

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana sistematis yang digunakan untuk mengarahkan jalannya sebuah studi atau penelitian. Desain penelitian ini memuat rincian tentang bagaimana data akan dikumpulkan, dianalisis, dan diinterpretasikan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan. Desain penelitian yang baik harus sesuai dengan tujuan penelitian, sifat data yang dikumpulkan, serta mempertimbangkan keterbatasan dan kekuatan yang ada. Nurdin dan Hartatii (2019, hlm. 27-28) mengatakan desain penelitian itu berupa kerangka kerja yang sistematis dan penggunaannya untuk pelaksanaan penelitian. Oleh karena itu desain penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran terkait rincian penelitian yang dilakukan dari awal hingga akhir penelitian. Desain yang dibuat berdasarkan penelitian kuantitatif yang mana nantinya akan memunculkan perbedaan-perbedaan dan pengaruh antar variable.

Didasarkan pada perumusan masalah dalam penelitian ini, selanjutnya desain penelitian ini yakni menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut (Priadana & Sunarsi, 2021) Penelitian deskriptif didefinisikan sebagai penelitian dengan metode yang ditujukan untuk menggambarkan suatu hasil penelitian. Metode deskriptif pada penelitian ini ditujukan untuk memberi gambaran terkait variabel penelitian melalui data serta sampel yang dikumpulkan.

Pendekatan kuantitatif pada penelitian ini merupakan pendekatan yang ditujukan untuk membantu mendeskripsikan terkait hasil observasi suatu objek atau variabel dengan menggunakan metode bilangan atau angka. Menurut Sitoyo & Sodik dalam (Priadana & Sunarsi, 2021) penelitian kuantitatif didefinisikan sebagai penelitian yang dominan menggunakan perhitungan angka, dari proses pengumpulan, analisis, hingga penampilan data. Dengan pendekatan ini, proses penelitian akan melalui pengumpulan sumber informasi, dan pengolahan data, serta analisis terhadap data yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran deskripsi dan juga korelasi terkait variabel X (Mutu Layanan Pendidikan dan Pelatihan) dan variabel Y (Kepuasan Peserta Diklat) melalui serangkaian perhitungan statistika.

3.1.1 Metode Penelitian

Metode merupakan suatu cara tertentu yang digunakan sebagai alat bantu dalam mencapai tujuan penelitian. Metode penelitian merupakan suatu prosedur atau cara kerja yang bersifat ilmiah dan rasional bertujuan untuk mengumpulkan, mengolah, menganalisis data hingga menghasilkan data penelitian yang dapat menjawab permasalahan-permasalahan yang telah dirumuskan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Sugiyono (2012, him. 39) bahwa: "Metode adalah suatu cara bekerja untuk dapat memahami objek yang diteliti". Metode penelitian memiliki peranan yang akan menentukan dalam menghimpun data-data yang diperlukan dalam penelitian, dengan demikian metodologi penelitian sebagai acuan yang akan memberikan petunjuk bagaimana penelitian ini dilakukan. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif.

3.1.2 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan enomena serta hubungan-hubungannya. Tujuan penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan/atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Proses pengukuran adalah bagian yang sentral dalam penelitian kuantitatif karena hal ini memberikan hubungan yang fundamental antara pengamatan empiris dan ekspresi matematis dari hubungan-hubungan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2012, hlm. 13): "Data kuantitatif merupakan suatu karakteristik dari suatu variabel yang nilai-nilainya dinyatakan dalam bentuk numerical. Untuk menentukan erat atau tidaknya hubungan antara kedua variabel tersebut digunakan analisis korelasi".

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk dapat mengetahui hubungan antara dua variabel yaitu Pengaruh Mutu Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kepuasan Peserta Diklat di BKKBN Jawa Barat.

3.2 Partisipan dan Lokasi Penelitian

3.2.1 Partisipan

Partisipan dalam penelitian merujuk kepada individu atau kelompok yang secara aktif terlibat dalam studi atau penelitian yang dilakukan. Partisipan merupakan sumber data yang penting dalam proses penelitian dan memainkan

peran kunci dalam menyediakan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Dalam konteks ini kelompok yang menjadi fokus yaitu peserta diklat pusat pelayanan keluarga sejahtera (PPKS).

3.2.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dan keadaan dimana peneliti diharapkan dapat menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti dalam rangka memperoleh data (Sugiyono, 2014). Sesuai dengan tempat penelitian yang telah ditentukan oleh peneliti, penelitian dilakukan di Perwakilan BKKBN Provinsi Jawa Barat, Jl. Surapati No.122, Cihaur Geulis, Kec. Cibeunying Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat 40122.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah sekumpulan objek penelitian yang ditetapkan oleh peneliti sebagai sumber data yang nantinya dibutuhkan sebagai data untuk penelitian. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sugiyono (2010:55) yang mengemukakan bahwa, "Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya".

Permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah seberapa besar pengaruh mutu layanan penyelenggaraan diklat terhadap kepuasan peserta diklat. Maka, yang dijadikan populasi oleh peneliti adalah peserta pendidikan dan pelatihan Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera.

Tabel 3. 1

Peserta Diklat Pusat Pelayanan Keluarga Sejahtera					
No	Kategori				Jumlah Peserta Diklat
1	Pelatihan	Pusat	Pelayanan	Keluarga	55
	Sejahtera Angkatan 10				
2	Pelatihan	Pusat	Pelayanan	Keluarga	40
	Sejahtera Angkatan 11				
3	Pelatihan	Pusat	Pelayanan	Keluarga	39
	Sejahtera Angkatan 15				
4	Pelatihan	Pusat	Pelayanan	Keluarga	41
	Sejahtera Angkatan 16				
	Jumlah Populasi				175

3.3.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang digunakan untuk penelitian. Menurut Sugiyono (2017, hlm. 215) dalam ayu azizah (2021, hlm. 28) berpendapat bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Jumlah unit dalam sampel dilambangkan dengan notasi n . Penelitian ini melibatkan 175 individu. Dalam proses perhitungan jumlah sampel, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat batas kesalahan 10%. Hal ini didasari berdasarkan ketentuan jika populasi dalam jumlah besar maka menggunakan batas kesalahan 10%. Menurut Firdaus (2021, hlm 19), rumus Slovin yakni:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Total populasi

e = Presisi (ditetapkan 10%)

Rumus Slovin dapat digunakan untuk menghitung berapa banyak sampel yang akan diambil, pada penelitian ini, tingkat kesalahan atau persisi yang dipilih sebesar 10% sehingga jumlah sampel yang digunakan dapat diketahui yaitu:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1+n^2} \\ n &= \frac{175}{1 + 0.10^2} \\ n &= \frac{175}{1 + 1.75} \\ n &= \frac{175}{2.75} \end{aligned}$$

$n = 63,63$ (dapat dibulatkan menjadi 64 orang)

Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin, sampel yang digunakan dalam penelitian adalah 64 dari 175 peserta pelatihan pusat pelayanan keluarga sejahtera. Menurut Sugiyono (2020, hlm. 128) teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat beberapa teknik sampling yang

digunakan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Proportionate Stratified Random Sampling. Proportionate Stratified Random Sampling dilakukan dengan membagi populasi ke dalam sub populasi strata secara proporsional dan dilakukan secara acak. Proportionate berarti sampel diambil dari populasi yang dihitung dan kemudian diusulkan, yaitu 64 orang dari 175 pegawai. Sedangkan Stratified artinya pegawai dari beberapa bidang akan digunakan sebagai sampel. Random berarti acak, sehingga jumlah sampel dari setiap bidang dikumpulkan secara acak selama periode yang memenuhi syarat. Sampel ini dipilih hasil dari perhitungan berikut:

$$s = \frac{n}{N} \times S$$

Keterangan:

s = Jumlah sampel setiap unit

S = Jumlah seluruh sampel yang didapat

N = Jumlah populasi

n = Jumlah masing-masing unit populasi

Berikut menggambarkan perhitungan sampel untuk setiap angkatan peserta pelatihan pusat pelayanan keluarga sejahtera berdasarkan rumus di atas:

Tabel 3. 2
Perhitungan Sampel Untuk Setiap Angkatan Peserta Diklat

No	Angkatan	Jumlah Peserta	Perhitungan sampel	Jumlah Sampel
1	Angkatan 10	55	$55/175 \times 64 = 20,11$	20
2	Angkatan 11	40	$40/175 \times 64 = 14,62$	15
3	Angkatan 15	39	$39/175 \times 64 = 14,26$	14
4	Angkatan 16	41	$41/180 \times 64 = 14,99$	15
	Jumlah	175		64

3.4 Instrumen Penelitian

Dalam mengumpulkan data penelitian, menggunakan cara atau memakai instrumen penelitian adalah hal yang tepat. Data dapat diperoleh melalui kuesioner, Menurut Sugiyono (2019, hlm. 156) Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrument angket. Menurut Sugiyono (2019, hlm. 199) Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Angket yang digunakan peneliti diberikan kepada peserta pelatihan pusat pelayanan keluarga sejahtera.

3.4.1 Definisi Operasional

Menurut (Priadana & Sunarsi, 2021) definisi operasional adalah suatu proses memanipulasi sebuah variabel dalam penelitian secara spesifik terkait objek yang diteliti. Dengan kata lain definisi operasional merupakan sebuah pendefinisian suatu konsep dalam sebuah penelitian agar bisa diukur jenis serta tingkatnya agar variabel penelitian lebih jelas. Variabel dalam penelitian ini, yakni kinerja pegawai magang sebagai variabel terikat dan manajemen mentoring sebagai variabel bebas.

a. Mutu Layanan (X)

Joseph Juran (1998): Juran menyatakan bahwa mutu adalah "kesesuaian dengan kebutuhan pelanggan." Dalam konteks pendidikan dan pelatihan, mutu bisa diartikan sebagai kesesuaian kurikulum, metode pengajaran, dan hasil yang diharapkan dengan kebutuhan dan harapan peserta didik dan pasar kerja.

Crosby (1979): Philip B. Crosby mendefinisikan mutu sebagai "kesesuaian dengan persyaratan." Dalam pendidikan dan pelatihan, ini berarti bahwa program harus memenuhi standar dan persyaratan yang ditetapkan oleh institusi pendidikan, regulator, dan industri.

ISO 9001:2015: Dalam standar ini, mutu layanan didefinisikan sebagai "sejauh mana serangkaian karakteristik inheren memenuhi persyaratan." Dalam pendidikan dan pelatihan, ini berarti bahwa layanan harus memenuhi standar yang telah ditetapkan dan secara konsisten ditingkatkan.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2014), terdapat lima indikator kualitas pelayanan jasa yang digunakan konsumen dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
 2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
 3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
 4. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya risiko atau keraguan-taguan.
 5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
- b. Kepuasan Peserta (Y)

Philip Kotler (2000): Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja sesuai dengan harapan, peserta akan merasa puas; jika melebihi harapan, peserta akan merasa sangat puas; jika di bawah harapan, peserta akan merasa tidak puas.

Kepuasan peserta dalam konteks pendidikan dan pelatihan dapat diukur melalui survei kepuasan, wawancara, dan umpan balik langsung dari peserta mengenai aspek-aspek seperti kualitas pengajaran, materi yang disampaikan, fasilitas yang disediakan, dan hasil yang dicapai.

Menurut Mangkuprawira, "kriteria efektif yang digunakan untuk mengevaluasi pelatihan dan pengembangan fokus pada proses dan hasil pada pelatihan tersebut". Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam penilaian peserta pelatihan dan pengembangan, yaitu:

- a) Reaksi yang diciptakan oleh peserta pelatihan terhadap isi materi dan pembelajaran yang disampaikan.
- b) Pengetahuan tentang proses pembelajaran diperoleh melalui pengalaman pelatihan dan pengembangan
- c) Perubahan sikap dan keterampilan yang dihasilkan.
- d) Perolehan hasil atau membutuhkan peningkatan yang terukur dari individu dan organisasi.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2014), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data dan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

- 1) Penelitian Kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji serta menelaah literatur berupa buku-buku, peraturan perundang-undangan, majalah, surat kabar, artikel, situs website dan penelitian-penelitian terdahulu.
- 2) Penelitian Lapangan yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung di lokasi penelitian. Teknik yang digunakan diantaranya sebagai berikut:
 - a. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan untuk mengetahui secara jelas kondisi objek penelitian serta memperoleh data yang diperlukan.
 - b. Dokumentasi, yakni teknik pengumpulan data dengan menggunakan dokumen-dokumen yang diperoleh dari tempat penelitian.
 - c. Kuesioner/Angket, yaitu teknik pengumpulan data yang dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Untuk memudahkan pengukuran variabel, maka disusun kisikisi

instrumen untuk setiap variabel. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2018). Skala likert yang digunakan dengan interval empat yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Dengan bobot nilai SS (Sangat Setuju) = 4, S (Setuju) = 3, TS (Tidak Setuju) = 2 dan STS (Sangat Tidak Setuju) = 1.

3.4.3 Kisi-Kisi Penelitian

Kisi-kisi instrumen berfungsi sebagai pedoman atau panduan untuk merumuskan pertanyaan-pertanyaan yang akan dipaparkan dalam instrumen penelitian. Adalah saran yang baik untuk membuat kisi-kisi penyusunan instrumen terlebih dahulu sebelum memulai penelitian.

Tabel 3. 3
Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel X

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Nomor Item	Jumlah Item
1	Mutu Layanan Penyelenggaraan Pendidikan dan Pelatihan	Tangibles (Bukti Fisik)	Fisik Bangunan	Kondisi gedung tempat pelatihan, kapasitas ruangan, dan kesesuaian dari ruangan	1,2	5
			Sarana dan Prasarana	Fasilitas meja, kursi, papan tulis, kelengkapan media belajar (multimedia), kelengkapan peralatan belajar. Fasilitas belajar asrama, fasilitas tempat tidur asrama	3,4,5	
		Assurance (Jaminan)	Kualitas Materi diklat	Kualitas materi pembelajaran	6	2
			Jaminan keamanan dan kenyamanan	Ketertiban pelaksanaan pelatihan, keamaan selama penyelenggaraan diklat	7	
		Responsivense (Tanggapan)	Bantuan dan Tanggapan Terhadap Peserta	Pelayanan yang diperoleh peserta saat dikelas maupun saat diluar kelas	8,9	2
		Reability (keandalan)	Sifat dapat dipercaya	Kejelasan mengenai tujuan	10	3

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Nomor Item	Jumlah Item
				program dan materi pelatihan		
			Sifat dapat diandalkan	Kesediaan penyelenggaraan membantu menyelesaikan masalah yang dialami peserta	11	
			Konsistensi kinerja	Ketepatan waktu pelaksanaan	12	
		Empathy (empati)	Sikap Penyelenggara	Kesopanan dan keramahan panitia	13	2
			Rasa Perhatian Penyelenggara	Gaya dan sikap pengajar, pemberian motivasi belajar, memberikan kesempatan tanya jawab	14	

Tabel 3. 4
Kisi-kisi Instrumen Penelitian Variabel Y

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Sub Indikator	Nomor Item	Jumlah Item
1	Kepuasan Peserta (Y)	Kenyamanan	Reaksi yang diciptakan oleh peserta pelatihan terhadap isi materi dan pembelajaran yang disampaikan.	Pematerian mudah dipahami, tempat dan fasilitas yang digunakan memadai	15,16	2
		Pengetahuan	Pengetahuan tentang proses pembelajaran diperoleh melalui pengalaman pelatihan dan pengembangan	Materi yang disampaikan, pemateri yang menyampaikan materi	17,18,19	3
		Keterampilan	Perubahan sikap dan keterampilan yang dihasilkan.	Keterampilan atau kemampuan yang didapatkan	20,21	2
		Hasil yang diperoleh	Perolehan hasil atau membutuhkan peningkatan yang terukur dari individu dan organisasi.	Peningkatan kemampuan, keterampilan dan kebermanfaatan dari pelatihan	22,23	2
JUMLAH						23

3.5 Uji Instrumen Penelitian

3.5.1 Instrumen Penelitian

Tabel 3. 5
Instrumen Penelitian *Tangibles* (Bukti Fisik)

No	Uraian	BS	B	C	K
1.	Kondisi bangunan atau tempat belajar yang memadai				
2.	Kapasitas ruangan yang sesuai dengan banyaknya peserta				
3.	Suasana ruangan belajar yang nyaman				
4.	Kesesuaian penginapan dengan kebutuhan peserta				
5.	Ketersediaan fasilitas belajar serta lengkapnya alat pendukung diklat				

Tabel 3. 6
Instrumen Penelitian *Assurance* (Jaminan)

No	Uraian	BS	B	C	K
6.	Materi pembelajaran yang lengkap dan mudah dipahami				
7.	Diberikannya rasa aman selama penyelenggaraan diklat berlangsung				

Tabel 3. 7
Instrumen Penelitian *Responsiveness* (Tanggapan)

No	Uraian	BS	B	C	K
8.	Diberikannya pelayanan yang baik saat datang ke lokasi Diklat				
9.	Penyelenggara tanggap dalam membantu menyelesaikan keluhan yang disampaikan peserta				

Tabel 3. 8
Instrumen Penelitian *Reability* (Keandalan)

No	Uraian	BS	B	C	K
10.	Kejelasan mengenai tujuan dari program diklat				
11.	Panitia penyelenggara memberikan dukungan yang memadai selama diklat, termasuk bantuan teknis dan administratif				
12.	Jadwal pembelajaran selama diklat dilaksanakan dengan tepat				

Tabel 3. 9
Instrumen Penelitian *Emphaty* (Empati)

No	Uraian	BS	B	C	K
13.	Fasilitator memiliki rasa simpati yang tinggi dalam membantu kesulitan peserta dalam memahami pembelajaran				
14.	Fasilitator memberikan motivasi belajar terhadap peserta				

Tabel 3. 10
Instrumen Penelitian Variabel Y : Kepuasan Peserta Diklat

No	Uraian	SP	CP	KP	TP
15.	Metode pembelajaran yang digunakan mudah dipahami oleh peserta				
16.	Tingkat kenyamanan dan kebersihan sarana diklat yang tersedia				
17.	Materi dan bahan ajar sesuai dengan kebutuhan pekerjaan peserta diklat				
18.	Fasilitator menyampaikan materi dengan baik dan mudah dipahami				
19.	Pelayanan yang diberikan penyelenggara/panitia selama diklat dilakukan dengan cepat dan tanggap				
20.	Keterampilan dan kemampuan yang didapat dari pelatihan sangat relevan dengan pekerjaan peserta				
21.	Adanya peningkatan pengetahuan setelah mengikuti pelatihan				
22.	Pelatihan terlaksana dengan lingkungan yang tertib dan nyaman				
23.	Hasil ilmu pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan relevan dengan kebutuhan peserta				

3.6 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1 Uji Validitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2019, hlm. 175) Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Metode perhitungan dengan korelasi produk momen (Pearson Product Moment Correlation) akan digunakan dalam penelitian ini untuk menguji validitas. Rumus teknik korelasi produk saat ini mengkorelasikan skor masing-masing item dengan skor total dari item kuesioner. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan menggunakan alat bantu aplikasi SPSS Statistics Version 25. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan sebagai sarana pengukuran valid atau tidaknya instrumen yang akan digunakan pada penelitian ini. Kriteria pengujian ini memakai taraf signifikansi 5% dengan ukuran sampel sebanyak 30 orang. Untuk pengujiannya, Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai person correlation dari setiap pertanyaan dengan tabel r produk momen. apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ bisa diambil kesimpulan bahwa indikator tersebut telah valid. Hasil pengujian validitas dengan r_{tabel} sebesar 0.324 adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 11
Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Kesimpulan
Mutu Layanan (X)	X1	0.577	0.374	Valid
	X2	0.721	0.374	Valid
	X3	0.64	0.374	Valid
	X4	0.674	0.374	Valid
	X5	0.75	0.374	Valid
	X6	0.658	0.374	Valid
	X7	0.557	0.374	Valid
	X8	0.792	0.374	Valid
	X9	0.771	0.374	Valid
	X10	0.661	0.374	Valid
	X11	0.724	0.374	Valid
	X12	0.79	0.374	Valid
	X13	0.726	0.374	Valid
	X14	0.621	0.374	Valid
Kepuasan Peserta (Y)	Y1	0.727	0.374	Valid
	Y2	0.722	0.374	Valid
	Y3	0.821	0.374	Valid
	Y4	0.666	0.374	Valid
	Y5	0.772	0.374	Valid
	Y6	0.763	0.374	Valid
	Y7	0.726	0.374	Valid
	Y8	0.726	0.374	Valid
	Y9	0.738	0.374	Valid

3.6.2 Uji Reabilitas Instrumen

Menurut Khairinal (2016, hlm. 347) berpendapat bahwa reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih berulang kali hasilnya tetap sama disebut reliabel. Menurut Sugiyono (2019, hlm. 176) Bahwa hasil penelitian yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas sangat berkaitan dengan akurasi dan konsistensi. Reliabilitas berkaitan dengan akurasi instrumen dalam mengukur apa yang diukur, kecermatan hasil ukur, dan keakuratan pengukuran ulang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan Alpha Cronbach untuk menguji reliabilitas.

Berikut rumusnya.

$$r_{11} = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^n s_i^2}{s_t^2} \right)$$

Keterangan :

r_{11} = Koefisien Reliabilitas n = Banyaknya butir soal

s_i^2 = Varians skor soal ke- i

s_t^2 = Varians skor tota

Dimana untuk menemukan reliabilitas tidaknya suatu instrumen didasarkan pada kriteria sebagai berikut.

Dalam mencari reliabilitas dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknis Cronbach Alpha untuk menguji reliabilitas, alat ukur yaitu kompleksitas tugas, tekanan ketaatan, pengetahuan auditor serta audit judgment. Dengan kriteria pengambilan keputusan sebagaimana dinyatakan oleh Ghozali (2018, hlm. 46), yaitu jika koefisien Cronbach Alpha > r tabel, maka butir soal dinyatakan reliabel. Sebaliknya, jika koefisien Cronbach Alpha < r tabel maka butir soal dinyatakan tidak reliabe. Perhitungan reliabilitas formulasi Cronbach Alpha ini dilakukan dengan bantuan program SPSS 29.0 for Windows Jika dibuat dalam bentuk tabel maka akan menjadi seperti berikut, dengan catatan terlampir

Tabel 3. 12
Tingkat Reliabilitas

Kategori	Keterangan
>0.9	Sangat Reliabel
0,7 – 0,9	Reliabel
0,4 – 0,7	Cukup Reliabel
0,2 – 0,4	Kurang Reliabel
<0.2	Tidak Reliabel

Sumber: Imam Ghozali (2018)

Tabel 3. 13
Hasil Uji Reabilitas
Reliability Statistics

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of Items</i>
.952	23

3.7 Prosedur Penelitian

Dalam penelitian ini prosedur prosedur yang dilaksanakan, secara umum adalah seperti berikut:

1. Identifikasi masalah, tahapan ini dimulai dengan mengkaji dan mengobservasi terkait isu isu dan fenomena yang terjadi yang kemudian akan diangkat dalam penelitian ini. Dilanjutkan dengan dilakukannya studi pendahuluan atau survey pra penelitian untuk mengkonfirmasi adanya permasalahan pada objek penelitian yang akan diteliti.
2. Penentuan variabel, dalam tahapan ini variabel yang akan diteliti ditentukan. Penentuan variabel ini disesuaikan dengan masalah yang terjadi. Pada tahapan ini peneliti juga mengacu pada penelitian penelitian terdahulu sebagai referensi.
3. Perumusan masalah, Peneliti pada tahap ini merumuskan isu isu menjadi beberapa pertanyaan penelitian yang perlu dijawab oleh penelitian ini. Rumusan masalah dalam penelitian ini dikaitkan dengan variabel variabel yang telah ditentukan yakni manajemen mentoring dan kinerja pegawai magang.
4. Pengajuan Hipotesis, dalam tahapan ini hipotesis atau dugaan awal atau jawaban sementara dari perumusan masalah ditentukan, dengan melihat kerangka konsetual dan teori teori yang ada.
5. Menentukan metode penelitian, Peneliti selanjutnya menentukan metode penelitian yang selanjutnya digunakan dalam penelitian ini, disesuaikan dengan pertanyaan yang perlu dijawab pada penelitian ini, serta tujuan penelitian yang telah disusun.
6. Menentukan sumber data. Pada tahapan ini peneliti menentukan apa saja sumber data yang dapat memberikan informasi terkait variabel yang dipilih.
7. Pembuatan instrumen. Pada tahap ini peneliti merumuskan kisi kisi yang selanjutnya dikembangkan menjadi indikator penelitian sebagai instrumen.
8. Pengujian instrumen. Instrumen yang telah dibuat kemudian dilakukan pengujian terlebih dahulu untuk menilai kelayakan dan keabsahan dari instrumen tersebut. Pengujian instrumen menggunakan dengan uji validitas dan juga uji reliabilitas dengan bantuan software SPSS Statistics Versi 25.

9. Pengolahan data. Setelah instrumen disebarakan kepada sampel yang telah ditentukan, selanjutnya data yang diperoleh diolah sesuai dengan prosedur pengolahan statistik.
10. Analisis data. Pada tahap ini hasil pengolahan data diinterpretasi, sehingga diperoleh gambaran hasil penelitian.
11. Kesimpulan dan rekomendasi. Tahap selanjutnya adalah menarik kesimpulan dari seluruh penelitian, kemudian merumuskan rekomendasi berupa saran berkaitan dengan hasil yang ditemukan.
12. Pelaporan. Pada tahap pelaporan, Peneliti melaporkan hasil penelitian disesuaikan dengan sistematika penulisan yang sudah ditetapkan.

3.8 Analisis Data

Menurut (Abubakar, 2021) analisis data merupakan suatu proses yang perlu dilaksanakan setelah data berhasil dikumpulkan, data kemudian diolah sedemikian rupa hingga menghasilkan kesimpulan. Analisis data melalui proses pengorganisasian data, penjabaran, melakukan sintesis, memilih serta memilah antara temuan yang penting juga menarik yang akan dipelajari dan dibuat kesimpulan. Langkah langkah yang dilakukan pada analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.8.1 Seleksi data

Pada tahap ini Peneliti melakukan pemeriksaan terhadap data yang telah dikumpulkan dari seluruh responden, hal ini ditujukan untuk memastikan seluruh data yang terkumpul sudah memenuhi syarat agar bisa diolah. Langkah langkah dalam penyeleksian data diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Dilakukan pemeriksaan terhadap jumlah keseluruhan kuesioner yang terkumpul apakah telah sesuai dengan jumlah yang disebarakan kepada sampel penelitian.
2. Melakukan pemeriksaan terhadap seluruh item pertanyaan dalam kuesioner yang terkumpul, apakah lengkap dan sesuai dengan ketentuan pada petunjuk pengisian.
3. Memeriksa seluruh data, dengan menyimpulkan apakah data sudah layak untuk diolah.

3.8.2 Analisis deskriptif

Tahap ini adalah sebuah analisis dasar dengan tujuan untuk mendeskripsikan secara umum suatu data seperti melakukan peringkasan, penyederhanaan, pengorganisasian, reduksi data, atau menyajikan data kedalam bentuk yang tertata dan terstruktur agar mudah dipahami, serta disimpulkan. Menurut (Priadana & Sunarsi, 2021) Teknik analisis data pada penelitian kuantitatif deskriptif dilakukan saat peneliti menemukan data yang kemudian digunakan untuk mendapatkan sebuah kesimpulan. Dengan kata lain apabila peneliti ingin menjelaskan data sebuah variabel, hal itu dapat dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif yang umumnya dipakai untuk menggambarkan suatu data penelitian dengan melihat frekuensi dan juga nilai rata rata.

3.9 Pengolahan Data

Tahap pengolahan data merupakan proses yang terakhir dalam menganalisis data, dimana data yang sudah diperoleh perlu diolah, untuk memastikan data tersebut memiliki penjelasan untuk dapat ditarik kesimpulan dari suatu masalah yang muncul. Berikut ini tahapan dalam pengolahan data:

3.9.1 *Analysis Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEM-PLS)*

Structural Equation Modeling (SEM) atau Model Persamaan Struktural adalah metode analisis statistik yang dikembangkan dari analisis regresi yang digabungkan dengan analisis faktor dan analisis jalur (*path analysis*) (Hardisman 2021). *Structural Equation Modeling (SEM)* bertujuan untuk menguji hubungan hubungan antara antar-variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antar-indikator dengan konstruksinya, ataupun hubungan hubungan antar-konstruk.

Partial Least Square (PLS) merupakan metode alternatif dari SEM yang dapat digunakan untuk mengatasi permasalahan hubungan di antara variabel yang kompleks namun ukuran sampel datanya kecil (30 sampai 100) (Syahrir et al. 2020). Dengan demikian prosedur ini memberikan keuntungan bagi pengguna saat kesulitan mencari data dalam jumlah yang besar.

Partial Least Square (PLS) merupakan metode analisis statistik multivariat yang dapat menganalisis secara bersamaan beberapa variabel bebas dan variabel terikat. Sama halnya dengan SEM, PLS juga bisa dilihat sebagai gabungan analisis faktor dan regresi, serta pemodelan secara sederhana. Adapun software yang digunakan adalah SmartPLS. Dengan demikian, PLS juga merupakan sebagai salah satu bentuk dari analisis SEM, sehingga disebut juga SEM-PLS (Hardisman 2021; Syahrir et al. 2020).

Secara umum, metode analisis sekaligus fungsi analisis pada PLS-SEM dapat dibedakan menjadi dua kelompok yaitu analisis Outer Model dan Inner Model atau model struktural. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

3.9.1.1 Model Pengukuran (*Outer Model*)

Analisis *outer model* pada PLS-SEM adalah untuk melihat validitas dan reabilitas item instrumen penelitian dalam mengukur laten variabel. Analisis yang dilihat adalah *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *reliability* (Hardisman 2021).

1) *Convergent Validity*

Convergent validity atau validitas konvergen merupakan penilaian validitas masing-masing indikator terhadap variabel laten. Indikator validitas ditentukan dengan besaran *loading factor* setiap indikator terhadap variabel latennya. Item pertanyaan dinyatakan valid bila *loading factor* $> 0,7$ untuk *confirmatory research*, misalnya pada penelitian yang sudah pernah dilakukan uji awal instrumen penelitian tersebut sebelumnya. Pada penelitian *explanatory*, seperti pada penelitian yang menggunakan instrumen yang baru nilai *loading factor* dapat diterima, dan indikator dapat dinyatakan valid bila $> 0,5$ (Hardisman 2021). Hal ini tergantung pertimbangan keilmuan peneliti terhadap substansi yang ditelitinya.

Validitas konvergen juga dapat ditentukan berdasarkan nilai AVE (*average variance extracted*). Variabel laten dinyatakan valid bila nilai AVE $> 0,5$.

2) *Discriminant Validity*

Discriminant validity atau validitas diskriminan adalah setiap konsep dari masing-masing model laten berbeda dengan variabel lainnya. tolak ukur

yang digunakan adalah *cross loading*. Indikator dinyatakan valid bila nilai *cross loading* $> 0,7$, atau *cross loading* dari indikator yang dinilai lebih besar pada variabel latennya sendiri dibandingkan dengan nilai *loading*-nya terhadap variabel lain (Hardisman 2021).

Selain itu, dapat juga dengan menggunakan kriteria Fornell-Larckell untuk meyakinkan validitas diskriminan. Dalam pengujian ini yang nilai akar dari AVE. Standarnya adalah nilai pada setiap variabel laten harus lebih tinggi dari nilai terhadap variabel lain. Masing-masing variabel laten berbagi varian lebih dengan masing-masing blok indikatornya, daripada dengan variabel lainnya yang mewakili satu blok indikator yang berbeda (Hardisman 2021).

3) Reliabilitas

Reliabilitas ditentukan berdasarkan nilai *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability*. *Cronbach's Alpha* mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk, sedangkan *Composite Reliability* mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Prediktor dinyatakan reliabel bila nilai Cronbach's alpha atau Composite reliability $> 0,7$ untuk confirmatory research, dan dapat juga diterima $> 0,6$ untuk explanatory research (Hardisman 2021). Interpretasi nilai ini juga dapat diterapkan pada analisis dengan SmartPLS.

Tabel 3. 14
Interpretasi Reliabilitas Berdasarkan Cronbach's Alpha

Nilai Alfa <i>Cronbach</i>	Interpretasi
$> 0,9$	Sangat Baik
$> 0,8-0,9$	Baik
$> 0,7-0,8$	Diterima
$> 0,6-0,7$	Dipertimbangkan
$> 0,5-0,6$	Jelek (kurang)
$< 0,5$	Tidak dapat diterima

Model Struktural (*Inner Model*)

Analisis inner model merupakan model struktural yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas (hubungan sebab-akibat) antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. Inner model disebut langkah analisis untuk menguji model atau menguji hipotesis, yang disebut juga dengan analisis struktural. Dalam pengujian ini yang dinilai dalam uji hipotesis atau analisis struktural adalah R-Square (R^2) dan signifikansi (nilai T statistik dan p). Adapun penjelasan mengenai uji hipotesis sebagai berikut:

1) Berdasarkan nilai R-Square

Nilai R-Square pada SmartPLS didapatkan bersamaan dengan analisis validitas dan reabilitas (outer model) pada langkah analisis PLS- Algorithm. Berdasarkan nilai R-Square, pengaruh (atau hubungan) antarvariabel dapat dinyatakan:

- Nilai R-Square $> 0,75$: model kuat
- Nilai R-Square $> 0,50$: model moderat
- Nilai Nilai R-Square $> 0,25$: model lemah

2) Berdasarkan nilai signifikansi

Model dinyatakan layak atau hipotesis diterima bila signifikansinya dengan nilai $T > 1,96$ (untuk derajat [a] kemaknaan 5%), nilai $T > 1,65$ (untuk derajat [a] kemaknaan 10%) atau nilai $p < 0,05$ (Hardisman 2021).

Adapun langkah-langkah dalam analisis data dengan menggunakan software Smart PLS sebagai berikut:

1. Membuka aplikasi Smart PLS
2. Membuat project baru dalam SMARTPLS
3. Impor data CSV untuk SMARTPLS
4. Membuat Path Model baru PLS SEM
5. Membuat arah jalur atau Path Model
6. Klik calculate, kemudian klik PLS-SEM Algorithm:
7. Lalu klik start *calculation*
8. Periksa validitas dan reliabilitas, klik pada *Quality Criteria* (Construct Reliability and Validity), jika tidak valid pertanyaan dari sebuah indikator bisa dihapus.
9. Lakukan uji Hipotesis dari *Calculate – Bootstrapping*. Selanjutnya klik *Start Calculation*, maka hasil muncul.
10. Perhatikan hasil uji pengaruh tidak langsung, Klik pada finalresult.

3.9.2 Menghitung Kecenderungan Umum Skor Responden Berdasarkan Perhitungan Rata – Rata *Weight Means Score* (WMS)

Weight Means Score merupakan rumus untuk menghitung rata-rata keseluruhan variabel X dan Y setelah data mentah telah dikumpulkan. Metode ini bertujuan agar memperoleh gambaran kecenderungan nilai rata-rata setiap item pertanyaan yang

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

terdapat pada kedua variabel yang sedang diteliti. Berikut ini rumus *Weight Means Score* (WMS) :

\bar{X} = Nilai rata – rata yang dicari

$\sum x$ = Jumlah skor gabungan (frekuensi jawaban dikali bobot nilai untuk setiap alternatif jawaban)

n = Responden

Adapun langkah-langkah untuk menghitung kecenderungan umum skor responden dengan menggunakan perhitungan rata-rata *Weight Means Score* (WMS) sebagai berikut:

1. Memberikan bobot nilai untuk setiap alternatif jawaban menggunakan skala likert dengan skor 1 sampai 4;
2. Menghitung frekuensi dari setiap alternatif jawaban yang dipilih oleh setiap responden;
3. Menjumlahkan jawaban dari setiap responden untuk setiap item yang kemudian dikaitkan dengan bobot alternatif jawaban;
4. Menghitung nilai rata-rata untuk setiap item pada masing-masing kolom;
5. Menentukan kriteria pengelompokan WMS untuk skor rata-rata setiap kemungkinan jawaban;
6. Mencocokkan hasil perhitungan setiap variabel dengan kriteria masing-masing untuk menentukan kecenderungan setiap variabel.

Setelah diketahui skor rata-rata pada setiap item kemudian dikonsultasikan dengan kriteria hasil perhitungan kecenderungan skor rata-rata, sebagai berikut:

Tabel 3. 15
Konsultasi Hasil Perhitungan WMS

Rentang Nilai	Kriteria
3,01 - 4,00	Sangat Baik
2,01 - 3,00	Baik
1,01 - 2,00	Rendah
0 - 1,00	Sangat Rendah

Sumber: Akdon dan Hadi (2005)