

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Sistem Informasi BRInets yang dimiliki oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Cabang Majalaya Unit Banjaran Bandung sebagai Variabel *Independen* (X) atau Variabel bebas. Sedangkan yang menjadi Variabel *Dependen* (Y) atau Variabel terikat adalah kualitas pelayanan petugas kepada nasabah.

Dalam penelitian ini, yang menjadi responden adalah pegawai dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Majalaya Unit Banjaran Bandung. Dari objek penelitian ini dapat dianalisis mengenai hubungan Sistem Informasi BRInets dengan Kualitas pelayanan.

Penelitian ini dilakukan pada PT BRI (Persero) Unit Banjaran yang berada di Jalan Alun-alun Timur No. 395 Banjaran 40377, dengan menjadikan pegawai sebagai responden, penelitian dilaksanakan pada bulan April sampai dengan bulan Juli 2008.

BRI Unit Banjaran adalah bank yang kegiatannya bergerak pada penghimpunan dana dari masyarakat melalui deposito dan tabungan, serta menyalurkan dana untuk masyarakat dan pengusaha kecil melalui program kredit baik jangka panjang maupun jangka pendek.

3.2. Metode Penelitian

Sebagai pendekatan terhadap masalah yang akan diteliti, penulis menggunakan metode deskriptif yang bertujuan pada pemecahan masalah masa sekarang dan bersifat aktual. Penelitian deskriptif menurut Winarno (1994:131) adalah :

Penyelidikan yang menentukan, menganalisa, mengklasifikasikan penyelidikan dan teknik survey, teknik angket, observasi atau dengan teknik tes, studi kasus, studi komparatif, studi waktu dan gerak analisa kuantitatif operasional.

Dengan metode ini penulis dapat menyusun, menganalisa dan menginterpretasikan data yang dikumpulkan atau variabel yang diteliti. Berhubungan dengan metode deskriptif ini, Winarno (1994:140) berpendapat mengenai ciri-cirinya, yaitu :

1. Memusatkan diri pada pemecahan masalah pada masa sekarang dan aktual
2. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan kemudian dianalisis (karena itu metode ini sering disebut metode analitik)

Berdasarkan teori di atas, maka penulis menganggap bahwa metode deskriptif dapat digunakan untuk meneliti tentang hal-hal yang bersifat aktual seperti Sistem Informasi BRInets dan Kualitas Pelayanan.

Selain bersifat deskriptif, penelitian ini juga bersifat verifikatif yaitu pengujian untuk menghubungkan dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini akan menguji tentang hubungan antara Sistem Informasi BRInets dengan Kualitas Pelayanan.

3.2.1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang dilakukan pada penelitian ini memakai *True Experimental Design* (eksperimen yang betul-betul), yang berarti bahwa peneliti dapat mengontrol semua variabel luar yang mempengaruhi jalannya eksperimen. Sugiyono (2007:75) mengemukakan ciri utama dari *true experimental* ini adalah bahwa sampel yang digunakan untuk eksperimen maupun sebagai kelompok kontrol diambil secara random dari populasi tertentu. Desain penelitian juga dapat diartikan sebagai :

1. Sebagai rencana dan struktur, desain penelitian merupakan perencanaan penelitian, yaitu penjelasan secara rinci tentang keseluruhan rencana penelitian mulai dari perumusan masalah, tujuan, gambaran hubungan antar variabel, perumusan hipotesis sampai rancangan analisis data yang dituangkan secara tertulis kedalam bentuk usulan atau proposal penelitian.
2. Sebagai strategi, desain penelitian merupakan penjelasan rinci tentang apa yang akan dilakukan peneliti dalam rangka pelaksanaan penelitian.

3.2.2. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Untuk memperoleh data yang jelas dan sesuai dengan permasalahan penelitian, maka terlebih dahulu ditetapkan variabel-variabel dari permasalahan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi Variabel *independen* (X) adalah Sistem Informasi BRInets, sedangkan yang menjadi Variabel *dependen* (Y) adalah kualitas pelayanan. Sebagai acuan operasionalisasi Variabel disajikan pada tabel 3.1 yang akan disajikan pada halaman berikutnya.

TABEL 3.1

OPERASIONALISASI VARIABEL SISTEM INFORMASI (BRInets)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran	No. Item	Skala
Sistem Informasi BRInets (Variabel X)	Sarana dan Prasarana	Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	• Kelengkapan dan kesesuaian <i>hardware</i> yang digunakan	1,2	• Ordinal
		Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	• Kelengkapan dan kesesuaian <i>software</i> yang digunakan	3,4,5	• Ordinal
	SDM	Petugas Pengoperasian (<i>Brainware</i>)	• Kualifikasi	6,7,8	• Ordinal
			• Kecukupan jumlah SDM	9	• Ordinal
	Prosedur	<ul style="list-style-type: none"> • Pemrosesan data • Komunikasi data • Pemrosesan kata 	• Sikap SDM terhadap pekerjaan	10	• Ordinal
			• Alur pekerjaan	11	• Ordinal
• Kemudahan			12	• Ordinal	
Output	<ul style="list-style-type: none"> • Relevansi Informasi • Akurasi Informasi • Ketepatan Waktu • Kelengkapan Informasi 	• Otomatisasi	13	• Ordinal	
		• Kualitas Informasi	14, 15, 16	• Ordinal	
		• Kecukupan Informasi	17, 18	• Ordinal	

Sumber : Modifikasi T Hani Handoko (2001) dan Azhar Susanto (2004)

TABEL 3.2

OPERASIONALISASI VARIABEL KUALITAS PELAYANAN

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran	No. Item	Skala
Kualitas Pelayanan (Variabel Y)	<i>Tangible</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Penampilan fisik • Perlengkapan pegawai • Berbagai materi komunikasi 	• Keterjangkauan lokasi	1	• Ordinal
			• Kenyamanan, kebersihan ruangan	2,3	• Ordinal
			• Kerapihan dan kesopanan penampilan	4,5	• Ordinal
			• Adanya sarana komunikasi dan informasi	6	• Ordinal
			• Keberagaman produk yang ditawarkan	7	• Ordinal

	<i>Empathy</i>	• Kemudahan dalam melakukan hubungan	• Perhatian petugas kepada nasabahnya	8,9	• Ordinal
		• Komunikasi yang baik	• Kemampuan petugas dalam memahami kebutuhan dan keluhan nasabah	10	• Ordinal
		• Perhatian pribadi	• Keseragaman pelayanan	11	• Ordinal
		• Memahami kebutuhan para pelanggan	• Kemudahan menghubungi petugas	12	• Ordinal
	<i>Reability</i>	• Memberikan pelayanan yang segera	• Kesesuaian waktu pelayanan yang dijanjikan	13	• Ordinal
		• Pelayanan yang akurat	• Tidak adanya kesalahan dalam pencatatan	14	• Ordinal
		• Pelayanan yang memuaskan	• Keseriusan bank dalam menyelesaikan masalah	15	• Ordinal
			• Ketepatan pelayanan	16	• Ordinal
	<i>Responsiveness</i>	• Kesiapan petugas dalam melayani nasabah	• Kedisiplinan menepati jadwal kerja	17	• Ordinal
		• Kecepatan tanggapan petugas dalam melayani nasabah	• Kecepatan dan keefisienan pelayanan petugas	18	• Ordinal
	<i>Assurance</i>	• Pengetahuan petugas	• Rasa aman para nasabah	19	• Ordinal
		• Kemampuan petugas	• Pengetahuan yang dimiliki petugas	20	• Ordinal
• Kesopanan petugas		• Keramahan dan kesopanan petugas	21	• Ordinal	
• Sifat dapat dipercaya dari petugas		• Keprofesionalan petugas	22	• Ordinal	

Sumber : Parasuraman dkk (dalam Fandy Tjiptono, 2005)

3.3. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

3.3.1. Populasi dan Sampel

- Populasi dalam suatu penelitian merupakan sekelompok objek yang dapat dijadikan sumber penelitian berbentuk benda-benda, manusia ataupun peristiwa yang terjadi seperti objek atau sasaran penelitian, seperti dikemukakan Sudjana (2005:19) sebagai berikut:

Populasi adalah totalitas semua nilai yang mungkin hasil menghitung atau pengukuran kuantitatif, kualitatif maupun kualitas mengenai karakteristik-karakteristik tertentu dari semua anggota kumpulan yang lengkap dan jelas yang dipelajari sifat-sifatnya.

Pendapat selanjutnya menurut Sugiyono (2007:80) :

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Jadi, populasi bukan hanya sekedar orang tetapi juga benda-benda alam lainnya. Selain itu populasi juga bukan sekedar jumlah objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh objek atau subjek itu.

Berdasarkan uraian di atas, yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelaksanaan Sistem Informasi BRInets PT BRI Unit Banjaran, dan yang menjadi anggota populasi adalah semua pegawai BRI Unit Banjaran yang berjumlah 22 orang.

- Sampel

Populasi dalam penelitian ini merupakan populasi yang terhingga, yaitu populasi yang jumlah seluruh anggotanya dapat diukur. Namun, walaupun begitu, tidaklah mungkin apabila jumlah seluruh nasabah diteliti, sehubungan dengan terbatasnya waktu dan biaya maka penulis menggunakan sampel, dimana sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Hal ini sesuai dengan pernyataan Winarno (1994:93), yaitu :

Karena tidak mungkinnya penyelidikan selalu langsung menyelidiki segenap populasi. Padahal tujuan penyelidikan adalah menemukan generalisasi yang berlaku secara umum, maka seringkali penyelidik terpaksa menggunakan sebagian saja dari populasi, yaitu sebuah sampel yang dipandang representatif terhadap populasi itu.

Pendapat lain dari Sugiyono (2007:81) mengatakan bahwa :

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Untuk mendapatkan sampel yang representatif, maka harus diupayakan agar setiap subjek dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi unsur sampel.

3.3.2. Teknik Penarikan Sampel

Menurut Sugiyono (2007:81), "Sampling merupakan teknik pengambilan sampel". Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Sampling Jenuh* yaitu teknik penentuan sampel bila anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Menurut Sugiyono (2007:125) "Teknik ini dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil kurang dari 30 orang". Dengan demikian, penulis menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 22 orang.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara bagaimana data yang diperlukan dalam penelitian ini bisa didapatkan, untuk itu teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

1. Observasi Lapangan, yaitu pengamatan secara langsung terhadap objek dimana penelitian tersebut dilakukan.
2. Wawancara yaitu usaha untuk mencari atau mengumpulkan informasi dengan cara mengajukan pertanyaan secara lisan disertai daftar pertanyaan secara lisan disertai daftar pertanyaan menggunakan pedoman wawancara.
3. Angket adalah teknik pengumpulan data melalui penyebaran seperangkat daftar pertanyaan atau pernyataan yang harus diisi oleh responden yang menjadi anggota sampel penelitian. Bentuk angket yang digunakan berupa angket tertutup dimana responden hanya memilih alternatif

jawaban yang tersedia yang dianggap sesuai dengan pertanyaan dan pernyataan. Responden tidak perlu memberikan penjelasan atas pertanyaan atau pernyataan tersebut.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket dengan skala sikap kategori *Likert*. Seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2004 : 67) bahwa: “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/sekelompok orang tentang fenomena sosial”.
Tiap alternatif jawaban diberi skor sebagai berikut :

Tabel 3.3
Skala Penilaian Jawaban Angket

Nilai	
Positif	Negatif
5	1
4	2
3	3
2	4
1	5

4. Studi Dokumentasi, yaitu peninjauan terhadap dokumen perusahaan dengan mengumpulkan, menelaah dan menganalisis dokumen-dokumen yang berkenaan dengan penelitian ini.
5. Studi Kepustakaan, mempelajari teori-teori yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti

3.5. Pengujian Instrumen Penelitian

3.5.1. Pengujian Validitas Instrumen

Validitas adalah sesuatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Suharsimi Arikunto, 2002:144). Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas yang rendah.

Menurut Sugiyono (2007:121) mendefinisikan valid sebagai berikut "Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur".

Dengan demikian, untuk mengukur sesuatu harus digunakan instrumen atau alat ukur yang tepat. Suatu tes atau instrumen pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrumen tersebut mampu menjalankan fungsi ukurannya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Uji yang dihasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran dikatakan sebagai uji yang memiliki validitas rendah.

Dalam penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan penulis adalah skala ordinal, maka perhitungan validitas menggunakan korelasi *Product Moment Coefficient* dengan rumus :

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

Sumber : Suharsimi Arikunto (2002:162)

Keterangan :

r = Koefisien validitas item yang dicari

X = Skor yang diperoleh dari subyek tiap item

Y = Skor yang diperoleh dari subyek seluruh item

$\sum X$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

N = Jumlah responden

Langkah-langkah untuk menguji validitas adalah sebagai berikut :

1. Memberikan nomor pada angket.
2. Memberikan skor pada setiap item, yakni menggunakan kategori 5 skala *Likert*.
3. Membuat tabel untuk mendapatkan harga $\sum XY, \sum X^2, \sum Y^2$.
4. Mensubstitusikan harga-harga $\sum XY, \sum X^2, \sum Y^2$ ke dalam rumus, sehingga diperoleh harga r_{xy} untuk setiap item angket.
5. Setelah r_{xy} diperoleh, kemudian dicari t_{hitung} dengan menggunakan rumus:

$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

6. Mengkonsultasikan harga t_{hitung} dengan t_{tabel} pada taraf kepercayaan (α) 5%. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan valid dan sebaliknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka item tersebut dinyatakan tidak valid.

3.5.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas menunjukkan suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik (Suharsimi Arikunto, 2002:154).

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap pertanyaan yang sudah valid. Untuk item yang valid, selanjutnya dihitung reliabilitasnya dengan menggunakan metode belah dua (*Split Half Method*), karena metode ini menggambarkan variansi dari item-item baik untuk format benar atau salah. Dalam mencari reliabilitas untuk keseluruhan pernyataan, digunakan rumus *Spearman Brown* yaitu

$$r_i = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Sumber : Sugiyono (2007:131)

Keterangan : r_i = Reliabilitas Internal seluruh instrumen

r_b = Korelasi *product moment* antara belahan ganjil dan genap

Langkah-langkah dalam menguji reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Memberikan nomor pada angket.
2. Memberikan skor pada setiap item, yakni menggunakan kategori 5 skala *Likert*.
3. Menjumlahkan skor dari setiap jawaban. Kemudian mengkuadratkan jumlah skor tersebut ($\sum Y^2$)
4. Membagi butir-butir instrumen menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan kelompok genap.
5. Selanjutnya skor butirnya dijumlahkan sehingga menghasilkan skor total.
6. Mengkorelasikan skor total antara kelompok ganjil dan kelompok genap.
7. Koefisien korelasi tersebut dimasukkan kedalam rumus *Spearman Brown*.
8. Hasil perhitungan r_i dikonsultasikan ke dalam tabel tabulasi harga *Product Moment*, dengan kriteria:
 $r_i > r_{\text{tabel}}$, berarti reliabel
 $r_i < r_{\text{tabel}}$, berarti tidak reliabel

3.6. Teknik Analisis Data

Jenis data yang akan terkumpul dalam penelitian ini adalah data ordinal yang akan diperoleh dari angket yang disebar kepada responden, adapun jumlah butir angket yang disebar kepada responden sebanyak 40 butir.

3.6.1. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis Korelasi bertujuan untuk mengetahui keeratan hubungan antara Variabel X dan Variabel Y. Pengujiannya dengan analisa *Rank Spearman*, pengujian ini digunakan untuk menentukan apakah suatu sampel pasangan data (X, Y) berkorelasi atau ada kecocokan.

Analisa *Rank Spearman* adalah ukuran asosiasi yang menuntut kedua Variabel diukur sekurang-kurangnya dalam skala ordinal dimana objek atau individu yang dipelajari dapat di ranking dalam dua rangkaian berturut-turut. Perhitungan Koefisien Korelasi dengan *Rank Spearman* dapat dicari dengan menggunakan rumus :

- a) Apabila tidak terdapat rank kembar:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum_{i=1}^n d_i^2}{n^3 - n}$$

b) Apabila terdapat rank kembar:

$$r_s = \frac{\sum x^2 + \sum y^2 - \sum di^2}{2\sqrt{\sum X^2 - \sum Y^2}}$$

Dimana:

$$\sum x^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Tx$$

$$\sum y^2 = \frac{n^3 - n}{12} - \sum Ty$$

Dan:

$$Tx = Ty = \frac{t^3 - t}{12}$$

Keterangan :

rs = Koefisien korelasi Rank Spearman (rs)

di = Selisih rank X dan Y

n = Jumlah sample

Tx = Faktor korelasi X

Ty = Faktor korelasi Y

t = Banyaknya data yang memiliki rank kembar

X = Variabel independen (Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian)

Y = Variabel dependen (penilaian kinerja karyawan)

Adapun interpretasi dari hasil perhitungan koefisien korelasi adalah sebagai berikut:

- a. Apabila $r_s = 0$ atau mendekati nol, berarti hubungan antara kedua variabel sangat lemah, atau tidak terdapat hubungan sama sekali
- b. Apabila $r_s = 1$ atau mendekati satu, berarti terdapat suatu hubungan yang kuat dan searah antara kedua variabel (jika X naik maka Y naik)
- c. Apabila $r_s = -1$, atau mendekati min satu, berarti terdapat suatu hubungan yang kuat namun berlawanan arah antara kedua variabel (jika X naik maka Y turun)

Untuk mengetahui kekuatan hubungan antara variabel X dan variabel Y adalah dengan membandingkan nilai r_s terhadap tabel dari Guilford.

Tabel 3.4
Guilford Empercial Rule

Besar r_{xy}	Interpretasi
0.00 - < 0.20	Korelasi sangat lemah (diabaikan, dianggap tidak ada)
≥ 0.20 - < 0.40	Korelasi rendah
≥ 0.40 - < 0.70	Korelasi sedang/cukup
≥ 0.70 - < 0.90	Korelasi kuat/tinggi
≥ 0.90 - ≤ 1.00	Korelasi sangat kuat/tinggi

Sumber: JP. Guilford (dalam Ating Somantri, 2006:214)

3.7. Pengujian Hipotesis

Sebelum membuat kesimpulan, terlebih dahulu melakukan pengujian atas tingkat keberartian korelasi hasil perhitungan tersebut. Tingkat keberartian ini diuji dengan uji hipotesis.

Menurut Ating Somantri (2006:339-340) langkah-langkah uji keberartian koefisien korelasi (uji hipotesis), yaitu sebagai berikut:

- 1) Nyatakan hipotesis statistik (H_0 dan H_1) yang sesuai dengan hipotesis penelitian yang diajukan.

$H_0: \rho = 0$, artinya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y.

$H_1: \rho \neq 0$, artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y.

- 2) Tentukan taraf kemaknaan α (*level of significance* α)

Taraf kemaknaan $\alpha = 5\%$ (0,05)

- 3) Gunakan statistik uji yang tepat, yaitu $t = r_s \cdot \sqrt{\frac{N-2}{1-r_s^2}}$

t = Distribusi Student dengan Derajat Kebebasan $dk = n - 2$

r_s = Koefisien Korelasi

N = *Number of case*

- 4) Menentukan titik kritis (titik penolakan) dan daerah kritis (daerah

penolakan) $H_0. t_{\alpha/2}(dk=n-2)$

- 5) Hitung nilai statistik uji berdasarkan data yang dikumpulkan

- 6) Hitung nilai ρ (ρ Value), H_0 diterima atau ditolak.

- 7) Berikan kesimpulan (*statistic conclusion dan research conclusion*)

