

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Yang Digunakan

Metode penelitian sebagaimana dikemukakan oleh Darna, N dan Herlina, E. (2018:282) adalah “Cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan pendekatan kuantitatif. Darna, N dan Herlina, E. (2018:284) menjelaskan mengenai metode survey bahwa:

Metode survey merupakan metode penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tapi data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut, ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pengertian penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2020 : 8) bahwa:

Penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Dengan demikian penelitian ini menggunakan metode survey dengan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel

3.2.1 Definisi Variabel

Sesuai dengan judul yang diangkat yaitu pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar, maka variable-variabel yang dianalisis dalam penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu :

1. Variabel X (Variabel *Independen*)

Menurut Sugiyono (2020 : 33) merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen”. Variabel independen (X) dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Pelatihan (X1) yaitu salah satu solusi dalam pengoptimalisasian kinerja pegawai namun tidak dapat dipungkiri bahwa program pelatihan mungkin memiliki konten, tujuan, atau metode yang kurang tepat. (Murti dan Darmastuti, 2023:17)

Pengembangan (X2) merupakan kegiatan untuk membentuk kemampuan dan potensi individu dalam jangka panjang agar dapat menghadapi tantangan masa depan. (Rahayu dan Devita, 2023:7)

2. Variabel Y (Variabel *Dependen*)

Menurut Sugiyono (2020 :33) Variabel Dependen (variabel) merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan yaitu sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk

memberikan kepuasan kepada pelanggan ataupun karyawan. (Kasmir, 2017:47)

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Sesuai judul penelitian pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar maka operasionalisasi variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Pernyataan	Skala	Nomor kuesioner
1. Variabel independen (X) pelatihan karyawan (X1)	1. Instruktur/Pengajar	1 Kompetensi instruktur dalam penguasaan materi pelatihan. 2 Kemampuan instruktur dalam menyampaikan materi secara jelas dan sistematis 3 Kemampuan instruktur dalam memberikan motivasi dan membangun interaksi dengan peserta	Ordinal	1-3
	2. Peserta	4 Tingkat partisipasi aktif peserta selama pelatihan berlangsung. 5 Kesiapan peserta dalam mengikuti pelatihan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan. 6 Kemampuan peserta dalam memahami dan menyerap materi		4-6

		pelatihan.		
	3. Materi	7 Kesesuaian materi pelatihan dengan kebutuhan dan tuntutan pekerjaan. 8 Kelengkapan dan kedalaman materi pelatihan yang diberikan. 9 Kemutakhiran materi pelatihan sesuai dengan perkembangan ilmu dan teknologi.		7-9
	4. Metode	10 Kesesuaian metode pelatihan dengan karakteristik peserta. 11 Variasi metode pelatihan yang digunakan untuk meningkatkan pemahaman peserta.		10-11
	5. Tujuan	12 Kejelasan tujuan pelatihan yang disampaikan kepada peserta. 13 Tingkat ketercapaian tujuan pelatihan setelah pelatihan dilaksanakan.		12-13
	6. Sasaran (Syafri, et.al., 2023:43)	14 Ketepatan sasaran peserta pelatihan sesuai dengan kebutuhan organisasi. 15 Kesesuaian pelatihan dengan sasaran peningkatan kinerja karyawan.		14-15
2. Pengembangan karyawan (X2)	1. Pengetahuan (<i>Knowledge</i>)	1 Pemahaman karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab pekerjaannya.		1-5

		2 Pengetahuan karyawan mengenai prosedur dan standar operasional kerja. 3 Pengetahuan karyawan terhadap kebijakan dan aturan organisasi. 4 Pemahaman karyawan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkaitan dengan pekerjaannya. 5 Kemampuan karyawan dalam mengaplikasikan pengetahuan kerja ke dalam pelaksanaan tugas		
	2. Kemampuan (<i>Ability</i>)	6 Kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan. 7 Kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaannya. 8 Kemampuan karyawan dalam mengambil keputusan secara tepat dan cepat. 9 Kemampuan karyawan dalam bekerja secara mandiri maupun dalam tim. 10 Kemampuan karyawan dalam		6-10

		beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja.		
	3. Keterampilan (<i>Skill</i>) (Silviana dan Novriansyah, 2023:118)	11 Keterampilan teknis karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai bidangnya. 12 Keterampilan komunikasi karyawan dalam menyampaikan ide dan informasi kerja. 13 Keterampilan karyawan dalam menggunakan peralatan dan teknologi kerja. 14 Keterampilan karyawan dalam mengelola waktu dan menyelesaikan pekerjaan secara efektif. 15 Keterampilan karyawan dalam meningkatkan kualitas hasil kerja.		11-15
3. Variabel dependen (Y) kualitas pelayanan	1. Kehandalan (<i>Reliability</i>)	1 Ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. 2 Konsistensi petugas dalam memberikan pelayanan sesuai standar pelayanan. 3 Kemampuan petugas dalam menyelesaikan pelayanan tepat waktu.	Ordinal	1-3
	2. Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	4 Kesigapan petugas dalam membantu		4-6

		pelanggan saat membutuhkan pelayanan. 5 Kecepatan petugas dalam merespons permintaan, keluhan, atau pertanyaan pelanggan. 6 Ketersediaan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera tanpa menunda-nunda		
	3. Jaminan (<i>Assurance</i>)	7 Pengetahuan dan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. 8 Sikap sopan, ramah, dan profesional petugas dalam melayani pelanggan. 9 Kemampuan petugas dalam menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pelanggan.		7-9
	4. Empati (<i>Empathy</i>)	10 Perhatian petugas terhadap kebutuhan dan kepentingan pelanggan secara individual. 11 Ketersediaan petugas untuk mendengarkan keluhan dan memberikan solusi yang tepat. 12 Sikap petugas yang menunjukkan kepedulian dan keadilan kepada seluruh pelanggan.		10-12

	5. Bukti Fisik (<i>Tangible</i>) (Tjiptono dan Chandra, 2016:137)	13 Ketersediaan dan kelayakan fasilitas fisik yang mendukung pelayanan. 14 Kerapihan dan kebersihan penampilan petugas serta lingkungan pelayanan. 15 Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan yang digunakan.		13-15

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2020 :72) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Perumda Tirta Anom Kota Banjar sebanyak 68 orang.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2020 : 56) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Karena jumlah populasi telah diketahui, yakni jumlah seluruh pegawai Perumda Tirta Anom Kota Banjar sebanyak 68 orang, maka untuk menentukan besarnya ukuran sampel dalam penelitian ini digunakan teknik sensus.

Sugiyono (2020 : 61) berpendapat bahwa: “*Nonprobability sampling* adalah teknik sampling yang memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel”.

Dengan demikian penulis memakai salah satu macam sampel yaitu *nonprobability sampling* artinya sampling jenuh atau lebih dikenal dengan istilah sensus. Adapun pengertian daripada sampling jenuh atau sensus ini menurut Sugiyono (2020 : 62) adalah sebagai berikut :

Sampling jenuh atau sensus adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil, kurang dari 100 orang. Istilah lain daripada sampling jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Setelah diketahui jenis sampel yang akan digunakan sesuai dengan jumlah dan keadaan objek penelitian, maka penulis akan menggunakan teknik sensus dengan jumlah responden yang disensus adalah sebanyak 68 orang.

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat langsung dan sumbernya (Hadi, 2018:134). Data primer ini berupa hasil jawaban responden pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung berupa keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian yang sifatnya melengkapi atau mendukung data primer (Hadi, 2018 134). Dalam penelitian ini data sekunder tersebut berupa data mengenai pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan penulis dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

1. Penelitian kepustakaan, suatu tehnik pengumpulan data dengan cara membaca catatan kuliah, literatur-literatur serta sumber-sumber lain yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.
2. Penelitian lapangan, cara penelitian ini langsung kepada objek untuk memperoleh data primer untuk menghimpun data faktual penelitian ini dilakukan dengan teknik :
 - a. Observasi, yaitu tehnik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti. Observasi ini dilakukan langsung terhadap objek penelitian untuk melengkapi data yang diperlukan dan sebagai bahan perbandingan antara teori dan praktik di lapangan.
 - b. Wawancara, yaitu tehnik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang berkaitan dengan objek penelitian untuk memberikan penjelasan mengenai masalah yang dibahas.

- c. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan daftar pertanyaan kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

Kuesioner ini berisi pertanyaan yang menyangkut variabel X1 dan X2 dan variabel Y penilaian kuesioner menggunakan penilaian angka dari nilai bobot satu sampai lima. Untuk lebih jelasnya, penulis gambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.2
Pilihan Jawaban dan Skor Skala Likert

Pilihan Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : (Sugiyono, 2020:166)

3.5 Pengujian Instrumen Penelitian

3.5.1 Uji Validitas Data

Alat pengumpul data yang berupa kuesioner terlebih dahulu harus dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kestabilan suatu alat ukur. Suatu alat ukur yang sah akan mempunyai validitas yang tinggi, begitu pula sebaliknya alat ukur yang kurang valid memiliki validitas rendah. Ancok dalam Iskandar (2018:65) mengemukakan bahwa :“Validitas dapat menunjukkan sejauhmana alat ukur penelitian mampu mengukur variabel yang terdapat dalam suatu penelitian”.

Untuk menguji validitas alat ukur yang berupa angket terlebih dahulu dicari korelasi antara bagian-bagian dari alat ukur secara keseluruhan, dengan cara

mengkorelasi setiap butir alat ukur dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir, dengan menggunakan rumus *product moment pearson* (Soepomo dalam Iskandar, 2018 : 65). Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0.

Selanjutnya dihitung nilai/statistik uji t pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan (dk) = $n - 2$ dengan kaidah keputusan:

1. Jika t hasil hitung lebih dari t hasil daftar distribusi, maka instrumen tersebut valid.
2. Jika t hasil perhitungan kurang dari atau sama dengan t hasil dari daftar distribusi, maka instrumen tersebut tidak valid.

3.5.2 Uji Reliabilitas Data

Selain harus valid, alat ukur penelitian juga harus *reliabel* (handal). Iskandar (2015:67) mengemukakan bahwa : “Suatu alat ukur dikatakan valid, apabila alat ukur penelitian memberikan hasil yang tetap selama variabel yang diukur tidak berubah”. Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauhmana suatu alat ukur penelitian dapat dipercaya atau diandalkan. Dengan demikian, reliabilitas menunjukkan konsistensi alat ukur penelitian dalam mengukur gejala yang sama.

Pengujian reliabilitas alat ukur penelitian ini menggunakan rumus *alfacronbach*. Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0. Adapun kaidah keputusan nilai t hitung yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan nilai t table, pada taraf nyata sebesar $\alpha = 0,05$ dan derajat kebebasan sebesar $dk =$

n-2. Setelah dibandingkan kemudian diambil keputusannya dengan kaidah sebagai berikut :

- a. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka alat ukur penelitian yang digunakan tersebut handal (reliabel).
- b. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, maka alat ukur penelitian yang digunakan tersebut tidak handal (tidak reliabel).

3.5.3 Uji Normalitas Data

Menurut Sugiyono (2017:239), uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang diteliti apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak. Hal tersebut penting karena bila data setiap variabel tidak normal, maka pengujian hipotesis tidak bisa menggunakan statistik parametrik. Dalam penelitian ini, uji normalitas data dilakukan menggunakan uji Kolmogorov–Smirnov (K–S), yang umum digunakan untuk menguji kesesuaian distribusi data sampel dengan distribusi normal. Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0

Kriteria Pengambilan Keputusan

- a. Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$, maka data berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi (Sig.) $\leq 0,05$, maka data tidak berdistribusi normal.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel independen dan variabel dependen. Adapun yang dimaksud dengan analisis deskriptif menurut Sugiyono (2020 :147), menjelaskan bahwa:

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar. Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0

3.6.2 Analisis Verifikatif

Untuk mengetahui pengaruh pelatihan dan pengembangan karyawan terhadap peningkatan kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut.

1. Pengaruh Pelatihan terhadap Kualitas pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar

a. Analisis Koefisien Korelasi Sederhana

Dalam analisis koefisien korelasi digunakan analisis koefisien korelasi *product moment*. Dalam analisis ini yang dicari adalah koefisien korelasi yaitu angka yang menyatakan derajat hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen atau untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antar variabel independen dengan dependen. Hubungan yang dimaksud bukanlah hubungan sebab akibat yang berlaku pada regresi. Metode korelasi hanya bisa digunakan pada hubungan variabel garis lurus atau (linier). Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0

b. Koefisien Determinasi

Setelah koefisien korelasi diketahui, maka selanjutnya adalah menghitung koefisien determinasi, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X_1 (pelatihan) terhadap variabel Y (kualitas pelayanan). Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- a. Jika K_d mendekati nol (0). Maka pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* lemah.
- b. Jika K_d mendekati satu (1). Maka pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* kuat.

c. Uji t

Untuk menguji diterima atau ditolaknya hipotesis, maka dilakukan dengan cara pengujian dua pihak dengan tingkat signifikan yang digunakan adalah 0.05 (5%), karena dianggap cukup ketat untuk mewakili hubungan antar variabel dan merupakan tingkat signifikan yang umum digunakan dalam penelitian-penelitian ilmu sosial. Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0

Dimana :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, hipotesis diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, hipotesis ditolak

2. Pengaruh Pengembangan Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar

a. Analisis Koefisien Korelasi Sederhana

Dalam analisis koefisien korelasi digunakan analisis koefisien korelasi *product moment*. Dalam analisis ini yang dicari adalah koefisien korelasi yaitu angka yang menyatakan derajat hubungan antar variabel independen dengan variabel dependen atau untuk mengetahui kuat atau lemahnya hubungan antar variabel independen dengan dependen. Hubungan yang dimaksud bukanlah hubungan sebab akibat yang berlaku pada regresi. Metode korelasi hanya bisa digunakan pada hubungan variabel garis lurus atau (linier). Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0

b. Koefisien Determinasi

Setelah koefisien korelasi diketahui, maka selanjutnya adalah menghitung koefisien determinasi, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X_2 (pengembangan karyawan) terhadap variabel Y (kualitas pelayanan). Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi adalah:

- a. Jika K_d mendekati nol (0). Maka pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* lemah.
- b. Jika K_d mendekati satu (1). Maka pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent* kuat.

c. Uji t

Untuk menguji diterima atau ditolaknya hipotesis, maka dilakukan dengan cara pengujian dua pihak dengan tingkat signifikan yang digunakan adalah 0.05 (5%), karena dianggap cukup ketat untuk mewakili hubungan antar variabel dan merupakan tingkat signifikan yang umum digunakan dalam penelitian-penelitian ilmu sosial. Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0

Dimana :

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, hipotesis diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, hipotesis ditolak

3. Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Pada Perumda Tirta Anom Kota Banjar

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu metode analisis yang digunakan untuk menentukan ketepatan prediksi dari pengaruh yang terjadi antara variabel X terhadap variabel Y. Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0

b. Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Untuk mengetahui hubungan antar variabel dalam penelitian ini maka penulis menggunakan analisis korelasi . Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0

Untuk menafsirkan kekuatan hubungan digunakan skala penafsiran dari besarnya nilai korelasi sebagai berikut :

Tabel 3.3
Pedoman untuk Menentukan Interpretasi Koefisien Korelasi

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

Sumber: Sugiyono (2020:184)

c. Koefisien Determinasi

Setelah korelasi koefisien diketahui, maka selanjutnya adalah menghitung koefisien determinasi, yaitu untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel pelatihan (X_1) pengembangan karyawan (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y). Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0

d. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan yang dilihat dari nilai *significance* F. Adapun proses perhitungan dilakukan dengan SPSS 25.0

Dimana :

Jika $F_{hitung} > \text{dari } F_{tabel}$, signifikan

Jika $F_{hitung} < \text{dari } F_{tabel}$, tidak signifikan.

[illegible]