

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

3.1.1. Jenis Penelitian

Terdapat beberapa jenis penelitian, antara lain yaitu penelitian kuantitatif dan penelitian kualitatif (Sugiyono, 2003: 13-14).

1. Penelitian kuantitatif yaitu penelitian dengan maksud memperoleh data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan.
2. Penelitian kualitatif adalah penelitian dengan data yang berbentuk kata, skema dan gambar.

Berdasarkan teori tersebut maka penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif karena data yang diperoleh melalui kuesioner/data kualitatif diangkakan kemudian dianalisis melalui uji statistik.

3.1.2. Obyek Penelitian

Objek penelitian adalah variabel penentuan lokasi yang akan diteliti. Penelitian ini dilakukan di Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia yang berpusat di Yogyakarta.

3.2. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hak tersebut kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2003: 31).

3.2.1. Jenis Variabel

3.2.1.1. Variabel Independen

Yaitu variabel yang mempengaruhi atau variabel bebas.

Dalam penelitian ini variabel bebas yang digunakan adalah sebagai berikut ini.

- a. Variabel motivasi kerja (X_1)
- b. Variabel pelatihan karyawan (X_2)

3.2.1.2. Variabel Dependen

Yaitu variabel terikat atau variabel yang dipengaruhi.

Dalam penelitian ini variabel terikat yang digunakan adalah kualitas pelayanan (Y).

3.2.2. Definisi Operasional Variabel

Agar tidak menimbulkan interpretasi yang menyimpang dari maksud dan tujuan penelitian ini, perlu diberikan definisi operasional variabel-variabel yang diteliti.

3.2.2.1. Variabel Independen Motivasi Kerja (X_1)

Motivasi kerja adalah dorongan daya batin dalam diri seseorang yang menciptakan gairah untuk berperilaku atau berusaha yang menghasilkan sesuatu yang baik dan berguna. Dengan motivasi, seseorang didorong untuk mampu bekerja sama, efektif dalam bekerja dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mencapai

kepuasan dan hasil yang optimal. Motivasi pegawai diukur dengan menggunakan indikator sebagai berikut:

1. Motivasi dari Dalam

- a. Upah atau gaji yang adil untuk memenuhi kebutuhan hidup
- b. Kenaikan gaji yang menumbuhkan gairah dan semangat bekerja.
- c. Pemberian tunjangan
- d. Berperan serta dalam kegiatan Allah
- e. Anugerah dari Tuhan
- f. Sikap sebagai hamba
- g. Sikap Taat
- h. Sikap Miskin
- i. Sikap Murni

2. Motivasi dari Luar

- a. Sarana dan prasarana yang baik dan mendukung.
- b. Suasana kerja yang damai.
- c. Ketepatan penempatan tugas.

3.2.2.2. Variabel Independen Pelatihan Karyawan (X_2)

Pelatihan karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan, ketrampilan dan keahlian serta sikap tertentu agar karyawan semakin terampil dan

mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai standar, indikator yang digunakan:

- a. Prestasi karyawan meningkat.
- b. Karyawan semakin disiplin.
- c. Upah insentif meningkat.
- d. Tingkat pemborosan bahan, tenaga dan waktu berkurang.
- e. Tingkat kerjasama makin besar.
- f. Pengembangan karya Allah
- g. Makin dewasa secara manusiawi
- h. Makin dewasa secara Kristiani
- i. Makin dewasa secara Religius.
- j. Makin dewasa secara Apostolik

3.2.2.3. Variabel Dependen Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pemakai jasa. Untuk menilai kualitas pelayanan, indikator yang digunakan adalah:

- a. Penampilan fisik.
- b. Daya uji.
- c. Keterampilan

- d. Keramahan.
- e. Kredibilitas.
- f. Komunikasi.
- g. Berpihak pada orang kecil.
- h. Semangat doa.
- i. Cinta kasih.
- j. Kesederhanaan Kristiani.
- k. Lepas bebas.
- l. Rajin dan giat.
- m. Murah hati.

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.3.1. Jenis Data

3.3.1.1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2003: 129).

Dalam penelitian ini data primer yang dibutuhkan adalah jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada responden penelitian.

3.3.1.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2003: 129).

Data sekunder dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen atau catatan pada obyek penelitian. Dalam penelitian ini data sekunder yang dibutuhkan adalah data tentang gambaran umum obyek penelitian yang meliputi sejarah berdirinya, struktur organisasi, serta keterangan-keterangan yang berhubungan dengan Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia.

3.3.2. Sumber Data

Data yang diperlukan diambil dan diperoleh langsung dari Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia yang berhubungan dengan motivasi, pelatihan dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2003: 75). Populasi dalam penelitian ini adalah anggota Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia yang bekerja sebanyak 210 orang.

3.4.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2003: 76). Karena keterbatasan waktu dan biaya, penulis tidak meneliti semua individu dalam penelitian, tetapi hanya sebagian saja yang diterapkan dapat menggambarkan seluruh populasi yang ada. Dalam penelitian ini jumlah populasinya ada 210 orang dan untuk menentukan ukuran pengambilan sampel, penulis menggunakan perhitungan menurut pendapat Slovin dalam Husein Umar (2008) sebagai berikut.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{210}{1 + (210 \times 0,1^2)}$$

$$n = \frac{210}{3,1} = 67,7 \text{ (dibulatkan 68)}$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan, misalnya 10 % (Husein Umar, 2009: 78).

Dengan menggunakan rumus menurut Slovin, maka sampel pada penelitian ini sebanyak 68 orang dari Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1. Dokumentasi

Metode pengumpulan data dengan melakukan pencatatan dari dokumen yang berhubungan dengan data tentang latar belakang berdirinya Tarekat dan karya pelayanan di Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia.

3.5.2. Kuesioner

Metode pengumpulan data kuesioner ini sudah dimodifikasi. Data dan informasi dalam penelitian ini dikumpulkan dari responden dengan menggunakan angket. Metode Angket adalah metode yang mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang dan sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap subjek, objek atau kejadian tertentu (Sugiyono, 2003 : 86).

Dengan tehnik menyebarkan angket dengan memberikan daftar pernyataan kepada responden ini, penulis berharap responden akan memberikan respon atas daftar pernyataan yang berkaitan dengan motivasi, pelatihan dan kinerja pelayanan pada Tarekat Suster Fransiskus Dina Indonesia.

3.5.3. Studi Pustaka

Merupakan kegiatan penulisan kepustakaan yang dimaksudkan untuk menggali teori-teori dasar dan konsep dari materi kajian dan

memperoleh orientasi yang lebih luas. Studi pustaka dilakukan untuk mendapatkan referensi yang diperlukan untuk melengkapi daya yang berhubungan dengan bidang kajian.

3.6. Uji Instrumen

3.6.1. Uji Validitas

Validitas adalah sifat yang menunjukkan adanya kemampuan suatu instrument atau alat ukur untuk dapat mengungkapkan sesuatu yang menjadi pokok sasaran penelitian. Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan.

Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas kuesioner dilakukan dengan menganalisa nilai korelasi antara skor dengan skor total dengan korelasi product moment.

Jika r hitung $>$ r tabel dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid. Jika r hitung $<$ r tabel maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut tidak valid (Ghozali, 2009: 85).

3.6.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah derajat ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrument pengukuran (Husein Umar, 2008: 58). Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang

merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.60 (Ghozali, 2009: 89).

3.7. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan langkah-langkah berikut ini:

1. *Coding*

Yaitu data yang telah dikumpulkan kemudian diberi kode-kode kemudian diolah lebih lanjut.

2. *Editing*

Yaitu mengoreksi terhadap kemungkinan terjadinya kesalahan-kesalahan terhadap data yang telah diperoleh berdasarkan hasil penelitian.

3. *Tabulating*

Yaitu memasukkan data yang telah diklarifikasikan dalam tabel yang telah disediakan.

4. *Scoring*

Yaitu mengolah data yang ada dengan cara memberi penilaian data yang telah masuk serta memberi skor pada tiap-tiap jawaban yang diperoleh dari setiap responden.

Skor pengukuran dengan menggunakan skala likert, Adapun skornya adalah sebagai berikut ini (Istijanto, 2010: 87)

- a. Jawaban (Sangat Setuju) bobotnya 5
- b. Jawaban (Setuju) bobotnya 4.
- c. Jawaban (Ragu) bobotnya 3
- d. Jawaban (Tidak Setuju) bobotnya 2
- e. Jawaban (Sangat Tidak Setuju) bobotnya 1

3.8. Analisis Data

Analisis data yang dimaksud untuk membahas dan menjabarkan data yang diperoleh dan kemudian masalah yang ada disimpulkan agar didapat jawaban yang tepat. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tehnik analisis data sebagai berikut.

3.8.1. Analisis Data Deskriptif

Analisis Deskripsi yang akan dibahas antara lain mengenai pembahasan terhadap hasil perhitungan dari analisis kualitatif, serta menggambarkan secara jelas kondisi yang ada di dalam obyek.

3.8.2. Analisis Data Kuantitatif

3.8.2.1. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dilakukan dengan analisis regresi berganda dengan formula sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (kinerja pelayanan)

α = Konstanta regresi berganda

β_1, β_2 = Koefisien regresi.

X_1 = Variabel motivasi kerja

X_2 = Variabel pelatihan karyawan

ε = Residual / variabel diluar penelitian

3.8.2.2. Pengujian Pengaruh Secara Parsial (Uji t)

a. Langkah pertama

Menentukan hipotesis pengujian yaitu:

- 1) $H_0 : \beta = 0$, berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.
- 2) $H_a : \beta \neq 0$, berarti ada pengaruh positif antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Langkah kedua

Menentukan kriteria uji dua sisi dengan tingkat signifikansi ($\alpha = 0,05$) dengan $df = n - k - 1$, maka akan didapat nilai t tabel.

c. Langkah ketiga

Membandingkan t hitung dengan t tabel

- 1) H_a diterima dan H_0 ditolak jika t hitung $>$ t tabel

2) H_a ditolak dan H_0 diterima jika t hitung $< t$ tabel

Atau

1) H_a diterima dan H_0 ditolak jika signifikansi $< 0,05$

2) H_a ditolak dan H_0 diterima jika signifikansi $> 0,05$

3.8.2.3. Pengujian Pengaruh Secara Simultan (Uji F)

a. Langkah pertama

Menentukan hipotesis pengujian yaitu:

1) $H_0 : \beta_1, \beta_2 < 0$, berarti tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

2) $H_a : \beta_1, \beta_2 > 0$, berarti ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b. Langkah kedua

Menentukan kriteria uji dua sisi, maka dapat diperiksa tabel $F_{0,05}$: df digunakan tingkat signifikansi 5 %.

c. Langkah ketiga

Membandingkan F hitung dengan F tabel

1) H_a diterima dan H_0 ditolak jika F hitung $> t$ tabel

2) H_a ditolak dan H_0 diterima jika F hitung $< t$ tabel

Atau

1) H_a diterima dan H_0 ditolak jika signifikansi $< 0,05$

2) H_a ditolak dan H_0 diterima jika signifikansi $> 0,05$

3.8.2.4. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2009: 87).

Kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi (R^2) adalah bias terhadap jumlah variable independen yang dimasukkan ke dalam model. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *Adjusted* R^2 pada saat mengevaluasi mana model regresi terbaik.

Nilai *Adjusted R Square* digunakan untuk mengetahui prosentase pengaruh variabel independen secara berganda/ bersama-sama dapat mempengaruhi variabel dependen. Berdasarkan nilai *Adjusted R Square* ini juga dapat diketahui besarnya pengaruh variabel lain di luar model regresi.