

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menguji kausalitas (pengaruh) variabel bebas terhadap variabel terikat berdasarkan teori pendukung setiap variabel tersebut. Artinya, ada variabel yang secara teoritik mempengaruhi (independen variabel) kemudian melihat efek dari variabel tersebut terhadap variabel lain yang dipengaruhi (dependen variabel). Variabel yang dicari pengaruhnya dalam penelitian ini meliputi dua variabel bebas yaitu pengelolaan arsip (X_1), kompetensi pegawai (X_2), dan variabel terikat kualitas layanan (Y).

B. Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi dapat berarti sekumpulan subjek yang diamati, dan akan menarik kesimpulan dari subjek tersebut. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lampung Timur yang berjumlah 720 orang dalam kurun waktu 1 tahun terakhir (Kepegawaian, 2022)

Tentu saja dalam penelitian ini tidak seluruhnya anggota populasi diteliti, mengingat berbagai pertimbangan untuk keperluan penelitian, ditetapkan sebagian sebagai sampel penelitian.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi yang memiliki karakteristik. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada dalam populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian pengunjung di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lampung Timur dengan yang berjumlah 720 orang pengunjung dan dengan keperluan yang berbeda (heterogen). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang akan diambil peneliti ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin.

Adapun rumus yang digunakan yaitu:

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

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir (α : 0,1) atau 10 %.

Berdasarkan rumus slovin untuk menentukan jumlah sampel dapat ditentukan dengan perhitungan seperti di bawah ini:

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

$$n = \frac{720}{1 + 720 (0,1)^2} = 87,8 \approx 89$$

Jadi ukuran sampel yang di gunakan untuk menentukan sampel pada penelitian ini adalah 89 orang.

3. Teknik Sampling

Adapun sampel untuk uji coba angket/kuesioner diambil dari anggota populasi diluar sampel yang telah ditetapkan. Sampel tryout (uji coba) akan diberikan kepada 30 orang diluar sampel. Adapun teknik pengambilan sampel yang telah ditetapkan sebanyak 89 orang tersebut menggunakan teknik *random sampling*.

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dalam penelitian ini dibuat dengan maksud agar dapat memahami, dan mengetahui bagaimana cara mengukur variabel-variabel yang akan diteliti. Variabel tersebut adalah variabel bebas dan variabel terikat. Sebagaimana diketahui bahwa variabel bebas terdiri dari: (1) pengelolaan arsip (x_1), dan (2) kompetensi pegawai (x_2). Sedangkan variabel terikat adalah kualitas layanan (y). Masing-masing variabel didefinisikan sebagai berikut;

1. Variabel Terikat (*Dependen Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Sugiyono: 2016).

a. Kualitas Layanan (Y)

1) Definisi Konseptual

Kualitas layanan adalah suatu proses pemenuhan dari harapan konsumen atau kebutuhan konsumen yang membandingkan antara hasil dengan harapan dan menentukan apakah konsumen sudah menerima layanan yang berkualitas.

2) Definisi Operasional

Hasil dari proses aktivitas pelayanan merupakan skor total yang diukur dengan skala likert menggunakan angket, dan indikator sebagai berikut; (1) berwujud (*tangible*), (2) keandalan (*reability*), (3) ketanggapan (*responsiveness*), (4) jaminan dan kepastian (*assurance*), dan (5) empati (*empathy*).

2. Variabel bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiono (2016) variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependen*).

Dalam Penelitian ini variabel bebasnya adalah Pengelolaan Arsip (X_1) dan Kompetensi Pegawai (X_2).

a. Variabel Pengelolaan Arsip (X_1)

1) Definisi Konseptual

Pengelolaan arsip adalah kegiatan mengatur dan menyusun arsip dalam suatu tatanan yang sistematis dan logis, menyimpan serta merawat arsip untuk digunakan secara aman dan ekonomis.

2) Definisi Operasional

Pengukuran variabel pengelolaan arsip merupakan skor total yang diukur menggunakan angket dengan indikator sebagai berikut: (1) Kesederhanaan Sistem, (2) Menjamin keamanan arsip, (3) Penempatan yang strategis dan (4) Memahami pengetahuan di bidang kearsipan yang selanjutnya diukur dengan skala likert.

b. Variabel Kompetensi Pegawai (X_2)

1) Definisi Konseptual

Kompetensi pegawai adalah kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh arsiparis dalam menyimpan, memelihara dan menemukan kembali warkat. Pengukuran kompetensi pegawai menggunakan indikator yang meliputi: (1) ketelitian, (2) kecerdasan, (3) kecekatan dan (4) kerapian.

2) Definisi Operasional

Kompetensi pegawai adalah kemampuan, keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh arsiparis dalam menyimpan, memelihara dan menemukan kembali warkat. Pengukuran kompetensi pegawai menggunakan indikator yang meliputi: (1) ketelitian, (2) kecerdasan, (3) kecekatan dan (4) kerapian yang selanjutnya diukur dengan skala likert dan dibagi ke pegawai-pegawai.

C. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan cara penyebaran angket yang diuji dengan skala likert, yaitu daftar pertanyaan yang dibuat dalam bentuk sederhana dengan metode pertanyaan dipersiapkan sebelumnya dan kemudian diberikan kepada responden untuk dijawab dan setelah diisi oleh responden ditarik kembali oleh peneliti untuk dianalisis dengan aplikasi komputer. Selanjutnya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data primer dalam penelitian ini terdapat pada variabel x_1 , x_2 dan y . Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu metode angket. Angket yang telah disusun dan telah dilakukan uji validitas dan reliabilitasnya.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data hasil penelitian yang diperoleh peneliti dari lapangan sebagai data pendukung data primer. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip dalam bentuk dokumen baik yang dipublikasikan dan atau tidak dipublikasikan. Untuk memperoleh data ini dipergunakan metode observasi dan wawancara. Metode ini dipergunakan untuk mengumpulkan data tentang berbagai fakta yang sudah terdokumentasikan seperti sejarah, jumlah arsip terkait keperluan pengunjung, dan jenis dokumen yang diarsipkan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah.

3. Sumber Data Penelitian

Sumber data primer diperoleh dari responden, dalam penelitian ini adalah pengunjung di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Lampung Timur dengan yang berjumlah 89 orang. Sedangkan sumber data sekunder adalah data

yang diambil dari dokumen tertulis di lembaga/ instansi terkait yang diperlukan sebagai data pendukung yang bersifat dokumentatif.

D. Instrumen Penelitian

1. Bentuk Instrumen

Instrumen penelitian merupakan alat bantu yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dengan cara melakukan pengukuran. Selain itu, instrumen penelitian merupakan pedoman tertulis tentang wawancara, atau pengamatan, atau daftar pernyataan yang dipersiapkan untuk mendapatkan informasi dari responden. Pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran terhadap fenomena sosial maupun alam. Karena meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian dinamakan instrumen penelitian.

Titik tolak dari penyusunan adalah variabel yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel tersebut diberikan definisi operasional, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator kemudian dijabarkan menjadi butir pertanyaan atau pernyataan. Pengembangan instrumen ditempuh melalui beberapa cara, yaitu; menyusun indikator variabel penelitian, menyusun kisi-kisi instrumen, melakukan uji coba instrumen, melakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrumen.

2. Kisi-kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen yang akan digunakan untuk mengukur variabel terikat kualitas layanan (y) dan variabel bebas; pengelolaan arsip (x_1), dan kompetensi pegawai (x_2), pada variabel disajikan pada Tabel 2. di bawah ini:

Tabel 2. Kisi-kisi instrumen penelitian dari variabel yang diukur

No	Variabel	Indikator	Butir Item	
			Jumlah Item	No. Item
1.	Kualitas Layanan (y)	1. Berwujud (<i>tangible</i>)	3	1, 2
		2. Keandalan (<i>reability</i>)	3	3, 4
		3. Ketanggapan (<i>responsivenes</i>)	3	5, 6
		4. Jaminan dan kepastian (<i>assurance</i>)	3	7, 8
		5. Empati (<i>empathy</i>)	3	9, 10
2.	Pengelolaan Arsip (x_1)	1. Kesederhanaan Sistem	3	1, 2
		2. Menjamin keamanan arsip	3	3, 4

No	Variabel	Indikator	Butir Item	
			Jumlah Item	No. Item
		3. Penempatan yang strategis	3	5, 6
		4. Memahami pengetahuan di bidang kearsipan	3	7, 8
3.	Kompetensi Pegawai (x ₂)	1. Ketelitian	3	1, 2
		2. Kecerdasan	3	3, 4
		3. Kecekatan	3	5, 6
		4. Kerapian.	3	7, 8

3. Alternatif, Penjelasan dan Skoring

Alternatif jawaban dari pernyataan atau pertanyaan ditetapkan sebagai berikut:

A = Sangat Setuju diberi skor : 5

B = Setuju diberi skor : 4

C = Ragu-ragu diberi skor : 3

D = Kurang Setuju diberi skor : 2

E = Tidak Setuju diberi skor : 1

Berdasarkan alternatif jawaban tersebut, selanjutnya diberikan penjelasan sebagai dasar untuk menentukan skor setiap alternatif. Agar dapat diperoleh data yang valid dan reliabel, maka instrumen penilaian yang digunakan untuk mengukur obyek yang akan dinilai baik tes maupun non tes harus memiliki bukti validitas dan reliabilitas. Hasil penelitian dikatakan valid apabila ada kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Selanjutnya hasil penelitian dikatakan reliabel, apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Dalam hal ini, peneliti menggunakan validitas isi (*content validity*) yaitu validitas yang didasarkan butir-butir item sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan. Instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Selanjutnya reliabilitas mengandung pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen sudah baik. Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrument dapat

memberikan hasil pengukuran yang konsisten apabila pengukuran dilakukan berulang-ulang. Untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen dalam penelitian ini akan menggunakan program aplikasi SPSS.

E. Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis yaitu; (a) analisis deskriptif, (b) analisis regresi sederhana dan ganda, serta (c) analisis koefisien determinasi dan uji F. Untuk memudahkan pengolahan data, maka data diolah menggunakan komputer program *Statistical Program for the Social Sciences* (SPSS).

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul apa adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Dalam penelitian ini penyajiannya menggunakan tabel yang berisi data nominal, frekuensi, prosentase, dan kategori kuantitatif.

2. Analisis Kuantitatif

a) Analisis Regresi

Dalam analisis ini dipergunakan regresi yaitu analisis yang mencari besarnya pengaruh variabel bebas (*independent*) dengan variabel terikat (*dependent*) dengan tujuan untuk memprediksi mengenai nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas yang diketahui atau ditentukan. Analisis regresi dalam penelitian ini, digunakan rumus persamaan: $\hat{Y} = a + bx$

\hat{Y} = Variabel dependen

a = Konstanta

b = Koefisien variabel independen

x = Variabel independen

b) Analisis Regresi Berganda

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara bersama terhadap variabel terikatnya digunakan rumus analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

dimana:

\hat{Y} = Dependent variabel

X_1, X_2 = Independent variabel

a = Konstanta regresi

b_1, b_2 , = Koefisien regresi

c) Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi adalah kuadrat koefisien korelasi yang menyatakan besarnya presentase perubahan y yang bisa diterangkan oleh x melalui hubungan y dan x . Rumus yang digunakan untuk mencari nilai koefisien determinasi = $r^2 \times 100\%$. Karena sudah diketahui bahwa $0 \leq r^2 \leq 1$, maka koefisien determinasi tidak pernah negatif dan paling besar sama dengan 1. Dalam penggunaannya koefisien determinasi dinyatakan dalam bentuk persen (%).

d) Uji t (*parsial*)

Pengujian parsial (uji-t) merupakan langkah pengujian yang digunakan untuk mencari uji signifikansi variabel independen dengan variabel dependen parsial.

Dalam penelitian ini digunakan uji t (*parsial*) untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas yaitu variabel (X_1) dan (X_2), berpengaruh positif atau signifikan terhadap variabel dependen (Y)

Aturan keputusan untuk uji-t dengan SPSS pada tingkat signifikansi tertentu adalah:

- 1) Jika nilai signifikansi uji $t > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Artinya tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi uji $t < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen.

e) Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui signifikansi Hubungan secara simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Langkah-langkah pengujian:

- 1) Menentukan H_0 dan H_1
- 2) Kriteria pengujian

H_0 ditolak apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$.

H_0 diterima apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$.