

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan salah satu cara yang ditempuh untuk mencapai suatu tujuan, sedangkan tujuan dari penelitian adalah mengungkapkan, menggambarkan, menyimpulkan hasil pemecahan masalah melalui cara tertentu sesuai dengan prosedur penelitiannya. Metode penelitian akan mengarahkan penelitian pada tujuan penelitian yaitu pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan.

Menurut Sugiyono metode penelitian deskriptif (2017:35) adalah "Metode penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain".

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Metode deskriptif kuantitatif digunakan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan. Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian langsung di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru untuk memperoleh data yang berhubungan dengan penelitian ini. Data yang diperoleh akan dianalisis menggunakan uji statistik

agar ditemukan fakta dari masing-masing variabel yang diteliti serta diketahui pengaruhnya antara variabel bebas dengan variabel terikat.

B. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel yang diungkap dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti. Definisi operasional merupakan suatu penjelasan konsep yang terdapat pada judul penelitian yang dapat diukur jenis dan tingkatannya sehingga variabel-variabel yang diteliti menjadi jelas. Penelitian ini menggunakan variabel bebas pelatihan kerja dan variabel terikat kinerja.

Definisi operasional penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X)

Menurut Mauludin (2015:67) mengemukakan bahwa “Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas langganan yang mereka terima atau peroleh”.

Fitzsimmons dalam Sinambela (2011:7) indikator yang dipergunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yaitu :

- a. Reliabilitas
- b. Ketampakan fisik
- c. Responsivitas
- d. Kepastian
- e. Empati

2. Kinerja (Y)

Menurut Sutrisno (2016:170) “Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika. Dengan kinerja karyawan yang tinggi maka kesempatan perusahaan untuk mencapai dan mengoptimalkan pencapaian tujuan dapat tercapai sehingga pimpinan perusahaan perlu memberikan perhatian dan prioritas atas kinerja karyawan”.

Menurut Robbins (2014:260) indikator yang dipergunakan untuk mengukur kinerja yaitu

- a. Kualitas
- b. Kuantitas
- c. Ketepatan waktu
- d. Efektivitas
- e. Kemandirian

C. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuisisioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara membuat angket/ pertanyaan yang kemudian disebarakan kepada responden secara langsung sehingga hasil pengisian akan lebih jelas dan akurat. Data pertanyaan mengenai gambaran umum dan pendapat responden mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru.

2. Dokumentasi

Yaitu dengan melakukan pengumpulan dan mempelajari dokumen-dokumen pendukung yang diperoleh secara langsung dari Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru, seperti sejarah singkat berdirinya perusahaan, struktur organisasi perusahaan dan dokumen-dokumen pendukung lainnya.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian dipergunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Instrumen-instrumen penelitian sudah ada yang dilakukan, tetapi masih ada yang harus dibuat sendiri oleh peneliti. Karena instrumen penelitian akan digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Skala yang digunakan adalah skala *likert*.

Menurut Sugiyono (2015 : 165) “Skala *Likert* merupakan alat yang digunakan untuk mengembangkan instrumen yang digunakan untuk mengukur sikap,

persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan permasalahan suatu objek, rancangan suatu produk, proses membuat produk dan produk yang telah dikembangkan atau diciptakan.”

Dengan skala likert maka variabel akan diukur dan dijabarkan menjadi indikator variabel kemudian indikator tersebut akan digunakan untuk menyusun item-item berupa pertanyaan atau pernyataan baik bersifat positif maupun negatif. Dimana skala ini akan memberikan kemudahan dalam menjawab serta memberikan kemudahan kepada penulis untuk dapat mengolah data. Adapun alternatif jawaban dengan menggunakan skala *Likert*, yaitu dengan memberikan skor pada masing-masing jawaban pertanyaan alternative sebagai berikut:

Tabel 3.1
Alternatif Jawaban Dengan Skala *Likert*

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1.	Sangat Setuju/Selalu/Sangat Positif/Sangat Mampu/Sangat Baik	5
2.	Setuju/Sering/Positif/Mampu/Baik	4
3.	Ragu-ragu/Kadang-kadang/Netral/Cukup Mampu/Cukup Baik	3
4.	Tidak Setuju/Hampir tidak pernah/ Negative/Kurang Mampu/Kurang Baik	2
5.	Sangat Tidak Setuju/Tidak pernah/Sangat Negative/Tidak Mampu/Tidak Baik	1

Sumber : Sugiyono (2014:94)

Untuk membuat instrumen berupa kuisioner, maka perlu dibuat kisi-kisi sebagai panduan dari variabel sesuai indikator dan alat ukur yang digunakan.

Tabel 3.2
Kisi-kisi Kuisisioner

No	Definisi Variabel	Indikator Variabel	Point	Jumlah	Skala Pengukuran
1	Kualitas Pelayanan (X)	1. Reliabilitas	1,2	2	Skala Likert 1-5
		2. Ketampakan fisik	3,4	2	
		3. Responsivitas	5,6	2	
		4. Kepastian	7,8	2	
		5. Empati	9,10	2	
Jumlah				10	
2.	Kinerja (Y)	1. Kualitas	1,2	2	Skala Likert 1-5
		2. Kuantitas	3,4	2	
		3. Ketepatan waktu	5,6	2	
		4. Efektivitas	7,8	2	
		5. Kemandirian	9,10	2	
Jumlah				10	

Kuisisioner yang dibuat skor untuk mengetahui distribusi variabel bebas dan variabel terikat berdasarkan responden dengan cara melakukan pengkajian tinggi, sedang dan rendah. Berdasarkan persepsi jawaban perangkat pekon dengan membuat kategori dari setiap jawaban responden dengan cara mencari interval dari setiap kategori dengan menggunakan rumus

$$i = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan

i = Kelas Interval

NT = Nilai Tertinggi

NR = Nilai Terendah

K = Kategori

(Sugiyono, 2014 : 240)

Daftar pernyataan dalam kuesioner kualitas pelayanan dirancang sebanyak 10 pernyataan, maka didapat nilai tertinggi sebesar $5 \times 10 = 50$ dan nilai terendah sebesar $1 \times 10 = 10$. Selanjutnya dibuat kelas interval sebagai berikut:

$$i = \frac{50 - 10}{3}$$

$$i = \frac{40}{3}$$

$i = 13,33$ dibulatkan menjadi 13

Dengan interval ($i = 13$), diperoleh pengkategorian variabel kinerja sebagai berikut:

- Skor 10– 22, kualitas pelayanan berkategori kurang.
- Skor 23 – 35, kualitas pelayanan berkategori sedang.
- Skor 36 – 50 , kualitas pelayanan berkategori baik.

Daftar pernyataan dalam kuesioner kinerja dirancang sebanyak 10 pernyataan, maka didapat nilai tertinggi sebesar $5 \times 10 = 50$ dan nilai terendah sebesar $1 \times 10 = 10$. Selanjutnya dibuat kelas interval sebagai berikut:

$$i = \frac{50 - 10}{3}$$

$$i = \frac{40}{3}$$

$i = 13,33$ dibulatkan menjadi 13

Dengan interval ($i = 13$), diperoleh pengkategorian variabel kinerja sebagai berikut:

- Skor 10– 22, kinerja berkategori kurang.
- Skor 23 – 35, kinerja berkategori sedang.
- Skor 36 – 50 kinerja berkategori baik.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2015:56), "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulannya".

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru sebanyak 15 orang.

2. Sampel

Menurut Sugiono (2016:116) sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jika populasi yang diteliti sangat besar tidak mungkin semua individu/objek pada populasi

tersebut diteliti satu persatu, maka diambil sampel dari populasi tersebut. Hasil pengamatan terhadap sampel kesimpulanya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi diharapkan mewakili populasi.

Berdasarkan pernyataan diatas populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru berjumlah 15 orang.

F. Metode Analisis Data

Untuk memastikan apakah kuisioner sebagai instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya, perlu di uji coba. Uji coba instrumen dilakukan kepada 15 orang karyawan di BMT Assafiyah Sukoharjo karena memiliki karakteristik yang sama dengan KSPPS BMT El-Ihsan, sebelum angket diberikan kepada responden. Tujuan dari uji coba instrumen ini adalah untuk menghindari pernyataan yang kurang jelas maksudnya, menghilangkan kata-kata yang sulit dijawab, serta mempertimbangkan penambahan dan pengurangan item agar nantinya data tersebut memenuhi syarat valid atau tidaknya reliabilitas atau tidak maka data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

1. Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2016:177) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun

sebelumnya dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara tepat. Dalam melakukan pengujian validitas, digunakan alat bantu program statistik. Apabila alat ukur tersebut mempunyai korelasi yang signifikan secara antara skor item terhadap skor totalnya maka alat ukur tersebut dinyatakan valid. Jika diperoleh data yang valid, maka data tersebut akan dikeluarkan atau dibuang dari instrument.

$$r_{xy} = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

n = Banyaknya jumlah sampel yang akan diuji

x = Pertanyaan ke-t

y = Jumlah dari seluruh pertanyaan

Kriteria putusan

Jika $r_{xy} \text{ hitung} > r_{xy} \text{-tabel}$, maka kuesioner valid

Jika $r_{xy} \text{ hitung} < r_{xy} \text{-tabel}$, maka kuesioner tidak valid

Untuk menghitung validitas kuesioner dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat bantu hitung komputer yaitu SPSS versi 20. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Sisi lain dari pengertian validitas adalah aspek kecermatan pengukuran (Ghozali, 2014).

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas menggunakan rumus korelasi *Cronbach Alpha*, (Uyanto, 2015: 264)

$$a_{cronbach} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum_{i=0}^n s_i^2}{s_p^2} \right)$$

Keterangan:

K = Jumlah butir dalam skala pengukuran

S_i^2 = Ragam dari butir ke-i

S^2 = Ragam dari skor total

Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* > 0,7 (Uyanto. 2015:264).

Untuk menghitung reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat bantu hitung komputer yaitu SPSS Versi 20.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan sebagai alat analisis statistik karena penelitian ini ingin melihat pengaruh variabel kinerja terhadap variabel kualitas pelayanan.

Model analisis yang digunakan untuk dapat menjawab hipotesis yang dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + Bx$$

Keterangan:

a = Konstanta

Y = Kualitas Pelayanan

X = Kinerja

b = Koefisien regresi

4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis regresi sederhana dibagi menjadi 2 yaitu pengujian koefisien regresi sederhana dan pengujian tingkat signifikansi.

Pernyataan hipotesis untuk koefisien regresi sederhana yaitu:

$H_0 : b = 0 \rightarrow$ Kinerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru.

$H_1 : b \neq 0 \rightarrow$ Kinerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru.

Pengujian tingkat signifikansi pada alpha 5% (0,05) menggunakan uji t.

Menurut Sugiyono (2015:154), rumusnya adalah:

Keterangan:

t = Nilai t

r_p = Nilai korelasi

n = Banyaknya pengamatan

Kriteria pengujian:

Jika t-hitung > t-tabel, maka tolak H_0 dan terima H_1 . Artinya, kinerja berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak

Bandung Baru. Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$, maka terima H_0 dan tolak H_1 . Artinya kinerja tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru.

5. Koefisien Determinasi

Penggunaan koefisien determinasi (*R-Square*) pada penelitian ini untuk mengetahui besaran pengaruh kinerja terhadap kualitas pelayanan di Koperasi Simpan Pinjam Pembiayaan Syariah (KSPPS) BMT El-Ihsan Mubarak Bandung Baru.

Menurut Sugiyono (2012:257) analisis koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$KD = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD : Koefisien determinasi

r_{xy} : Nilai korelasi pelatihan kerja dengan kinerja.

Untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel kinerja dengan variabel kualitas pelayanan dapat diukur dengan suatu tafsiran angka-angka korelasi, sebagai berikut:

Koefesiensi Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20 - 0.399	Rendah
0,40-0,599	Sedang