metode ilmiah. Dalam hal ini tidak semua pengetahuan (*Knowledge*) merupakan ilmu (*Science*).

Metode ilmiah dapat pula diartikan sebagai cara-cara atau prosedur yang digunakan untuk menganalisis fakta-fakta empirik dalam menguji pernyataan-pernyataan teoritik.

Ilmu lebih condong merupakan suatu kegiatan. Kegiatan dalam mencari pengetahuan selama terbatas pada obyek empirik dan menggunakan metode ilmiah, adalah syah disebut ilmiah. Dalam kehidupan sehari-hari kita bisa membahas suatu kejadian secara ilmiah sepanjang memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Sebaliknya tidak semua orang yang diasosiasikan dengan eksistensi ilmu akan bersikap/bertindak ilmiah. Hakekat ilmu tidak berkaitan dengan gelar-gelar akademik, profesi serta kedudukan seseorang. Ilmu bersifat terbuka, demokratis dan menjunjung kebenaran di atas segalanya.

### **Karakteristik Ilmu**

Ilmu merupakan pengetahuan yang diperoleh dengan metode ilmiah. Ilmu memberikan penjelasan mengenai fakta atau suatu fenomena alami serta mempredisi fakta atau fenomena tersebut. Ilmu bertujuan untuk memperluas dan untuk menemukan kebenaran (*Discovery of truth*).

Theori dapat pula dinyatakan sebagaimana pengetahuan ilmiah yang memberikan penjelasan mengenai sifat faktor tertentu dari suatu diagnoisis, prognosis dan therapi.

Tujuan Ilmu: Penjelasan Ilmiah dan Teori

Pembentukan teori adalah alat untuk mencapai tujuan tersebut. Ilmu sebagai sumbu member kebenaran dalam menjawab masalah kehidupan manusia. Meskipun demikian, harus dipertahankan bahwa kebenaran ilmu bersifat relatif (Tidak absolut). Kebenaran tersebut tergantung kepada cara berpikir yang digunakan dalam menyelesaikan permasalahan.

disiplin ilmu. Misalnya dalam ilmu ekonomi kita mengenal teori ekonomi mikro dan makro. Dalam pemasaran kita mengenal teori "The Reason Action" dari Fishbein, dan lain-lain.

Suatu teori biasanya mengandung suatu hukum, prinsip, postulat dan asumsi yang berbeda antara yang satu dengan yang lainnya.

Dalam teori ekonomi mikro misalnya ada yang disebut dengan hukum permintaan dan penawaran: Bila permintaan naik sedangkan penawaran tetap, maka harga akan naik. Sebaliknya jika penawaran naik dan permintaan tetap maka harga akan turun. Pada dasarnya hukum merupakan suatu pernyataan yang menyatakan hubungan antara dua variabel atau lebih dalam suatu hubungan kausal.

Di samping hukum, teori juga mengandung suatu prinsip. Pada dasarnya prinsip adalah suatu pernyataan yang berlaku secara umum bagi sekelompok gejala tertentu yang bisa menjelaskan fenomena yang terjadi. Misalnya dalam ilmu ekonomi kita mengenal prinsip ekonomi: Memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya dengan pengorbanan tertentu. Dengan prinsip inilah kita dapat menjelaskan pengertian efisiensi.

Selain prinsip, beberapa disiplin ilmu sering mengembangkan apa yang disebut postulat dalam menyusun teori. Pada dasarnya postulat merupakan suatu asumsi dasar yang kebenarannya tidak perlu dibuktikan. Postulat ibarat sebuah titik yang kita tetapkan secara sembarang untuk mengelilingi sebuah lingkaran. Meskipun demikian tentunya harus ada argumentasi yang kuat dalam menetapkan sebuah postulat.

Bila Postulat dalam pengajuannya tidak perlu bukti tentang kebenarannya, maka asumsi harus dapat diuji secara empirik. Misalnya dalam mengajar seorang dosen berusaha untuk menciptakan suasana santai dan menyenangkan bagi para mahasiswanya, dengan asumsi bahwa: Para mahasiswa akan lebih mudah menyerap apa yang diajarkan bila mereka berada dalam suasana santai dan menghibur. Dalam mempelajari ilmu ekonomi, diasumsikan bahwa manusia adalah mahluk ekonomi yang berusaha mencari keuntungan sebesar-besarnya melalui pengorbanan tertentu. Asumsi ini tentunya tidak sesuai

Selanjutnya menurut Pandangan dinamik, ilmu merupakannya sebagian besar, menurut Pandangan ini bahwa teori-teori dan prinsip tertentu proses, akhirnya menjadikan dogma jika tidak dilakukan penyelidikan dan pengeleman secara terus menerus.

Ilmu telah didefinisikan dalam banyak cara. Menurut Conan yang dikutip dari Kertinger, terdapat dua pandangan dasar mengenai definisi ilmu: (1) Pandangan statik (Static view) dan (2) Pandangan dinamik (Dynamic view). Berdasarkan pandangan statik, ilmu merupakan sejumlah informasi sistematis yang menakup prinsip-prinsip, teori-teori dan hukum-hukum yang saling terkait. Pandangan ini menitik beratkan hasil yang terkumpul dari serangkaian penyelidikan atau investigasi. Dalam definisi tersebut, seorang ilmuwan menambahkan sejumlah pengetahuan terhadap cedanganan pengetahuan yang sudah ada.

## Karakteristik Metode Ilmiah

Ilmu memilik kriteria: (1) Berdasarkan logika atau rasional dan (2) Terjii secara empirik. Karakteristik ilmu sebagai pengetahuan yang berdasarkan logika mengandung ariti bahwa ilmu diperoleh berdasarkan cara berfikir yang berdasarkan logika, rasional atau berdasarkan penalaran (Reasoning). Karakteristik ilmu sebagai berdasarkan fakta. Kedua kriteria tersebut tentunya perlu juga harus berdasarkan fakta. Kedua kriteria tersebut tentunya perlu juga jangkauan pengelaman manusia.

Karakteristik Ilmu Pengetahuan manusia yang dipergunakan untuk menyelesaikan suatu fenomena alam (Natural phenomena). Seperti telah dijelaskan sebelumnya, ilmu adalah bagian dari berbagai ilmu pengetahuan yang dipergunakan untuk menyelesaikan teori. Selanjutnya teori berfungsi untuk menjelaskan dan memprediksi suatu fenomena alam (Natural phenomena).

## Karakteristik Ilmu

diterapkan dalam disiplin ilmu yang lain. Dengan demikian kita harus bisa memilih teori yang paling sesuai dari sejumlah teori yang ada berdasarkan kesesuaian asumsi yang dipergunakanya.<sup>ii</sup>

Suatu pembahasan tentang metode ilmiah secara logika dimulai dengan landasan proses berfikir rasional. Hal ini mencakup konseptualisasi, definisi, dan inferensi. Konsep-konsep dengan jelas didefinisikan, digunakan dalam proses inferensi untuk membangun proposisi, hipotesis, model-model, teori, prinsip serta hukum. Penggunaan konsep-konsep dan definisi untuk menyusun proposisi yang mencakup proses penyusunan dan pengujian yang disebut oleh Dewey sebagai "The Double movement of reflective thinking".

Seperti telah dijelaskan sebelumnya, ilmu merupakan suatu proses untuk mendapatkan pengetahuan dan sekaligus merupakan sejumlah informasi yang tersusun secara sistematik yang diperoleh dari proses tersebut. Ilmu dapat juga dinyatakan sebagai pengetahuan ilmiah (*Scientific knowledge*) yang diperoleh secara sistematik melalui proses ilmiah atau metode ilmiah. Ilmu bersifat teoritik dan empirik kedua hal tersebut saling terkait secara terus menerus dalam pengembangan ilmu. Agar ilmu tetap aktual dan terus berkembang maka diperlukan penelitian yang terus menerus. Hasil suatu penelitian yang aktual diharapkan dapat memperbaiki keterbatasan dari hasil penelitian sebelumnya. Melalui penelitian diharapkan dapat terus memberikan kontribusi dalam perluasan ilmu melalui proses pembentukan teori dan pengujian secara empirik.

Pengetahuan yang diperoleh melalui metode ilmiah, yang memenuhi syarat-syarat keilmuan kita sebut sebagai pengetahuan ilmiah atau ilmu (*Science*) yang tentunya berbeda dengan pengetahuan (*Knowledge*).

Sebagaimana telah diuraikan sebelumnya bahwa ilmu diperoleh melalui suatu proses ilmiah: serangkaian langkah/urutan tertentu secara ketat. Seringkali karena karakteristik inilah ilmu sering disebut sebagai disiplin. Perkembangan ilmu bersifat kumulatif, suatu penemuan pengetahuan ilmiah yang satu diikuti dengan pengetahuan-pengetahuan ilmiah lainnya. Para ilmuwan memberikan kontribusi sesuai kemampuannya.

Satu hipotesis yang telah terujui secara empirik serta diajukan sebagaimana pengetahuan ilmiah yang baru. Metode ilmiah memiliki mekanisme umpan balik yang bersifat korektif: memungkinkan ditemukan kesalahan yang dilakukan dalam suatu proses ilmiah yang dilakukan jika ditemukan suatu kekeliruan dari satutu pengetahuan ilmiah yang baru maka pengetahuan hal itu lambat laun akan diketahui selanjutnya akan dilakukan dari perbaikan ilmu yang telah ada. Apabila dilakukan dari perbaikan ilmu yang baru ternyata benar maka pengetahuan ilmiah yang baru tersebut ternyata benar maka akankan dijadikan sebagai satutu premis baru dalam kerangka teoritik yang menjadi sumber perumusan hipotesis baru. Bila ternyata secaranya empirik dalam satutu proses ilmiah maka akan menghasilkan pengetahuan ilmiah yang baru.

Memang semua Penelitian atau riset menghasilkan Pengetahuan (knowledge) tetapi belum tentu berupa ilmu Pengetahuan (science). Ilmu Pengetahuan (scientific knowledge) hanya dihasilkan oleh Penelitian ilmiah (scientific research). Dalam buku ini riset sama dengan Penelitian ilmiah mempunyai tujuan yang terfokus untuk memecahkan masalah (problem solving) serta mengikuti prosedur atau urutan langkah-langkah yang logis, terrorganisasi dan ketat dalam upaya menyelesaikan masalah / mengenali masalah, mengumpulkan data, mengevaluasi / menilai masalah, menarik suatu kesimpulan yang sahih (valid conclusion) untuk dasar pembuatan saran dalam pengambilan keputusan / pemecahan masalah.

Penelitian ilmiah merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan pemikiran dan metode ilmiah. Apa arti pemikiran ilmiah bersifat rasional dan induktif yang bersifat empiris. Induktif ilah cara berdasarkan data individual dari pernyataan sampel (bagian kecil dari populasi). Sedangkan deduktif merupakan cara penarikan kesimpulan (science) dimana dalam proses penalaran ilmiah makanya dapat ditarikkan bahwa karenanya dalam proses penalaran ilmiah makanya dapat ditarikkan bahwa menggunakannya dua penalaran ilmiah makanya dapat ditarikkan bahwa metode ilmiah merupakan prosedur yang digunakan untuk mendekati data empiris dalam mengujinya pernyataan teoritis. Perlu mengeanalisis data empiris dalam mengujinya pernyataan teoritis. Dilakukan dengan merupakan ilmu (science) alasannya bahwa bahwa ilmu dipergunakan disebutkan disini bahwa semua Pengetahuan (knowledge) melalui metode ilmiah, sehingga Pengetahuan bisa disebut sebagai merupakan ilmu (science) alasannya bahwa bahwa ilmu dipergunakan disebutkan disini bahwa semua Pengetahuan (knowledge) mendekati data empiris dalam mengujinya pernyataan teoritis. Perlu mendekati data empiris dalam mengujinya pernyataan teoritis. Dilakukan dengan merupakan ilmu (science) dimana dalam prosesnya dilakukan dengan merupakan rasionalisme dan empirisme. Oleh karena dilakukan dengan merupakan rasionalisme dan empirisme. Oleh dilakukan dengan merupakan ilmu / Pengetahuan ilmiah (science) dimana dalam Pengetahuan yang bersifat umum. Metode ilmiah ilah cara pernikir dalam mendekati yang bersifat umum. Metode yang bersifat individual dari pernyataan yang bersifat umum. Metode bersifat rasional dan induktif yang bersifat empiris. Induktif ilah cara bersifat rasional segera umum (tentang karakteristik populasi) pengambilan kesimpulan secara umum (tentang karakteristik populasi).

Pemikiran ilmiah ilah gabungan dari penalaran deduktif yang dan metode ilmiah itu? Penelitian ilmiah merupakan penelitian yang dilakukan berdasarkan pemikiran dan metode ilmiah. Apa arti pemikiran ilmiah bersifat rasional dan induktif yang bersifat empiris. Induktif ilah cara berdasarkan data individual hasil penelitian sampel (bagian kecil dari berdasarkan data individual hasil penelitian sampel (bagian kecil dari populasi). Sedangkan deduktif merupakan cara penarikan kesimpulan berdasarkan data individual dari pernyataan sampel (bagian kecil dari populasi) yang bersifat individual dari pernyataan yang bersifat umum. Metode bersifat rasional dan induktif yang bersifat empiris. Induktif ilah cara berdasarkan kesimpulan secara umum (tentang karakteristik populasi) pengambilan kesimpulan secara umum (tentang karakteristik populasi).

Arti Penelitian

## APA PENELITIAN ILMIAH ITU ?

### BAB II

ilmu kalau berdasarkan pemikiran rasional / logis dan teruji secara empiris, dengan menggunakan istilah statistik, ilmu pengetahuan diperoleh berdasarkan penelitian elemen sampel yang mewakili populasi dari mana sampel diperoleh / ditarik secara acak (*random*), melalui pengujian hipotesis, untuk membuat generalisasi yaitu menyimpulkan parameter sebagai karakteristik populasi tersebut.

Formulasi ilmiah untuk lebih jelasnya dapat dilihat berikut ini:

$$IT + DT = ST$$

$$IM + DM = SM$$

$$IR + DR = SR$$

$$SM = Scientific Methods$$

$$IR = Inductive Research$$

$$DR = Deductive Research$$

$$IT = Inductive Thinking$$

$$DT = Deductive Thinking$$

$$ST = Scientific Thinking$$

$$IM = Inductive Method$$

$$DM = Deductive Method$$

### Jenis Penelitian Ilmiah

Menurut Ferdinand (2006), jenis penelitian bisa dilihat seperti tabel berikut.

JENIS PENELITIAN ILMIAH

Sifat	Tujuan
Eksplorasi ilmu	<i>Basic Research</i> <i>Applied Research</i>
Eksplanasi ilmu	<i>Causal Research</i> <i>Non Casual - Comparative Research</i>
Metode Eksplanasi ilmu	<i>Hypothesis Generating Research</i> <i>Hypothesis Testing Research</i>

(i) Kausalitas kausalitas bertrujiuan untuk mencairkan penjelasan dalam bentuk hubungan sebab-kiblat (*causal effect*) antar beberapa variabel. Di dalam penelitian ini hipotesis yang disajikan adalah hipotesis kausalitas yang dipergunakan sebagaimana dasar dalam hipotesis kausalitas yang dipergunakan sebagaimana dasar dalam menganalisis hubungan sebab-kiblat suatu variabel yaitu antar beberapa variabel bebas X yang mempengaruhi dengan satu variabel tak bebas Y yang dipengaruhi. Misalnya beberapa besarnya pengaruh biaya promosi ( $X_1$ ), haraga barang ( $X_2$ ) dan daya beli masyarakat ( $X_3$ ) terhadap hasil penjualan ( $Y$ ).

(ii) Penelitian terapan bertujuan untuk memecahkan masalah (problem solving) yang sedang dihadapi dengan jelas mencair faktor penyebab timbulnya masalah tersebut sehingga hasilnya dapat dipergunakan untuk dasar pembuatan pemecahan langkah-langkah perbaikan.

Penelitian terapan banyak dilakukan oleh konsultan penelitian dan lembaga penelitian dan pengembangan (R & D) dalam satuan organisasi pemerintah (departemen/kementerian) dan perusahaan.

(i) Riset dasar bertrujiuan untuk mengembangkan ilmu, mencari jawaban baru atas masalah tertentu. Hasil penelitian berpotensi dipergunakan oleh organisasi disusatu waktu dimasa yang akan datang. Satu penelitian disebut penelitian dasar, apabila sasaran utamanya untuk pengembangan ilmu dengan harapan utama menghasilkan "generalisasi".

Perlu diketahui bahwa penelitian dasar banyak dilakukan dalam bidang akademik (skripsi / SI, tesis / S2, disertasi / S3), bisa juga dilakukan oleh konsultan atau peneliti dari perguruan tinggi atau lembaga penelitian seperti LIPI (Lembaga Ilmu Pengetahuan

EKSPLORASI ILMU terdiri dari riset dasar & terapan (basic & applied research) Penjelasan lebih lanjut

(ii) Penelitian non - kausalitas bertujuan untuk membandingkan antara beberapa situasi sehingga dengan diketahuinya perbedaan pada situasi yang berbeda dapat digunakan untuk menduga faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya perbedaan. Situasi penelitian non kausalitas komparatif dapat dilakukan dengan membandingkan peristiwa yang berbeda (sebelum - sesudah) dan peristiwa yang sama pada obyek yang berbeda. Misalnya  $\mu_1$  = rata-rata hasil penjualan salesman sebelum dilatih teknik penjualan (dalam unit/satuan) dan  $= \mu_2$  sesudah dilatih. Kalau ternyata dari hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $\mu_1$  lebih besar dari  $\mu_2$  maka bisa disimpulkan bahwa penelitian teknik penjualan bisa meningkatkan hasil penjualan. Demikian juga kalau  $\mu_1 & \mu_2$  = rata-rata tingkat kepuasan nasabah suatu bank yang memperhatikan mutu pelayanan dan yang tidak memperhatikan dan ternyata hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa  $\mu_1 > \mu_2$  ( $=\mu_1$  lebih besar dari  $\mu_2$ ), maka dapat disimpulkan bahwa perbaikan mutu pelayanan dapat meningkatkan tingkat kepuasan nasabah.

### **Metode Eksplanasi Ilmu**

Berdasarkan metode eksplanasi ilmu, penelitian dapat dibedakan menjadi penelitian yang bertujuan membangun proposisi dan hipotesis (*hypothesis generating*) dan penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis (*hypothesis testing research*)

- (i) "*Hypothesis generating research*" ialah penelitian yang hanya berorientasi pada pembentukan / pembangunan konsepsi teori melalui proposisi dan hipotesis. Penelitian semacam ini tidak sampai pada pengujian empiris, tetapi hanya menyajikan model konseptual yang dibangun berdasarkan proposisi dan hipotesis. Biasanya penelitian ini disebut juga sebagai penelitian kualitatif.
- (ii) "*Hypothesis testing research*" ialah penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan hipotesis dan mengujinya secara empiris atas suatu permasalahan tertentu.

Untuk dapat mengembangkan hipotesis diperlukan telaah pustaka yang mendalam agar menghasilkan hipotesis yang memberikan

pengujian empiris (*empirical strength*). Setelah hipotesis dikembangkan penelitian dilanjutkan dengan pengembangan instrumen pengumpulan data, analisis data untuk mengujinya biasa juga disebut penelitian kuantitatif. Permasalahan yang ada (*the existing problem*). Biasanya penelitian hipotesis sehingga dipercaya penemuannya sebagai jawaban atas instrumen pengumpulan data, analisis data untuk mengujinya dikembangkan penelitian dilanjutkan dengan pengembangan teknologi yang untuk theses dan disertasi.

Baik skripsi untuk S1, theses untuk S2, dan disertasi untuk S3, LAPORAN PENELITIAN ILMIAH. Laporan tersebut hanya berbeda merupakannya hasil penelitian ilmiah yang ditulis dalam bentuk dalam pendalamannya, antara Latin, banyaknya variabel yang dicakup, semakin banyak untuk theses dan disertasi. Berikut ini adalah bentuk laporan yang dimaksud.

LAPORAN PENELITIAN ILMIAH KUANTITATIF UNTUK  
彭YUSUNAN SKRIPSI, THESIS, dan DISERTASI

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. LATAR BELAKANG MASALAH
- 1.2. IDENTIFIKASI, PEMBATASAN, DAN RUMUSAN  
MASALAH
- 1.3. TUJUAN PENELITIAN
- 1.4. MANFAAT PENELITIAN

BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN  
HIPOTESIS

- 2.1. KAJIAN PUSTAKA
- 2.3 KERANGKA PEMIKIRAN
- 2.4. HIPOTESIS PENELITIAN

BAB III METODE PENELITIAN

- 3.1. METODE YANG DIGUNAKAN
- 3.2. OPERASIONALISASI VARIABEL PENELITIAN
- 3.3. SUMBER DAN CARA PENGUMPULAN DATA
- 3.4. TEKNIK PENENTUAN SAMPEL
- 3.5. RANCANGAN ANALISIS DAN UJI HIPOTESIS

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- 4.1. HASIL PENELITIAN
- 4.2. PEMBAHASAN PENELITIAN

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

- 5.1. KESIMPULAN
- 5.2. SARAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Setiap permasalahan yang ditemukan harus dibuktikan dengan permasalahan utama tersebut *dependent variable* (*variable terikat*), baru sudah mendapatkan permasalahan yang utama, maka jadikanlah data (fakta) berupa sumber data, misalnya (BPs, 2010). Ketika kita

menambah armada angkut, misalnya!

efisien, promosi di�폰�폰, distribusi dipertarung dengan ditinjaukan / diperebutkan, harga diturunkan dengan bekerja segera efektif, distribusi tidak lancar, maka pemecahannya mutu segera ternyata mutu barangnya tidak bagus, harganya mahal, promosi tidak memperbaiki faktor penyebabnya. Misalnya penjualan menurun, perusahaan bisa bangkrut. Memecahkan masalah berarti upaya dan tidak dicari faktor penyebabnya, di dalamkan saja, maka penjualan yang cenderung menurun secara tajam, kalau tidak diteliti mengapa penelitian / riset yang bersangkutan dilakukan. Misalnya

**Latar belakang masalah**, sebetulnya urian tentang alasan (khususnya untuk disertasi).

dalam persiapan atau untuk memperbaiki teori yang sudah ada membentukkan / mengoreksi penggunaan metode yang tidak tepat tidak dimaksudkan untuk memecahkan masalah, tetapi untuk gap) dan kesenjangan teori (theory gap). Kedua masalah yang terakhir ini perlu diteliti bisa juga berarti terjadinya kesenjangan penelitian (research gap) dalam suatu perusahaan yang rendah. Selain itu masalah yang karyawan dalam suatu perusahaan yang rendah, produktivitas timbul dari empiris). Misalnya penjualan yang menurun, produktivitas yang timbul dari target, teori, aturan, ketentuan) dan kenyataan (yang mengantarkan bawah masalah ilah sesuatu yang terjadi tidak sesuai dengan keinginan / harapan atau adanya kesenjangan antara harapan terjadi yang akan dipercayakan. Seperti telah disebutkan dalam kata MASALAH. Di dalam hal ini perlu diteliti masalah apa yang atas, sub - bab 1.1 disebutkan perluanya LATAR BELAKANG Di dalam bab PENDAHULUAN pada laporan penelitian ilmiah di

## MASALAH?

### BAGAIMANA MENYUSUN LATAR BELAKANG

#### BAB III

cari faktor penyebab melalui teori/ hasil penelitian sebelumnya (jurnal)/logika.

Contoh Latar Belakang Masalah (Sumber : *Zulkifli Noor*, 2006) adalah sebagai berikut :

Dalam menghadapi era pasar bebas yang menyebabkan proses globalisasi perekonomian dunia semakin meningkat, maka perlu adanya peningkatan kemampuan perusahaan jasa konsultan konstruksi agar dapat menghadapi persaingan yang semakin ketat baik di pasar domestik maupun regional (ASEAN) serta persaingan yang semakin kuat dari konsultan asing. Untuk menghadapi persaingan tersebut dan menumbuh kembangkan apresiasi masyarakat terhadap peran perusahaan jasa konsultan konstruksi, maka perusahaan jasa konsultan konstruksi dan pemerintah khususnya Pemerintah Daerah dilingkungan Propinsi Jawa Barat termasuk Pemerintah Kabupaten dan Pemerintahan Kota harus melakukan pembinaan tenaga profesional bidang konsultan kontruksi dalam upaya meningkatkan kualitas perusahaan jasa konsultan konstruksi dari segi kompetensi dan profesionalisme.

Kompetensi merupakan konsep kehandalan individu dalam suatu organisasi atau organisasi itu sendiri dimana kehandalan tersebut diperoleh melalui pendidikan formal, informal, implementasi ilmu dan pengalaman sesuai dengan bidang profesi yang digelutinya. Kompetensi juga menunjukkan kadar penguasaan suatu profesi sebagai tanggung jawab terhadap keahlian profesinya, sedangkan tuntutan profesionalisme berkaitan dengan tuntutan peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dapat mengimbangi kecepatan, ketepatan, dan kecermatan sebagai akumulasi dari beban pekerjaan yang dihadapi baik dalam lingkup lokal, regional, maupun nasional.

Dalam rangka menciptakan iklim persaingan yang sehat, tertib dan terkendali dengan cara meningkatkan transparansi pelaksanaan pengadaan jasa konsultansi serta untuk meningkatkan profesionalisme bagi perusahaan penyedia jasa konsultan konstruksi, maka pemerintah mengeluarkan suatu ketentuan yang dituangkan dalam Keputusan

relationship

Komponen utama untuk kepuasan klien dengan mengikuti  
dapat melayani klien untuk masa yang panjang dan berkelanjutan; (7)  
merupakan pemasaran yang efektif; (6) keberhasilan pemasaran apabila  
market untuk melayani pasar dan semua kebutuhan; (5) Klien  
nilai dari nilai sesuatunya; (4) Marketing diartikan sebagaimana memiliki  
diferensiakan dalam konsep perubahan dimana customer mengambil  
*needs, wants, and demand dari pilihan customer;* (3) Marketing dapat  
formulasi program yang lengkap; (2) marketing berdasarkan pada  
(1) marketing adalah proses manajerial yang dilaksanakan dalam  
dimana pemasaran layanan profesi mengikuti pengertian (2002: 6 - 8):  
through the creating and exchanging of products service of value with other,  
process by which individuals and groups obtain what they need and want

Pemasaran layanan profesi adalah Marketing is social and managerial  
Kotler, Hayes, dan Bloom (2002: 6) menjerangkan mengenai

organisasi ruang, estetika, umur teknis, dan biaaya.  
struktur konstruksi dengan tujuan mencapai keharmonisan dari segi  
khususnya menyangkan bidang pekerjaan kelayakan, design, dan  
yang berhubungan dengan permasalahan konstruksi yang dihadapi,  
customer/profesi jasa dalam menyelaskan permasalahan teknis  
jasa profesi konstruksi telah menjadikan tuntutan kebutuhan bagi  
dimana sering dengan dengannya perkembangan jaman, perusahaan penyedia  
merupakan pemasaran jasa pelayanan profesi di bidang konstruksi,  
Pemasaran perusahaan jasa konsultan konstruksi pada prinsipnya

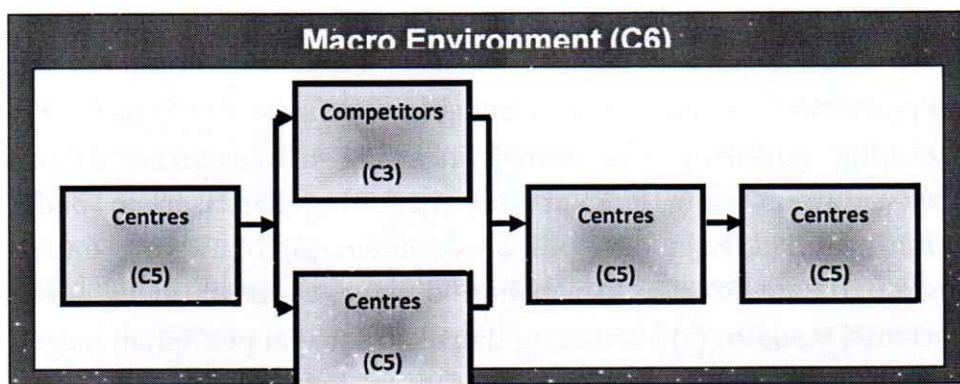
maupun harga pasar (Surat Edaran Bersama tahun 2000).  
(Cost), baik secara angka (pada Surat Edaran Bersama tahun 1998)  
Renummeration) dan biaaya langsung Non personal (Direct Reimbursement  
Keuanginan yang membahas tentang Biaya Langsung Personal (Personal  
dan No. 1203/D.II/03/2000 dari Bappenas dan Departemen  
tertanggall 9 Februari 1998, No. 604/D.VI/02/1998 & SE-35/A21/0298  
denggan Surat Edaran Bersama untuk menyusun RAB dan HPS  
Dalam pelaksanaannya, Kepres tersebut sangat erat kaitannya

Barang/jasa Pemerintah.  
Presiden No. 80 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelaksanaan Pengadaan

Perubahan lingkungan yang relatif cepat, serta pergeseran tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, menuntut para praktisi bisnis untuk terus melakukan penyesuaian-penyesuaian pada perubahan tersebut, dengan tujuan mempertahankan kelangsungan bisnis mereka, bahkan kalau mampu meningkatkan pertumbuhan profitnya (*cash profit*) dengan memperkuat posisi organisasinya di pasar.

Dalam sistem pemasaran dan bisnis jasa terdapat enam pelaku organisasi yang satu sama lain saling mempengaruhi yaitu perusahaan/*company* (C<sub>1</sub>), pelanggan/*customers* (C<sub>2</sub>), pesaing/*competitors* (C<sub>3</sub>), perantara/*channels* (C<sub>4</sub>), pemasok/*centers* (C<sub>5</sub>) dan kekuatan lingkungan makro (C<sub>6</sub>). Kapabilitas suatu organisasi (C<sub>1</sub>) untuk bertahan dan berkembang selalu dipengaruhi oleh faktor eksternalnya (C<sub>2</sub> sampai dengan C<sub>6</sub>), (Sucherly, 2004:6). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 1.1.

Eksistensi suatu perusahaan selalu bergantung pada kemampuan C<sub>1</sub> (S & W) dimana terdiri dari produksi, keuangan, SDM, pengembangan dan penelitian, dan pemasaran untuk dapat mengantisipasi pengaruh C<sub>2</sub> S/d C<sub>6</sub> sebagai sumber dari (O & T). Dalam menyikapi itu setiap perusahaan menggunakan pendekatan yang berbeda mulai dari *resource driven management* sampai dengan *market driven management* dalam meraih keunggulan posisionalnya.



Sumber : Sucherly, 2004

**Gambar. Sistem Pemasaran dan Bisnis Jasa**

Perkembangan ekonomi global dewasa ini telah mengalami pergeseran dari sektor-sektor usaha seperi jasa. Secara umum di Indonesia, sektor primer (petani, peternakan, perikanan dan kehutanan), sektor memberikan kontribusi (16.92%) dibandingkan sektor jasa (26.04%), (Badan Pusat Statistik, 2003). Sektor tersteri adalah sebagai fungsi dari perkembangannya industri, yang berarti bahwa dengan berkembangnya sektor primer dan sektor jasa merupakan industri, sektor jasa memberikan kontribusi negara agararis maupun industri, sektor jasa memberikan kontribusi yang besar (53% - 66%) pada produk domestik brutto. Di negara-negara yang besar (53% - 66%) pada sisi pertumbuhan, sektor jasa terus mengalami pertumbuhan sebesar 30 % pada tahun 1990 yang bekerja di sektor jasa terus meningkat dari 30 % pada tahun 1990 menjadi 74 % pada tahun 1994. (Bateson, 1999 dalam Rambat Lupiyadi, 2001:3). Begitupun di Indonesia industri jasa terus mengalami perkembangan. Dari sisi pertumbuhan, sektor jasa mengalami pertumbuhan sebesar 40 % pada tahun 1983, menjadinya meningkat dari sebesar 27 %, (Badan Pusat Industri primer mengalami pertumbuhan sebesar 27 %, (Badan Pusat Statistik, 2003), demikian juga apabila dilihat dan kontibusi industri jasa terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), meskipun tidak terlalu tinggi peningkatannya tetapi pada tahun 1983 sektor jasa telah menyumbang 32 % dan pada tahun 1994 sudah mencapai 35 % dari total PDB. Demikian juga dalam hal penyelapan tenaga kerja, industri menyumbang 14 % dari total tenaga kerja pada tahun 1990.

Pergeseran perkonomian global akan mendorong pertumbuhan sektor jasa merupakan komponen ekonomi yang tumbuh paling cepat, baik dalam perdagangan maupun investasi langsung luar negeri (foreign direct investment). Data statistik menunjukkan bahwa di negara-negara asing besar (53% - 66%) pada sisi pertumbuhan, sektor jasa memberikan kontribusi (16.92%) dibandingkan sektor jasa (26.04%), (Badan Pusat Statistik, 2003). Sektor tersteri adalah sebagai fungsi dari perkembangannya industri, yang berarti bahwa dengan berkembangnya sektor primer dan sektor jasa merupakan industri, sektor jasa memberikan kontribusi negara agararis maupun industri, sektor jasa memberikan kontribusi yang besar (53% - 66%) pada sisi pertumbuhan, sektor jasa terus mengalami pertumbuhan sebesar 30 % pada tahun 1990 yang besar (53% - 66%) pada sisi pertumbuhan, sektor jasa terus mengalami pertumbuhan sebesar 40 % pada tahun 1983, menjadinya meningkat dari sebesar 27 %, (Badan Pusat Statistik, 2003), demikian juga apabila dilihat dan kontibusi industri jasa terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), meskipun tidak terlalu tinggi peningkatannya tetapi pada tahun 1983 sektor jasa telah menyumbang 32 % dan pada tahun 1994 sudah mencapai 35 % dari total PDB. Demikian juga dalam hal penyelapan tenaga kerja, industri menyumbang 14 % dari total tenaga kerja pada tahun 1990.

Pertumbuhan sektor jasa ini mengakibatkan pemasaran jasa nantinya akan menjadi disiplin ilmu yang penting dan penelitian dibidang pemasaran jasa akan lebih mendalam dibandingkan dengan produk barang (Srivastava, Mukesh and Smith Jr, 2002 : 1). Menurut Survai Sosial Ekonomi Nasional (Susenas, 2002), dikaitkan dengan kegiatan ekonomi di kota-kota propinsi di Indonesia, sektor jasa memberi kontribusi terbesar bagi Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) , yaitu antara 27.37 % - 47.80 %, dan sektor jasa ini menyerap tenaga kerja terbesar antara 41.8% - 68.96 %.

Bidang Usaha Jasa yang diperkirakan akan meningkat apabila dilihat dari kecenderungan pertumbuhan sektor primer dan sekunder di Indonesia adalah Jasa Konsultan di bidang pertanian, petemakan, kehutanan dan perikanan, listrik, gas dan air minum, industri pengolahan, pengangkutan dan telekomunikasi, perdagangan, hotel dan restoran, pertambangan dan penggalian. (Atantya, 2000:33).

Menurut BPS 2004, Sektor jasa terdiri dari: (1) Jasa Perdagangan, Hotel dan Restoran, (2) Jasa Pengangkutan dan Komunikasi, (3) Jasa Keuangan, Persewaan dan jasa perusahaan, (4) Jasa -jasa lainnya. Sedangkan Jasa Konsultan konstruksi menurut Keputusan Dewan Lembaga Pengembangan Jasa Konstruksi Nasional, Nomor 200/KPTS/LPJK/D/XI/2003, tentang Pedoman Sertifikasi dan registrasi Badan Usaha Jasa Konsultansi Perencanaan dan Jasa konsultansi Pengawasan Konstruksi Nasional, Jasa konsultan konstruksi adalah layanan jasa konsultansi perencanaan pekerjaan yang disediakan oleh perencana konstruksi dan / atau layanan jasa pelaksanaan pekerjaan konstruksi yang disediakan oleh pelaksana konstruksi, dan / atau layanan jasa konsultan pengawasan pekerjaan konstruksi yang disediakan oleh pengawas konstruksi yang dijabarkan dalam pasal 1 dimana Jasa konsultan konstruksi terdiri dari pengawasan, perencanaan, dan khusus. Sehingga dapat didefinisikan Jasa Konsultan adalah pelayanan konsultasi, pemberian nasehat atau informasi. Menurut Atantya, (2000 : 29), jenis jasa konsultan secara garis besar terbagi menjadi 3 (tiga) bidang yaitu : (1). Konsultan konstruksi (perencanaan, teknik lingkungan, kelayakan pabrikasi dan

No.	Lapangan Usaha	1999	2000	2001	2002	2003	2004	
	Konstruksi	-1.0	-0.8	6.75	7	7.22	7.56	
2	Jasa	Konsultan	-1.09	-0.44	0.27	0.41	0.46	0.59
<b>Konstruksi</b>								

Table Laju Pertumbuhan PDB Usaha Konstruksi dan Jasa Konstruksi pada tahun 1999 - 2004 dapat dilihat pada tabel berikut :

Jasa konsultan konstruksi atas dasar harga konstan 1993 di Indonesia Laju pertumbuhan produk domestik bruto usaha konstruksi dan (Keppres No. 80/2003 dan Keppres No. 61/2004).

(Kepres No. 80/2003 dan Kepres No. 61/2004).

Jasa konsultan konstruksi adalah bukti pengadaan atas barang/jasa pemerintah yang merupakan pernyataan sesorang untuk dia mengakat kompetensi dan kemampuan profesi di bidang pengadaan barang/jasa barang/ditegakkan pengguna jasa. Sertifikat keahlian pengadaan yang yang disusun secara sistematis berdasarkan kerangka acuan ketiga liniak yang mencapai sasaran tertentu yang keleuarannya berbentuk piranti rangka yang dicapai dalam pelajaran profesi Latinnya, dalam pengawasan konstruksi, dan jasa pelajaran profesi Latinnya, dalam dalam berbagai bidang yang meliputi jasa perencanaan konstruksi, jasa jasa konsultan konstruksi adalah layanan jasa keahlian profesional pembangunan di Indonesia. (Warsadhi, 2003:8).

bidang non konstruksi, karena adanya pergeseran paradigma jurilahnya hampir sama dengan jumlah perusahaan jasa konsultan konsutruksi termasuk jasa konsultan perencana bangunan bidang konsultan konstruksi yaitu perusahaan jasa konsultan dalam organisasi, perbedayaan masarakat dan konsultan auditor). jasa konsultan pajak, keuangan, studi manajemen, studi pengembangan teknologi komputer) dan (3). Konsultan manajemen (restrukturisasi akuntansi, riset pemasaran, informatika, pengolahan data dan teknologi komputer) dan (3). Konsultan manajemen (restrukturisasi organisasi, sistem manajemen/ISO, penyempurnaan kelimbaagan, akuntansi, riset pemasaran, informatika, pengolahan data dan teknologi komputer) dan (3).

Bidang usaha jasa konsultan memiliki kecenderungan prospektif di Indonesia sehubungan dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 22 / tahun 1999 dan No 32 / Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 / tahun 1999 dan No. 33 / Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah, berkaitan dengan kondisi tersebut di atas, maka pasar bagi jasa konsultan perencana bangunan akan mengalami perubahan yang dahulu lebih mengandalkan pasar dari pemerintah pusat, sejak tahun 1970 (sejak dimulainya Repelita), sekarang pasarnya akan bgeser ke pemerintahan daerah, sehingga perusahaan-perusahaan jasa konsultan konstruksi menjadi berkompetisi di daerah-daerah, karena dana pembangunan pemerintah pusat akan dialokasikan ke daerah-daerah terlebih dengan adanya pemekaran pemerintah daerah dan peningkatan pembangunan di daerah, semakin pesat sehingga meningkatkan pertumbuhan pasar yang cukup signifikan dengan adanya pemerintahan kabupaten/kota dan propinsi yang baru, bahkan pemekaran sampai pada tingkat pemerintahan kecamatan, kelurahan/desa bahkan sampai lingkungan.

Dari data Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) tahun 1994 - 1999 ada kecenderungan bahwa Investasi di Indonesia meningkat kendati sejak semester kedua 1997 menurun, pada tahun 1999 pada semester I (pra pemilu dan paska pemilu), nilai investasi naik secara moderat, pada tahun 2004 kenaikannya mencapai 49.5% dibandingkan periode yang sama pada tahun 2003.

Data investasi ini dapat menjadikan daya tarik pemasaran perusahaan jasa konsultan jika dilihat dari sektor investasi yang akan ditanamkan di Indonesia dalam bentuk penanaman modal, baik Penanaman Modal Asing (PMA) maupun Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN). Dengan asumsi angka koefisien investasi sebesar 0.08 persen Stephen C. Davids, (1995) dalam Atantya, (2000 : 36), maka untuk tahun 2003 dan 2004, daya tarik pasar jasa konsultan konstruksi akan lebih meningkat dimana sejak diberlakukannya Keppres No. 80/2003 dan 61/2004 tentang tata cara pelaksanaan pengadaan barang dan jasa, pemekaran pemerintah daerah dan pengkatan pembangunan

Daya tarik pasar bagi konsultan konturksi Jawa Barat cukup memilik kelebihan sumber daya jika dibandingkan dengan perusahaan jasa konsultan konstruksi secara nasional, hal ini dapat dilihat bahwa secara nasional khusus untuk tenaga profesional dibidang konstruksi saat ini Jawa Barat memiliki keunggulan dimana dengan banyaknya universitas yang memiliki faakultas teknik sehingga cukup tersedia tenaga profesional dibidang konstruksi yang menyangkut Sipil, Arsitektur, Teknik Lingkungan, dan Pematologi. Salah satu sumber

Lenggara (Sul-Lenggara). (BKPM, dalam Atantya, 2000:37).

Secara sektoral adapta dianalisis potensi pasar jasa konsultan untuk masing-masing kelompok sektor ekonomi. Analisis daya tarik investasi berdasarkan sektor sasaran usaha, untuk mengetahui daya tarik pasar jasa konsultan di setiap wilayah adapt ditelah denagan analisis potensi area investasi (*potential investment area*). Hasil dari analisis ini menujukan sejumlah wilayah menjadikan incaran investasi asing maupun domestik dengan volume atau nilai investasi yang tinggi, yaitu Jawa Barat (107.862,6 miliar rupiah), Jawa Tengah (39.868,2 miliar rupiah), Daerah Khusus Ibukota Jakarta (35.046,1 miliar rupiah), Jawa Timur (18.387 miliar rupiah). Demikian pula beberapa wilayah lain yang hanya mampu menarik investasi dalam skala moderat seperti Kalimantan Timur (11.219,0 miliar rupiah) dan Bali (8.630,0 miliar rupiah), selain itu di tahun 1999 masih terdapat propinsi yang tidak mendapatkan peluang untuk investasi sama sekarang Sulawesi

sebagai dapak adanya pembangunan berskala nasional seperti jalanan tol cipularang, double tracking kereta api, dan banjiraknya pelaksanaan pekerjaan feasibility study pekerjaan besar skala nasional Latinia, maka pasar jasa konsultan konturksi semakin terbuka, sehingga di Propinsi Jawa Barat nilai investasi mencapai Rp. 107.862,6 milyar. Siaran pers Ikkatan Nasional Konsultan Indonesia (INKINDO, 2002 : 1), untuk sektor jasa konsultan, potensi pasar tahun 2003 dilihat dari nilai APBN 2002, lebih dari 10 triliun rupiah atau 10% dari nilai proyek konstruksi dan sektor pembangunan Latinia.

keunggulan yang menyangkut superior skill sampai saat ini masih terdapat di Jawa Barat. (Observasi, 2005)

Perkembangan jasa konsultan konstruksi di Jawa Barat cukup tinggi, terdapat 132 perusahaan jasa konsultan di Kota dan Kabupaten Bandung dan 473 perusahaan jasa konsultan konstruksi untuk seluruh Jawa Barat yang tersertifikasi INKINDO, namun saat ini cenderung memiliki kinerja yang menurun jika dilihat dari perolehan pekerjaan, dimana saat ini pelaksanaan pelelangan pekerjaan yang mengacu kepada keppres No. 80/2003 dan 61/2004 dirasakan cukup ketat dalam pemenuhan persyaratan, baik secara teknis, biaya, maupun administrasi. Hal ini Menurut survai INKINDO (2004), melalui neraca perusahaan, diperoleh data secara umum bahwa kinerja perusahaan yang dapat diindikasikan dari laba bersih perusahaan (*net profit margin*) yang diperoleh konsultan mengalami penurunan sebesar 9.05% pada tahun 2001, 9.01% pada tahun 2002 dan 8.02% pada tahun 2003. Pada tahun 1999 - 2004 penurunan laba bersih perusahaan konsultan sudah mencapai 37.5%. Dari ketiga bidang jasa konsultan yang terdiri konsultan konstruksi, non konstruksi, dan manajemen, yang mengalami penurunan perolehan laba bersih perusahaan paling besar (37.5%) adalah perusahaan jasa konsultan konstruksi, dibandingkan dengan jasa konsultan manajemen yang mengalami kenaikan sebesar 15% - 47%. (Litbang, DPN INKINDO, 2004).

Urban dan Star (1991 ; 79) menyatakan bahwa keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai kinerja pemasarannya tergantung sejauhmana organisasi tersebut mampu untuk menerapkan strategi pemasaran yang tepat pada konsumen sasarannya. Berdasarkan pernyataan di atas, menurunnya kinerja konsultan saat ini diduga disebabkan kurang tepatnya melakukan perbaikan internal untuk menciptakan sumber keunggulan yang menyangkut *superior skill*, *superior resources*, dan *superior control*, karena walaupun sudah mulai diberlakukannya tender secara terbuka dan profesional, yang mengakibatkan daya tarik pasar jasa konsultan konstruksi cukup terbuka, peluang pasar tidak dapat diraih karena banyak perusahaan konsultan konstruksi yang kurang dapat memanfaatkan daya tarik

Pasar yang disebabkan keterbatasan sumberdaya internal perusahan terutama dari superior skill sehingga dapat menurunkan kinerja konsultan konstruksi dan penurunan kinerja pemdasaran juga diduga disebabkan oleh kurang tepatnya pengetahuan kinerja pemdasaran juga diduga berorientasi pada konsumen, serta memiliki koordinasi limitasifungsional yang lemah, sehingga berdampak pada penyusunan strategi pemdasaran yang baik, namun kurang mampu memanfaatkan daya tarik pasarmaya. menyusun strategi pemdasaran, sedangkan sisanya memiliki rencana yang baik, namun kurang mampu memanfaatkan daya tarik pasarmaya. benar-benar lebih kompetitif. Ketidakmampuan perusahan jasa mengakses daya tarik pasarinya setelah terjadi reformasi, karena pasar mengakses untuk mendekati posisi pasar mereka lemah (*postional disadvantage*), ini dapat ditunjukkan dari 132 perusahan, 68% memiliki daya tarik pasar yang rendah dan kekutan tetapi kekutan internalnya relatif tinggi, dan sisanya memiliki daya tarik pasar yang sedang dan kekutan internal yang sedang, artinya pada umumnya perusahan jasa konsultan konstruksi kurang memiliki sumber-sumber kewargaguban yang dapat diandalkan oleh mereka (Survey Awal ; 2005). Pada survey awal 2005 juga didapat bahwa daya tarik pasar dan sumber-sumber kewargaguban berpengaruh terhadap strategi pemdasaran dan kinerja pemdasaran.

Apabila perusahan jasa konsultan konstruksi tidak mampu memanfaatkan daya tarik pasar dan kurang memiliki kewargaguban-

keunggulan bersaing, maka sulit untuk dapat menyusun strategi pemasaran yang tepat, dan apabila strategi pemasaran tidak tepat, maka akan berdampak pada kinerja pemasaran, yang akhirnya banyak perusahaan jasa konsultan konstrusi yang gulung tikar, karena itu perlu diadakan penelitian mengenai pengaruh daya tarik pasar dan sumber keunggulan bersaing terhadap strategi pemasaran serta implikasinya terhadap kinerja pemasaran.

PADA KENYATAANNYA, faktor penyebab timbulnya masalah itu sangat menghemat biaya, waktu dan tenaga. Kalau masalah kita sebut variabel tak bebas (*dependent*)  $Y$  dan faktor penyebab merupakannya variabel bebas (*independent*)  $X$ , maka bisa kita katakan bahwa  $Y$  merupakannya variabel yang tak bebas (*dependent*)  $Y$  dan faktor penyebab merupakannya variabel penyebab  $X$ . Misalnya  $Y$  = loyalitas pelanggan  $X_1$  = mutu barang,  $X_2$  = biaya promosi,  $X_3$  = harga barang,  $X_4$  = daya beli masyarakat,  $X_5$  = impor barang sejenis, dan lain sebagainya. Misalnya peneliti hanya meneliti 4 variabel saja sebagai faktor penyebab yaitu  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$ .

Judul penelitian. Setelah dilakukan pembatasan masalah maka kemudian dibuat judul penelitian yaitu : PENGETAHUAN MUTU BARANG, BIAYA PROMOSI, HARGA BARANG DAN DAYA BELI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN.

Ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dalam hal yang baku (*standard*) :

(i) Judul Penelitian segera dapat dipergunakan untuk menyampaikan apa yang memenuhi syarat kelayakan sebenarnya, walaupun sebetulnya bukan merupakan diteliti, sehingga dengan membaca judul penelitian dapat dipergunakan gambaran penelitian secara cepat.

(ii) Kalau banyaknya variabel yang diteliti pada banyak 5 buah (= 4 variabel bebas  $X$  dan 1 variabel tak bebas  $Y$ ) seperti contoh di atas,

Ideentifikasi masalah berdasarkan teori yang sudah ada (misalnya teori ekonomi), kalau berdasarkan seseorang nrik, maka konsumsiya juga akan menaik, pendapatan sesorang naik, maka konsumsiya juga akan meningkat, memuat hasil penelitian, atau berdasarkan logika (*common sense*). Padakonsumsiya, faktor penyebab timbulnya masalah itu sangat menghemat biaya, waktu dan tenaga. Kalau masalah kita sebut variabel mengehat biaya, waktu dan tenaga. Kalau masalah kita sebut variabel tak bebas (*dependent*)  $Y$  dan faktor penyebab merupakannya variabel penyebab  $X$ , maka bisa kita katakan bahwa  $Y$  merupakannya variabel yang tak bebas (*dependent*)  $Y$  dan faktor penyebab merupakannya variabel penyebab  $X$ . Misalnya  $Y$  = loyalitas pelanggan  $X_1$  = mutu barang,  $X_2$  = biaya promosi,  $X_3$  = harga barang,  $X_4$  = daya beli masyarakat,  $X_5$  = impor barang sejenis, dan lain sebagainya. Misalnya peneliti hanya meneliti 4 variabel saja sebagai faktor penyebab yaitu  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ , dan  $X_4$ .

Judul penelitian. Setelah dilakukan pembatasan masalah maka kemudian dibuat judul penelitian yaitu : PENGETAHUAN MUTU BARANG, BIAYA PROMOSI, HARGA BARANG DAN DAYA BELI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN.

Ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dalam hal yang baku (*standard*) :

(i) Judul Penelitian segera dapat dipergunakan untuk menyampaikan apa yang memenuhi syarat kelayakan sebenarnya, walaupun sebetulnya bukan merupakan diteliti, sehingga dengan membaca judul penelitian dapat dipergunakan gambaran penelitian secara cepat.

(ii) Kalau banyaknya variabel yang diteliti pada banyak 5 buah (= 4 variabel bebas  $X$  dan 1 variabel tak bebas  $Y$ ) seperti contoh di atas,

## BAB III

### BAGAIMANA MENYUSUN IDENTIFIKASI MASALAH,

### PEMBATASAN MASALAH, DAN RUMUSAN

### MASALAH?

maka seyogianya seluruh variabel tersirat pada judul penelitian (disebutkan semua) (Variabelistik).

- (iii) Apabila variabel yang diteliti sangat banyak dalam analisis multivariate, buatlah judul dengan orientasi singkat tanpa meninggalkan kriteria yang lain

Misalnya judul : KORELASI KANONIKAL ANTARA TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN NASABAH, BANK "X"

Tingkat kepuasan karyawan terdiri dari banyak variable seperti antara lain : upah / gaji, sistem karier, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja yang kondusif, adanya sistem "*reward & recognition*" kesempatan untuk mengikuti pendidikan & latihan. Sedangkan tingkat kepuasan nasabah, ditentukan oleh bunga tabungan yang tinggi, tingkat bunga pinjaman kredit yang rendah, pencairan kredit yang cepat, antrian yang tidak terlalu lama, teller yang cekatan dan karyawan yang sangat ramah dalam melayani.

- (iv) Kalau masalah yang diteliti mempunyai keterkaitan yang kompleks dan melibatkan banyak variabel, maka pilihlah beberapa variabel yang menjadi "*stressing*" penelitian yaitu variabel-variabel yang menunjukkan "permasalahan pokok"

Contoh judul penelitian dari latar belakang di atas :

PENGARUH DAYA TARIK PASAR DAN SUMBER-SUMBER KEUNGGULAN TERHADAP STRATEGI PEMASARAN (STRATEGI PASAR PRODUK DAN STRATEGI BAURAN PEMASARAN) JASA SERTA DAMPAKNYA PADA KINERJA PEMASARAN KONSULTAN KONSTRUKSI DI JAWA BARAT (Suatu Studi Pada Perusahaan Jasa Konsultan Konstruksi di Jawa Barat)

Contoh Identifikasi Masalah dari judul di atas, dapat dilihat sebagai berikut :

Perusahaan-perusahaan jasa konsultan konstruksi di Jawa Barat memiliki kinerja pemasaran yang baik sebelum terjadinya reformasi dengan diberlakukannya Keppres No 61/2004 sebagai pengganti Keppres No. 80/2003, karena faktor akses dan kedekatan (*relationship*)



Contoh pembatasan masalah dari identifikasi masalah di atas sebagai berikut :

Berdasarkan identifikasi permasalahan di atas, maka permasalahan dibatasi, variabel yang diteliti adalah daya tarik pasar, sumber-sumber keunggulan, strategi pemasaran jasa, dan kinerja pemasaran, sedangkan penelitian dilakukan pada pertengahan 2005 sampai dengan akhir 2005, serta lingkup penelitian ini dilakukan pada perusahaan-perusahaan jasa konsultan konstruksi yang ada di Jawa Barat dan sudah mendapatkan sertifikasi dari INKINDO.

Dilihat dari contoh pembatasan masalah di atas, variabel yang diteliti sesuai dengan judul penelitiannya, sebagaimana contoh judul penelitian di atas.

Di dalam sub - bab 1.2 pada penyusunan laporan di atas juga terdapat tentang perumusan masalah (disamping identifikasi dan pembatasan masalah). Pengambil keputusan seperti pimpinan, pada umumnya akan minta pertolongan / bantuan kepada peneliti untuk mencari faktor penyebabnya. Direktur pemasaran yang menghadapi masalah yaitu kinerja pemasaran yang menurun, minta tolong untuk mencari faktor-faktor apa saja yang mungkin menjadi penyebab menurunnya kinerja pemasaran. Peneliti melakukan identifikasi, kemudian masih ragu-ragu (belum begitu pasti) membuat rumusan masalah dalam bentuk kalimat tanya, misalnya : apakah ada pengaruh dari daya tarik pasar dan sumber keunggulan terhadap kinerja pemasaran, baik secara parsial (sendiri-sendiri) maupun secara bersama-sama (simultan). Juga misalnya dalam SDM, apakah ada pengaruh upah/gaji, gaya kepemimpinan, lingkungan kerja, sistem karier, adanya "*reward & recognition*" terhadap kinerja karyawan.

Kita bedakan dua jenis masalah, yaitu menurunnya kinerja pemasaran dan rendahnya produktivitas karyawan sebagai masalah yang dihadapi pimpinan atau pembuat keputusan/pemecah masalah yang sering disebut "*SYMPTOM*" atau gejala. Sedangkan rumusan masalah ialah masalahnya peneliti, oleh karena peneliti masih ragu-

ragu dalam menentukan faktor-faktor penyebab timbulnya masalah, maka rumusan masalah dibuat dalam bentuk pertanyaan! Contoh Rumusan Masalah dari Pembatasan masalah di atas, adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana daya tarik pasar yang dimiliki perusahaan jasa konsultan konstruksi di Jawa Barat.
2. Bagaimana sumber-sumber keunggulan yang dimiliki oleh perusahaan jasa konsultan konstruksi di Jawa Barat
3. Bagaimana strategi pemaseran jasa konsultan konstruksi di Jawa Barat
4. Sejauhmana pengaruh daya tarik pasar dan sumber-sumber pemaseran jasa konsultan konstruksi di Jawa Barat
5. Sejauhmana pengaruh strategi pasar produk dan strategi bauran keunggulan terhadap strategi pasar produk dan strategi bauran pemaseran jasa terhadap kinerja pemaseran jasa konsultan konstruksi di Jawa Barat.

Pada contoh rumusan masalah di atas, terdapat dua permasalahan, yaitu descriptive problems (yaitu permasalahan no. 1, 2, dan 3) dan relational problems (yaitu permasalahan no. 4 dan 5).

Pada dasarnya Penelitian merupakannya suatu investigasi yang terorganisasinya, yang dilakukannya untuk menyajikannya bisnis memecahkan masalah, Penelitian bisnis merupakannya suatu investigasi untuk memenuhi kebutuhan bisnis. Selanjutnya menurut Sekaran, pembuatan keputusan-keputusan bisnis sistematis yang menyajikan informasi untuk dijadikannya pedoman dalam memecahkan masalah, Penelitian bisnis merupakannya suatu investigasi untuk terorganisasinya, yang dilakukannya untuk menyajikannya bisnis untuk memecahkan masalah.

Penelitian merupakan lama yang ditinjau kembali mutunya. berupa produk yang hasil invasinya tidak harus berupa produk baru tetapi bisa bangsa Jepang hasil invasinya tidak harus berupa produk baru teori yang sudah ada. Menurut teori baru atau menyempurnakan teori yang sudah ada atau menemukan baru, atau peningkatan mutu produk yang sudah ada atau menemukan produk / pemecah masalah, juga untuk menemukan jenis produk keputusan / pemecah masalah, juga untuk menemukan faktor-faktor penyebab timbulnya suatu masalah yang akan dilaporkan kepada pengambil rumusan masalah.

Tujuan Penelitian selain untuk menemukan faktor-faktor penyebab rumusan masalah dipergunakan untuk menyusun sarana guna pengambilan keputusan menganalisis data. Kesimpulan merupakannya jawaban akhir yang bisa dalam upaya memecahkan masalah. Kesimpulan adalah jawaban dari terhadap hasil penjajuan. Ada pengaruh negatif dari haraga terhadap hasil penjajuan. Ada pengaruh positif dan signifikannya dari biaya promosi menghasilkan diliakukannya denegan sekaligus meneguhji hipotesis dan

Penelitian membuat hipotesis, yang merupakannya jawaban sementara. Penelitian menghasilkan positiif atau negatif? Sebelum melakukannya penelitian, pertanyaan yang tercantum dalam rumusan masalah. Didalam contoh ini, misalnya tujuan penelitian untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas X terhadap variabel tak bebas Y. dari setiap variabel bebas X terhadap variabel tak bebas Y. Pengaruhnya positif atau negatif? Sebelum melakukannya penelitian, membuat hipotesis, yang merupakannya jawaban sementara. Penelitian menghasilkan positiif atau negatif? Sebelum melakukannya penelitian, pertanyaan yang tercantum dalam rumusan masalah. Didalam contoh ini, misalnya tujuan penelitian untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas X terhadap variabel tak bebas Y.

Didalam sub - bab I.3 pada penyusunan Laporan di atas tentang

## BAB IV BAGAIMANA KITA BISA MENYUSUN TUJUAN PENELITIAN DAN MANFAAT PENELITIAN

terorganisasi, sistematik, berdasarkan data, bersifat kritis, obyektif, serta ilmiah mengenai suatu masalah, yang dilakukan dengan tujuan mencari jawaban terhadap masalah tersebut.

Lebih lanjut Kerlinger menyatakan bahwa penelitian ilmiah merupakan investigasi sistematik, terkendali, bersifat empirik serta kritis mengenai fenomena alami (*Natural Fenomena*) yang dibimbing teori dan hipotesis mengenai "hubungan-hubungan" yang diduga sebelumnya mengenai fenomena tersebut.

Penelitian ilmiah (*Scientific Research*) memiliki tujuan yang terfokus untuk memecahkan masalah serta mengikuti langkah-langkah yang logis, terorganisasi, dan ketat (*Rigorous*) untuk mengidentifikasi masalah, mengumpulkan data, menganalisis data serta menarik suatu kesimpulan yang valid. Oleh karena itu penelitian ilmiah bersifat "Purposive" dan 'Rigorous'" (Mengikuti prosedur tertentu secara terarah dan ketat).

Mengingat sifat-sifat tersebut, penelitian ilmiah memungkinkan para peneliti lain yang tertarik dalam meneliti/mengetahui masalah yang serupa untuk melakukan penelitian kembali pada situasi yang serupa serta membandingkan hasil atau temuannya dengan temuan terdahulu.

Penelitian ilmiah juga membantu para peneliti untuk menyampaikan temuannya lebih akurat dan penuh keyakinan. Hal ini membantu untuk menerapkan suatu solusi terhadap berbagai organisasi yang mengalami masalah-masalah serupa. Oleh karena itu, penelitian ilmiah cenderung lebih obyektif, tujuan utama dari pengetahuan ilmiah adalah teori.

Dengan kata lain tujuan utama dari pengetahuan ilmiah adalah menjelaskan fenomena alami (*Natural fenomena*). Penjelasan tersebut dinamakan teori.

Banyak orang berpendapat bahwa pengetahuan ilmiah pada dasarnya merupakan suatu kegiatan untuk mengumpulkan fakta (*A fact gathering activity*), pada hal sebenarnya bukan.<sup>iv</sup>

- Penelitian ilmiah menurut Sekaran memerlukan kriteria sebagaimana berikut:
- (1) *Purposiveness* (Memiliki tujuan yang jelas); (2) *Rigor* (Menegungkan landasan teori dan metode penugujian data yang relevan); (3) *Testability* (Mengejelaskan hipotesis yang dapat diujii dari teoritik); (4) *Replicability* (Berdasarkan pengungkapan data); (5) *Precision & confidence* (Kemampuan untuk direplikasi/diujii ulang); (6) *Objectivity* (Memiliki data akurat sehingga hasilnya bisa dipercaya); (7) *Generalizability* (Menarik kesimpulan secara obyektif); (8) *Parisony* (Menjelaskan fenomena penelitian dapat digeneralisasi); (9) *Bersangkutan*.
  - (2) *Research Process Detail*  
Prosedur atau proses dari penelitian harus dijelaskan secara rinci sehingga mempermudah hasil yang seobjektif mungkin.
  - (3) *Research Design Thoroughly Planned*  
Rancangan prosedural dari penelitian harus secara cermat mendeskripsikan untuk memperoleh hasil yang seobjektif mungkin. Jika penelitian tersebut mengandalkan sampel yang ditarik dari suatu populasi, maka harus dijelaskan mengapa sampel itu diketahui oleh peneliti. Penelitian tersebut mengandalkan sampel yang ditarik dari suatu populasi.
- Observasi langsung harus dicatat segera setelah suatu "event", memilikinya "Satisfactory controls".
- Dilakukan untuk mengurangi "personal bias" dalam memilih Observasi langsung harus dicatat segera setelah suatu "event".
- dan mencatat data.

(4) *High Ethical Standards Applied*

Masalah-masalah etika dalam suatu penelitian mencerminkan perhatian yang penting terhadap moral mengenai tindakan yang bertanggung jawab dalam masyarakat. Pertimbangan yang cermat perlu dilakukan terhadap kondisi-kondisi penelitian di mana terdapat kemungkinan adanya kerusakan fisik/psikologis, eksplorasi, pelanggaran hak-hak pribadi (privacy), dan/atau hilangnya harga diri seseorang (Respondent).

(5) *Limitations Frankly Revealed*

Peneliti harus melaporkan secara jujur tahapan dalam rancangan prosedur dan pengaruhnya terhadap temuan/hasil penelitian. Tidak ada suatu penelitian yang sempurna, oleh karena setiap keterbatasan harus diberitahukan.

(6) *Adequate analysis for decision maker's needs*

Analisis data harus ekstensif agar memperoleh hasil yang signifikan, metode analisis yang digunakan harus sesuai dan memadai. Validitas dan reabilitas data harus dicek secara cermat. Data harus diklasifikasi sedemikian rupa sehingga membantu peneliti dalam mencapai kesimpulan penting dan dengan jelas mengungkapkan temuan /hasil penelitian yang mengarah pada kesimpulan. Apabila menggunakan metode statistik , probabilitas dari suatu tingkat kesalahan (Error), harus diprakirakan dan kriteria signifikansi statistik harus di terapkan.

(7) *Findings presented unambiguously*

Penyajian data harus komprehensif, mudah difahami oleh pembuat keputusan, dan tersusun dengan baik.

(8) *Conclusions Justified*

Kesimpulan hanya terbatas pada data yang disajikan sebagai dasar penarikan kesimpulan,hanya berlaku pula untuk sampel yang digunakan dalam penelitian tersebut.

(9) *Researcher's Experience Reflected.*

Pengalaman dan reputasi peneliti turut menentukan tingkat kepercayaan pembaca hasil suatu penelitian.

- Bagaimana mempertahankan citra suatu daerah tujuan wisata?
  - Bagaimana cara meningkatkan kunjungan wisatawan ke suatu berikut:
  - Penelitian tersebut berusaha menjawab pertanyaan-pertanyaan sebagaimana hal itu terjadi.
  - Penelitian tertentu, tetapi juga mengamalkan dan menjelaskan mengapa atau yang bertujuan bukan hanya sekadar memparikan karakteristik berikut: bagaimana hal itu terjadi.
- Penelitian Analitik** merupakan kelimutuan dari penelitian deskriptif

- Berapa persen pelanggan yang merasa tidak puas terhadap pelayanan suatu bank?
  - Bagaimakah profil konsumen yang berbelanja di factory outlet?
  - Karakteristik tertentu dari suatu fenomena:
- Penelitian Deskriptif** merupakan penelitian yang memparikan suatu

Misalnya penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi merumuskan hipotesis bukan untuk mengejuti hipotesis. Tersebut tidak dilakukan pengujian hipotesis. Jangan. Tujuannya adalah untuk melihat pola, gagasan atau informasi awal mengenai faktor-faktor apa yang menyebabkan konsumen jasa pindah ke pesaing. Dalam penelitian tersebut sejumlah penelitian jasa ditanya apakah mereka pernah melakukannya perpaduan dengan jasa lainnya. Dalam penelitian jasa dari satu penyedia jasa ke penyedia jasa lainnya. Dalam penelitian pelanggan jasa ditanyakan apakah mereka pernah melakukannya perpaduan dengan jasa lainnya apakah mereka pernah melakukannya perpaduan dengan jasa lainnya. Dalam penelitian tertentu sejumlah karakteristik tertentu dari suatu fenomena:

- Penelitian Deskriptif dilakukan apabila penelitian sebelumnya masih jarang. Tujuannya adalah untuk mengejuti hipotesis.
- Berdasarkan tujuannya menurut Hussey and Hussey penelitian dapat dikelompokkan ke dalam: (1) Penelitian Eksploratif; (2) Penelitian Deskriptif; (3) Penelitian Analitik dan (4) Penelitian Prediktif.
- Proses; (3) Logika Penelitian; serta (4) Hasil yang diharapkan dari Penelitian tersebut.
- Penelitian dapat dikelompokkan berdasarkan: (1) Tujuan; (2) Jenis-jenis Penelitian

**Penelitian Prediktif** adalah penelitian yang bertujuan memprediksi fenomena tertentu berdasarkan hubungan umum yang telah diduga sebelumnya. Misalnya:

- Apakah pemberian suatu jenis pelatihan kepada karyawan akan meningkatkan produktivitas?
- Apakah aspek afektif dari kepuasan konsumen akan berpengaruh kepada loyalitas pelanggan?

Pengelompokan yang agak berbeda (Berdasarkan Tujuannya) dilakukan oleh Sekaran, yang mengelompokkannya ke dalam: (1) Exploratory; (2) Descriptive; (3) Testing Hypotheses.<sup>vii</sup>

Mengenai penelitian "Exploratory" dan "Descriptive" penjelasannya pada dasarnya sama dengan yang dilakukan Hussey & Hussey dalam hal ini penelitian "Exploratory" dilakukan untuk lebih memahami karakteristik dari suatu masalah mengingat sangat sedikit sekali penelitian-penelitian yang telah dilakukan tentang suatu fenomena yang perlu dipahami.

Selanjutnya penelitian "Descriptive" dilakukan untuk mengetahui dan memaparkan karakteristik dari beberapa variabel dalam suatu situasi.

Kemudian penelitian "Testing Hypotheses" adalah penelitian yang mencoba menjelaskan sifat dari suatu hubungan/pengaruh tertentu, melihat perbedaan-perbedaan tertentu dalam beberapa kelompok, atau independensi dari dua faktor atau lebih dalam suatu situasi. Misalnya suatu penelitian dalam pemasaran yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari "*Price-Comparison Advertising*" terhadap "*Buyers' Perceptions of Acquisition Value*", "*Transaction Value*" dan "*Behavioral Intentions*".<sup>viii</sup>

Berdasarkan Prosesnya, (*Paradigma*) penelitian dikelompokkan ke dalam; (1) Penelitian Kuantitatif (*Quantitative/Positivistic*) dan (2) Penelitian Kualitatif (*Qualitative/Phenomenological*).

Penelitian Kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bersifat obyektif, mencakup pengumpulan dan analisis data kuantitatif serta menggunakan metode pengujian statistik. Penelitian Kuantitatif

- Penelitian Survey**
- terdiri dari dua jenis yaitu: (1) Penelitian Survey (Survey) dan (2) Eksperimen (experiment).
- Penelitian survei meliputi penelitian "Cross-Sectional" dan "Longitudinal". Penelitian "Cross-Sectional" sering kali disebut penelitian sekalii bidik ("One Snapshot"), merupakan data dilakukan selama suatu periode waktu tertentu yang relatif lama, dilakukan secara terus menerus.
- Dalam penelitian "Longitudinal", pengumpulan data dilakukan pada suatu titik waktu tertentu. Pengumpulan datanya dilakukan pada suatu titik waktu tertentu.
- Penelitian survei memiliki penelitian "Cross-Sectional" dan "Longitudinal". Penelitian "Cross-Sectional" sering kali disebut penelitian sekalii bidik ("One Snapshot"), merupakan data dilakukan selama suatu periode waktu tertentu yang relatif lama, dilakukan secara terus menerus.
- Penelitian Eksperimen**
- Eksperimen merupakan merupakannya satuan penelitian yang mengidentifikasi hubungan kausal. Tujuan dari penelitian eksperimen adalah mengukur pengaruh dari variabel-variabel "Explanatory" atau mana kondisi-kondisi tertentu dikeandalikan, sehingga satu atau beberapa variabel dapat dikontrol untuk mengejuti hipotesis.
- Menurut Zikmund, eksperimen merupakan satuan penelitian di jelas.<sup>ix</sup>
- Eksperimen merupakan merupakannya satuan rancangan yang dilakukan untuk menguji hipotesis. Eksperimen meliputi Eksperimen Murni (True Experiment) dan Quasi Eksperimen (Quasi Experiment). Eksperimen Murni menggunakan rancangan random sedangkan Quasi Eksperimen menggunakan rancangan non-random.
- Penelitian yang dilakukan untuk menguji pengaruh regular dan harganya promosi terhadap pembelian satuan produk
  - Penelitian yang dilakukan untuk menguji pengaruh harga ikalan produk tertentu.

Contoh:

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih banyak menggunakan kualitas subyektif, mencakup penelaahan dan pengungkapan berdasarkan persepsi untuk memperoleh pemahaman terhadap fenomena sosial dan kemanusiaan.

Terdapat beberapa jenis penelitian Kualitatif, namun dalam buku ini hanya terdiri dari empat jenis , yaitu: (1) Action Research; (2) Case Study;(3) Ethnography;(4) Grounded Theory.

### **Action Research**

Action Research merupakan suatu bentuk penelitian terapan (Applied Research) yang bertujuan untuk mencari suatu cara yang efektif , yang menghasilkan suatu perubahan yang disengaja dalam suatu lingkungan yang sebagian dikendalikan (dikontrol).

Misalnya suatu studi yang bertujuan memperbaiki komunikasi antara manajemen dan staf dalam suatu organisasi. Tujuan utama dari "action research" adalah memasuki suatu situasi, melakukan perubahan dan memantau hasilnya.Beberapa penulis lebih suka menyebutnya dengan istilah " Action science" untuk mencegah penyimpangan penelitian tersebut dari karakteristik ilmiah.

### **Case Study**

" Case Study" atau Studi Kasus merupakan penelitian di mana peneliti menggali suatu fenomena tertentu (Kasus) dalam suatu waktu dan kegiatan (program, even, proses, institusi atau kelompok sosial) serta mengumpulkan informasi yang rinci dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama suatu periode tertentu .

"Case Study" sering dijelaskan sebagai "Exploratory Research", digunakan dalam bidang-bidang tertentu pada saat teori dalam bidang tersebut masih jarang. Menurut Scapens, Exploratory" bukan satu-satunya bentuk dari "Case Study". Suatu "Case Study" bisa saja berupa penelitian "Descriptive", dan "Explanatory".<sup>xi</sup>

### **Ethnography**

"Ethnography" adalah suatu bentuk penelitian "Phenomenological" yang berasal dari Antropologi. Metode pengumpulan datanya dilakukan dengan bentuk "Participant Observation".

Dalam hal ini Peneliti berusaha memahami pola-pola kegiatan sosial tersebut. Waktu Penelitianya sangat lama dalam satu lokasi tertentu dan menakup partisipasi langsung melalui kegiatan pada lokasi “Grounded Theory” merupakan satu Penelitian di mana Peneliti bersama menghasilkan teori melalui beberapa tahap pengumpulan data serta penyaringan dan saling keterkaitan dari berbagai katégori berusaha menginterpretasikan teori melalui deduktif. Penelitian deduktif (1) Penelitian Deduktif dan (2) Penelitian Induktif. Penelitian deduktif Kemudian berdasarkan logika Penelitian, dikelompokkan menjadi: disusun dari obervasi realitas empirik. Oleh karena itu inferensi Penelitian induktif adalah satu Penelitian yang dalam hal ini teori tertentu didediksi dari inferensi umum.

Penelitian induktif dari hal-hal tertentu/khusus. Selanjutnya berdasarkan hasil yang diharapkan dari Penelitian tersebut, dikelompokkan menjadi: (1) Penelitian Terapan (Applied Research); (2) Penelitian Dasar atau Murni (Basic/Pure Research). Dalam hal ini Penelitian dilakukan berdasarkan dua tujuan yang berbeda. **Pertama** adalah untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi dalam satu lingkungan kerja (Work Setting). **Kedua**, adalah berdasarkan sesuai bidang pemintatan (Area of interest) Peneliti yang untuk menambah atau memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu tertentu selain yang diperlukan untuk lingkungan kerja (Work Setting).

Seandinya Penelitian hasil temuanya pada satu organisasi, maka Penelitian tersebut dilakukan dengan segera bersangkutan. Seandinya Penelitian hasil temuanya pada satu organisasi, maka Penelitian tersebut dilakukan dengan segera bersangkutan. Dalam hal ini Penelitian dilakukan berdasarkan dua tujuan yang berbeda. **Pertama** adalah untuk memecahkan masalah yang sedang dihadapi dalam satu lingkungan kerja (Work Setting). **Kedua**, adalah berdasarkan sesuai bidang pemintatan (Area of interest) Peneliti yang untuk menambah atau memberikan kontribusi terhadap bidang ilmu tertentu selain yang diperlukan untuk lingkungan kerja (Work Setting).

Penelitian induktif dari hal-hal tertentu/khusus. Selanjutnya berdasarkan hasil yang diharapkan dari Penelitian yang dalam hal ini teori tertentu didediksi dari inferensi umum.

Penelitian induktif dari hal-hal tertentu/khusus. Selanjutnya berdasarkan hasil yang diharapkan dari Penelitian yang dalam hal ini teori tertentu didediksi dari inferensi umum.

Dalam hal ini Peneliti berusaha memahami pola-pola kegiatan sosial tersebut. Waktu Penelitianya sangat lama dalam satu lokasi tertentu dan menakup partisipasi langsung melalui kegiatan pada lokasi “Grounded Theory” merupakan satu Penelitian di mana Peneliti bersama menghasilkan teori melalui beberapa tahap pengumpulan data serta penyaringan dan saling keterkaitan dari berbagai katégori berusaha menginterpretasikan teori melalui deduktif. Penelitian deduktif (1) Penelitian Deduktif dan (2) Penelitian Induktif. Penelitian deduktif Kemudian berdasarkan logika Penelitian, dikelompokkan menjadi: disusun dari obervasi realitas empirik. Oleh karena itu inferensi Penelitian deduktif adalah satu Penelitian yang dalam hal ini teori tertentu didediksi dari inferensi umum.

Sedangkan jika penelitian tersebut dimaksudkan untuk meningkatkan pemahaman mengenai masalah-masalah tertentu, yang biasanya terjadi dalam suatu organisasi serta bagaimana cara mengatasinya, maka penelitian tersebut disebut penelitian dasar (*Basic* atau *Pure research*).

Temuan-temuan dari penelitian-penelitian dasar tersebut dapat memberikan kontribusi terhadap berbagai disiplin ilmu pengetahuan. Berdasarkan hal tersebut maka penelitian bisnis, merupakan penelitian terapan.

Penelitian bisnis pada dasarnya merupakan suatu upaya sistematis dan terorganisasi untuk menginvestigasi suatu masalah tertentu yang memerlukan jawaban. Hal ini merupakan serangkaian langkah yang dirancang dan dilaksanakan, bertujuan mencari jawaban terhadap berbagai masalah yang menjadi perhatian peneliti dalam lingkungan kerja.

Contoh tujuan penelitian dari rumusan masalah di atas, adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui daya tarik pasar (mencakup *market forces*, *competitive intensity*, *market access*) yang dimiliki perusahaan jasa konsultan konstruksi di Jawa Barat.
2. Mempelajari sumber-sumber keunggulan (mencakup *superior skill*, *superior resources*, dan *superior control*) yang dimiliki oleh perusahaan jasa konsultan konstruksi di Jawa Barat
3. Mengkaji strategi pemasaran (mencakup strategi pasar produk dan strategi bauran pemasaran) jasa konsultan konstruksi di Jawa Barat.
4. Mengkaji pengaruh daya tarik pasar (mencakup *market forces*, *competitive intensity*, *market access*) dan sumber-sumber keunggulan (mencakup *superior skill*, *superior resources*, dan *superior control*) terhadap strategi pasar produk (*segment*, *target*, *positioning*) dan strategi bauran pemasaran jasa (*product*, *price*, *place*, *promotion*, *people*, *physical evidence*, and *process*) konsultan konstruksi di Jawa Barat.
5. Mengkaji pengaruh strategi pasar produk dan strategi bauran pemasaran jasa terhadap kinerja pemasaran jasa konsultan konstruksi di Jawa Barat.

- Pada contoh tujuan penelitian di atas, tampak bahwa setiap variabel diuraikan lebih detil dengan dimensi-dimensinya, padahal dalam rumusan masalah tidak diuraikan secara detail sampai pada disesuaikan dengan hasil yang sepererti apa yang kita inginkan nantinya. Untuk mengetahui, Untuk mengevaluasi, untuk adapt diawali dengan dimensi-dimensinya. Tujuan penelitian juga dapat diajukan dengan mengetahui hasil kajian menengahai”, atau “untuk mengkaji” yang semuanya hasil kajian menengahai”, Untuk mengevaluasi, untuk memperoleh tentang manfaat penelitian. Pada dasarnya manfaat hasil penelitian, selain bisa berguna bagi dunia pendidikan karena bisa menambah teori baru, bisa juga menambah variasi produk baru dimasyarakat atau berguna bagi pimpinan untuk pengambilan keputusan dalam upaya memecahkan masalah.
- Contoh manfaat penelitian pada contoh jurnal di atas, adalah sebagai berikut :
1. Aspek teoritis (keilmuan), dari penelitian ini diharapkan berguna :  
1.1. Pengembangan teori daya tarik pasar, jumlah pengunjulan, dan strategi pemerasaran teori manajemen pemerasan jasa  
1.2. Penelitian ilmu dan teori yang dipergunakan dalam perkuilahan di program Doktor Manajemen Bisnis UNPAD, untuk memperoleh validasi aplikasi model dan teori.
  2. Aspek praktis (guna laksana), hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai :  
2.1. Perimbangan dalam penyusunan konsep pemerasan perusahaan jasa konsultan konstruksi untuk meningkatkan kontribusi 2.2. Panduan dalam meningkatkan kinerja pemerasan perusahaan kontribusi penjualan yang sus timable dengan mengembangkan strategi jasa konsultan konstruksi untuk meningkatkan kontribusi pemerasan jasa konsultan konstruksi dalam meningkatkan kinerja pemerasan perusahaan jasa konsultan konstruksi berakar pada perusahaan jasa konsultan konstruksi dalam meningkatkan kinerja pemerasan perusahaan jasa konsultan konstruksi untuk meningkatkan kinerja pemerasan perusahaan yang menitik beratkan pada perusahaan jasa konsultan konstruksi dalam meningkatkan kinerja pemerasan perusahaan yang menitik beratkan pada penjualan yang efektif dan efisien

- 2.3. Gambaran daya tarik pasar dan manfaat peningkatan sumber keunggulan perusahaan konsultan konstruksi dalam menghadapi pelaksanaan Keppres 80/2003 dan Keppres No 61/2004 serta untuk mendukung pelaksanaan UU No. 32/2004 tentang Otonomi Daerah dan 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat Dan Daerah

Manfaat penelitian sebagaimana contoh di atas, terdapat dua bagian, yaitu manfaat teoritis, yaitu (1) manfaat penelitian untuk pengembangan teori dan penerapan teori. (2) Manfaat praktis (gunalaksana) yaitu manfaat penelitian berupa penerapan hasil penelitian pada objek yang diteliti.

Di dalam bab LANDASAN TEORI / KAJIAN PUSTAKA, sub - bab 2.1 pada penyusunan laporan penelitian di atas, tentang kajian teori yang relevan. Penggunaan pemahasan masalah teori berbeda untuk tingkat penelitian yang berbeda. Istilah atau terminologi yang bisa dipergunakan pada tingkat penelitian akademik menurut Ferdinand 2006: 72 - 73) adalah landasan teori, tinjauan pustaka, dan telah pustaka, sebagaimana berikut.

# BAGAIMANA KITA MENYUSUN LANDASAN TEORI/ BAB V KAJIAN PUSTAKA?

Jenis	Lingkup
	serangkaian hipotesis yang dikembangkan untuk menjelaskan proposisi dan "grand theoretical model" yang dinyatakan dalam kerangka pemikiran teoritis dan model penelitian empirik.

\*) disebut skripsi, \*\*) disebut thesis/ S2 dan disertasi / S3.

Penelitian dasar (*basic research*) keilmuan mempunyai ciri khas/khusus, yaitu ada tidaknya sumbangan /kontribusi pada ilmu. Perlu disebutkan di sini bahwa penelitian menjadi berkualitas apabila mempunyai sumbangan/ kontribusi terhadap pengembangan teori. Penelitian dasar seperti disertasi memerlukan penelaan pustaka yang bermutu agar suatu penelitian dapat menghasilkan model *theoretical* dasar dan model penelitian empiris. Model *theoretical* dasar merupakan sumbangan penelitian bagi teori (penemuan, pengembangan, pembuktian) pada level/tingkat abstrak, sedangkan model penelitian empiris merupakan pengujian hipotesis pada level empiris. Telaah pustaka membantu peneliti untuk menghasilkan proposisi yang dikembangkan berdasarkan konsep sehingga mampu mengembangkan teori dan dapat diuji menggunakan data empiris.

Konsep (*concept*) merupakan sekumpulan karakteristik terkait dengan kejadian tertentu, obyek, kondisi, situasi, perilaku (*conceptioning*).

Kita melihat seseorang berjalan, berlari, meloncat. Semua jenis gerakan dari orang tersebut bernama konsep. Bapak Aryo berpendidikan luar negeri, pengusaha terkenal, tinggal di Pondok Indah, penghasilan sebulannya lebih dari Rp 300 juta, mobilnya Jaguar. Bapak Aryo orang kaya. Kaya suatu konsep. Susi membeli barang A berkali-kali, dia mengajak orang lain membeli barang A, dia memberitahukan kebaikan barang A kepada orang lain, sewaktu dia bertemu dengan orang yang menjelekan barang A, Susi marah. Susi dikatakan loyal terhadap barang A. Loyal suatu konsep.

orang yang telah dibertahui) produk yang dia merasa loyal kepada orang lain (biasa dihitung berapa dijauk memberi) dan memberitahuan hal-hal yang baik tentang mengajak orang lain menjadi (biasa dihitung berapa orang yang telah mengajak berkarali-kali (=biasa dihitung, misalnya minimal tiga kali), mengukurnya harus jelas. Seperti konstak loyaltas diukur dengan operasional yaitu suatu definisi dinyatakan dalam kriteria yang bisa diukur. Karakteristik yang akan diukur harus spesifik dan bagaimana untuk mengukur konsep dan konstak diperlukan definisi operasional yang tak bisa langsung diukur.

Konstak merupakan ide yang abstrak (tidak terlihat) diciptakan penelitian untuk membangun teori (*theory building purpose*). dalam penelitian untuk mengukur konstak dalam konsepsi ide yang sederhana dan konkret, khususnya ketika ide yang dimaksud hukum, contoh konstak. Konstak juga disebut variabel laten (yang kurus. Kepribadian, gaya hidup, kepudasan, loyalitas, taat agama, sadar langsung bahwa bahwa itu tidak benar, karena kelelahan Damzyk itu Maringgih dalam film sit Nurbaaya) mengatakan beratnya 80 kg, orang (karena kelelahan (ATENG pendek). Juga DAMZYK (pelaku Datuk tinggiya 175 cm, orang seperi almarhum ATENG mengatakan berat badan orang. Orang seperi almarhum ATENG mengatakan tidak abstrak mudah dibayangkan seperti meja, kursi, tinggi orang, Konstak (*Construct*) merupakan konsep yang abstrak, konsep yang

- (iv) Hanya upah/gaji saja atau termasuk bunga, dividen, "capital gain"?
  - (iii) Penghasilan dari kepala rumah tangga saja atau termasuk sebelum sesudah terkena pajak?
  - (ii) Penghasilan sebulan atau setahun?
  - (i) Penghasilan sebulan atau setahun?
- Seandainya tidak ada penjelasan berikut : penghasilannya!
- Di dalam penelitian, konsep harus jelas. Misalnya dalam suatu survei ekonomi seorang kepala rumah tangga ditanya tentang

Di dalam sub - bab 2.2, tentang hasil penelitian sebelumnya yang relevan.

Teori adalah satu set proposisi yang nyata untuk menjelaskan hubungan yang jelas antara fenomena yang diamati. Konsep yang telah dijelaskan di atas merupakan sebuah abstraksi unit dasar untuk pengembangan teori. Proposisi merupakan pernyataan yang berkaitan dengan hubungan antar konsep, sedangkan hipotesis merupakan proposisi yang dapat diuji secara empiris dengan menggunakan data fakta empiris.

Tinjauan pustaka sangat berkaitan dengan hipotesis karena melalui telaah pustaka (teori, penelitian sebelumnya yang relevan dan pemikiran logis) dapat dimanfaatkan untuk menduga/memperkirakan keterkaitan antar masalah yang diteliti (proposisi). Dengan munculnya dugaan maka hipotesis penelitian dapat dimunculkan. Bisa disimpulkan bahwa tinjauan pustaka dalam penelitian bermanfaat untuk menjelaskan, memprediksi/meramal dan mengontrol. Teori akan mengarahkan pemikiran yang logis sehingga penelitian berada dalam jalur yang benar (*in the right tract*).

Teori yang ada pada telaah pustaka minimal terdiri dari teori tentang masing-masing variabel yang diteliti yaitu definisi, dimensi/indicator pengukurannya, faktor-faktor yang mempengaruhi atau implikasi dari masalah. Menurut Hermawan (2006) telaah pustaka harus ditulis dengan kalimat peneliti sendiri, menyebutkan sumbernya secara cermat, memiliki hubungan yang jelas dari suatu paragrap ke paragrap lainnya dan dituliskan sebagai sebuah cerita peneliti untuk menunjukkan betapa pentingnya penelitian dilakukan.

Hal ini bisa dicapai dengan membaca jurnal yaitu majalah yang memuat hasil penelitian. Sewaktu membaca jurnal perlu dicatat : judulnya, penulisnya/penelitiya, variabel yang dipergunakan mana yang independent, intervening, moderating dan dependent. Atau mana variabel manifest dalam model pengukuran dan mana variabel exogen dan endogen sebagai variable laten dalam model struktural dari SEM (*Structural Equation Modeling*). Usaha ini dilakukan untuk mendapatkan variabel yang akan dipergunakan untuk penyusunan model.

Fokus utama dari suatu tinjauan pustaka atau telah pustaka dalam satu penelitian adalah untuk mengetahui apakah para peneliti lain telah memukau jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian yang kita rumuskan. Jika jawaban temukan dalam berbagai pustaka atau dalam laporan hasil penelitian yang paling akual, maka kita tidak perlu lagi melakukannya. Kita harus memilih topik lain atau menyempurnakan hasil penelitian yang telah ada sehingga topik tersebut menjadidi lebih spesifik. Misalnya terdapat banyak penelitian mengenai "Occupational Stress" dan "Burnout". Hasil penelitian tentang hal ini sangat banyak, yang dapat kita jumpai dalam berbagai pustaka. Jika kita tertarik melakukannya penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhinya "Occupational Stress" dan "Burnout". Telaklah bijaksana jika kita harus meneliti tinjauan pustaka dalam berbagai pustaka jika kita tertarik melakukannya penelitian mengenai faktor-faktor yang mempengaruhinya "Occupational Stress" dan "Burnout".

Misalnya jika ada suatu penelitian mengenai "Stress" dan "Burnout". Hasil penelitian tentang hal ini sangat banyak, yang dapat kita semacam ini belum dilakukan. Dalam hal ini diharapkan penelitian yang sudah kontibusi teoritik maupun manajerial terhadap penelitian yang sudah ada. Jadi sifatnya tidak mengeulangi hal yang sama, tetapi menambahkan aspek-aspek baru yang belum diteliti orang lain.

Alternatif lain yang dapat kita lakukan adalah dengan berfokus kepada suatu komponen spesifik dari industri ritel tersebut dan memilih salah satu bagian misalnya: "check-out staff", akhirnya berfokus pada sifatnya tidak mengeulangi hal yang sama, tetapi membedakan aspek-aspek baru yang belum diteliti orang lain.

Perusahaan atau staf pada bagian transportasi dan pengiriman barang. Kepada suatu komponen spesifik dari industri ritel tersebut dan memilih salah satu bagian misalnya: "check-out staff", akhirnya berfokus pada sifatnya tidak mengeulangi hal yang sama, tetapi membedakan aspek-aspek baru yang belum diteliti orang lain.

Dalam Bab Tinjauan Pustaka, kita harus menelaah hasil-hasil penelitian dari para peneliti lain, kita telaah secara rinci variabel-variabel apa yang mereka teliti serta apa hasil atau temuannya.

Tugas utama lainnya dari “Tinjauan Pustaka” adalah menganalisis secara kritis pustaka penelitian yang ada saat ini. Telaah pustaka tersebut perlu dilakukan secara ketat.

Telaah pustaka tersebut harus mengandung keseimbangan antara uraian deskriptif dan analisis secara kritis. Identifikasi kekuatan dan kelemahan pustaka tersebut, telaah hasil/temuan penelitian tersebut, metodologi yang digunakan serta bagaimana hasil temuan tersebut dibandingkan penelitian-penelitian lain atau publikasi-publikasi lainnya.

Penekanannya adalah kepada hasil-penelitian yang paling aktual (*The Latest Research Studies*). Oleh karena itu uraian yang berdasarkan definisi-definsi dari berbagai buku teks (*Text-Book*), hendaknya bukan merupakan fokus utama suatu tinjauan pustaka yang kita susun.

Tinjauan Pustaka ditekankan pada hasil-hasil penelitian terdahulu (*Previous Research*), di mulai dari yang paling aktual ditelusuri hingga ke paling awal. Tinjauan Pustaka harus menjadi landasan teoritik untuk penelitian yang akan kita lakukan.

### **Struktur Tinjauan Pustaka**

Tinjauan Pustaka harus disusun dalam suatu argumentasi yang berdasarkan penalaran: logis dan sistematis. Disusun dari hal-hal yang sifatnya umum ke hal-hal yang sifatnya spesifik.

Tinjauan Pustaka harus ditulis dengan kalimat kita sendiri (dengan menyebutkan sumbernya secara cermat). Hindarkan penulisan tinjauan pustaka yang hanya merupakan deretan definisi dan terjemahannya seperti suatu terjemahan kitab suci. Tentu saja kutipan langsung (*Direct Quotation*) dapat kita sisipkan jika diperlukan untuk mendukung argumentasi.

Tinjauan Pustaka harus tersusun dengan kalimat yang baik, memiliki hubungan yang jelas dari satu paragraf ke paragraf lainnya. Kita harus menuliskan suatu “cerita” (*Story*) kita sendiri, yang memberikan penjelasan kepada para pembaca tentang betapa penting

Dalam penelitian kualitatif, tinjauan pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Artinya harus digunakan secara induktif sehingga tidak mengarahkan pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Salah satu alasan utama untuk melakukannya penelitian kualitatif yaitu bahwa penelitian tersebut bersifat eksploratif. Topik tersebut belum banyak diteliti orang dan peneliti pertanyaan yang diajukan oleh peneliti.

### **Tinjauan Pustaka dalam Penelitian Kualitatif**

Penelitian lain dengan topik yang serupa. Membandingkan hasil atau temuan penelitian dengan temuan temuan meyakinkan peningnya penelitian yang dilakukan dan untuk sebelumnya; (3) Menyajikan satu kerangka untuk menunjukkan atau memberikan kontibusi terhadap penelitian-penelitian atau memberikan adaptasi mengisi kesenjangan-kesenjangan serta memperluas penelitian kedalam pemahasan yang lebih luas serta berlanjut penelitian yang sedang kita lakukan; (2) Untuk menghubungkan satu hasil-hasil penelitian sebelumnya yang erat kaitannya dengan hasil: (1) Untuk berbagi informasi dengan para pembaca mengenai tinjauan. Tinjauan pustaka dalam satu penelitian memiliki beberapa penelitian. Tinjauan pustaka dalam satu penelitian menjawab perumusan masalah hubungan antar variabel untuk menjawab sistematis mengenai Tinjauan pustaka berisi penjelasan secara sistematik mengenai Kandungan atau Isi Tinjauan Pustaka

1. Shopping Motives
2. Store Attributes
3. Shopping Experience
4. Pengaruh "Shopping Motives" dan "Store Attributes" terhadap "Shopping Excitements" di Hypermarket.

Jika kita akan melakukannya satu penelitian mengenai : Pengaruh "Shopping Motives dan "Store Attributes" terhadap "Shopping Excitements" di Hypermarket maka susunan yang kita gunakan dalam Tinjauan Pustaka adalah sebagai berikut:

Penelitian ini dilakukan dan bagaimana kita sampai kepada satu kesimpulan.

harus mendengarkan para "informan" untuk membangun suatu gambaran berdasarkan gagasan-gagasan mereka.

Dalam hal penggunaan teori, meskipun demikian, jumlah pustaka bervariasi berdasarkan jenis rancangan kualitatif. Dalam penelitian kualitatif yang berorientasi teoritis seperti ethnografi atau "critical ethnographics", tinjauan pustaka berdasarkan "cultural concept" atau "critical theory" dari tinjauan pustaka dijelaskan diawal rencana penelitian. Dalam "grounded theory", "case studies", dan "phenomenological studies", tinjauan pustaka akan kurang digunakan untuk menyusun penelitian.

Proses induktif suatu penelitian serta variasi dalam penggunaan tinjauan pustaka berdasarkan jenis rancangan, menimbulkan pertanyaan tentang kemana seseorang harus merencanakan penggunaan tinjauan pustaka dalam suatu penelitian kualitatif. Tinjauan pustaka dapat ditempatkan pada tiga lokasi penempatan, dan tinjauan pustaka dapat digunakan pada setiap lokasi tersebut.

Penelitian dapat membahas tinjauan pustaka dalam bab pendahuluan. Hal ini memberikan suatu latar belakang yang berguna bagi perumusan masalah tentang siapa saja yang telah menulis, meneliti hal tersebut serta siapa saja yang telah menunjukkan betapa pentingnya masalah tersebut diteliti. Pembentukan kerangka terhadap masalah tersebut sudah tentu tergantung kepada studi-studi yang ada.

Bentuk kedua adalah melakukan tinjauan pustaka dalam bagian yang terpisah, suatu model yang mirip bentuk yang lebih tradisional dalam melakukan penelitian kualitatif. Pendekatan ini digunakan seringkali apabila khalayak merupakan individu-individu yang berorientasi positivist.

Dalam bentuk ketiga, peneliti dapat menempatkan tinjauan pustaka pada bagian terakhir, dalam hal ini digunakan untuk membandingkan dan membedakan dengan temuan-temuan yang timbul dari penelitian.

### **Tinjauan Pustaka dalam Penelitian Kuantitatif**

Penelitian kuantitatif memasukkan pustaka yang relatif banyak untuk memberi arah terhadap pertanyaan-pertanyaan penelitian atau

penelitian.

dalam hal ini peneliti memandukan teori dalam bagian pendahuluan dapat ditunjukkan dalam artikel-artikel dalam jurnal-jurnal tertentu, salah ekspresi, yang berakibat denagan masalah yang diteliti. Bentuk ini hal ini peneliti semata-mata memfokuskan kepuada teori yang kedua adalah Tinjauan Teoritis (*Theoretical Review*), dalam

*well managed ranked high in importance to students...  
faculty, affordability, extensive choice of courses, good job placement and attributes such as good academic reputation, high quality programs, and (Pioquinto, 1995). A study of Clare and Duncan (1996) reported that intellectual stimulation from the faculty and faculty accessibility and gradings, fairness of faculty treatment of students, course content, several important variables i.e. instructional quality, fairness of testing research has shown that the level of student's satisfaction depends on*

*World of Mouth Recommendations in Higher Education Settings:  
Service Cues toward Perceived Service Quality, Value, Satisfaction dan disertasi universitas di Amerika Serikat, yang meneliti pengaruh Berikut ini adalah contoh cuplikan tinjauan pustaka dari sebanyak disertasi universitas di Amerika Serikat, yang meneliti pengaruh*

#### Cotoh 1. Bentuk Terpadu.

Amerika Serikat.  
Bentuk-bentuk Tinjauan Pustaka  
Terdapat beberapa bentuk tinjauan pustaka dan tidak ada kesepakatan tentang bentuk mana yang lebih disukai. Tinjauan pustaka biasa berbentuk terpadu (Integrative) yaitu semata-mata merupakam rangkuman hasil-hasil penelitian sebelumnya (summary of past research). Model ini sangat popular dalam disertasi-disertasi di reserach).

temuan-temuan yang terungkap dalam penelitian.  
menjadi dasar untuk melakukannya perbandingan dengan hasil atau Pustaka Terkait” (Related Literature) atau Tinjauan Pustaka(“Review of Literature”), sebagai dasar permusahan hipotesis dan selanjutnya akan Selanjutnya dibahas secara mendalam pada bagian yang berjuluk “

pendahuluan.  
hipotesis. Dalam merencanakan penelitian kuantitatif, tinjauan pustaka sering kali digunakan untuk mengantarkan suatu masalah dalam

## **Contoh 2.Tinjauan Teoritis (*Theoretical Review*)**

Berikut ini adalah contoh kutipan bentuk tersebut:

*Behavior is determined by a person's "intention" to perform (or not to perform) the specific behavior in question. Purchase of a particular cosmetic is determined by the person's intention to purchase or not to purchase that brand. Thus, the best way to predict if a person is to perform a given behavior is to ask the person's intention to perform the behavior. This does not imply "that there will always be a perfect correspondence between intention and behavior. However, barring unforeseen events, a person will usually act in accordance with his or her intention (Fishbein & Ajzen,1975).*

*Based on the "Theory of Reasoned Action", the intention to perform a behavior in question is determined by two relatively independent forces: (1) the person's attitude toward that behavior and (2) the influence of the social environment upon the bhehavior (the Subjective Norm).*

Bentuk Terakhir adalah Tinjauan Metodologis (Methodological Review). Dalam hal ini peneliti memusatkan diri pada metode-metode dan definisi. Tinjauan ini bukan saja menyajikan rangkuman dari penelitian-penelitian sebelumnya, tapi juga merupakan kritik actual tentang keunggulan-keunggulan dan kelemahan-kelemahan penelitian sebelumnya dari aspek metodologi.

Sebagian peneliti menggunakan metode ini dalam disertasi-disertasi serta disajikan pada bab "Tinjauan Pustaka Terkait" (Review of Related Literature). Bentuk ini banyak pula ditemukan pada berbagai artikel dalam jurnal-jurnal ilmiah.

## **Contoh3. Bentuk Tinjauan Metodologis (*Methodological Review*)**

Berikut ini adalah cuplikan contoh dari bentuk tersebut yang dikutip dari sebuah artikel dalam "Journal of professional Services Marketing":

*Although the development of the service quality gap framework represents a significant contribution, the validity of the "perceptions-minus expectations" measurement framework for perceived service quality or evaluation is questionable...In addition, based upon an empirical test of SERVQUAL (P-E) measure, Carman (1990) questions the practical significance of the "expectations" component. ....*

dirumuskan dalam hipotesis Penelitianya. Selanjutnya nanti temuan Penelitian kita sendiri pada bagian Pembahasan (*Discussions of study Findings*) dibandingkan dengan hasil Penelitian sebelumnya untuk ditafsirkan serta menyajikan implikasi teoritis maupun manajerialnya (Theoretical and Managerial Implications).

Penelitian-penelitian sebelumnya yang berstandar internasional baik itu artikel dalam jurnal internasional, tesis dan disertasi, biasanya mengemukakan kelemahan-kelemahan penelitian yang telah mereka lakukan (biasanya dikemukakan dalam satu atau dua bagian) yakni untuk menunjukkan bahwa terdapat keterbatasan dalam penelitian yang dilakukan. Dengan memperhatikan hal-hal tersebut maka peneliti dalam penelitian kuantitatif dapat membuat sasaran kerangka teoritis/konseptual sebagaimana penelitian yang serupa sebagaimana untuk menjawab masalah penelitian yang sama.

Secara mendalam tinjauan pustaka biasanya dibahas dalam bagian maupun manajerial (*right mixture of the resources*). Presentasi bentuk yang dikemukakan sebelumnya. Dalam hal ini biasanya berupa pembahasan tentang teori, rangkuman hasil-hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan permasalahan penelitian, termasuk kritik metodologi terhadap penelitian-penelitian sebelumnya.

Tinjauan pustaka sering kali juga digunakan untuk melatarbelakangi suatu penelitian. Pustaka-pustaka terkait (biasanya temuan-temuan penelitian sebelumnya) dibahas sepihak di bagian penelitian sebagaimana sangat penting secara teoritik dilakukan mengingat kontibusinya sangat penting maupun manajerial (*Significance of the Research*).

Umumnya dalam penelitian kuantitatif, timuanan pustaka digunakan secara deduktif sebagai dasar untuk merumuskan masalah penelitian atau pertanyaan-pertanyaan penelitian (Research Questions) atau sebagai dasar untuk merumuskan hipotesis.

Bentuk Mana Yang Harus Digunakan?

## **Teori, Konsep, "Construct", dan Variabel**

Mengingat kerangka teoritik atau kerangka konseptual merupakan landasan dalam melakukan penelitian yang pada dasarnya mengidentifikasi hubungan antar variabel utama untuk menjawab masalah penelitian tertentu, maka perlu dipahami apa yang dimaksud dengan variabel.

Sebelum menjelaskan variabel terlebih dahulu perlu dijelaskan apa yang dimaksud dengan teori. Menurut Kerlinger<sup>xiv</sup>, teori adalah:

Sejumlah "constructs" (konsep), definisi, dan proposisi yang menggambarkan suatu fenomena secara sistematis dengan menentukan hubungan antar variabel dengan tujuan menjelaskan dan memprediksi fenomena.

Konsep dan "construct" memiliki pengertian yang mirip.<sup>xv</sup> Sebenarnya ada perbedaan penting dari kedua istilah tersebut. Konsep mengekspresikan suatu abstraksi yang dibentuk melalui generalisasi dari pengamatan terhadap fenomena-fenomena (fakta).<sup>xvi</sup> Bobot misalnya merupakan suatu konsep yang menyatakan suatu abstraksi dari benda yang mempunyai karakteristik berat/ringan.

Prestasi merupakan konsep yang merupakan abstraksi dari kemampuan seseorang dalam menguasai pelajaran, misalnya berhitung, membaca, menggambar, dan lain-lain.

Suatu "construct" adalah konsep yang memiliki makna tambahan yang sengaja diadopsi untuk kepentingan ilmiah.

Kecerdasan adalah suatu konsep, yaitu suatu abstraksi dari pengamatan terhadap perilaku cerdas dan tidak cerdas. Kecerdasan sebagai "Construct" ilmiah memiliki makna yang berbeda dengan pengertiannya sebagai konsep.

Dalam hal ini para ilmuwan menggunakananya secara sadar dan sistematis dari dua aspek: (1) Masuk kedalam kerangka teoritik dan dihubungkan sedemikian rupa dengan "construct"- "construct" yang lain. Misalnya kita dapat menjelaskan bahwa loyalitas konsumen terhadap suatu toko merupakan fungsi dari kepuasan dan kualitas pelayanan; (2) Dioperasikan ke dalam konsep-konsep yang dapat diamati dan diukur. Misalnya kita dapat mengetahui loyalitas

den gan car a menyebarkan kuesi oner yang harus mereka jawab. konsumen den gan ber tan ya ke pada konsumen melalui wawancara atau Oleh karen a itu "construct" merupakan abstraksi-absraksi dari fenomena-fenomena yang adapt diamati dari banyak dimensi. Misalnya "construct" orientasi pasar dalam pemdasaran adapt di matis dari 3 dimensi: (1) Customer orientation; (2) competitor orientation; (3) Interfunctional coordination.

"Construct" kualitas pelayanan adapt dilihat dari 5 dimensi: (1) Reliability; (2) Responsiveness; (3) Assurance; (4) Empathy; (5) Tangibles.

Variabel adalah segala sesuat yang memiliki variasi nilai axii Misalnya : Nilai ujian ber variasi bisa memiliki nilai dari 0-100. Tingkat ber dasar kan karakteristik dari variabel yang bersangkutan. Misalnya Nilai numerik yang ditetapkan terhadap suatu variabel adalah perolehan laba, dan Latin-latin.

Nilai numerik yang memiliki nilai yang menunjukkan kategori biasanya 0 dan 1. Beberapa variabel yang memiliki dua nilai misalnya: Bekerja-Tidak Bekerja, Pria-Wanita, memiliki dua nilai Konghucu, dan Latin-latin atau ras : Hispanik, Asia, Kuit Hitam, dan beberapa variabel demografik seperti agama : Islam, Kristen, Budha, tambahan (lebih dari dua), disebut variabel "discrete", misalnya beberapa variabel yang memiliki nilai yang menunjukkan kategori tertentu disebut variabel "continuous", misalnya: pendapatan, usia, volume penjualan dan Latin-latin.

Variabel Latin yang memiliki nilai dalam suatu rangkaian nilai Latin-Latin.

Dalam penelitian eksperimen diketahui ada "control variable" "dan" extraneous variable<sup>xvii</sup>. "Control variable" adalah variabel yang dikendalikan peneliti agar tidak mempengaruhi hubungan fungisional

antara variabel bebas dan variabel terikat dalam suatu eksperimen. Misalnya suatu perusahaan ingin mengetahui pengaruh murni desain alternatif dari kemasan sabun deterjen terhadap penjualan.

Untuk itu perusahaan tersebut melakukan hal-hal sebagai berikut:

- (1) Selama periode eksperimen konsumen harus berbelanja di suatu toko tertentu;
- (2) Konsumen hanya berbelanja pada suatu waktu /jam tertentu dengan jumlah keramaian yang sama;
- (3) Konsumen berbelanja selama beberapa hari berturut-turut tanpa diekspos terhadap iklan;
- (4) Harga serta rak pajang produk dibuat sama selama periode eksperimen tersebut.

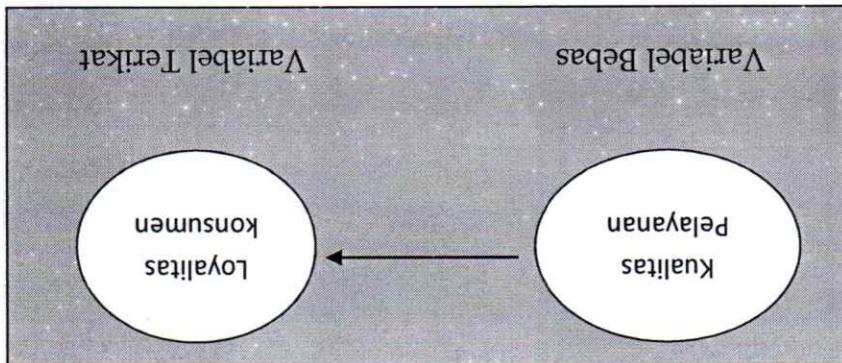
Dalam hal ini semua variabel yang bisa berpengaruh terhadap penjualan sabun deterjen tersebut harus dikendalikan sedapat mungkin

Kemudian "extraneous variable" adalah variabel yang tidak dapat dikendalikan oleh peneliti dalam suatu penelitian eksperimen. Jika variabel tersebut tidak diperhatikan dengan cermat, bisa menimbulkan pengaruh yang mengaburkan (confounding impact) dalam menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam suatu eksperimen.

Beberapa contoh dari "extraneous variable" adalah: perubahan temperatur, mood, kondisi kesehatan bahkan kondisi fisik seseorang. Variabel-variabel tersebut tidak bisa dikendalikan oleh peneliti. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengurangi pengaruh variabel tersebut adalah melakukan "randomization". Dalam contoh perusahaan sabun deterjen tersebut, maka yang dapat dilakukan adalah melakukan "randomization" kondisi "manipulasi" desain kemasan sabun tadi pada sejumlah konsumen dan mengukur unit penjualannya.

Berdasarkan fungsinya variabel dapat dikelompokkan ke dalam :

- (1) Variabel bebas (Independent Variable atau Predictor);(2) Variabel terikat (Dependent Variable atau Criterion variable); (3) Variabel



Gambar 5-1: Hubungan antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan

Lihat Gambar 5-1.

Variable bebas dan kepuasan konsumen merupakan variabel terikat loyalty konsumen. Oleh karena itu kualitas pelayanan merupakan faktor yang mempengaruhi loyalty konsumen. Kualitas pelayanan menjelaskan atau memprediksi variabilitas dari loyalty konsumen.

Mengetahui pengaruh atau hubungan kualitas pelayanan terhadap variabilitas dari variabel bebas. Misalnya suatu penelitian yang ingin tujuan dari penelitian adalah untuk menjelaskan atau memprediksi merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas.

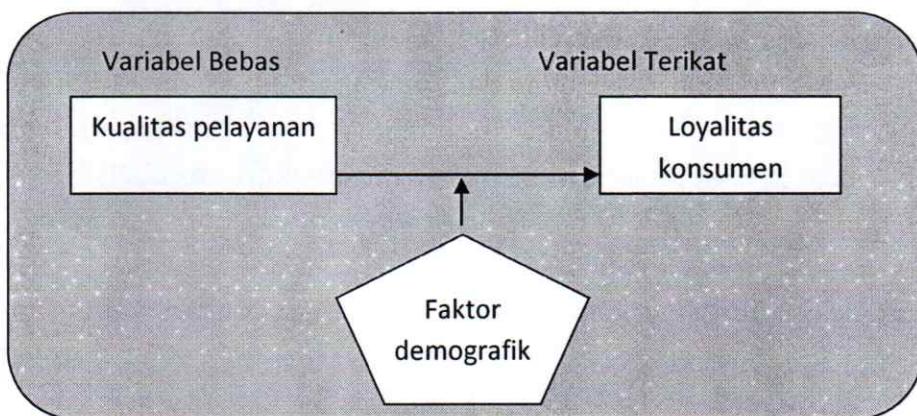
Variable yang mempengaruhi variabel terikat secara positif maupun negatif. Variabel terikat (Dependent atau Criterion Variable) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel terikat (Dependent Variable/Criterion Variable).

Variable bebas (Independent atau Predictor Variable) merupakan moderating (Moderating Variable) dan (4) Variable intervening (Intervening Variable). Variabel bebas (Independent Variable/Predictor Variable) dan Variabel Terikat (Dependent Variable/Criterion Variable).

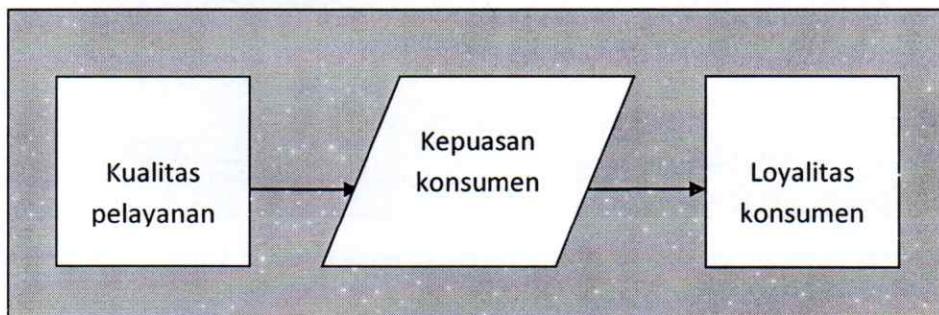
## Variabel Moderating (Moderating Variable)

Variabel moderating adalah variabel yang mempengaruhi hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Misalnya suatu teori menyatakan bahwa kualitas pelayanan akan mempengaruhi "loyalitas konsumen". Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen akan bervariasi berdasarkan faktor demografik (misalnya pendidikan, pendapatan, usia, dll) sebagai variabel moderating. Hubungan antar variabel tersebut dapat dilihat pada gambar 5-2.

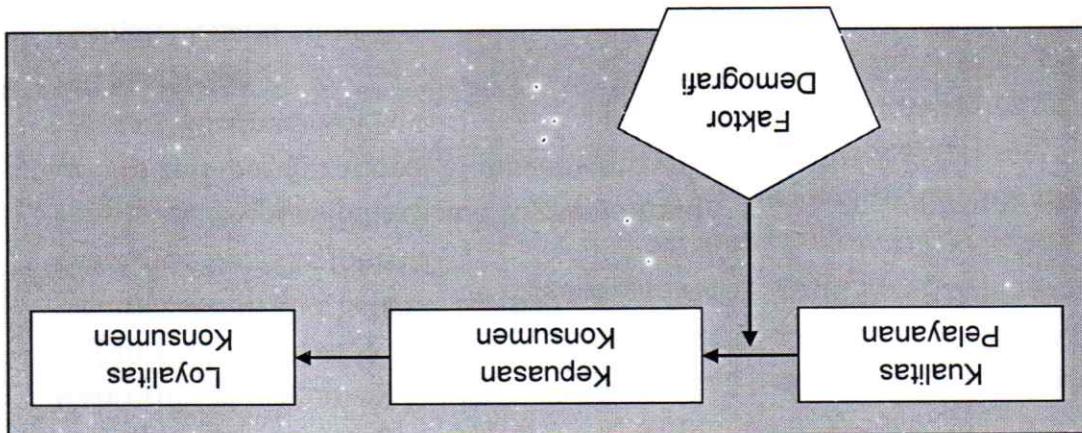
**Gambar 5-2 Hubungan antara Kualitas pelayanan,loyalitas konsumen dan factor demografik.**



**Gambar 5-3: Hubungan antara Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen dan Loyalitas konsumen.**



Contoh Jurnal Ilmiah (Number Asper Hermawan, 2005) :



Gambar 5-4: Hubungan antara Kualitas Pelayanans, Faktor Demografi, Kepuasan Konsumen dan Loyaltas konsumen

tersebut dapat dilihat pada gambar 5-4. Penelitian yang yang lebih kompleks, menunjukkan pengaruh variabel bebas, variabel terikat, variabel moderating dan variabel moderating yang yaitu faktor demografi terhadap hubungan antara kualitas pelayanans. Misalnya penelitian yang menguji pengaruh variabel intervening. Misalnya penelitian yang menguji pengaruh variabel bebas, variabel terikat, variabel moderating dan variabel moderating yang yaitu faktor demografi terhadap hubungan antara kualitas pelayanans dan loyalty konsumen. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 5-4.

Misalnya variabel bebas yaitu kualitas pelayanans mempengaruhi variabel terikat yaitu loyalty konsumen, yang menjadi variabel intervening dalam hal ini adalah kepuasan konsumen. Hubungan intervening dalam hal ini adalah kepuasan konsumen. Hubungan intervening dapat dilihat pada gambar 5-3.

Variabel intervening merupakan variabel terikat, terlebih dahulu akan melalui variabel bebas dan variabel terikat sehingga sebelum variabel bebas mempengaruhi variabel bebas dan variabel terikat, sebelum variabel bebas di antara variabel intervening merupakan variabel yang berada di antara variabel bebas dan variabel terikat, sehingga sebelum variabel bebas mempengaruhi variabel bebas dan variabel terikat, terlebih dahulu akan melalui variabel bebas yang berada di antara variabel bebas dan variabel terikat.

**Variabel Intervening**

## **JURNAL-JURNAL BISNIS YANG SERING DIJADIKAN RUJUKAN DALAM PENELITIAN BISNIS**

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR / ORGANIZATION THEORY /  
HUMAN RESOURCE MANAGEMENT  
Academy of Management Executive  
Academy of Management Journal  
Academy of Management Review  
Administrative Science Quarterly  
Advances in International Comparative Management  
AMA Guide to Management Development and Training Course  
American Business Review  
American Journal of Small Business  
American Sociological Review  
ASTD Journal  
Behavioral Research Methods, Instruments, and computers  
Behavioral Science  
Business and Society Review  
Business Ethics Quarterly  
Business Horizons  
California Management Review  
Columbia Journal of World Business  
Compensation and Benefits Review  
Employee Benefits Journal  
Employee Responsibilities and Rights Journal  
Group and Organizational Management  
Harvard Business Review  
HR Magazine  
Human Organization  
Human Relations  
Human Resource Development Quarterly  
Human Resource Management Journal  
Human Resource Planning  
Industrial and Labor Relations Review

- Industrial Relations  
 International Journal of Management  
 Journal of Applied Behavioral Science  
 Journal of Applied Business Research  
 Journal of Applied Social Psychology  
 Journal of Asian Business  
 Journal of Business Ethics  
 Journal of Business Communication  
 Journal of Business Research  
 Journal of Conflict Resolution  
 Journal of Human Resource Management  
 Journal of Industrial Relations  
 Journal of International Business Studies  
 Journal of Management Studies  
 Journal of Organizational Behavior  
 Journal of Occupational Psychology  
 Journal of Small Business Management  
 Journal of Vocational Behavior  
 Monthly Labor Review  
 Organization Behavior and Human Decision Processes  
 Organization Behavior Teaching Review  
 Organizational Behavior Theory and Review  
 Organizational Dynamics  
 Personnel Journal  
 Personnel Psychology  
 Psychological Review  
 Psychological Today  
 Public Administration Review  
 S.A.M. Advanced Management Journal

Sex Roles  
loan Management Review  
Social Forces  
Supervision  
Supervisory Management  
Women in Business

#### STRATEGIC MANAGEMENT/POLICY

Advances in Strategic Management  
Business Horizon  
International Labor Review  
Journal of Business Strategies  
Journal of Business Strategy  
Journal of Business Venturing  
Long Range Planning  
Planning  
Planning Review  
Strategic Management Journal  
Technology and Strategic Management

#### PRODUCTION/OPERATIONS MANAGEMENT/MANAGEMENT SCIENCE

Asia Pacific Journal of Operations Research  
Computer Integrated Manufacturing Review  
Decision Sciences  
IEEE Transactions on Engineering Management  
Industrial Engineering  
Interfaces  
International Journal of Forecasting  
International Journal of Operations and Production Management  
International Journal of Production Research  
International Journal of Project Management  
Journal of Manufacturing Systems  
Journal of Operational Research Society

Journal of Operations Management	Management Science	Naval Research Logistics Quarterly	Operations Management Review	Operations Research	Organizational Behavior and Human Decision Processes	Computing Resources for the Professional	Computer World	Data Base	Database Programming and Design	Data based Web Advisor	Data Communications	Decision Sciences	IBM Systems Journal	Information Support Systems	Information Management	Information Systems Research	Interfaces	International Journal of Computer Applications Technology
----------------------------------	--------------------	------------------------------------	------------------------------	---------------------	--	--	----------------	-----------	---------------------------------	------------------------	---------------------	-------------------	---------------------	-----------------------------	------------------------	------------------------------	------------	---

International Journal of Technology Management  
Journal of Information Management  
Journal of Information Science  
Journal of Information Systems  
Journal of Information System Management  
Journal of Management Information Systems  
Journal of System Management Quarterly  
Management Science  
MIS Quarterly  
Network World  
Neural Networks  
PC World  
Research Management

## MARKETING

Academy of Marketing Science Journal  
Advertising Age  
American Academy of Advertising  
Applied Marketing Research  
Direct Marketing  
Industrial Marketing Management  
International Journal of Research in Marketing  
Journal of Academy of Marketing Science  
Journal of Advertising  
Journal of Advertising Research  
Journal of Business and Industrial Marketing  
Journal of Consumer Marketing  
Journal of Consumer Research  
Journal of Direct Marketing  
Journal of Global Marketing  
Journal of Healthcare Marketing  
Journal of International Marketing  
Journal of Macromarketing  
Journal of Marketing



Management Accounting  
Management Accounting Research  
National Tax Journal  
Woman CPA

## FINANCE

American Banker  
Bankers Magazine  
Credit and Financial Management  
Economic Review of the FED  
Financial Analysts Journal  
Finance and Development  
Financial Management  
Financial Review  
Journal of Banking and Finance  
Journal of Business  
Journal of Business Finance and Accounting  
Journal of Finance  
Journal of Financial and Quantitative Analysis  
Journal of Financial Economics  
Journal of Financial Research  
Journal of Financial Services Research  
Journal of International Business  
Journal of International Financial Markets Institutions and Money  
Journal of International Money and Finance  
Journal of Money, Credit and Banking  
Journal of Portfolio Management  
Magazine of Bank Administration  
Midland Corporate Finance Journal  
Real Estate Financial  
Review of Financial Studies  
Risk Management

Bebberapa Data base yang berguna untuk penelitian bisnis adalah:  
 1. ABI/INFORM Global dan ABI/INFORM memilik kemampuan untuk mencari jurnal ilmiah tentang bisnis, manajemen, perdagangan dan industri. Artikel-artikel dalam jurnal-jurnal tersebut dapat diperoleh dalam CD-ROM dan pelayanan secara On-Line.  
 2. INFOTRAC Menyajikan periodicals index akademik, bisnis dan INFOTRAC menyajikan layanan jurnal-jurnal bisnis secara On-Line investasi.  
 3. EMERALD, menyediakan layanan jurnal-jurnal bisnis secara On-Line.  
 Beberapa sumber informasi lain yang bermanfaat dalam penelitian bisnis dapat pulalah diakses melalui internet di beberapa website berikut ini:

1. American Marketing Association [www.ama.org](http://www.ama.org)
  2. Academy of Management [aom@academy.pace.edu](mailto:aom@academy.pace.edu)
  3. Business Information Resources [www.cotw/business/info.html](http://www.cotw/business/info.html)
  4. Business Researcher's Internet [www.britn.com/interest.html](http://www.britn.com/interest.html)
  5. Entrepreneur's Resources Center [www.herrington.com/erc](http://www.herrington.com/erc)
  6. Harvard Business School Publishing [www.fid-inv.com](http://www.fid-inv.com)
  7. Human Resources Management on the Internet <http://members.gnn.com/hrmbasics/internet.htm>
  8. International Business Directory [www.usal.com/inet/iddindex.html](http://www.usal.com/inet/)
  9. MBA Page [www.cob.ohio-state.edu/dept/fin/mba/index.html](http://www.cob.ohio-state.edu/dept/fin/mba/index.html)
  10. UMI Projectest Digital Dissertations-Projectest Digital Dissertations [wwwlib.umi.com/dissertations/On-Line\\_Dissertation\\_Services](http://wwwlib.umi.com/dissertations/On-Line_Dissertation_Services)
- Atau untuk melihat semuanya : klik aja, <http://papers.ssrn.com> (kemudian cari sesuai dengan key words pada rencana penelitian kita).

- diagram skematis tentang hubungan variabel (paradigma)
- (vi) Gambarikan dalam bentuk diagram jalur (path diagram) atau penalaran logis menjadikan perimbangan yang utama.
- (Argументasi sangat dipertukarkan, apalagi kalau terdapat perbedaan temuan pada penelitian sebelumnya sehingga realitas dan menyanggungnya).
- (v) Argumentasi tentang tipe dan sifat hubungan variabel.
- dengan dasar yang sama pada permusian alur logik).
- (iv) Bahas dan jelaskan sifat hubungan (korelasiional atau kausal menggunkan penalaran logis).
- (iii) Rumuskan alur-alur logik (skema) antar variabel. (Dasar pengembangan model).
- (lingat: variabel-variabel yang memenuhi model harus terungkap dalam landasan teori untuk memberikan petunjuk pada pengembangan model).
- (ii) Identifikasi variabel-variabel penting yang relevan dengan masalah yang ingin diperbaiki).
- (i) Tentukan tujuan utama dari model yang dikembangkan. (Tujuan pengembangan model didasarkan pada permasalahan penelitian sebagaimana berikut :
- Model, sebetulnya merupakan sesuatu berukuran kecil yang dimaksudkan untuk menggambarkan realitas. Model dalam penelitian merupakan model matematika yang menunjukkan hubungan antar variabel yang saling mempengaruhi. Model konseptual didentifikasi dan sangat penting untuk memahami permasalahan penelitian. Pengembangan model dapat dilakukan dengan langkah penelitian. Pengembangan model didasarkan pada permasalahan penelitian yang gambarikan hubungan antara faktor-faktor yang telah mengembangkan.
- atas, tentang kerangka pemikiran/model penelitian.
- Di dalam sub - bab 2.3 pada penyusunan laporan penelitian di atas, tentang kerangka pemikiran/model penelitian.

## BAB VI

### BAGAIMANA KITA MENYUSUN KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS?

Model penelitian kuantitatip merupakan paradigma hubungan antar variabel. Untuk penggambaran model, perhatikan hal-hal berikut

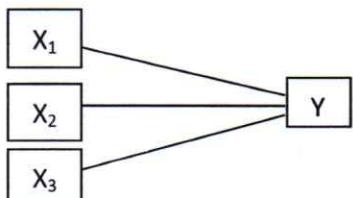
- (i) Untuk variabel yang teramati dan mempunyai nilai digambarkan dengan menggunakan kotak / empat persegi panjang
- (ii) Untuk variabel laten yang tak terlihat sebagai konstrak pergunakan lingkaran atau oval/elips.
- (iii) Garis lurus dengan anak panah pada satu ujung menunjukkan pengaruh.
- (iv) Garis lurus dengan anak panah pada 2 ujung menunjukkan hubungan/korelasi

Model penelitian bisa terlihat sederhana menunjukkan hubungan yang kompleks karena melibatkan banyak variabel tergantung pada masalah yang akan dipecahkan.

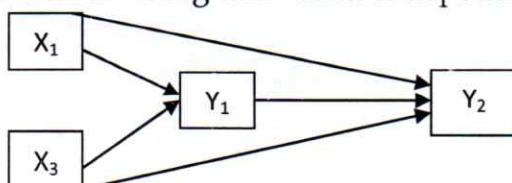
Model sederhana. Hanya satu variabel bebas X mempengaruhi satu variabel tak bebas Y.



Model berganda, lebih dari satu variabel bebas X mempengaruhi satu variabel tak bebas Y



Model jalur menggambarkan variabel terlihat (bukan laten) dalam analisis jalur (path analysis) terdiri dari beberapa variabel independent, variabel intervening dan variabel dependet.



- Sub - bab 2.4 tentang hipotesis penelitian.
- Salah satu syarat penelitian ilmiah ialah dilakukannya pengujian hipotesis. Hipotesis pada dasarnya merupakan pernyataan tentang sesatu yang untuk sementara waktu dianggap benar.
- Secara kuantitatif hipotesis merupakan pernyataan tentang nilai satu parameter yang untuk sementara waktu dianggap benar. Misalnya rata-rata pengeluaran biaya hidup PT. "X" = Rp 10 juta ( $H_0$  = 0,10). Nasabah Bank "X" yang tak puas terhadap satu pelayanan 10% ( $P > 0,10$ ). Hubungan/korelasi antara biaya promosi dan penjualan positif ( $p < 0, p = RH_0$ ).
- Penelitian manajemen ilmiah mensyaratkan agar setiap keputusan yang dibuat oleh pimpinan sebagai pemimpin mampu keputusankannya. Pimpinan satu Bank akan segera meningkatkan mutu pelayanan, kalau nasabah yang tidak puas sudah melobihi/diatas 10% ( $P > 0,10$ ). Didalam penelitian hipotesis berperan sebagaimana berikut :
- (i) Mengelaskan masalah penelitian
  - (ii) Menunjukkan variabel-variabel yang akan diuji pengaruhnya
  - (iii) Merupakan pedoman (petunjuk untuk pemikiran teknik analisis terhadap variabel lainnya.
  - (iv) Sebagai dasar untuk membuat kesimpulan penelitian. Ternyata ada pengaruh positif dari perubahan biaya promosi terhadap hasil denagan F test didalam analisis regresi linier begaarda.
- datanya. Misalnya uji parzial dengan t test dan uji simultan/bersama dengan F test didalam analisis regresi linier begaarda.
- penjulan dan besarnya pengaruh.

## **Format Hipotesis**

Ada 3 bentuk format hipotesis, yaitu

- (i) Mempunyai arah dan tidak (directional - non directional)
- (ii) Hipotesis nol ( $H_0$ ) dan alternatif ( $H_a$ ) ( null and alternative hypothesis)
- (iii) Jikalau - maka (if - then)

Penjelasan lebih lanjut :

- (i) Hipotesis mempunyai arah dan tak mempunyai arah  
Hipotesis berarah merupakan hipotesis yang telah ditunjukkan arahnya dan biasanya menggunakan terminology positif, negatif, lebih kecil, lebih besar, lebih tinggi, lebih rendah, semakin tinggi upah karyawan semakin tinggi tingkat loyalitasnya. Disebut uji 1 arah (one way test).  
Hipotesis tanpa arah merupakan hipotesis yang tidak ditunjukkan arahnya dan biasanya menggunakan metodologi ada / tidak ada. Misalnya ada pengaruh yang signifikan dari perubahan biasa promosi terhadap hasil penjualan. Ada hubungan atau korelasi antara kenaikan upah karyawan dengan hasil kerjanya disebut uji 2 arah (two way test)
- (ii) Hipotesis nol ( $H_0$ ) dan alternatif ( $H_a$ )  
Hipotesis nol merupakan hipotesis yang hasilnya tidak diharapkan terjadi  $H_0$  : tidak ada korelasi antara daya beli dengan hasil penjualan hipotesis alternatif merupakan hipotesis yang hasilnya diharapkan terjadi  $H_a$  : Ada korelasi antara daya beli dengan hasil penjualan.
- (iii) Hipotesis : jikalau - maka (if - then)  
Jika bunga deposito dinaikkan, maka jumlah deposito akan naik.  
Jika tingkat bunga pinjaman kredit diturunkan, maka jumlah permintaan kredit akan meningkat.  
Hipotesis berarah dan tak berarah serta hipotesis jikalau - maka disebut hipotesis penelitian (mengenai sesuatu yang diharapkan akan terjadi) hipotesis nol dan hipotesis alternatif disebut

- hipotesis operasional yang juga disebut hipotesis statistik, denganan format, seperiti contoh berikut :
- hipotesis operasional yang juga disebut hipotesis statistik, denganan format, seperiti contoh berikut :
- $H_0 : \rho = 0$  ( $X$  dan  $Y$  tidak berkorelasi)
- $H_a : \rho \neq 0$  ( $X$  dan  $Y$  berkorelasi)
- $\rho = RHO$  = Koefisien korelasi sebenarnya, sebagai parameter
- $H_0 : \beta = 0$  ( $X$  tak mempengaruhi  $Y$ )
- $H_a : \beta \neq 0$  ( $X$  mempengaruhi  $Y$ )
- $B = \text{Koefisien regresi sebenarnya}$ , sebagai parameter
- Hipotesis penelitian bisa berupa hipotesis diskriptif, komparatif, dan assosiatif.
- (i) Hipotesis diskriptif hanya mencakup satu variabel atau variabel mandiri / berdiri sendiri, tidak terkait denganan variabel Latin.
- Misalnya rata-rata hasil penjualan salesman = 10 unit ( $n = 10$ ),
- (ii) Hipotesis komparatif, dalam riset perbandingan nasabah Bank "X" yang tak puas 15% ( $P = 0,15$ )
- (iii) Hipotesis komparatif, dalam riset perbandingan Misalnya rata-rata hasil penjualan salesman yang berbeda). Misalnya rata-rata hasil penjualan dari salesman yang dilatih ( $n=2$ ), diharapkan tetjadi.
- Misalnya rata-rata kepuasan nasabah Bank Swasta Nasional lebih rendah dari pada Bank Swasta Asia ( $=n=2$ ), diharapkan dilatih teknik penjualan ( $n=1$ ) lebih besar dari pada yang tidak berbeda).
- (iv) Hipotesis assosiatif, berkenaan denganan hubungan / korelasi terjadi.
- Tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap tingkat loyalitas. Tingkat kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap tingkat semakin tinggi kedudukan sosialnya, semakin reweh), dan Latin umum (semakin tua semakin reweh), denganan kedudukan sosial umum (semakin tua semakin reweh), denganan berkorelasi denganan tingkat loyalitas.
- sebagainya.

### **Syarat Hipotesis Yang Baik**

- (i) Berupa pernyataan tentang hubungan, pengaruh atau perbandingan antar variabel
- (ii) Dinyatakan dalam kalimat yang jelas dan tegas
- (iii) Dapat diuji dengan menggunakan data empiris (hasil penelitian elemen sampel)
- (iv) Mempunyai dasar teori yang kuat atau hal-hal yang logis (masuk akal)

Syarat agar hipotesis bisa diuji dengan metode statistik ialah harus dirumuskan menjadi  $H_0$  dan  $H_a$ . Kesimpulan untuk menolak / menerima  $H_0$  tidak bisa 100% benar akan tetapi mengandung unsur ketidakpastian (uncertainty). Hal ini disebabkan karena kesimpulan tersebut didasarkan pada data perkiraan (estimate), hasil penelitian yang tidak menyeluruh (hanya meneliti elemen sampel), yang mengandung sampling error. Didalam pengujian hipotesis secara statistik terdapat dua jenis kesalahan yaitu TYPE I ERROR =  $\alpha$  (alpha) dan TYPE II ERROR =  $\beta$  (beta).

$\alpha$  = besarnya kesalahan yang ditolerir karena menolak  $H_0$  padalah  $H_0$  benar (seharusnya diterima) = probability untuk menolak  $H_0$  padalah  $H_0$  benar.

$\beta$  = Beta = besarnya kesalahan yang terjadi karena menerima  $H_0$  padahal  $H_0$  salah (seharusnya ditolak) = probability untuk menerima  $H_0$  yang salah.

Nilai  $\alpha$  bisa 10% = 0,10 atau 5% = 0,05

Kajian pustaka, setidaknya harus menakup tiga hal, yaitu *conceptualizing*, *judgment*, dan *reasoning*. Pada tahap *conceptualizing* kita mengkapkan dulu definisi-didefinisikan variabel yang kita dengarkan sudi variabel/ dimensi dan indikator yang memiliki satuan operasional pengetahuan yang berupa definisi konseptual dan definisi operasional sebagaimana bahasan penyusunan instrumen penelitian.

Yang nantinya terus dilibatkan sampai pada operasionalisasi variabel subvariabel/ dimensi dan indikator yang diambil dalam penelitian kita, dari setiap variabel yang diteliti, bawaan intiak konsep/ definisi, atau gabungan dari beberapa pakar, kita buat sintesis atau simpulan atau pakar lainnya yang cocok dari satu pakar kebutukan alasan-alasan yang memilih konsep itu atau konsep sebelumnya kita mendapatkan konsep yang cocok dari satu pakar atau gabungan dari beberapa pakar). Pada tahap *reasoning*, pakar atau gabungan dari beberapa pakar) misalnya lima pakar. Pada tahap *judgment*, literatur, jurnal) misalnya lima pakar. Pada tahap *judgment*, dari kelima pakar tersebut pilih salah satu konsep yang menurut kita relevan dengan objek penelitian kita (salah satu konsep bisa dari satu pakar atau gabungan dari beberapa pakar). Pada tahap *reasoning*, sebutkan alasannya kenapa kita memilih konsep itu atau konsep sebelumnya kita mendapatkan konsep yang cocok dari satu pakar atau gabungan dari beberapa pakar). Pada tahap *judgment*, dari setelah mendapatkan konsep yang cocok dari satu pakar yang nantinya akan membantu kita membuat sintesis atau simpulan atau gabungan dari beberapa pakar, kita buat sintesis atau simpulan atau pakar yang cocok dari satu pakar. Dalam penelitian kita, definisi operasional dan indikator yang memiliki satuan operasional pengetahuan yang berupa definisi konseptual dan definisi operasional sebagaimana bahasan penyusunan instrumen penelitian.

Contoh Kerangka Pemikiran dan Hipotesis dari Penelitian Peneliti sendiri :

Cravens dan Piercy (2003 : 137) menyatakan bahwa *market attractiveness can be measured by market growth rate projections and attractiveness assessments made by management*. Demikian juga Walker, Boyd, and Larre'che' (1992 : 57) daya tarik pasar/ industri dapat diukur melalui *market size, market growth, competitive intensity, price levels, profitability, technology, sophistication, and government regulations*.

Day (1999 : 107) menyatakan bahwa daya tarik pasar dapat diukur melalui intervensi pemerintah, perubahan teknologi, dan perkembangan pasar. Sedangkan Best (2004 : 275) secara lebih lengkap mengemukakan bahwa daya tarik pasar dapat diukur melalui *market fore, competitive Intensity, and Market access*. Dalam perspektif marketing strategik, model ini dikenal sebagai *market-driven strategy* (Craven dan Piercy, 2003:4). Sedangkan model berbasis sumber daya (*resource-based*) menyatakan bahwa lingkungan internal atau sumber daya internal merupakan input utama dan penentu strategi untuk mencapai kinerja yang tinggi. Dalam hal ini, lingkungan internal atau sumber daya internal perusahaan lebih penting dalam menentukan strategi untuk mencapai kinerja yang tinggi daripada lingkungan eksternal. Meskipun dasar yang digunakan kedua model di atas berbeda dalam penetapan strategi tetapi arah yang ingin dicapainya sama, yaitu *winning strategies for value-creation* (Sucherly, 2003).

Model I/O mengasumsikan bahwa perusahaan tertantang untuk menentukan industri yang paling menarik untuk bersaing. Pada umumnya perusahaan memiliki sumber daya yang relatif sama dan mudah berpindah atau dipertukarkan, sehingga daya saing perusahaan umumnya dapat ditingkatkan dengan menentukan keuntungan potensial yang tinggi dan mempelajari bagaimana menggunakan sumber daya itu untuk menyusun dan menerapkan strategi yang diperlukan sesuai dengan karakteristik suatu industri. Dalam hal ini, daya tarik industri merupakan salah satu faktor penentu tingkat kinerja perusahaan (Porter, 1994:4).

lingkungan karena perbedaan kemampuan manajer dalam memahami industri sering kali berbeda dalam merespons suatu perubahan (2000:58) mengakibatkan bawa perusahaan-perusahaan dalam suatu strategi yang tepat untuk meresponsnya. Wheeler dan Hung akibat perubahan kondisi lingkungan industri, serta merumuskan harus memahami bagaimana peluang dan ancaman baru yang muncul industri yang bersangkutan. Dalam hal ini, manajemen perusahaan sering dengan dinamika dan perubahan kondisi dalam lingkungan kekuatan persaingan industri relatif dinamis atau dapat berubah.

*bersifat market-driven (Day, 1999:65-70).*

Profitabilitas perusahaan (Hill dan Jones, 1998:72). Analisis sepeerti ini apabila kondisi lingkungan eksternal mengancam integritas dan memperoleh keuntungan yang lebih tinggi. Sedangkan ancaman ada dan mengimplementasikan strategi yang memungkinkan perusahaan keunggulan dari kondisi lingkungan eksternalnya untuk merumuskan ancaman eksternal. Peluang ada apabila perusahaan mendapatkan lingkungan industri, dilakukan untuk mengidentifikasi peluang dan ancaman. Oleh karena itu analisis lingkungan eksternal, khususnya dan ancaman, daya tarik industri mencerminkan peluang

*kelema kekuatan itu.*

Potensi profitabilitas suatu industri adalah fungsi dari interaksi antara digunakan perusahaan dalam mengukur daya tarik suatu industri. Persaingan industri tersebut merupakan peralatan analisis yang dapat menurut Hit, Ireland dan Hoskisson (1999:16) kelema kekuatan dan persaingan diantara perusahaan yang beroperasi di industri. Kekuatan tawar-menawar pemilik, kekuatan tawar-menawar pemilik meliputi masuknya pesaing baru, ancaman dari produk subsitusi; mengidentifikasi lima kekuatan persaingan dalam suatu industri: *family, akse channels dan company fit*. Sedangkan Porter (1994:4) dan produk subsitusi; serta akse pasar mencakup *customer familiarity, akse channels dan company fit*. Sedangkan Porter (1994:4) persaingan mencakup jumlah perusahaan, kemudahan untuk masuk ukuran pasar, tingkat pertumbuhan dan potensi pasar; aspek intensitas beberapa aspek: yaitu aspek pertumbuhan pasar yang mencakup Menurut Best (2000:111) daya tarik suatu industri dapat diukur dari

issue dan faktor eksternal. Secara sistematis Hit, Ireland dan Hoskisson (1999:17) mengemukakan langkah-langkah mencapai kinerja yang tinggi dengan model *I/O*, sebagai berikut: (1) mempelajari lingkungan eksternal, terutama lingkungan industri; (2) mengidentifikasi industri dengan potensi profitabilitas tinggi; (3) mengidentifikasi strategi yang cocok untuk memperoleh keuntungan di atas rata-rata; (4) mengembangkan atau mendapatkan aktiva dan keahlian yang dibutuhkan untuk menerapkan strategi; dan (5) menggunakan kekuatan perusahaan berupa aktiva dan keahlian yang telah dikembangkan untuk menerapkan strategi.

Sejalan dengan model *I/O*, Best mengembangkan model *market-based management* untuk mencapai kinerja yang tinggi. Model *market-based management* berorientasi pada pasar dengan tiga karakteristik penting: meliputi *customer focus*, *competitor orientation* dan *team approach* (Best, 2000:7). Dalam hal ini pasar diposisikan sebagai titik tolak dan arah perumusan dan penerapan strategi perusahaan dalam mencapai kinerja yang tinggi. Pendekatan tim merupakan strategi yang bersifat *cross-functional coordination* dalam melayani pasar sasaran dan memposisikan bauran pemasarannya. Diharapkan kepuasan konsumen meningkat dan berlanjut pada peningkatan hasil penjualan. Dalam perspektif marketing, orientasi perusahaan dengan model tersebut lebih menekankan pada *marketing concept* daripada *production concept* dan *selling concept* (Kotler dan Armstrong, 2001:18-19).

Berbeda dengan model *I/O* atau model *market-based*, model *resource-based* mengasumsikan bahwa perusahaan dalam suatu industri mengendalikan sumber daya yang berbeda dan sumber daya ini tidak dapat berpindah antara perusahaan secara sempurna. Sumber daya adalah input bagi proses produksi. Melalui pilihan dan langkah yang tepat, sumber daya internal perusahaan dapat dikembangkan ke dalam *core competence*. Dalam model *resource-based*, *core-competence* merupakan dasar dalam memilih strategi untuk mencapai *customer value* dan kinerja yang tinggi (Hit, Ireland dan Hoskisson, 1999:15). Adapun langkah-langkah model *resource-based* dalam mencapai kinerja tinggi, sebagaimana dikemukakan Hit, Ireland dan Hoskisson (1999:19) dan

digantikan (Hit, Ireland dan Hoskisson, 1999:98). Kriteria yang hamper berharga, langska, tidak dapat ditiru secara sempurna dan tidak dapat compete atau number keunggulan apabila memenuhi kriteria bersangkutan. Satu number daya dapat dikategorikan sebagaimana core-competence atau number keunggulan bagi perusahaan yang available. Tidak semua number daya perusahaan merupakan core-distinctive competence ini dipercaya dari number daya yang unique dan Jones (1998:123) mengemukakan bahwa core-competence atau merupakkan number keunggulan perusahaan yang bersangkutan. Hill merupakkan number keunggulan perusahaan yang bersangkutan seluruh number daya dapat menghasilkan keunggulan bersaing bagi perusahaan. Core-competence yang dimiliki satu perusahaan berinterasi dengan number daya lain. Dalam hal ini, interaksi sinergis dihasilkan oleh hanya satu number daya tanpa melibatkan dan dihasilkan berinterasi dengan satu perusahaan sangat sulit dibangun atau

organisasi.

perusahaan, yaitu: asset tangible, asset intangible dan kapabilitas Montgomery (1998:27-28) mengemukakan tiga katagori number daya yaitu: asset tangible dan asset intangible. Sedangkan Collis dan (1998:123) mengemukakan dua katagori number daya perusahaan, atau knowledge yang dikenalikan perusahaan. Hill dan Jones (2000:82) satu number daya merupakan asset, competency, process, skill Wright, Kroll dan Parmenter, 1996:52). Menurut Wheelen dan Hunger (3) number daya organisasi (Hit, Ireland dan Hoskisson, 1999:15 dan katagori: meliputi (1) number daya fisik, (2) number daya manusia dan Umumnya number daya perusahaan diklasifikasi menjadikan tiga

dan selling concept (Kotler dan Armstrong, 2001:18-19).

perusahaan dengan model ini lebih menekankan pada product concept daya dan kemampuan relatif terhadap peluang eksternal. Orientasi strategi yang memungkinkan perusahaan mengexploitasi number hal keunggulan bersaing yang berkesinambungan: dan (4) memiliki menentukan potensi number daya dan kemampuan perusahaan dalam perusahaan, serta mempelajari kekuatan dan kelemahannya: (2) meningkatkan kemampuan ini atau core-competence perusahaan: (3) Wheelen dan Hunger (2000:82), yaitu (1) mengidentifikasi number daya

sama dikemukakan oleh Barney (Wheelen dan Hunger, 2000:82) yaitu berharga, langka, tidak dapat ditiru dan dapat diorganisasikan.

Suatu sumber daya merupakan kekuatan bagi perusahaan apabila memberikan keunggulan bersaing bagi perusahaan yang bersangkutan. Sumber daya yang dimiliki perusahaan relatif lebih baik dibandingkan dengan pesaing yang ada atau pesaing potensial. Sebaliknya, suatu sumber daya merupakan kelemahan bagi perusahaan apabila sumber daya yang dimiliki perusahaan itu tidak lebih baik dibandingkan dengan pesaing. Wheelen dan Hunger (2000:82) mengemukakan bahwa untuk mengukur apakah suatu sumber daya yang dimiliki perusahaan merupakan kekuatan atau kelemahan dapat dilakukan dengan cara membandingkan sumber daya itu dengan sumber daya yang dimiliki sebelumnya, sumber daya yang dimiliki pesaing utama dan industri keseluruhan. Cara yang hampir sama dikemukakan David (1999:10) yaitu dengan menghitung ratio-ratio, mengukur performance, serta membandingkan dengan periode sebelumnya dan rata-rata industri.

Strategi yang dipilih manajemen harus memungkinkan perusahaan menggunakan kompetensi intinya dalam merespons peluang lingkungan eksternal dan menetralisir ancamannya. Menurut Hill dan Jones (1998:123) *core-competence* atau *distinctive-competence* merupakan kekuatan yang unik yang memungkinkan perusahaan mencapai superioritas dalam aspek *efficiency, quality, innovation* dan *customer responsiveness*, sehingga menciptakan superior value dan keunggulan bersaing. Kemampuan perusahaan dalam memahami dan mengembangkan secara terus menerus tentang aspek-aspek ini merupakan syarat untuk sustainabilitas perusahaan yang bersangkutan.

Kedua model untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi, model *I/O* atau model *market-based* dan model *resource-based*, menunjukkan bahwa persaingan yang berhasil mensyaratkan perusahaan untuk memahami lingkungan eksternal dan lingkungan internalnya. Dalam kerangka manajemen stratejik, model *I/O* atau model *market-based* dan model *resource-based* dikembangkan dalam suatu model yang

terintegrasi atau model *integrated-based*. Landasan perumusan dan penelitian yang tinggi untuk mencapai kinerja yang tinggi tidak cukup hanya bersumber dari input lingkungan internal atau lingkungan eksternal saja. Strategi yang hanya didasarkan pada lingkungan internal atau sumber daya internal tidak cukup efektif untuk mencapai kinerja yang tinggi tanpa diarahkan atau disesuaikan dengan kondisi lingkungan eksternal atau pasar. Sebaliknya, potensi profitabilitas yang tinggi dalam suatu industri tidak akan efektif menjadikan lingkungan internal atau sumber daya internal perusahaan berpengaruh terhadap strategi perusahaan. Padahal fungsi internal, khususnya pemasaran, makanya lingkungan mikro berpengaruh terhadap strategi pemasaran. Sebagaimana telah dikemukakan lingkungan mikro terdiri dari (1) meliputi produksi, keuangan, sumber daya manusia, pemasaran, serta konsumen dan pesaing; dan (2) lingkungan mikro internal yang lingkungan mikro eksternal yang meliputi pemasok, perantara, reseteral atau sumber daya internal perusahaan berpengaruh terhadap perusahaan. Dalam hal ini, lingkungan eksternal dan lingkungan bersaing tanpa didukung atau direpson oleh sumber daya internal berpasang pasir dengan lingkungan eksternal perusahaan yang tinggi dalam suatu industri tidak akan efektif menjadikan lingkungan internal atau sumber daya internal perusahaan berpengaruh terhadap strategi perusahaan. Padahal fungsi internal, khususnya pemasaran, makanya lingkungan mikro berpengaruh terhadap strategi pemasaran. Sebagaimana telah dikemukakan lingkungan mikro terdiri dari (1) meliputi produksi, keuangan, sumber daya manusia, pemasaran, serta konsumen dan pesaing; dan (2) lingkungan mikro internal yang lingkungan mikro eksternal yang meliputi pemasok, perantara, reseteral atau sumber daya internal perusahaan berpengaruh terhadap strategi perusahaan. Padahal fungsi internal, khususnya pemasaran, makanya lingkungan mikro berpengaruh terhadap strategi pemasaran.

Kelangsungan perusahaan tergantung pada sumber daya yang dimiliki dan strategi apa yang dipilih dalam memberdayakan sumber daya internal itu untuk merespons ancaman dan peluang eksternal (Barney dalam Campbell, 1997:26; Hit, Ireland dan Hoskisson, 1999:81). Hit, Ireland dan Hoskisson (1999:17) menegaskan bahwa apabila suatu perusahaan dapat mencocokan sumber daya internalnya dengan peluang lingkungan eksternalnya, atau menggunakannya untuk mengurangi resiko peluang dan ancaman yang ada di pasar, serta perusahaan tersebut telah mencapai kelayakan strategis. Ini sangat relevan dengan upaya memelihara dan meningkatkan hasil penjualan. Melalui pengetahuan lingkungan eksternal, perusahaan mencapai tingkat kinerja yang tinggi (Hit, Ireland dan Hoskisson, 1999:29-30).

Dengan melakukan *scanning* lingkungan yang sistematis, manajer pemasaran dapat merevisi dan menyesuaikan strategi pemasarannya guna merespons tantangan dan peluang yang ada (Kotler dan Armstrong, 2001:88).

Strategi pemasaran tidak dapat dilepaskan dari strategi unit bisnis demi keterkaitan dalam menjamin keselarasan pencapaian tujuan timbal balik (Sucherly, 1996:16). Strategi pemasaran merupakan pedoman dasar dan rencana tujuan, pengalokasian sumber daya, serta interaksi organisasi dengan pasar, pesaing dan lingkungan lain (Walker, Boyd dan Larreche, 1999:8). Menurut Urban dan Star (1991:5) strategi pemasaran berkaitan dengan keputusan tentang di mana akan bersaing, serta bagaimana manfaat dan nilai diciptakan untuk konsumen melalui penawaran produk dan jasa. Pada dasarnya strategi pemasaran merupakan logika pemasaran dengan mana perusahaan mengharapkan dapat mencapai tujuan pemasarannya. Strategi pemasaran ini terdiri dari strategi pasar sasaran, strategi penempatan dan strategi bauran pemasaran (Kotler dan Armstrong, 2001:71).

Tujuan utama strategi pemasaran adalah mengalokasikan dan mengkoordinasikan sumber daya dan aktivitas pemasaran untuk mencapai tujuan perusahaan (Walker, Boyd dan Larreche, 1999:13). Strategi pemasaran yang dipilih harus mampu memberdayakan sumber daya atau kekuatan internal yang dimilikinya secara optimal dalam merespons ancaman dan peluang eksternal. Ini berasalan karena pemasaran merupakan suatu fungsi yang secara langsung menentukan penjualan dan kegiatan yang mempunyai cakupan luas karena tidak saja mencakup kegiatan internal tetapi juga eksternal perusahaan (Sucherly, 1996:13). Best (2000:359) menegaskan bahwa strategi pemasaran secara langsung mempengaruhi konsumen dan hasil penjualan. Hasil penjualan ini merupakan salah satu dimensi penting dari kinerja pemasaran.

Dari penjelasan teori diatas, dapat dipaparkan mengenai variabel penelitian dimana untuk perusahaan jasa konsultan konstruksi dapat dijelaskan bahwa yang menjadi daya tarik pasar merupakan daya tarik pasar menurut Best, 2004 dimana adanya daya tarik pasar dikarenakan

- adanya pemekaran Pemerintah Propinsi (Propinsi Banten), Pemerintah Kabupaten (Kuningan, Sukabumi, Bogor, Bekasi dan Lainnya), Pemerintah Kota (Cimahi, Bandar, Tasikmalaya, dan lainnya) sampai tingkat pemekaran kecamatan dan desa, serta peningkatan pembangunan sebagaimana tol cipularang, transmisi listrik, distribusi PDAM, dan lain sebagainya. Sumber keunggulan merupakan kekuatan internal yang kemampuan dan ketersedian tenaga ahli (SDM) dan Pengalaman lingkungan internal perusahaan dimana superior skill merupakan sumber superior resources yang mengangkat yanng sejenis tenaga ahli dan perusahaan dalam mengelakkan pekerjaan yang menyengkut pengembangan dan peningkatan internal yang pemaseran, sedangkan superior control adalah kekuatan internal yang pemaseran, sedangkan superior control adalah kekuatan internal yang berdasarkan variabel-variabelnya adalah sebagai berikut :
1. Daya tarik pasar terdiri dari market forces, competitive intensity, dan market access. (Best, 2004 : 275).
  2. Sumber keunggulan terdiri dari superior skill, superior resources, dan superior control. (Zinckota & Kotabe, 2001 : 57).
  3. Strategi Pasar terdiri dari segmentation, targeting, and positioning. (Kotler & Keller, 2006 : 24, Suhery, 1996 : 56).
  4. Strategi Bauran Pemasaran Jasa yang terdiri dari strategi produk, harga, lokasi, promosi, SDM, prasana fisik, dan proses. (Rust & Zahork, 1996 : 11).
  5. Kinerja Pemasaran, dalam penelitian ini adalah kontribusi Penjualan.

Secara skematis bagan paradigma penelitian yang menunjukkan keterkaitan antara lingkungan mikro yang mencakup lingkungan mikro eksternal dan lingkungan mikro internal, dapat digambarkan pada gambar 2.14 dimana dalam bagan paradigma penelitian dapat terlihat adanya keterkaitan antara daya tarik pasar (*market forces, competitive intensity, dan market access*) , sumber keunggulan (*superior skill, resources, dan control*), strategi pemasaran yang terdiri dari strategi pasar (*segmenting, targeting, dan positioning*) dan strategi bauran pemasaran (strategi produk, harga, distribusi, promosi, SDM, sarana fisik dan proses), dan kinerja pemasaran yang menyangkut kontribusi penjualan sehingga dapat disajikan dalam model persamaan fungsi sebagai berikut:

1.  $Y_1 = f(X_1, X_2)$
2.  $Y_2 = f(X_2, X_2)$
3.  $Z = f(Y_1, Y_2)$

