

BAB III

METODE DAN DESAIN PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Ketika akan melaksanakan suatu penelitian, peneliti harus mengetahui serta menentukan metode yang akan digunakan agar menjadi pedoman dalam pelaksanaannya. Dengan adanya pedoman, maka akan diketahui langkah penelitian yang harus dilakukan. Hal ini sesuai yang dikemukakan oleh Abdurahman, Muhidin & Somantri, bahwa “Metode penelitian adalah cara berpikir untuk melakukan penelitian dan teknik penelitian sebagai cara melaksanakan penelitian atas dasar hasil pemikiran” (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017).

Tujuan dari metode penelitian adalah untuk memberikan gambaran kepada peneliti mengenai langkah-langkah yang harus dilakukan dalam upaya memecahkan permasalahan yang diteliti. Metode yang digunakan dalam penelitian ini melalui metode eksplanasi survei (*explanatory survey*) dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan penelitian kuantitatif pada dasarnya merupakan salah satu cara berpikir untuk mendapat ilmu pengetahuan yang ditunjukkan oleh proses berpikir secara deduktif dan induktif atau yang dikenal dengan logiko-hipoteko-verifikatif (Suryadi, Darmawan, & Mulyadi, 2019).

Menurut Sugiyono (2014), “Metode survey digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosialogi dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk di generasikan”.

Mulyadi (2013) mengungkapkan bahwa “Desain eksplanasi (*eksplanatory*) memiliki kredibilitas yang dapat digunakan untuk mengukur, menguji hubungan sebab akibat dari dua atau lebih variabel dengan menggunakan teknik analisis statistik inferensial (induktif)”. Sejalan dengan pendapat Muhidin dan Sontani (2011) metode penelitian survey adalah penelitian yang dilakukan terhadap sejumlah individu atau unit analisis, sehingga ditemukan fakta atau keterangan secara faktual mengenai gejala suatu kelompok atau perilaku individu, dan hasilnya dapat digunakan sebagai bahan pembuatan rencana atau pengambilan keputusan.

Penelitian survey ini merupakan studi yang bersifat kuantitatif dan umumnya survey menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan datanya.

Metode survey eksplanatory ini dilakukan dengan cara menyebar angket mengenai variabel kompetensi pegawai tata usaha (X) dan variabel kualitas pelayanan (Y) kepada setiap unit analisis yaitu siswa kelas XI SMK Pasundan 1 Bandung.

3.2. Desain Penelitian

3.2.1. Operasional Variabel

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen (X) (*Independent Variable*) sering disebut variabel bebas. Variabel independen merupakan Variabel yang sangat mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya Variabel dependen (terikat). Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah kompetensi pegawai tata usaha

Selanjutnya variabel dependen (*Dependent Variable*). Variabel ini sering disebut variabel output, kriteria, konsekuen. Variabel dependen (Y) sering disebut variabel terikat. Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas). Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan.

3.2.1.1. Operasional Variabel Kompetensi Pegawai Tata Usaha

Menurut The Liang Gie (2000), tata usaha merupakan segenap aktivitas menghimpun, mencatat, mengolah, mengganda, mengirim dan menyimpan keterangan-keterangan yang diperlukan dalam setiap organisasi. Dalam hal ini, dapat didefinisikan bahwa pegawai tata usaha merupakan segenap orang yang memiliki tugas dan segenap aktivitas yang berhubungan dengan keadministrasian.

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh Gordon (1988) menjelaskan bahwa indikator kompetensi pegawai tata usaha terdiri dari beberapa aspek diantaranya:

- 1) Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang sudah dipahami dan memiliki kemampuan untuk diterapkan yang kemudian disimpan dalam pikiran seseorang.

- 2) Pemahaman adalah menguasai suatu hal secara mental. Oleh karena itu, belajar memerlukan pemahaman makna, filosofi, maksud, implikasi dan aplikasinya.
- 3) Kemampuan atau keterampilan adalah kemampuan untuk melakukan tindakan dan menyelesaikan tugas.
- 4) Nilai adalah sesuatu yang ditawarkan kepada pasar untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan.
- 5) Sikap adalah keadaan mental individu yang mempengaruhi tindakan dan respon terhadap objek atau situasi yang memiliki arti bagi individu tersebut.
- 6) Minat adalah rasa suka atau ketertarikan pada sesuatu atau aktivitas tanpa tekanan. Minat akan selalu diikuti dengan perasaan senang dan akhirnya memberikan kepuasan.

Mengacu pada indikator kompetensi pegawai tata usaha yang dikemukakan di atas, maka adapun operasionalisasi variabel dari kompetensi pegawai tata usaha sebagai variabel (X) independen, secara rinci dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3. 1
Operasional Variabel Kompetensi Pegawai Tata Usaha

Variabel			
Variabel Kompetensi Pegawai Tata Usaha (X)			
Karakter dasar seseorang yang disertai pengetahuan dan keterampilannya dalam bidang keadministrasian, dengan implementasinya pada kegiatan menghimpun, mencatat, mengolah data dan lain sebagainya untuk menunjang kebutuhan organisasi (Moehariono, 2012).			
Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran	No. Item
1. Pengetahuan	a. Penguasaan bidang keadministrasian dan ketatausahaan sekolah	Ordinal	1
	b. Pemahaman alur birokrasi dan koordinasi pekerjaan	Ordinal	2
2. Pemahaman	a. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan kebutuhan dan permintaan	Ordinal	3

	b. Pemahaman makna, tujuan dan implikasi suatu pekerjaan	Ordinal	4
3. Kemampuan atau keterampilan	a. Kemampuan dalam menghimpun, mencatat, mengolah dan menggandakan informasi.	Ordinal	5
	b. Kemampuan menyimpan dan menemukan kembali data atau informasi	Ordinal	6
	c. Melaksanakan pekerjaan dengan praktik otomatisasi perkantoran	Ordinal	7
4. Nilai	a. Kemampuan dalam bekerjasama dengan tim	Ordinal	8
	b. Pelayanan prima terhadap pelanggan	Ordinal	9
	c. Kemampuan berkomunikasi dan public speaking	Ordinal	10
5. Sikap	a. Integritas dan etos kerja	Ordinal	11
	b. Kedisiplinan dan ketelitian dalam pekerjaan	Ordinal	12, 13
	c. Fleksibilitas dan tanggung jawab terhadap pekerjaan	Ordinal	14
6. Minat	a. Produktivitas pegawai	Ordinal	15
	b. Motivasi dan loyalitas terhadap pekerjaan	Ordinal	16

Sumber: (Wibowo, 2017)

3.2.1.2. Operasional Variabel Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2009), mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai bentuk dari penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan sebelumnya.

Tri Agum Nursyeha, 2024

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK PASUNDAN 1 KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Adapun indikator kualitas pelayanan menurut Kotler (2009), terdapat lima (5) aspek diantaranya bukti fisik (*tangibles*), empati (*emphaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*). Sehingga operasionalisasi variabel kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

Tabel 3. 2
Operasional Variabel Kualitas Pelayanan

Variabel			
Variabel Kualitas Pelayanan (Y)			
Bentuk dari penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan sebelumnya (Kotler & Keller, 2009).			
Indikator	Ukuran	Skala Pengukuran	No. Item
1. Bukti fisik (Tangibles)	a. Tingkat ketersediaan data dan informasi dengan kondisi baik	Ordinal	1
	b. Kelengkapan fasilitas pendukung operasional pekerjaan	Ordinal	2
2. Empati (Empathy)	a. Pemberian pelayanan yang ramah terhadap pelanggan	Ordinal	3
	b. Totalitas dalam melayani permintaan pelanggan	Ordinal	4
3. Keandalan (Reliability)	a. Tingkat kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan	Ordinal	5
	b. Kemampuan dalam memberikan layanan sesuai permintaan	Ordinal	6
	c.		
4. Daya tanggap (Responsiveness)	a. Kecepatan dalam memberikan respon terhadap permintaan maupun keluhan dari pelanggan	Ordinal	7

	b. Kesiediaan pegawai dalam menyelesaikan permintaan pelanggan	Ordinal	8
5. Jaminan (Assurance)	a. Tingkat keamanan data pribadi pelanggan	Ordinal	9
	b. Memelihara kepercayaan pelanggan	Ordinal	10

Sumber: (Kotler & Keller, 2009)

3.2.2. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Kemudian Menurut (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017) menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan elemen, atau unit penelitian, atau unit analisis yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu sebagai objek penelitian atau menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengamatan).

Adapun sampel penelitian adalah bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah peserta didik kelas XI SMK Pasundan 1 Bandung tahun ajaran 2023/2024. Ukuran sampel diambil dengan menggunakan rumus Slovin, dikarenakan peneliti menggunakan margin kesalahan 5%, dengan penentuan anggota sampel menggunakan *probability sampling*. Adapun pengambilan sampel menggunakan rumus slovin adalah sebagai berikut.

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

Keterangan:

n : Banyak sampel minimum

N : Banyak sampel pada populasi

e : Batas toleransi kesalahan (*error*)

Mengacu pada rumus di atas, maka jumlah siswa kelas XI masing-masing jurusan kemudian diambil sampel adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 3
Ukuran Populasi Penelitian

No.	Kelas	Jumlah Siswa
1.	Manajemen Perkantoran	107
2.	Bisnis Digital	71
3.	Akuntansi	141
4.	Teknik Komputer dan Jaringan	94
Total		413
Jumlah Sampel (Slovin)		203

3.2.3. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti membutuhkan teknik dan alat untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan agar dapat mudah diolah sedemikian rupa. Teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan peneliti mengenai objek dan subjek yang akan diteliti (Suryadi, Darmawan, & Mulyadi, 2019). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner atau angket yang berisi serangkaian pertanyaan mengenai variabel-variabel yang diteliti sesuai dengan indikatornya masing-masing. Angket dalam hal ini sebagai alat sedangkan tekniknya adalah penyebaran angket.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini disusun menggunakan skala likert (*likert scale*) sehingga dapat diketahui sebaran tinggi atau rendahnya tingkat persetujuan responden terhadap topik yang dituangkan dalam beberapa pertanyaan. Berikut empat titik kategori yang digunakan dalam skala likert (Sugiyono, 2014).

Tabel 3. 4
Kategori Skala Likert

Angka	Penafsiran
4	Sangat Setuju
3	Setuju
2	Tidak Setuju
1	Sangat Tidak Setuju

Sumber: (Sugiyono, 2014)

3.2.4. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen sebagai alat pengumpulan data sangatlah perlu diuji kelayakannya, karena akan menjamin bahwa data yang dikumpulkan tidak bias. Pengujian instrumen ini dilakukan melalui pengujian validitas dan reliabilitas. Instrumen yang baik harus dapat memenuhi dua persyaratan penting yaitu valid dan reliabel. Instrumen pengukuran dapat dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur sesuatu dengan tepat. Sedangkan reliabel adalah apabila instrumen pengukurannya konsisten dan akurat. Dengan menggunakan instrumen yang valid dan reliabel tersebut, maka dalam pengumpulan datanya diharapkan hasil dari penelitian tersebut akan bisa teruji kebenarannya.

3.2.4.1. Uji Validitas

Validitas adalah pengujian untuk melihat apakah instrumen yang telah mengukur konsep atau konstruk yang seharusnya diukur (Suryadi, Darmawan, & Mulyadi, 2019). Apabila instrumen tersebut valid maka dapat digunakan untuk mengukur data yang sebenarnya harus diukur.

Adapun langkah kerja yang dapat dilakukan dalam rangka mengukur validitas instrumen penelitian adalah sebagai berikut.

- a. Menyebar instrumen yang akan diuji validitasnya, kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
- b. Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
- c. Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- d. Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
- e. Memberikan/menempatkan (*scoring*) terhadap item-item yang sudah diisi pada tabel pembantu.
- f. Menghitung nilai koefisien korelasi *product moment* untuk setiap butir/item angket dari skor-skor yang diperoleh

- g. Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2, dimana n merupakan jumlah responden yang dilibatkan dalam uji validitas, yaitu 20 orang. Sehingga diperoleh db = 20 – 2 = 18, dan $\alpha = 5\%$.
- h. Membuat kesimpulan, yaitu dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r. Dengan kriteria sebagai berikut:
- 1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan valid.
 - 2) Jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Suatu instrumen pengukuran dapat dikatakan valid jika instrument tersebut dapat mengukur sesuatu dengan tepa tapa yang harus diukur. Dengan demikian, syarat-syarat instrument dikatakan memiliki validitas apabila sudah dibuktikan melakukan pengalaman, yaitu melalui uji coba dan atau tes. Pengujian validitas instrument dengan menggunakan teknik korelasi product moment dari Karl Pearson, rumusnya yaitu:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

X : Skor tiap butir angket dari tiap responden

Y : Skor total

$\sum X$: Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$: Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$: Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$: Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N : Banyaknya responden

Untuk mempermudah perhitungan dalam pengujian validitas instrumen, maka peneliti menggunakan alat bantu hitung statistik yaitu menggunakan Software SPSS (*Statistic Product and Service Solutions*) Version 27.0. Adapun hasil perhitungan uji validitas instrument dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3. 5
Hasil Uji Validitas Variabel Kompetensi Pegawai Tata Usaha (X)

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,706	0,444	Valid
2	0,503	0,444	Valid
3	0,765	0,444	Valid
4	0,740	0,444	Valid
5	0,815	0,444	Valid
6	0,812	0,444	Valid
7	0,800	0,444	Valid
8	0,771	0,444	Valid
9	0,669	0,444	Valid
10	0,756	0,444	Valid
11	0,720	0,444	Valid
12	0,798	0,444	Valid
13	0,762	0,444	Valid
14	0,812	0,444	Valid
15	0,872	0,444	Valid
16	0,778	0,444	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data jawaban responden (SPSS 27.0)

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa 16 item pernyataan kompetensi pegawai tata usaha yang digunakan untuk melakukan penelitian semuanya adalah valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3. 6
Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,795	0,444	Valid
2	0,800	0,444	Valid
3	0,739	0,444	Valid

4	0,837	0,444	Valid
5	0,788	0,444	Valid
6	0,843	0,444	Valid
7	0,880	0,444	Valid
8	0,912	0,444	Valid
9	0,728	0,444	Valid
10	0,727	0,444	Valid

Sumber: Hasil pengolahan data jawaban responden (SPSS 27.0)

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa 10 item pernyataan kualitas pelayanan yang digunakan untuk melakukan penelitian semuanya adalah valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

3.2.4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabilitas jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat (Suryadi, Darmawan, & Mulyadi, 2019). Adapun langkah-langkah kerja yang dapat dilakukan untuk mengukur reliabilitas instrumen penelitian adalah sebagai berikut.

- a. Menyebarkan instrumen yang akan diuji reliabilitasnya, kepada responden yang bukan responden sesungguhnya.
- b. Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
- c. Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- d. Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
- e. Memberikan/menempatkan skor (*scoring*) terhadap item-item yang sudah diisi responden pada tabel pembantu.
- f. Menghitung nilai varians masing-masing item dan varians total.
- g. Menghitung nilai koefisien alfa.
- h. Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2.
- i. Membuat kesimpulan dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r. Kriterianya:

- 1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan reliabel.
- 2) Jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

Formula yang dipergunakan untuk menguji reliabilitas instrument dalam penelitian ini adalah Koefisien Alfa (α) dari Cronbach:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right]$$

Dimana:

$$\text{Rumus varians} = \sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N-1}$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrument atau koefisien korelasi/korelasi alpha

k = Banyak bulir soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians bulir

σ^2 = Varians total

N = Jumlah responden.

Peneliti juga menggunakan alat bantu hitung statistika Software SPSS (*Statistic Product and Service Solutions*) Version 27.0 untuk mempermudah perhitungan dalam pengujian reliabilitas instrumen. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi alat ukur dalam penelitiannya. Peneliti menggunakan Cronbach Alpha dengan bantuan SPSS.

Adapun hasil pengujian reliabilitas instrument penelitian kedua variabel yaitu kompetensi pegawai tata usaha dan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut.

Tabel 3. 7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	Batas Minimal	Keterangan
Kompetensi Pegawai Tata Usaha	0,947	0,70	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0,937	0,70	Reliabel

Sumber: Hasil pengolahan data jawaban responden (SPSS 27.0)

Hasil uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Uji signifikan dilakukan pada taraf $\alpha = 0,05$. Instrumen dapat dikatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,7 (Suryadi, Kusnendi, & Mulyadi, Metode Penelitian Manajemen, 2020). Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien reliabilitas angket

variabel X sebesar 0,947 dan angket variabel Y sebesar 0,937. Berdasarkan nilai alpha Cronbach tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel atau konsisten.

3.2.5. Pengujian Persyaratan Analisis Data

Dalam melakukan analisis data, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum pengujian hipotesis dilakukan. Dalam melakukan analisis data, terdapat syarat yang harus dipenuhi yaitu dengan melakukan beberapa pengujian. Pengujian persyaratan analisis data pada penelitian ini antara lain: uji homogenitas, uji linieritas dan uji normalitas.

3.2.5.1. Uji Normalitas

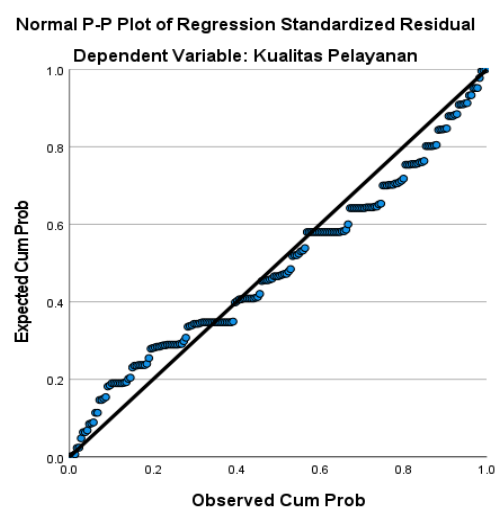
Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui normal tidaknya suatu distribusi data. Hal ini penting karena berkaitan dengan ketepatan pemilihan uji statistika yang akan dipergunakan. Terdapat beberapa teknik yang digunakan untuk menguji normalitas data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pengujian normalitas dan uji *Liliefors*. Kelebihan *Liliefortest* adalah penggunaan/perhitungannya yang sederhana, serta cukup kuat sekalipun dengan ukuran sampel kecil (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017).

Adapun langkah kerja uji normalitas metode *Liliefors* adalah sebagai berikut.

- a. Susunlah data dari kecil ke besar. Setiap data ditulis sekali, meskipun ada beberapa data
- b. Periksa data, beberapa kali munculnya bilangan-bilangan itu (frekuensi harus ditulis)
- c. Dari frekuensi susun frekuensi kumulatifnya
- d. Berdasarkan frekuensi kumulatif, hitunglah proporsi empirik (observasi)
- e. Hitung nilai z untuk mengetahui *Theoretical Proportion* pada tabel z
- f. Menghitung *Theoretical Proportion*
- g. Bandingkan *Empirical Proportion* dengan *Theoretical Proportion*, kemudian carilah selisih terbesar di dalam titik observasi antara kedua proposisi
- h. Buat kesimpulan dengan kriteria uji jika D hitung $< D(n, \alpha)$ dimana n adalah jumlah sampel dan $\alpha = 0,05$, maka H_0 diterima. Bentuk hipotesis *statistic* yang akan diuji adalah:

- 1) H_0 : X mengikuti distribusi normal
- 2) H_1 : X tidak mengikuti distribusi normal

Pada penelitian ini, digunakan alat statistic SPSS 27.0 untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi data dari variabel-variabel penelitian dengan menentukan terlebih dahulu nilai residual dari hasil regresi X terhadap Y. Selanjutnya dilakukan analisis menggunakan teknik *Probability Plot*. Apabila grafik *Probability plot* menunjukkan bentuk bertingkat ke arah kanan atas, maka data dapat dikategorikan normal.



Gambar 3. 1

Hasil Uji Normalitas Data Berdasarkan Nilai Probability Plot

Sumber: Hasil olah data jawaban responden

Dari grafik *probability plot* di atas, hasil diperoleh bahwa pola sebaran data sudah mengikuti garis linear. Sehingga dapat disimpulkan bahwa data telah berdistribusi normal untuk variabel Kompetensi Pegawai tata usaha (X) terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (Y).

3.2.5.2. Uji Homogenitas

Ide dasar uji asumsi homogenitas adalah untuk kepentingan akurasi data dan kepercayaan terhadap hasil penelitian (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017). Uji homogenitas dilakukan untuk melihat perbedaan varians tiap kelompoknya. Uji ini memiliki asumsi bahwa data setiap variabel mempunyai varians yang homogen. Pengujian homogenitas dalam penelitian ini menggunakan uji Barlett. Ide dasar uji asumsi homogenitas adalah untuk kepentingan akurasi data

dan keterpercayaan terhadap hasil penelitian. Dengan demikian, pengujian homogenitas varians ini untuk mengasumsikan bahwa skor setiap variabel memiliki varians yang homogen.

Pengujian homogenitas dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software* SPSS 27.0 dengan metode *Test of Homogeneity of Variances* dan nilai yang diambil adalah nilai *Sig based on Mean*. Data dapat dikatakan homogen apabila nilai signifikansinya lebih dari 0,05. Adapun hasil uji homogenitas pada setiap variabel penelitian adalah sebagai berikut.

1. Uji Homogenitas Kompetensi Pegawai Tata Usaha

Hasil uji homogenitas variabel kompetensi pegawai tata usaha dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 8
Hasil Uji Homogenitas Variabel Kompetensi Pegawai Tata Usaha

Tests of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kompetensi Pegawai Tata Usaha	Based on Mean	1.397	1	201	.239
	Based on Median	1.753	1	201	.187
	Based on Median and with adjusted df	1.753	1	199.087	.187
	Based on trimmed mean	1.330	1	201	.250

Sumber: Hasil olah data jawaban responden

Hasil perhitungan data melalui pengujian homogenitas pada variabel Kompetensi Pegawai Tata Usaha (X) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,239 > 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa data Variabel Kompetensi Pegawai Tata Usaha (X) dalam penelitian ini bersifat homogen.

2. Uji Homogenitas Kualitas Pelayanan

Hasil uji homogenitas variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3. 9
Hasil Uji Homogenitas Variabel Kualitas Pelayanan

Tests of Homogeneity of Variances					
		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Kualitas	Based on Mean	.326	1	201	.568
Pelayanan	Based on Median	.299	1	201	.585

	Based on Median and with adjusted df	.299	1	200.072	.585
	Based on trimmed mean	.244	1	201	.622

Sumber: Hasil olah data jawaban responden

Hasil perhitungan data melalui pengujian homogenitas pada variabel Kualitas Pelayanan (Y) diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,568 > 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa data Variabel Kualitas Pelayanan (Y) dalam penelitian ini bersifat homogen.

3.2.5.3. Uji Linearitas

Teknik analisis statistika yang didasarkan pada asumsi linearitas adalah analisis hubungan. Teknik analisis statistika yang dimaksud adalah teknik yang terkait dengan korelasi, khususnya korelasi produk momen, termasuk di dalamnya teknik analisis regresi dan analisis jalur (*path analysis*) (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017).

Uji linieritas dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas bersifat linier. Uji linieritas dilakukan dengan uji kelinieran regresi. Perhitungan uji kelinieran regresi dilakukan dengan menggunakan bantuan *Software SPSS (Statistic product and Service Solutions) version 27.0*. Apabila data bersifat linear, maka perhitungan selanjutnya dilakukan dengan menggunakan statistic parametrik. Adapun langkah-langkah pengujian linearitas dengan bantuan *Software SPSS (Statistic product and Service Solutions)* sebagai berikut.

1. Aktifkan program SPSS 27.0 sehingga tampak spreadsheet.
2. Aktifkan **Variable View**, kemudian isi data sesuai dengan keperluan.
3. Setelah mengisi **Variable View**, klik **Data View**, isikan data sesuai dengan skor total variabel X dan Y yang diperoleh dari responden.
4. Klik menu **Analyze**, pilih **Compare Means**, pilih **Means**.
5. Setelah itu akan muncul kotak dialog **Means**.
6. Pindahkan item variabel Y ke kotak **Dependent List** dan item variabel X pada **Independent List**.
7. Masih pada kotak **Means**, klik **Options**, sehingga tampil kotak dialog **Options**. Pada kotak dialog **Statistics for First Layer** pilih **Test for linearity** dan semua perintah diabaikan.
8. Jika sudah, klik **Continue** sehingga kembali ke kotak dialog **Options**.

Tri Agum Nursyeha, 2024

PENGARUH KOMPETENSI PEGAWAI TATA USAHA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI SMK PASUNDAN 1 KOTA BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

9. Klik **OK**, sehingga muncul hasilnya. Nilai signifikansi yang digunakan adalah nilai *Sig Deviation from Linearity*, jika lebih dari 0,05 maka dapat dikatakan linear. Berikut hasil uji Linearitas pada penelitian ini.

Tabel 3. 10
Hasil Uji Linearitas Variabel X Terhadap Variabel Y

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kualitas Pelayanan * Kompetensi Pegawai Tata Usaha	Between Groups	(Combined)	7580.566	32	236.893	18.415	.000
		Linearity	7256.113	1	7256.113	564.073	.000
		Deviation from Linearity	324.453	31	10.466	.814	.746
Within Groups			2186.843	170	12.864		
Total			9767.409	202			

Sumber: Hasil olah data jawaban responden

Berdasarkan hasil dari perhitungan data yang telah dilakukan melalui pengujian linearitas pada Variabel Kompetensi Pegawai Tata Usaha (X) terhadap variabel Kualitas Pelayanan (Y) diperoleh nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar $0,746 > 0,050$. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel X terhadap variabel Y bersifat linear.

3.2.5.4. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang mengevaluasi apakah terdapat perbedaan dalam varian residual di antara semua observasi dalam model regresi linear (Hidayat, 2013). Uji ini merupakan salah satu dari uji asumsi klasik yang penting dalam analisis regresi linear. Jika asumsi heteroskedastisitas tidak terpenuhi, maka model regresi dianggap tidak valid. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menilai apakah ada perbedaan varian dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Uji heteroskedastisitas penting dalam pengujian statistika terutama dalam analisis regresi, karena uji ini dapat memastikan bahwa asumsi dasar dari analisis statistik terpenuhi. Ketika terjadi heteroskedastisitas, artinya selisih antara nilai yang diprediksi oleh model dan nilai sebenarnya antar pengamatan tidak stabil atau berbeda-beda. Hal ini dapat mengakibatkan hasil yang diprediksi tidak tepat dan signifikansi statistik yang

salah. Langkah-langkah untuk mengidentifikasi heteroskedastisitas menggunakan SPSS adalah sebagai berikut

1. Buka data yang ingin di analisis di SPSS.
2. Pilih menu "*Analyze*" > "*Regression*" > "*Linear*".
3. Pindah kan variabel independen ke dalam kotak "*Independent(s)*" dan variabel dependen ke dalam kotak "*Dependent*".
4. Klik tombol "*Save*" dan pilih "*Unstandardized predicted values*" dan "*Unstandardized residuals*".
5. Klik "*OK*" untuk melanjutkan analisis regresi linear.
6. Setelah analisis selesai, buka output hasil analisis.
7. Untuk melihat apakah ada indikasi heteroskedastisitas, lakukan pengamatan dengan uji glejser yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi.
 - a) Jika nilai signifikansi atau probabilitas > 0,05, maka hipotesis diterima dan data dianggap tidak memiliki heteroskedastisitas.
 - b) Jika nilai signifikansi atau probabilitas < 0,05, maka hipotesis ditolak dan data dianggap memiliki heteroskedastisitas.

Berikut ini merupakan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan alat statistic SPSS 27.0.

Tabel 3. 11
Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel X terhadap Y

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.342	1.076		3.106	.002
	Kompetensi Pegawai Tata Usaha	-.016	.019	-.059	-.833	.406

a. Dependent Variable: RES2

Sumber: Hasil olah data jawaban responden

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas di atas, diperoleh nilai signifikansi 0,406 > 0,005. Hal ini menandakan bahwa hipotesis diterima dan data tidak memiliki heteroskedastisitas.

3.2.6. Konversi Data

Berkaitan dengan syarat bahwa data yang dikumpulkan adalah jenis interval, sedangkan skala pengukuran dalam penelitian menggunakan ordinal, maka perlu adanya konversi data terlebih dahulu agar data dari skala ordinal menjadi interval. Langkah kerja yang dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi *Microsoft Excel* melalui *Method Successive Interval* (MSI) adalah sebagai berikut:

1. Input skor yang diperoleh pada lembar kerja (*worksheet*) Excel.
2. Klik “*Analyze*” pada Menu Bar.
3. Klik “*Successive Interval*” pada Menu *Analyze*, hingga muncul kotak dialog “*Method Successive Interval*”.
4. Klik “*Drop Down*” untuk mengisi *Data Range* pada kotak dialog Input, dengan cara memblok skor yang diubah skalanya.
5. Pada kotak dialog tersebut, kemudian *check list* (✓) *Input Label in first row*.
6. Pada Option *Min Value* isikan/pilih 1 dan *Max Value* isikan/pilih
7. Masih pada Option, *check list* (✓) *Display Summary*.
8. Selanjutnya pada *Output*, tentukan *Cell Output*, hasilnya akan ditempatkan di sel mana. Lalu klik “OK”.

3.2.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data diartikan sebagai upaya mengolah data menjadi sebuah informasi, sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Sugiyono (2014), mengemukakan bahwa analisis data adalah poses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

3.2.7.1. Teknik Analisis Deskriptif

Salah satu teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif. Muhidin & Sontani (2011), mengemukakan bahwa analisis data penelitian secara deskriptif yang dilakukan melalui statistika deskriptif, yaitu statistika yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskriptifkan

atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat generalisasi hasil penelitian.

Analisis data tersebut dilakukan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah yang telah diuraikan dilatar belakang. Untuk menjawab rumusan masalah nomor 1 dan rumusan masalah nomor 2 maka teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif.

Agar mempermudah dalam mendeskripsikan variabel penelitian, maka digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada rata-rata skor kategori angket yang diperoleh dari responden. Data yang sudah diperoleh selanjutnya akan diolah untuk dicari nilai atau jawaban yang paling banyak dipilih oleh responden (nilai modus), maka perolehan rincian skor dan kedudukan responden berdasarkan urutan angket yang masuk untuk masing-masing variabel.

Tabel 3. 12
Kriteria Penafsiran Deskripsi Variabel

No.	Kategori	Penafsiran	
		Kompetensi Pegawai Tata Usaha	Kualitas Pelayanan
1	4	Sangat Kompeten	Sangat Memuaskan
2	3	Kompeten	Memuaskan
3	2	Kurang Kompeten	Kurang Memuaskan
4	1	Tidak Kompeten	Tidak Memuaskan

3.2.7.2. Teknik Analisis Data Inferensial

Teknik analisis data yang kedua adalah teknik analisis data inferensial. Muhidin & Sontani (2011) menyatakan bahwa: Analisis statistik inferensial, yaitu data dengan statistik, yang digunakan dengan tujuan untuk membuat kesimpulan yang berlaku umum. Dalam praktik penelitian, analisis statistika inferensial biasanya dilakukan dalam bentuk pengujian hipotesis. Statistika inferensial berfungsi untuk menggeneralisasi hasil penelitian sampel bagi populasi.

Dalam penelitian ini, analisis inferensial dilakukan untuk menjawab pertanyaan rumusan masalah nomor 3 yaitu adakah pengaruh kompetensi pegawai tata usaha terhadap kualitas pelayanan. Untuk mempermudah dalam mendeskripsikan variabel penelitian, digunakan kriteria tertentu yang mengacu pada skor kategori angket yang diperoleh dari responden. Teknik analisis data inferensial meliputi statistik parametris (yang digunakan untuk data interval dan

ratio). Sehubungan dengan data variabel terdapat data yang dibentuk dalam skala ordinal, sementara pengolahan data dengan penerapan statistik parametris mensyaratkan data sekurang-kurangnya harus diukur dalam bentuk skala interval.

3.2.8. Pengujian Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban yang bersifat sementara, oleh karenanya perlu dikaji secara empirik tentang hubungan antarvariabel yang dirumuskan dalam model penelitian (Suryadi, Darmawan, & Mulyadi, 2019). Tujuan dari hipotesis ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh signifikan dari Kompetensi Pegawai Tata Usaha (Variabel bebas) terhadap Kualitas Pelayanan (Variabel terikat) di SMK Pasundan 1 Bandung.

Dalam penelitian ini, hipotesis yang telah dirumuskan dapat diuji dengan statistik parametris, yaitu dengan menggunakan uji t (parsial) terhadap koefisiensi regresi. Uji hipotesis secara parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas (X) terhadap variabel (Y) menggunakan uji-t dengan langkah-langkah sebagai berikut.

3.2.8.1. Merumuskan Hipotesis Statistik

$H_0: \beta_1 = 0$: Tidak terdapat pengaruh Kompetensi Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan di SMK Pasundan 1 Bandung.

$H_1: \beta_1 \neq 0$: Terdapat pengaruh Kompetensi Pegawai Tata Usaha Terhadap Kualitas Pelayanan di SMK Pasundan 1 Bandung.

3.2.8.2. Menentukan Taraf Kemaknaan

Menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017), Istilah tingkat signifikansi (α) menunjukkan probabilitas atau peluang kesalahan yang ditetapkan peneliti dalam mengambil keputusan untuk menolak atau mendukung hipotesis nol, atau dapat juga diartikan sebagai tingkat kesalahan atau tingkat kekeliruan yang ditolelir oleh peneliti, yang diakibatkan oleh kemungkinan adanya kesalahan dalam pengambilan sampel (*sampling error*).

Selanjutnya, Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017) mengemukakan, “Sementara tingkat kepercayaan pada dasarnya menunjukkan tingkat keterpercayaan sejauhmana pengambilan statistik sampel dapat mengestimasi dengan benar parameter populasi dan atau sejauhmana pengambilan keputusan

mengenai hasil uji hipotesis nol diyakini kebenarannya”. Dalam statistik, tingkat kepercayaan nilainya berkisar antara 0 sampai 100% dan dilambangkan oleh $1 - \alpha$. Secara konvensional, para peneliti ilmu-ilmu sosial sering menetapkan tingkat kepercayaan berkisar 95%-99%.

Berdasarkan pemaparan di atas, tingkat signifikansi atau taraf kemaknaan yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebesar $\alpha = 5\%$ dengan tingkat kepercayaan 95%.

3.2.8.3. Uji Signifikansi

Berdasarkan hipotesis dan persamaan regresi terdapat uji signifikansi, yaitu uji t. Uji t digunakan untuk uji signifikansi persamaan regresi hipotesis 1 dan 2. Uji t digunakan pada uji hipotesis secara parsial dengan tujuan untuk menguji tingkat signifikansi dari pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

- Uji t mengikuti ketentuan sebagai berikut:
 - a. Jika nilai sig. $\leq 0,05$ atau $t_{hitung} \geq t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_1 diterima.
 - b. Jika nilai sig. $> 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_1 ditolak.

3.2.8.4. Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinasi

Kuat lemahnya hubungan antara X dengan variabel Y dapat diketahui melalui perhitungan koefisien korelasi. Koefisien korelasi (r) menunjukkan derajat korelasi antara Variabel X dan Variabel Y. Menurut Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017, hlm. 178): Angka koefisien korelasi berkisar antara 0 sampai dengan ± 1 (artinya paling tinggi $\pm 1,00$ dan paling rendah 0). Plus minus pada angka koefisien korelasi (\pm) menunjukkan arah hubungan korelasi, bukan sebagai aljabar. Apabila koefisien korelasi menunjukkan plus (+) maka arah korelasi itu satu arah, dan apabila koefisien menunjukkan minus (-) maka arah korelasi berlawanan arah, serta apabila koefisien korelasi menunjukkan angka nol (0), maka tidak ada korelasi.

Berikut disajikan tabel interpretasi koefisien korelasi untuk melihat tingkat keeratan hubungan antara variabel yang diteliti, maka angka korelasi yang diperoleh dibandingkan dengan tabel korelasi sebagai berikut.

Tabel 3. 13
Interpretasi Koefisien Korelasi

Besarnya r_{xy}	Interpretasi
$0,00 < 0,25$	Hubungan sangat lemah (diabaikan, dianggap tidak ada)
$\geq 0,26 - < 0,50$	Hubungan rendah
$\geq 0,51 - < 0,75$	Hubungan kuat atau tinggi
$\geq 0,76 - < 1,00$	Hubungan sangat kuat atau tinggi

Sumber: Abdurahman, Muhidin, & Somantri (2017)

Sementara itu, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi pengaruh variabel kompetensi profesional guru terhadap mutu hasil pembelajaran peserta didik. Koefisien determinasi (KD) dijadikan bahan dasar dalam menentukan besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Abdurahman, Muhidin, & Somantri, 2017). Adapun rumus yang digunakan untuk melihat besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah koefisien korelasi dikuadratkan lalu dikali seratus persen ($r^2 \times 100\%$).