

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dirumuskan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh data empiris dan fakta-fakta yang sah atau valid, benar serta dapat dipercaya (*reliable*) tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap partisipasi anggota pada Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat yang terletak di Jalan Gunung Sahari III No 11 A. Alasan peneliti melakukan penelitian di Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat, karena letaknya satu jalan dengan peneliti sehingga memudahkan bagi peneliti untuk mengadakan penelitian di koperasi tersebut. Adapun waktu yang dibutuhkan peneliti untuk mengadakan penelitian di koperasi simpan pinjam TAKERA Jakarta Pusat kurang lebih 4 bulan terhitung dari bulan April-Juli 2013.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif untuk memperoleh informasi tentang pengaruh partisipasi anggota yang akan mempengaruhi kualitas pelayanan anggota. Menurut Travers, “metode ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu”⁶⁷. Dikarenakan kegiatan perkoperasian pada Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat sedang berlangsung, maka penelitian mengenai pengaruh partisipasi anggota terhadap kualitas pelayanan menggunakan metode deskriptif.

D. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah “totalitas dari semua objek atau individu yang memiliki karakteristik tertentu, jelas dan lengkap yang akan diteliti (bahan penelitian)”⁶⁸. Adapun total populasi dalam penelitian ini yaitu 2427 anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat.

Populasi terjangkau adalah populasi yang mengandung empat yakni, isi, kesatuan atau unit, tempat atau ruang dan waktu sehingga jenis, karakteristik, jumlah populasi yang ditetapkan. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi terjangkau yang memiliki sifat yang sama dengan populasi.⁶⁹ Populasi terjangkau yang dikehendaki oleh peneliti yaitu yang menjadi anggota aktif yaitu sebesar 964 anggota. Langkah selanjutnya menentukan sampel penelitian, yaitu dengan

⁶⁷ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), p. 22.

⁶⁸ M. Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 Statistik Inferensif* (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), p. 84.

⁶⁹ Nana Sudjana, Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan* (Bandung: Sinar Baru, 1989), p. 85.

menggunakan teknik pengambilan sampel “*simple random sampling*”. *Simple random sampling* atau biasa disebut teknik pengambilan sampel acak sederhana merupakan salah satu metode penarikan sampel probabilitas dilakukan dengan cara acak sederhana dan setiap responden memiliki kemungkinan yang sama untuk terpilih sebagai responden.⁷⁰ Berdasarkan populasi terjangkau akan diambil 10% untuk dijadikan sampel. (Lampiran 43 hal 133)

Adapun rumus besaran sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan pendapat **Slovin** dan batas kesalahan yang digunakan yakni 5%. Pemakaian rumus tersebut mempunyai asumsi bahwa populasi dapat diketahui jumlahnya atau populasi terhingga. Berikut ini rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \text{ } ^{71}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir.

Hasil perhitungan besaran sampel menggunakan rumus Slovin, menghasilkan jumlah sampel anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat sebesar 90 anggota dari total populasi terjangkau yaitu jumlah anggota yang aktif sebesar 964 dengan menggunakan derajat kesalahan 5%.

⁷⁰ Mohammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2005), p. 160.

⁷¹ *Ibid*, p. 78.

E. Instrumen Penelitian

a. Partisipasi Anggota

1. Definisi Konseptual

Partisipasi anggota adalah suatu proses dimana anggota koperasi turut berperan aktif dalam segala kegiatan koperasi dan mampu menghasilkan idea atau gagasan dalam rangka memberikan kemajuan positif kepada koperasi. Adapun indikator partisipasi anggota dalam berkoperasi meliputi keterlibatan, kontribusi dan tanggung jawab.

2. Definisi Operasional

Partisipasi anggota ialah peran serta anggota dalam memajukan usaha yang ada di koperasi, ikut serta dalam rapat anggota, dan meningkatkan kegiatan-kegiatan yang ada di koperasi. Berdasarkan definisi konseptual, terdapat indikator dari partisipasi anggota terdiri dari keterlibatan, kontribusi, dan bertanggung jawab. Adapun keterlibatan itu dimana anggota terlibat langsung pada koperasi dan ikut serta dalam kegiatan koperasi. Sedangkan kontribusi anggota harus bersedia membayar simpanan-simpanan dan kesediaan memberikan kritik/saran dan anggota harus memiliki rasa tanggung jawab maksudnya dalam hal kesediaan untuk mengatasi masalah yang ada di koperasi, kesadaran dalam bekerja, dan kesetiaan mengatasi semua peraturan yang ada di koperasi.

3. Kisi-Kisi Instrumen

Penyusunan instrumen dengan bentuk skala likert yang didasarkan pada indikator yang tersedia pada variabel partisipasi anggota. Dari indikator tersebut digunakan untuk pengembangan kisi-kisi instrumen untuk mengukur partisipasi anggota yang terlihat pada tabel III.

Tabel III.1
Kisi-Kisi Instrumen Partisipasi Anggota

Indikator	Sub. Indikator	Butir Uji Coba		Drop	No. Butir Valid	
		+	-		+	-
Keterlibatan	1. Keterlibatan anggota di koperasi	4, 5, 9, 18, 24		18	4, 5, 9, 22	
	2. Ikut serta dalam kegiatan koperasi	1, 8, 15, 19, 27			1, 8, 14, 17, 25	
Kontribusi	1. Kesiediaan membayar simpanan-simpanan	3, 11, 26, 28			3, 11, 24, 26	
	2. Kesiediaan anggota untuk memberikan saran/kritik	2, 6, 17	21		2, 6, 16	19
Brtanggung Jawab	1. Kesiediaan mengatasi masalah yang ada di koperasi	12, 22, 25, 30			12, 20, 23, 28	
	2. Kesadaran dalam beranggota	7, 10, 13, 14, 16, 20, 29	23	13	7, 10, 13, 15, 18, 27	21

Pengisian skala likert dalam instrumen partisipasi anggota telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih satu jawaban dari setiap butir tersebut yang bernilai dari satu hingga lima sesuai tingkat jawabannya. Untuk lebih jelas, lihat tabel berikut in.

Tabel III.2
Skala Penilaian Untuk Partisipasi Anggota

Pilihan Jawaban	Bobot Skor	
	+	-
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Tidak Setuju	3	3
Kurang Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	5

4. Validasi Instrumen Partisipasi Anggota

Proses pengembangan instrumen partisipasi anggota di mulai dengan penyusunan kuesioner dengan model skala likert sebanyak (30) butir, pernyataan yang mengacu pada indikator-indikator variabel partisipasi anggota seperti terlihat pada tabel III.1.

Tahap berikutnya konsep instrumen ini dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk yaitu seberapa jauh butir-butir pernyataan instrumen tersebut telah mengukur indikator dari variabel partisipasi anggota. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen di uji cobakan kepada 30 anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}^{72}$$

⁷²Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2005), p 190.

Batas minimum pertanyaan yang diterima adalah $r_{\text{tabel}} = 0,361$ jika $r_{\text{hirung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan jika $r_{\text{hirung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau didrop.

Setelah dilakukan uji coba, selanjutnya pernyataan yang valid dihitung realibilitasnya dengan *Alpha Cornbach*, yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)^{73}$$

r_{11} : reabilitas instrumen

k : banyak butir pertanyaan

σ_t^2 : varians total

$\sum \sigma_b^2$: jumlah varians butir

⁷³ *Ibid.*,p. 207

b. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Konseptual

Kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived services*) dengan tingkat pelayanan yang diharapkan (*expected services*).

2. Definisi Operasional

Koperasi ialah jasa yang diberikan koperasi dalam memajukan usaha anggotanya. Berdasarkan definisi konseptual kualitas pelayanan, terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan, seperti *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangibles*. *Reability* berarti pelayanan yang diberikan dapat diandalkan oleh pelanggan. *Responsiveness* berhubungan dengan kesadaran pengurus dalam menanggapi kebutuhan pelanggan. *Assurance* berarti pengetahuan atau wawasan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, serta respek terhadap konsumen atau pelanggan. *Emphaty* merupakan kemauan memberikan pelayanan, berusaha mengetahui keinginan pelanggan. *Tangibles* merupakan penampilan yang diberikan kepada pelanggan berupa penampilan toko, penampilan pegawai toko dan sebagainya.

3. Kisi-Kisi Instrumen

Penyusunan instrumen dengan bentuk skala likert yang didasarkan pada indikator yang tersedia pada variabel kualitas pelayanan. Dari indikator tersebut digunakan untuk pengembangan kisi-kisi instrumen untuk mengukur kualitas pelayanan yang terlihat pada tabel III.3.

Tabel III.3
Kisi-Kisi Instrumen Kualitas Pelayanan

Indikator	Sub. Indikator	Butir Uji		Drop	No. Butir Valid	
		+	-		+	-
<i>Reability/ Kehandalan</i>	1. Ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan	13, 33			12, 31	
	2. Kesesuaian janji yang ditawarkan	24, 32			22, 30	
	3. Pemberian pelayanan yang tidak membeda-bedakan konsumen	7, 10, 25			6, 9, 23	
<i>Responsiveness Daya Tanggap</i>	1. Pelayanan melalui telepon	9	27		8	25
	2. Kesigapan karyawan dalam menyelesaikan masalah	4	6	4		5
<i>Assurance/ Jaminan</i>	1. Keramahan dan kesopanan karyawan dalam melayani konsumen	8, 12			7, 11	
	2. Dapat dipercaya dan memberikan rasa aman	11, 14			10, 13	
	3. Kehandalan dan pengalaman para karyawan	16, 21			15, 19	
<i>Emphaty/ Empati</i>	1. Cepat dan tanggap dalam menyelesaikan keluhan konsumen	30	19		28	17
	2. Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap konsumen	2, 22, 29			2, 20, 27	
	3. Dapat berkomunikasi yang baik dengan konsumen	3, 15			3, 14	
<i>Tangibles/ Bukti Langsung</i>	1. Peralatan dan perlengkapan pendukung pelayanan memadai	1, 5, 26			1, 4, 24	
	2. Tersedianya fasilitas pendukung (tempat parkir, TV, bacaan, dan lain-lain)	18, 20, 28			16, 18, 26	
	3. Penampilan yang rapi	17, 23, 31		17	21, 29	

Pengisian skala likert dalam instrumen kualitas pelayanan telah disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih satu jawaban dari setiap butir tersebut yang bernilai dari satu hingga lima sesuai tingkat jawabannya. Untuk lebih jelas, lihat tabel berikut ini:

Tabel III.4
Skala Penilaian Untuk Kualitas Pelayanan

Pilihan Jawaban	Bobot Skor	
	+	-
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Tidak Setuju	3	3
Kurang Setuju	2	3
Sangat Tidak Setuju	1	5

4. Validasi Instrumen Kualitas Pelayanan

Proses pengembangan instrumen kualitas pelayanan di mulai dengan penyusunan kuesioner dengan model skala likert sebanyak (30) butir, pernyataan yang mengacu pada indikator-indikator variabel kualitas pelayanan seperti terlihat pada tabel III.3.

Tahap berikutnya konsep instrumen ini dikonsultasikan kepada dosen pembimbing berkaitan dengan validitas konstruk yaitu seberapa jauh butir-butir pernyataan instrumen tersebut telah mengukur indikator dari variabel kualitas pelayanan. Setelah konsep instrumen disetujui, langkah selanjutnya adalah instrumen di uji cobakan kepada 30 anggota Koperasi Simpan Pinjam TAKERA Jakarta Pusat.

Proses validasi dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba instrumen yaitu validitas butir dengan menggunakan koefisien korelasi antara skor butir dengan skor total instrumen. Rumus yang digunakan untuk uji validitas yaitu:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}^{74}$$

Batas minimum pertanyaan yang diterima adalah $r_{\text{tabel}} = 0,361$ jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan dianggap valid. Sedangkan jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$, maka butir pernyataan tersebut tidak digunakan atau didrop.

Setelah dilakukan uji coba, selanjutnya pernyataan yang valid dihitung realibilitasnya dengan *Alpha Cornbach*, yaitu:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)^{75}$$

r_{11} : reabilitas instrumen

k : banyak butir pertanyaan

σ_t^2 : varians total

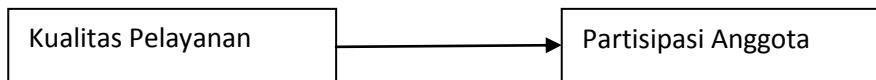
$\sum \sigma_b^2$: jumlah varians butir

⁷⁴*Ibid.*, p 190.

⁷⁵*Ibid.*,p. 207

F. Konstelasi Hubungan Antar Variabel

Berdasarkan hipotesis yang diajukan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Partisipasi Anggota (X1) terhadap Kualitas Pelayanan (Y). Sehingga dapat terlihat hubungan konstelasi sebagai berikut:



Keterangan:

Variabel Bebas (X) : Kualitas Pelayanan

Variabel Terikat (Y) : Partisipasi

—————> : Arah Hubungan

G. Teknik Analisis Data

1. Persamaan Regresi

Metode analisis pada penelitian ini menggunakan teknik analisis **regresi sederhana** untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan menggunakan program aplikasi EXEL.

$$\hat{Y} = a + bX \quad ^{76}$$

Dimana Koefisien a dan b dapat dicari dengan rumus sebagai berikut: ⁷⁷

⁷⁶ Sudjana, *Metoda Statistik* (Bandung :PT Tarsito, 2001), p.312

⁷⁷ *Ibid.*, p.315

$$b = \frac{\sum xy}{\sum x^2}$$

$$a = \bar{Y} - b\bar{X}$$

Dimana:

$$\sum x^2 = \sum x^2 - \frac{\sum X^2}{n}$$

$$\sum y^2 = \sum y^2 - \frac{\sum Y^2}{n}$$

$$\sum xy^2 = \sum XY^2 - \frac{(\sum X) \cdot (\sum Y)}{n}$$

Keterangan:

\hat{Y} = Persamaan regresi

a = Konstanta

b = Koefisien arah regresi

2. Uji Persyaratan Analisis

Sebelum data yang diperoleh dipakai dalam perhitungan, data tersebut diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah data tersebut berdistribusi normal atau tidak, yaitu dengan uji Liliefors, pada taraf signifikan (α) = 0,05.

Dengan hipotesis statistik:

H_0 : Galat Taksiran Regresi Y atas X berdistribusi normal

H_1 : Galat Taksiran Regresi Y atas X tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian:

Jika $L_{tabel} > L_{hitung}$, maka terima H_0 , berarti galat taksiran regresi Y atas X berdistribusi normal.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Keberartian Regresi

Uji keberartian regresi ini digunakan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh berarti atau tidak berarti, dengan kriteria pengujian bahwa regresi sangat berarti apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$.

Dengan hipotesis statistik :

$$H_0 : \beta \leq 0$$

$$H_1 : \beta > 0$$

Kriteria Pengujian :

Regresi dinyatakan positif signifikan jika $F_{hitung} > F_{tabel}$

b. Uji Linearitas Regresi

Uji linieritas regresi ini dilakukan untuk mengetahui apakah persamaan regresi yang diperoleh merupakan bentuk linear atau tidak linier.

Dengan hipotesis statistika:

$$H_0 : Y = \alpha + \beta X \text{ (regresi linier)}$$

$$H_1 : Y \neq \alpha + \beta X \text{ (regresi tidak linier)}$$

Kriteria pengujian:

Terima H_0 jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka persamaan regresi dinyatakan linier.

Untuk mengetahui keberartian dan linearitas persamaan regresi di atas digunakan tabel ANOVA pada tabel III.5 berikut ini:⁷⁸

⁷⁸*Ibid*, p. 332

Tabel III.5
DAFTAR ANALISIS VARIANS
UNTUK UJI KEBERARTIAN DAN LINEARITAS REGRESI

Sumber Varians	Bebas (db)	Jumlah Kuadrat (JK)	Rata-Rata Jumlah Kuadrat (RJK)	Fhitung (Fo)	Ftabel (Ft)
Total (T)	N	ΣY^2	-	-	-
Regresi (a)	L	$\frac{(\Sigma Y)^2}{n}$	-	-	-
Regresi (b/a)	L	$b(\Sigma xy)$	$\frac{JK(b)}{db(b)}$	$\frac{RJK(b)}{RJK(s)}$	Fo > Ft Maka regresi berarti
Sisa (s)	n - 2	$JK(T) - JK(a) - JK(b/a)$	$\frac{JK(s)}{db(s)}$	-	-
Tuna Cocok (TC)	k - 2	$JK(s) - JK(G)$	$\frac{JK(TC)}{db(TC)}$	$\frac{RJK(TC)}{RJK(G)}$	Fo > Ft Maka regresi linier
Galat (G)	n - k	$JK(G) = \sum Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{n}$	$\frac{JK(G)}{db(G)}$	-	-
Keterangan :		*) Persamaan regresi berarti			

ns) Persamaan regresi linier/*not significant*

c. Perhitungan Koefisien Korelasi

Untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel X terhadap variabel Y (besar kecilnya pengaruh antara kedua variabel), maka menghitung r_{xy} dapat menggunakan rumus r_{xy} *Product Moment* dan Karl Pearson, dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2 \sum y^2}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Tingkat keterkaitan hubungan

$\sum x$ = Jumlah skor dalam sebaran X

$\sum y$ = Jumlah skor dalam sebaran Y

d. Uji Keberartian Koefisien Korelasi (Uji-t)

Untuk mengetahui keberartian pengaruh antara kedua variabel digunakan uji-t, dengan rumus sebagai berikut:⁷⁹

$$t_{hitung} = \frac{r_{xy}\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

⁷⁹*Ibid.*, p.377

Keterangan :

T_{hitung} = Skor signifikan koefisien korelasi

r_{xy} = Koefisien korelasi product moment

n = banyaknya sampel/data

Hipotesis statistik:

$H_0 : \rho \leq 0$

$H_1 : \rho > 0$

Dengan kriteria pengujian:

Koefisien korelasi dinyatakan signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$

Koefisien korelasi dilakukan pada taraf signifikan ($\alpha=0,05$) dengan derajat kebebasan $(dk)=n-2$.

e. Perhitungan Koefisien Determinasi

Selanjutnya, dilakukan perhitungan koefisien determinasi (penentu) yaitu untuk mengetahui persentase besarnya variasi variabel Y ditentukan oleh variabel X dengan menggunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$KD = r_{xy}^2$$

Dimana : KD = Koefisien determinasi

r_{xy} = Koefisien korelasi *product moment*