

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode yang Digunakan

Menurut Sugiyono (2019) “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode *survey explanatory*. Singarimbun (1995:3) menyatakan metode *survey explanatory* yaitu metode penelitian yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara dua variabel dengan melalui pengujian hipotesis.

Penelitian yang menggunakan metode ini, informasi dari sebagian populasi dikumpulkan langsung ditempat kejadian secara empirik dengan tujuan untuk mengetahui pendapat dari sebagian atau seluruh populasi terhadap objek yang diteliti.

3.2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019) “penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisa data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis”. Secara teoritik menurut para ahli, seperti Bogdan dalam Moleong (2017) berpandangan yang sama, bahwa dalam suatu

penelitian, biasanya ada tiga tahapan kegiatan yang harus didesain secara tepat, yaitu: (1) pralapangan; (2) kegiatan lapangan; dan (3) analisis intensif. Demikian pun dalam penelitian ini, akan menempuh ketiga tahapan itu. Adapun deskripsi mengenai ketiga kegiatan tersebut, sebagai berikut:

1. Pralapangan

Kegiatan pralapangan merupakan tahap awal atau disebut juga tahap persiapan. Rangkaian kegiatan pada tahap ini, sebagai berikut:

- a) Menyusun dan mengajukan proposal penelitian, serta mengikuti seminar penelitian. Melalui kegiatan ini, diperoleh suatu kepastian akan topik penelitian dan dosen yang membimbing penulis.
- b) Mengurus surat izin penelitian, mulai dari pembuatan SK pengangkatan atau penunjukkan dosen pembimbing, dan pengajuan serta permohonan izin penelitian dari instansi.
- c) Setelah diperoleh kepastian, bahwa penelitian dapat dilaksanakan, langkah selanjutnya adalah menyusun dan memvalidasi instrumen penelitian dalam bentuk angket. Kemudian dilakukan try out terhadap instrumen tersebut, barulah setelah itu instrumen tersebut diperbanyak, sesuai dengan jumlah responden yang akan memberikan tanggapan.
- d) Melakukan survey lapangan sebagai studi penjajagan untuk memperoleh data awal mengenai karakteristik objek yang akan diteliti. Pada langkah ini pun penulis melakukan studi bibliografi terhadap sumber tertulis sebagai bahan referensi.

2. Kegiatan Penelitian

Tahap ini merupakan inti kegiatan penelitian yang berfokus pada kegiatan pengumpulan dan menjangkau data melalui teknik yang telah direncanakan, yakni dengan cara penyebaran angket. Adapun langkah-langkah yang ditempuh pada tahap ini sebagai berikut:

- a) Menyebar angket kepada responden yang menjadi sampel penelitian ini.
- b) Melakukan studi dokumentasi untuk memperoleh data dari sumber tertulis.
- c) Menganalisis data, menguji keabsahan data, dan mengklarifikasikan data sesuai dengan pokok masalah penelitian.

3. Analisis Intensif

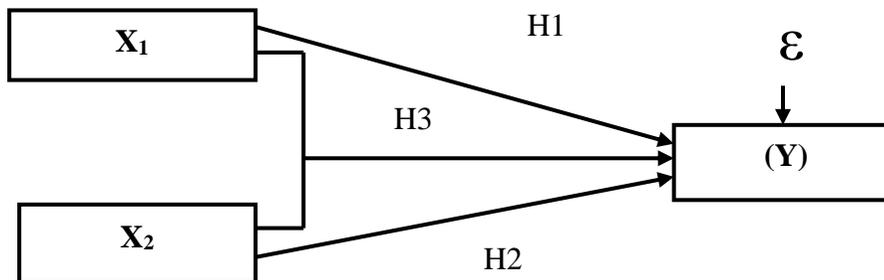
Analisis data secara intensif menempuh prosedur pengolahan data yang telah ditentukan. Hal ini tentunya agar diperoleh simpulan untuk menjawab setiap pokok masalah penelitian ini. Adapun langkah-langkah yang ditempuh sebagai berikut:

- a) Seleksi dan verifikasi angket dengan maksud untuk mengetahui apakah data yang masuk melalui angket tersebut dapat diolah atau tidak.
- b) Klasifikasi data, yaitu mengelompokkan data sesuai dengan pokok masalah penelitian.
- c) Menganalisis, menentukan skor untuk setiap item pertanyaan dan mentabulasikan data untuk kemudian dilakukan perhitungan jumlah

skor masing-masing item, dan jumlah skor masing-masing responden.

- d) Membuat pedoman penghitungan data, yaitu menentukan teknik pengujian dan pengolahan data sesuai dengan masalah yang diteliti.
- e) Melakukan pengujian terhadap tingkat korelasi, dan pengujian terhadap hipotesis. Dalam pengujian ini digunakan program komputer.
- f) Membuat rumusan interpretasi/penafsiran atas hasil pengujian tersebut, dan membuat simpulan hasil penelitian guna menjawab setiap pokok masalah penelitian.

Dengan demikian model penelitian dalam penelitian ini adalah:



Gambar 3.1
Model Penelitian

Keterangan:

- | | |
|------------|----------------------|
| X_1 | : Kualitas Pelayanan |
| X_2 | : Disiplin Kerja |
| Y | : Kinerja Pegawai |
| $H1$ | : Hipotesis minor 1 |
| $H2$ | : Hipotesis minor 2 |
| $H3$ | : Hipotesis minor 3 |
| ϵ | : Koefisien Jalur |

3.3 Operasional Variabel Penelitian

Secara operasional variabel penelitian ini perlu diberi deskripsi agar tidak terjadi kekeliruan dan atau salah dalam menafsirkan. Singarimbun (1995) memberikan pengertian tentang definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberikan petunjuk bagaimana variabel itu diukur. Untuk lebih jelasnya variabel dalam penelitian ini akan disajikan dalam tabel definisi operasional sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Skala	No Item Pertanyaan
1	Kualitas Pelayanan (X ₁)	Kualitas Pelayanan adalah sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. (Parasuraman dalam Hardiansyah, 2011)	1. <i>Tangible</i> (Berwujud) 2. <i>Reliability</i> (Kehandalan) 3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) 4. <i>Assurance</i> (Jaminan) 5. <i>Emphaty</i> (Empati) (Parasuraman dalam Hardiansyah (2011:92))	Ordinal	1-5 6-11 12-17 18-22 23-28

2	Disiplin Kerja (X ₂)	Disiplin kerja adalah suatu alat untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang menaati peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku. (Rivai dalam Alfiah, 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehadiran 2. Ketaatan pada peraturan kerja 3. Ketaatan pada standar kerja 4. Tingkat kewaspadaan tinggi 5. Etika bekerja <p>(Rivai dalam Alfiah, 2019)</p>	Ordinal	<p>1-5 6-9 10-11 12-13 14-15</p>
3	Kinerja Pegawai (Y)	Kinerja Pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada karyawan tersebut. (Mangkunegara, 2009:9)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas kerja (<i>Quality of work</i>) 2. Ketepatan waktu (<i>Promptness Time</i>) 3. Inisiatif (<i>Initiative</i>) 4. Kemampuan (<i>Capability</i>) 5. Komunikasi (<i>Communication</i>) <p>(Mitchell dalam Sudarmayanti,</p>	Ordinal	<p>1-5 6-7 8-10 11-14 15-18</p>

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

3.4.1 Populasi

Pada prinsipnya populasi adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam suatu tempat dan hasil akhir sesuatu penelitian, lebih jelasnya mengenai pengertian populasi yaitu sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019), bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Bungin (2009:99) mengemukakan bahwa populasi dengan metode penelitian digunakan untuk menyebutkan serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian. Menurut Arikunto (2013) menyatakan bahwa populasi adalah semua bagian atau anggota dari objek yang akan diamati.

Jadi, populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang mempunyai kaitan dengan masalah yang akan diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis berjumlah 32 orang.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sampel penelitian ini ditentukan

sebanyak 32 orang yaitu seluruh pegawai Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok .

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *total sampling*, yaitu teknik penentuan sampel bisa semua anggota populasi digunakan sebagai sampel penelitian (Sugiyono, 2019). Sesuai dengan pendapat Arikunto (2013:175) yaitu apabila populasi kurang dari 100, maka sampel di ambil dari keseluruhan populasi yang ada.

3.5 Sumber Data dan Alat Pengumpulan Data

3.5.1 Sumber Data

Sumber data adalah subjek dimana data dapat diperoleh (Arikunto, 2013). Dalam melakukan penelitian ini data-data yang diperoleh dari dua sumber yaitu:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2019) “data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data”. Data ini diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan alat ukur berupa kuesioner dengan cara dibagikan dan wawancara langsung kepada responden penelitian.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019) “data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen”. Data sekunder digunakan untuk melengkapi

dan mendukung data primer. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi data Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok.

3.5.2 Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena bertujuan untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang diharapkan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya.

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung terhadap objek penelitian, dan selanjutnya mengadakan pencatatan terhadap gejala-gejala yang ditemukan dilapangan. Menurut Nawawi (2010) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang tampak dalam suatu gejala-gejala pada obyek penelitian. Oleh karena itu, peneliti menyusun pedoman observasi sesuai dengan konsep atau variabel yang ada dalam teori yang digunakan dalam membahas masalah-masalah penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung kepada pihak yang terkait dengan suatu tujuan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Menurut Hasan (2002) dalam Suyanto (2013:36), wawancara dapat diartikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam suatu situasi saling berhadapan. Yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi

atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinannya. Oleh karena itu, peneliti menyusun pedoman wawancara sesuai dengan konsep atau variabel yang ada dalam teori yang digunakan dalam membahas permasalahan penelitian.

3. Dokumentasi

Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen-dokumen yang ada dilokasi penelitian atau sumber-sumber lain yang terkait dengan objek penelitian. Oleh karena itu, peneliti menyusun pedoman dokumentasi sesuai dengan konsep atau variabel yang ada dalam teori yang digunakan dalam membahas permasalahan penelitian.

4. Kuesioner

Kuesioner merupakan satu teknik pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan responden akan memberikan respon terhadap pertanyaan yang ada dalam kuesioner.

5. Studi Kepustakaan

Dilakukan sebagai usaha guna memperoleh data yang bersifat teori sebagai pembanding dengan data penelitian yang diperoleh. Data tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, artikel, catatan kuliah dan literatur yang berhubungan dengan penelitian.

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

3.6.1 Teknik Pengolahan

Pengolahan data dilakukan secara komputerisasi disajikan dalam bentuk tabel dan dipresentasikan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

a. *Editing*

Memeriksa data yang sudah terkumpul dalam bentuk data demografi. Pengumpulan data demografi dalam bentuk wawancara dan observasi terhadap responden, tujuan untuk mengetahui apakah sudah sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

b. *Coding*

Memberikan kode angka pada alat penelitian untuk memudahkan dalam analisa data. Meskipun pemberian kode dapat mempermudah pengolahan, tetapi pekerjaan ini harus dilakukan seteliti mungkin karena mudah menimbulkan kesalahan dalam pemberian kode atau dalam memasukkan data.

c. *Data Entry* (Memasukan data)

Tahap memasukan data yang telah didapatkan dari kuesioner ke dalam komputer. Jawaban-jawaban yang sudah diberi kode kategori kemudian dimasukkan dalam tabel dengan cara menghitung frekuensi data. Peneliti memasukkan data dengan cara melalui pengolahan komputer berdasarkan kriteria yang sudah ada.

d. *Tabulating*

Penyusunan data merupakan pengorganisasian data sedemikian rupa agar dengan mudah dapat dijumlah, disusun dan ditata untuk disajikan dan dianalisis. Tabulasi data merupakan kelanjutan dari *entry* data dan disajikan dalam bentuk grafik dan tabel.

e. *Cleaning*

Data yang berasal dari sumber data atau responden selesai dimasukkan harus dicek kembali untuk melihat kemungkinan adanya kesalahan-kesalahan kode, ketidaklengkapan, kemudian dilakukan pembetulan atau koreksi.

Instrumen penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini berupa angket atau kuesioner. Sugiyono (2019) menyatakan bahwa instrumen penelitian adalah suatu alat pengumpul data yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dengan demikian, penggunaan instrumen penelitian yaitu untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah, fenomena alam maupun sosial. Alat ukur yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner atau angket merupakan pertanyaan tertulis yang diajukan kepada responden. Kemudian jawaban diisi oleh responden sesuai dengan daftar isian yang diterima.

Pertanyaan yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih disebut skala tertutup (Azwar. 2009). Jenis skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*, digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial

(Sugiyono, 2019). Skala likert pada penelitian ini yaitu dengan skor 1-5. Adapun skor penilaian sebagai berikut:

Tabel 3.2
Kategori Jawaban Responden

NO	Kategori Jawaban	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2019)

3.6.2 Analisa Data

Analisis kuantitatif adalah analisis data dalam bentuk angka-angka yang pembahasannya melalui perhitungan statistik berdasarkan jawaban kuesioner dari responden. Hasil perhitungan dari skor atau nilai tersebut kemudian dalam analisis statistika yang dilakukan dengan bantuan program SPSS 22.0 untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel penelitian dengan melakukan uji data.

3.6.2.1 Analisis Univariat

Adapun data yang dianalisa menggunakan analisa univariat adalah kualitas pelayanan, disiplin kerja dan kinerja pegawai. Penghitungan analisis univariat ini menggunakan SPSS 22.0 yaitu dengan cara mencari persentase capaian skor dari setiap variabel penelitian.

3.6.2.2 Analisis Bivariat

Analisis ini berguna untuk menentukan suatu besaran yang menyatakan bagaimana kuatnya hubungan suatu variabel dengan variabel lainnya. Sugiyono (2019) menyatakan penafsiran terhadap koefisien korelasi (r) dapat berpedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

Tabel 3.3
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2019:231)

3.6.2.3 Analisis Multivariat

Analisis multivariat dapat didefinisikan sebagai teknik analisis yang digunakan untuk menguji hubungan berbagai variabel (Hair et al, 2011). Analisis multivariat merupakan teknik menganalisis kelompok atau set data yang kompleks, karena analisis multivariat dapat memberikan analisis ketika terdapat variabel dependen dan variabel independen yang saling berkorelasi pada tingkat tertentu.

Teknik yang digunakan adalah analisis jalur (*path analysis*). Seperti yang diungkapkan Sugiyono (2019) bahwa analisis jalur digunakan untuk melukiskan dan menguji model hubungan antara variabel yang berbentuk sebab akibat. Melalui analisis ini akan dapat ditemukan jalur mana yang paling tepat

dan singkat suatu variabel independen menuju variabel dependen yang terakhir. Penghitungan analisis jalur ini menggunakan SPSS 22.0.

3.6.2.4 Pengujian Hipotesis Statistik

Menggunakan uji t karena variabel independen semua variabel berada pada skala ordinal (Martono, 2011:171). Untuk menentukan apakah H_0 ditolak atau H_a diterima dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a di tolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis.
- 2) Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakbok Kabupaten Ciamis.

3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan kevalidan atau keaslian suatu instrumen penelitian. Uji validitas dilakukan dengan cara menganalisis butir skor-skor yang ada, pada butir yang dimaksud dikorelasikan dengan total skor. Penghitungan uji validitas ini menggunakan SPSS 22.0.

Hasil perhitungan *product moment* dari perhitungan menggunakan SPSS tersebut, selanjutnya dibandingkan dengan nilai *r* tabel *product moment*. Bila *r* hitung $>$ *r* tabel, berarti butir pertanyaan ditanyakan valid. Bila *r* hitung $<$ *r* tabel berarti butir pertanyaan dinyatakan tidak valid.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ketetapan suatu instrumen (alat ukur) didalam mengukur gejala yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda. Menurut Sugiyono (2019) reliabilitas instrumen yaitu suatu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama.

Uji reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hasil pengukuran yang memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi akan mampu memberikan hasil yang terpercaya.

Dalam penelitian ini nilai-nilai untuk pengujian reliabilitas berasal dari skor-skor item angket yang valid. Item yang tidak valid tidak dilibatkan dalam pengujian reliabilitas.

Ghozali (2019) menyatakan instrumen memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi jika nilai koefisien yang diperoleh $>0,60$. Uji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan *r* hitung dengan 0,6 dimana suatu kuesioner memiliki reliabilitas tinggi apabila *r* hitung $>$ 0,6. Sebaliknya apabila *r* hitung $<$ 0,6 kuesioner memiliki reliabilitas yang rendah.

3.8 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Baregbeg Kecamatan Lakkok Kabupaten Ciamis, adapun waktu pelaksanaan kegiatan penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.4
Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Waktu kegiatan								
		2023/2024								
		Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun
1	Persiapan Penelitian									
2	Observasi									
3	Membuat Usulan Penelitian									
4	Seminar Usulan Penelitian									
5	Pelaksanaan Penelitian Lapangan									
6	Pengolahan Data									
7	Penulisan/ Penyusunan Hasil Penelitian									
8	Sidang Tesis									