

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian yang digunakan

Menurut Sugiyono (2016:2) mengemukakan bahwa : “Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Berdasarkan kutipan pendapat ahli diatas metode penelitian pada dasarnya merupakan bagaimana cara kita mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan, guna mencapai pada tujuan tersebut perlu adanya suatu gambaran metode yang relevan dengan tujuan harapan yang ingin dicapai.

Dalam proses pembuatan skripsi penelitian ini peneliti menggunakan tiga variabel yang mempengaruhi variabel Y yaitu variabel mengenai kualitas pelayanan, adapun sifat penelitian adalah deskriptif dan verifikatif masing-masing diantaranya saling menjelaskan keterkaitan yaitu deskriptif menggambarkan ciri variabel yang akan diteliti adapun verifikatif menguji kebenaran suatu hipotesis.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1. Tempat

Penelitian akan dilaksanakan di Kantor Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Karawang, Jln. Surotokunto Km. 6, Warungbambu Karawang Timur, Kode Pos 41371.

3.2.2. Waktu Penelitian

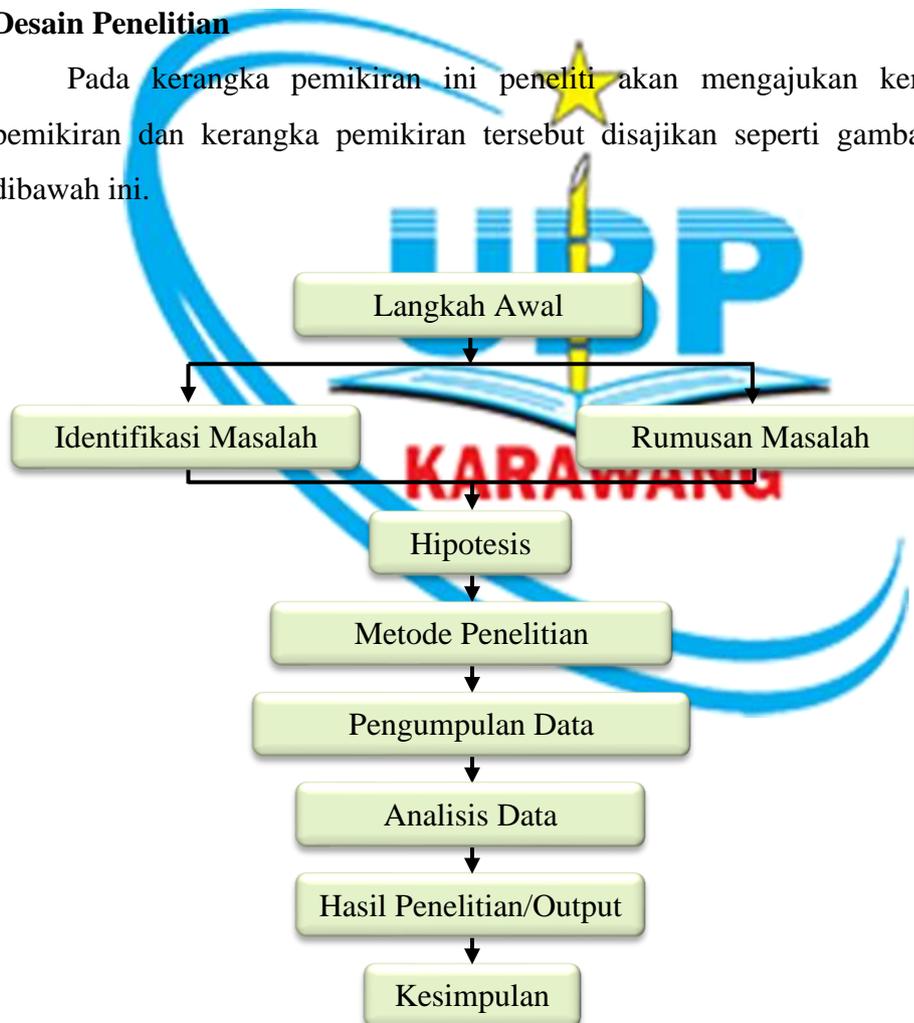
Penelitian dilaksanakan selama 4 bulan yaitu dari bulan Desember 2018 hingga Maret 2019 dengan rincian jadwal sebagai berikut pada tabel 3.1 Jadwal Penelitian dibawah ini:

Tabel 3.1
Jadwal Penelitian

Kegiatan	Bulan															
	Ke - 1				Ke - 2				Ke - 3				Ke - 4			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Pembuatan Proposal	■	■	■	■												
Perbaikan Proposal					■	■	■	■								
Pengurusan Izin									■	■	■	■				
Pelaksanaan Penelitian									■	■	■	■	■	■	■	■
Penulisan laporan													■	■	■	■

3.3. Desain Penelitian

Pada kerangka pemikiran ini peneliti akan mengajukan kerangka pemikiran dan kerangka pemikiran tersebut disajikan seperti gambar 3.1. dibawah ini.



Gambar 3.1
Desain Penelitian

Berdasarkan gambar 3.1 Desain Penelitian dijelaskan bahwa dalam mengawali sebuah penelitian maka dibutuhkan gambaran umum tentang materi pembahasan yang akan diangkat, seperti halnya pada tahap awal menentukan judul yang akan diteliti dilanjutkan dengan mencari variabel, identifikasi dan perumusan masalah selanjutnya dalam melakukan penelitian setidaknya harus juga ada lokasi atau tempat yang relevan dengan materi pembahasan pada tema yang diangkat sekaligus menginformasikan terlebih dahulu dengan meminta izin untuk melakukan penelitian.

Pada tahapan selanjutnya peneliti melakukan penelitian berdasarkan uraian data yang sudah diperoleh dan kemudian melakukan penyebaran kuesioner kepada responden, dilanjutkan dengan dilakukannya pengolahan data dari hasil kuesioner yang sudah disebar.

Pengolahan data dilakukan untuk mendapatkan hasil identifikasi data kuesioner yang telah terhimpun kemudian diinput kedalam dokumentasi data terpilih yang sesuai dengan tema judul skripsi ini. Pengumpulan data melalui perangkat elektronik dilanjutkan pembuatan dokumen skripsi hasil dari tinjauan yang diserahkan kepada pihak terkait untuk bisa dipertanggungjawabkan.

3.4. Definisi dan Operasional Variabel

1. Definisi Variabel

a. Disiplin Kerja

Disiplin kerja adalah suatu ketaatan pengendalian diri dengan menunjukkan sikap mematuhi segala peraturan yang ada disuatu instansi/perusahaan atau organisasi.

b. Lingkungan Kerja

Segala sesuatu yang berada di lingkup pegawai baik sarana dan prasarana maupun komponen penunjang dimana semuanya mempengaruhi dalam menjalani pekerjaan secara terarah dan baik.

c. Kualitas Pelayanan

Tolak ukur pegawai dalam memberikan pelayanan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan.

2. Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini.

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item Kuesioner
Disiplin Kerja (X_1)	Disiplin kerja adalah suatu praktek atau kerja nyata yang dilakukan di lingkup pekerjaan dengan menaati segala peraturan dalam menjalankan segala aktivitas	Frekuensi kehadiran	1. Absensi	Likert	1
			2. Tepat waktu	Likert	2
		Tingkat kewaspadaan	1. Ketelitian	Likert	3
			2. Perhitungan	Likert	4
		Ketaatan pada standar kerja	1. Menaati peraturan	Likert	5, 6
			2. Tanggung jawab	Likert	7
		Ketaatan pada peraturan kerja	1. Kepatuhan	Likert	8
			2. Kelancaran	Likert	9, 10
		Etika kerja	1. Suasana harmonis	Likert	11, 12, 13
			2. Saling menghargai	Likert	14, 15
Lingkungan Kerja (X_2)	Lingkungan kerja adalah sebuah wadah yang ditempati oleh pegawai dimana melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam melakukan aktivitas.	Lingkungan fisik	1. Penerangan	Likert	1, 2
			2. Suhu udara	Likert	3, 4, 5
			3. Bau-bauan ditempat kerja	Likert	6, 7, 8, 9
			4. Dekorasi ditempat kerja	Likert	10, 11
		Lingkungan kerja non fisik	1. Hubungan kerja	Likert	12
			2. Hubungan dengan atasan	Likert	13
			3. Hubungan dengan rekan kerja	Likert	14

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item Kuesioner
			4. Hubungan dengan bawahan	Likert	15
Kualitas Pelayanan (Y)	Kualitas pelayanan adalah merupakan tolak ukur pegawai dalam memberikan pelayanan untuk memuaskan harapan pelanggan.	Bukti fisik (Tangible)	1. Ruang tunggu pelayanan	Likert	1
			2. Loket pelayanan	Likert	2
			3. Penampilan petugas	Likert	3
		Keandalan (Reability)	1. Keandalan memberikan informasi	Likert	4
			2. Keandalan melancarkan prosedur	Likert	5
			3. Keandalan teknis pelayanan	Likert	6
		Daya tanggap (Responsiveness)	1. Respon pelayanan terhadap keluhan	Likert	7
			2. Respon pelayanan terhadap saran	Likert	8
			3. Respon pelayanan terhadap kritikan	Likert	9
		Jaminan (Assurance)	1. Kemampuan administrasi petugas	Likert	10
			2. Kemampuan teknis petugas	Likert	11
			3. Kemampuan sosial petugas	Likert	12
		Empati (Empathy)	1. Perhatian petugas	Likert	13
			2. Kepedulian petugas	Likert	14

Variabel	Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item Kuesioner
			3. Keramahan petugas	Likert	15

3.5. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data/Informasi

3.5.1. Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan 2 sumber data, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat melalui observasi dengan menyebarkan kuesioner kepada pihak terkait yang dianggap bisa memberikan beberapa informasi data yang dibutuhkan sebagai pelengkap bahan penyusunan skripsi. Data primer yang diperoleh menyangkut cara pandang masyarakat terhadap disiplin kerja, lingkungan kerja dan kualitas pelayanan melalui hasil dari penyebaran kuisisioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat secara tidak langsung dengan hasil jadi tanpa adanya publikasi atau data yang diperoleh pihak lain. Penulis mengumpulkan data melalui (*library research*) atau melihat referensi yang ada didalam buku-buku (literatur) yang berhubungan secara langsung dengan penelitian guna mendukung data primer dan mencari sumber dari *web/internet*. Dasar buku yang dicari mengenai pembahasan disiplin kerja, lingkungan kerja dan kualitas pelayanan serta data pendukung lainnya diperoleh dari objek penelitian itu sendiri yaitu dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten karawang.

3.5.2. Teknik Pengumpulan Data/Informasi

Dalam hal ini penelitian dilakukan dengan 4 (empat) teknik pengumpulan data, diantaranya yaitu :

1. Studi Perpustakaan (*library research*)

Penulis mengumpulkan data melalui (*library research*) atau melihat referensi yang ada didalam buku-buku (literatur) yang berhubungan secara langsung dengan penelitian mengenai pembahasan disiplin kerja, lingkungan kerja dan kualitas pelayanan.

2. Observasi

Pengamatan terlebih dahulu dilakukan guna menentukan tempat atau lokasi yang akan diteliti dan meninjau jenis permasalahan yang ada, pemilihan tempat penelitian ditentukan dan peneliti mengambil tempat di salah satu instansi di kabupaten karawang.

3. Kuisisioner

Penelitian dilakukan dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuisisioner dimana peneliti membuat suatu pertanyaan yang kemudian diserbarkan kepada responden guna mendapatkan suatu jawaban mengenai permasalahan sesuai dengan variabel yang diteliti.

4. Online Riset

Teknik pengumpulan data ini lebih mengarah disaat peneliti membutuhkan beberapa ulasan mengenai variabel yang diteliti dan juga jurnal untuk data pendukung.

3.6. Teknik Penentuan Data/Informasi

3.6.1. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi merupakan wilayah atau tempat yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari sehingga didapat sebuah kesimpulan, adapun lokasi atau tempat yang akan diteliti meliputi studi kasus dari kualitas pelayanan masyarakat pembuat kartu kuning yang dilakukan pegawai dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten Karawang berdasarkan

jumlah pelayanan pada tahun 2018 seperti dijelaskan pada tabel 3.3 dibawah ini :

Tabel 3.3
Laporan Ak.1 (Angkatan Kerja) Pencari Kerja Pada Tahun 2018

No.	Bulan	Terdaftar		Jumlah
		L	P	
1	Januari	1261	942	2203
2	Februari	2297	2668	4965
3	Maret	969	868	1837
4	April	1725	2015	3740
5	Mei	1818	2150	3968
6	Juni	903	890	1793
7	Juli	1805	1758	3563
8	Agustus	2118	2259	4377
9	September	1589	1138	2727
10	Oktober	2200	1814	4014
11	November	2413	1543	3956
12	Desember	2084	1671	3755
Jumlah		21182	19716	40898
		40898		

Sumber: Disnakertrans bulan desember tahun 2018

2. Sampel

Sampel merupakan salah satu bagian dari jumlah mengenai karakteristik berdasarkan populasi yang akan diambil, dalam hal ini penentuan yang akan dipakai menggunakan rumus dengan taraf kesalahan 5%.

3. Teknik Sampling

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa teknik random sampling yang digunakan dalam penentuan jumlah sampel penelitian peneliti menggunakan rumus Yamane (Sugiono 2018:413).

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{3408}{1 + 3408 (0.05)^2}$$

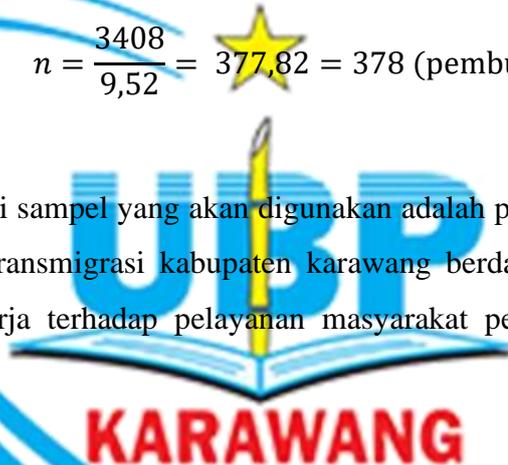
$$n = \frac{3408}{1 + 3408 (0.0025)}$$

$$n = \frac{3408}{1 + (8,52)}$$

$$n = \frac{3408}{9,52} = 377,82 = 378 \text{ (pembulatan)}$$

3.6.2. Sampel Penelitian

Pada tahap ini sampel yang akan digunakan adalah pegawai dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten karawang berdasarkan studi kasus disiplin kerja terhadap pelayanan masyarakat pembuat kartu kuning.



3.7. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

3.7.1. Rancangan Analisis

1. Teknik Skala

Terdapat beberapa jenis skala dalam sebuah penelitian yang dapat digunakan untuk mengukur atribut diantaranya, skala ordinal, skala interval, skala nominal dan skala ratio. Dengan semua jenis skala yang ada dalam hal ini peneliti dalam penelitiannya menggunakan skala ordinal.

2. Skala Ordinal

Skala ordinal merupakan jenis skala yang digunakan untuk menentukan jenis penelitian dan membedakan data yang berisi suatu

peringkat, derajat dan tingkatan berdasarkan penilaian tertentu. Skala yang digunakan untuk menentukan hasil dari sebuah jawaban dengan menggunakan skala likert.

3. Skala Likert

Peneliti dalam penelitiannya menggunakan teknik skala likert, karena skala likert dapat digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi dalam penilaian yang terjadi dalam kehidupan sosial. Variabel yang diukur serta dijabarkan menjadi indikator dan indikator tersebut dibuatkan pertanyaan atau pernyataan. Jawaban dari setiap item mempunyai penilaian dari sangat positif sampai negatif.

Tabel 3.4
Skala Likert

Disipli Kerja	Lingkungan Kerja	Kualitas Pelayanan	Bobot Skor
Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju/Sangat Puas	5
Setuju	Setuju	Setuju/Puas	4
Ragu-Ragu	Ragu-Ragu	Ragu-Ragu/Ragu-Ragu	3
Kurang Setuju	Kurang Setuju	Kurang Setuju/Kurang Puas	2
Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju/Sangat Tidak Puas	1

Sumber: Sugiono (2011:93)

4. Analisis Rentang Skala

Dalam penelitian ini peneliti untuk dapat mendapatkan hasil survey yang mengacu kepada hasil pengukuran antara lain dengan menggunakan instrumen dari skala liker, meliputi analisis rentang skala :

$$RS = \frac{n \cdot (m - 1)}{M}$$

dimana :

n = Jumlah sampel

m = Jumlah alternatif jawaban (skor = 5)

Rentang skala (RS) sebesar :

Skala Terendah = Skor Terendah x Jumlah Sampel

Skala Tertinggi = Skor Tertinggi x Jumlah Sampel

1. Skala penilaian tiap kriteria

Jumlah yang digunakan sebagai sampel sebanyak 378 orang menggunakan skala likert pada skala terendah 1 dan skala tertinggi 5.

2. Perhitungan skala

Skala Terendah meliputi :

= Skor Terendah x Jumlah Sampel (n)

= $1 \times 378 = 378$

Skala Tertinggi meliputi :

= Skor Tertinggi x Jumlah Sampel (n)

= $5 \times 378 = 1.890$

Sehingga dalam penelitian ini rentang skalanya adalah :

$$RS = \frac{n \cdot (m - 1)}{M}$$

$$RS = \frac{378 (5 - 1)}{5} = 302,4$$

Tabel 3.5
Analisis Rentang Skala

Skala Skor	Rentang Skala	Deskripsi Skor		
		Disiplin kerja	Lingkungan kerja	Kualitas pelayanan
1	378 – 680,4	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju
2	680,5 – 982,9	Kurang Setuju	Kurang Setuju	Kurang Setuju
3	983 – 1285,4	Ragu-Ragu	Ragu-Ragu	Ragu-Ragu
4	1285,5 – 1587,9	Setuju	Setuju	Setuju
5	1588 – 1890,4	Sangat Setuju	Sangat Setuju	Sangat Setuju

Sumber : Sugiono (2011:93) disesuaikan

3.7.2. Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang dipakai dalam penelitian dijelaskan sebagai berikut :

1. Transformasi Data

Transformasi data merupakan upaya dari pengukuran data awal atau asli menjadi salah satu bentuk lain sehingga dapat menjadi salah satu pemenuh asumsi pada analisis, pada kali ini data yang didapat melainkan data ordinal sedangkan yang dibutuhkan untuk data yang dipakai menggunakan analisis teknik korelasi berganda. Pada kesempatan ini peneliti akan menggunakan teknik uji MSI (Method of Successive Interval) untuk dapat merubah dari data ordinal kepada data interval.

2. Uji Validitas

Dilakukannya uji validitas untuk mengetahui nilai ketepatan dan kecermatan dalam melakukan fungsinya sebagai alat ukur, pada setiap pengujian validitas digunakan pula analisis item guna mengkorelasikan setiap nilai dengan nilai total yang nanti akan menjadi nilai jumlah pada setiap skor tersebut.

3. Uji Realibilitas

Sebuah uji dilakukan dengan harapan mendapatkan hasil yang bisa dipertanggungjawabkan sehingga uji reabilitas dilakukan untuk melihat sejauh mana hasil dan keakuratan yang dihasilkan berdasarkan pengukuran instrumen yang akurat. Dalam hal ini penelitian yang dilakukan oleh peneliti guna mendapatkan hasil yang relevan berdasarkan uji validitas dan realibilitas menggunakan sistem aplikasi SPSS.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas sebagai dasar perhitungan bertujuan untuk mengetahui dan menguji data dari hasil variabel bebas, terikat dan keduanya dapat teralokasikan secara normal atau tidak. Untuk dapat apakah data tersebut bisa dialokasikan maka penulis menggunakan uji normalitas *kolmogrov-smirnov* dengan program aplikasi SPSS.

Adapun dalam menggunakan uji normalitas *kolmogrov-smirnov*, memiliki beberapa syarat dibawah ini :

- a. Bila angka signifikan diatas 0,05 maka data terdistribusi normal.
- b. Bila angka signifikan dibawah 0,05 maka data terdistribusi tidak normal.

5. Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk mengukur kesesuaian hubungan atau koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y dengan bantuan dari aplikasi program SPSS.

Untuk mengetahui besar atau kecilnya sebuah penafsiran, maka dapat diperhatikan dan berpedoman kepada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel. 3.6
Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber : Sugiyono (2011:184)

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis korelasi dilanjutkan dengan menghitung koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan seberapa besar tingkat yang berpengaruh dalam variabel dependen secara simultan.

7. Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Uji t disebut juga sebagai pengujian yang menggunakan hipotesis secara parsial yang dimana uji statistik t disebut juga sebagai salah satu uji yang signifikan individual yang menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen secara parsial kepada variabel dependen

8. Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Pengujian Hipotesis Secara Simultan sering disebut Uji F (uji serentak) atau uji Anova bertujuan untuk melihat besarnya pengaruh secara bersama-sama variabel independen terhadap variabel dependen.

9. Analisis Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan uji pihak kanan yang meliputi “Terdapat hubungan yang signifikan antara disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kualitas pembuatan kartu Ak.1 (angkatan

kerja) atau kartu kuning pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten karawang”.

Adapun ketentuan sebagai berikut :

- Jika, nilai $r > 0$ telah terjadi hubungan yang linier positif.
- Jika, nilai $r < 0$ telah terjadi hubungan yang linier negatif.
- Jika, nilai $r = 0$ tidak ada hubungan
- Jika, nilai $r = 1$ atau $r = -1$ telah terjadi hubungan linier sempurna,

Hipotesis I

- $H_0 : \rho = 0$ Disiplin kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pembuatan Ak.1 (angkatan kerja) atau kartu kuning pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten karawang studi kasus bidang bina penempatan dan perluasan tenaga kerja.
- $H_a : \rho \neq 0$ Lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pembuatan Ak.1 (angkatan kerja) atau kartu kuning pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten karawang studi kasus bidang bina



penempatan dan perluasan tenaga kerja.

Kriteria

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Hipotesis II

- $H_0 2 : \rho = 0$

Lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh kualitas pelayanan pembuatan Ak.1 (angkatan kerja) atau kartu kuning pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten karawang studi kasus bidang bina penempatan dan perluasan tenaga kerja.

- $H_a 2 : \rho \neq 0$

Lingkungan kerja memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan pembuatan Ak.1 (angkatan kerja) atau kartu kuning pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten karawang studi kasus bidang bina penempatan dan perluasan tenaga kerja.

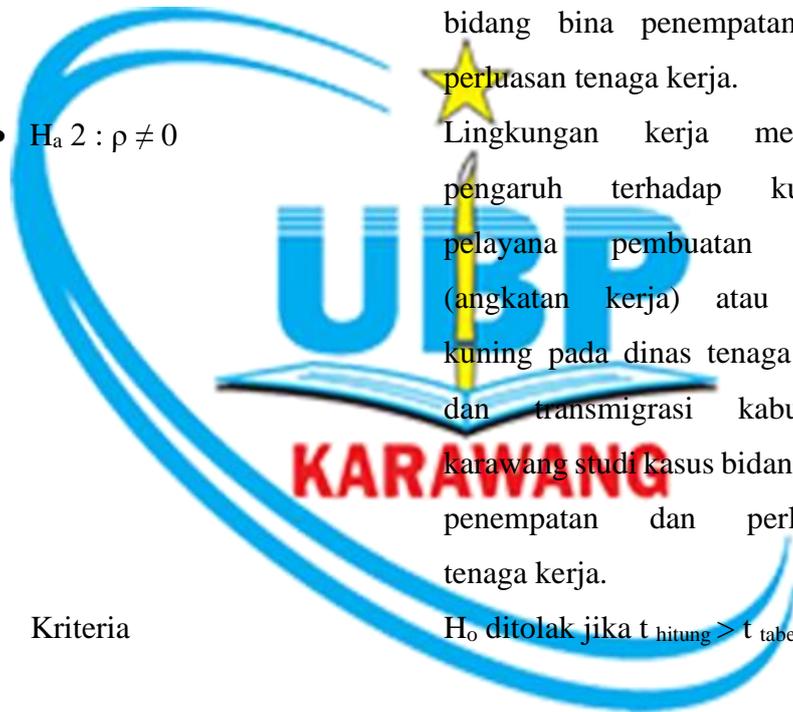
Kriteria

H_0 ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Hipotesis III

- $H_0 3 : \rho = 0$

Disiplin kerja dan Lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh dengan kualitas pelayanan pembuatan Ak.1 (angkatan kerja) atau kartu kuning pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten karawang studi kasus



- $H_a 3 : \rho \neq 0$

bidang bina penempatan dan perluasan tenaga kerja.

Disiplin kerja dan Lingkungan kerja memiliki pengaruh dengan kualitas pelayanan pembuatan Ak.1 (angkatan kerja) atau kartu kuning pada dinas tenaga kerja dan transmigrasi kabupaten karawang studi kasus bidang bina penempatan dan perluasan tenaga kerja.

Kriteria

H_0 ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

