

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Padang, yaitu dengan membagikan kuesioner kepada *Mustahik* yang menerima bantuan dana dari BAZNAS Kota Padang, yaitu *Mustahik* yang telah mendapatkan dana pada program Padang Sejahtera. Waktu pelaksanaan yang diperlukan untuk melakukan penelitian ini adalah empat minggu atau satu bulan.

#### **B. Metode Penelitian**

Terdapat tiga macam metode penelitian bila dilihat dari landasan falsafat yaitu metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif, dan metode penelitian kombinasi.

Metode penelitian menunjuk pada prosedur dan cara yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuantitatif, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang

mencari hubungan antara satu atau beberapa variabel dengan variabel yang lain. *Eksplanatory Research* yaitu penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta hubungan antara satu variabel dengan variabel yang lain.<sup>1</sup>

### C. Populasi dan Sampel

#### 1. Populasi

Pengertian populasi (universal), menurut Sugiyono dalam buku “Statistika Untuk Penelitian” adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik suatu kesimpulan.<sup>2</sup>

Populasi diartikan sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *Mustahik* yang menerima bantuan dana Program padang sehatera di Badan Amil Zakat Nasional Kota Padang selama satu tahun terakhir pada tahun 2017 dari bulan januari sampai desember sebanyak 1.605 populasi.

---

<sup>1</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 57

<sup>2</sup>Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relationship dan Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), Cetakan 1, jilid 6, h.133

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut.<sup>3</sup> Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *Non-Probability Sampling*. *Non-Probability Sampling* adalah teknik yang tidak memberikan peluang (kesempatan) yang sama bagi setiap unsur-unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.<sup>4</sup>

Selanjutnya pengambilan sampel dengan *non-probability sampling* dengan jenis *sampling purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan Slovin yaitu sebagai berikut:<sup>5</sup>

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

Keterangan:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolelir atau diinginkan menggunakan 10% (0,1) sebagai persen kelonggaran ketidaktelitian.

<sup>3</sup>A. Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), H.150

<sup>4</sup>Rosady Ruslan, *Op. Cit.*, h.156

<sup>5</sup> Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam : Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), Edisi 1, h.180

Berdasarkan rumus di atas, jumlah sampel dapat diambil sebesar:

$$n = \frac{1605}{1+1605(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1605}{17,05}$$

$$n = 94.13$$

Berdasarkan rumus solvin tersebut dengan tingkat kesalahan 10% maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 94.13 sampel, namun karena subjek bilangan pecahan, maka dibulatkan menjadi 95 sampel.

#### **D. Defenisi Operasional**

Definisi operasional adalah definisi yang bersifat memberikan arti kepada suatu variabel dengan menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional ini akan memberikan batasan atau ciri-ciri suatu variabel dengan merinci hal-hal yang harus dikerjakan oleh peneliti untuk mengukur variabel tersebut. Jadi dalam definisi operasional ini harus dirinci ciri-ciri yang akan diteliti dan bagaimana mengamatinya.

Variabel adalah segala sesuatu yang dapat diberikan berbagai macam nilai. variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

##### 1. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat, baik secara positif maupun secara negatif. Variabel bebas dalam

penelitian ini adalah wujud fisik (X1), kepedulian (X2), kehandalan (X3), daya tanggap (X4), dan jaminan (X5).

## 2. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah variabel yang menjadi perhatian utama peneliti. Dengan kata lain, variabel terikat merupakan variabel utama yang menjadi faktor yang berlaku dalam investigasi. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan *Mustahik* (Y)

Agar dapat persamaan pengertian terhadap variabel yang digunakan dalam penelitian ini, maka penulis memberikan definisi operasional sebagai berikut:

### a. Kepuasan *Mustahik* (Y)

Kepuasan *Mustahik* adalah serangkaian unsur-unsur yang mencerminkan kepuasan *Mustahik* dalam mendapatkan layanan di Baznas Kota Padang sesuai dengan berbagai macam pelayanan yang telah ditawarkan, terkhusus pada program Padang sejahtera.

### b. Wujud fisik (X<sub>1</sub>)

Wujud fisik adalah suatu variabel yang akan dinilai sebagai salah satu unsur kepuasan *Mustahik* dalam menerima pelayanan di Badan Amil Zakat Nasional Kota Padang.

c. Kepedulian ( $X_2$ )

Kepedulian adalah sifat dan perilaku yang diberikan oleh karyawan Badan Amil zakat Nasional Kota Padang kepada *Mustahik* yang akan menerima dana zakat.

d. Kehandalan ( $X_3$ )

Kehandalan adalah pengetahuan atau penguasaan pemahaman para pegawai Badan Amil Zakat Nasional Kota Padang terhadap program-program yang ditawarkan kepada *mustahik*.

e. Daya tanggap ( $X_4$ )

Kesungguhan pegawai Badan Amil zakat Nasional dalam menanggapi proposal atau permintaan bantuan dana dalam program Padang sejahtera yang dimasukkan *Mustahik*.

f. Jaminan ( $X_5$ )

Pegawai Badan Amil Zakat Nasional Kota Padang sungguh-sungguh dalam menyeleksi proposal masuk, dan petugas program Padang sejahtera bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugasnya.

### **E. Instrument Penelitian**

Instrumen penelitian dalam sebuah penelitian ditempatkan dalam posisi yang penting dalam hal bagaimana dan apa yang harus dilakukan untuk

memperoleh data lapangan.<sup>6</sup> Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan alat dalam bentuk kuesioner yang diisi oleh responden dibuat dalam bentuk pertanyaan di mana dalam kuesioner sudah disediakan alternatif jawaban dari tiap item pertanyaan. Dalam pelaksanaan pengisian responden diminta untuk memilih salah satu jawaban yang sekiranya cocok dengan keadaan yang dialami.

Untuk mengetahui kepuasan *mustahik* terhadap layanan yang diberikan oleh BAZNAS Kota Padang, yang mana pelayanan terdiri tersebut dinilai dari wujud fisik, kepedulian, keandalan, daya tanggap dan jaminan Bukti fisik serta untuk mempermudah pengambilan kesimpulan dari tanggapan konsumen yang diperoleh dalam pembagian koesioner, maka digunakan skala likert's. Menurut sugiyono skala likert's digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Penelitian ini menggunakan skala likert's-5 dimana ukuran untuk masing-masing variabel penelitian yang dapat dilihat sebagai berikut :

UIN IMAM BONJOL  
PADANG

---

<sup>6</sup>Burhan Bugin, *Metodologi penelitian kuantitatif : Komunikasi ekonomi, ekonomi dan kebijakan publik serta ilmu-ilmu sosial lainnya*, (Jakarta : Kencana, 2008), hal 94

**Tabel 3.1**  
**Pemberian Skor Skala Likert untuk kenyataan**

No.	Kategori Jawaban	Skor Positif
1	Sangat Puas (SP)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup Puas (CP)	3
4	Tidak Puas (TP)	2
5	Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber: Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*

**Tabel 3.2**  
**Pemberian Skor Skala Likert untuk Persepsi**

No.	Kategori Jawaban	Skor Positif
1	Sangat Penting (SP)	5
2	Penting (P)	4
3	Cukup Penting (CP)	3
4	Tidak Penting (TP)	2
5	Sangat Tidak Penting (STP)	1

## F. Sumber Data

Data merupakan faktor yang penting untuk menunjang suatu penelitian. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :<sup>7</sup>

### 1. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber pertama baik dari individu atau kelompok, seperti hasil wawancara atau hasil

<sup>7</sup> Burhan Bugin, *Metedologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta : Kencana, 2008), hal.199



kuesioner. Dalam penelitian ini untuk mendapatkan data primer dapat dilakukan dengan menyebarkan kuesioner langsung kepada *Mustahik* yang mendaftarkan dirinya di BAZNAS Kota Padang.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang tidak secara langsung diberikan responden kepada pengumpul data, seperti lewat dokumen atau lewat orang lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari devisi pendistribusian zakat, seperti nama-nama *Mustahik* yang mengajukan proposalnya di BAZNAS Kota Padang.

## G. Teknik Pengumpulan Data

Dilihat dari segi cara dan teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), Observasi (pengamatan) dan gabungan ketiganya. Dalam penelitian ini digunakan cara pengumpulan dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner berasal dari bahasa latin: *Questionnaire*, yang berarti suatu rangkaian pertanyaan yang berhubungan dengan topik tertentu diberikan kepada sekelompok individu dengan maksud untuk memperoleh data.<sup>8</sup> Dalam penelitian ini kuesioner akan diajukan langsung kepada *Mustahik* zakat di Badan Amil Zakat Kota Padang.

---

<sup>8</sup> Muri Yusuf, *Op.Cit*, hal.199

## H. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam menginterpretasikan data-data temuan dari hasil penelitian guna menjawab pertanyaan yang ada adalah sebagai berikut:

### 1. Metode Analisis Deskriptif

Analisis ini bersifat uraian atau penjelasan dengan menggunakan tabel. Data dikelompokkan dan dianalisis berdasarkan pada hasil jawaban kuesioner yang diperoleh dari tanggapan responden dengan menggunakan tabulasi data. Analisis deskriptif dilakukan untuk melihat kecenderungan penyebaran data secara umum pada setiap variabel. Analisis deskriptif digunakan untuk mengelola data yang diperoleh dari responden. Dalam penelitian ini analisis deskriptif terdiri dari:

#### a. Verifikasi Data

Memeriksa kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk memastikan apakah semua pertanyaan sudah dijawab dengan lengkap oleh responden.

#### b. Menghitung Nilai Jawaban Responden

Hasil jawaban responden yang perlu dihitung atau dikalkulasikan adalah persentase dari karakteristik responden dan hasil jawaban responden atas pertanyaan yang diajukan dan kemudian agar dapat diolah menggunakan statistik.

## 2. Pengukuran SERVQUAL / Analisis GAP

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra terdapat lima kesenjangan/ *gap* kualitas jasa yang memungkinkan kegagalan penyampaian jasa, yaitu:<sup>9</sup>

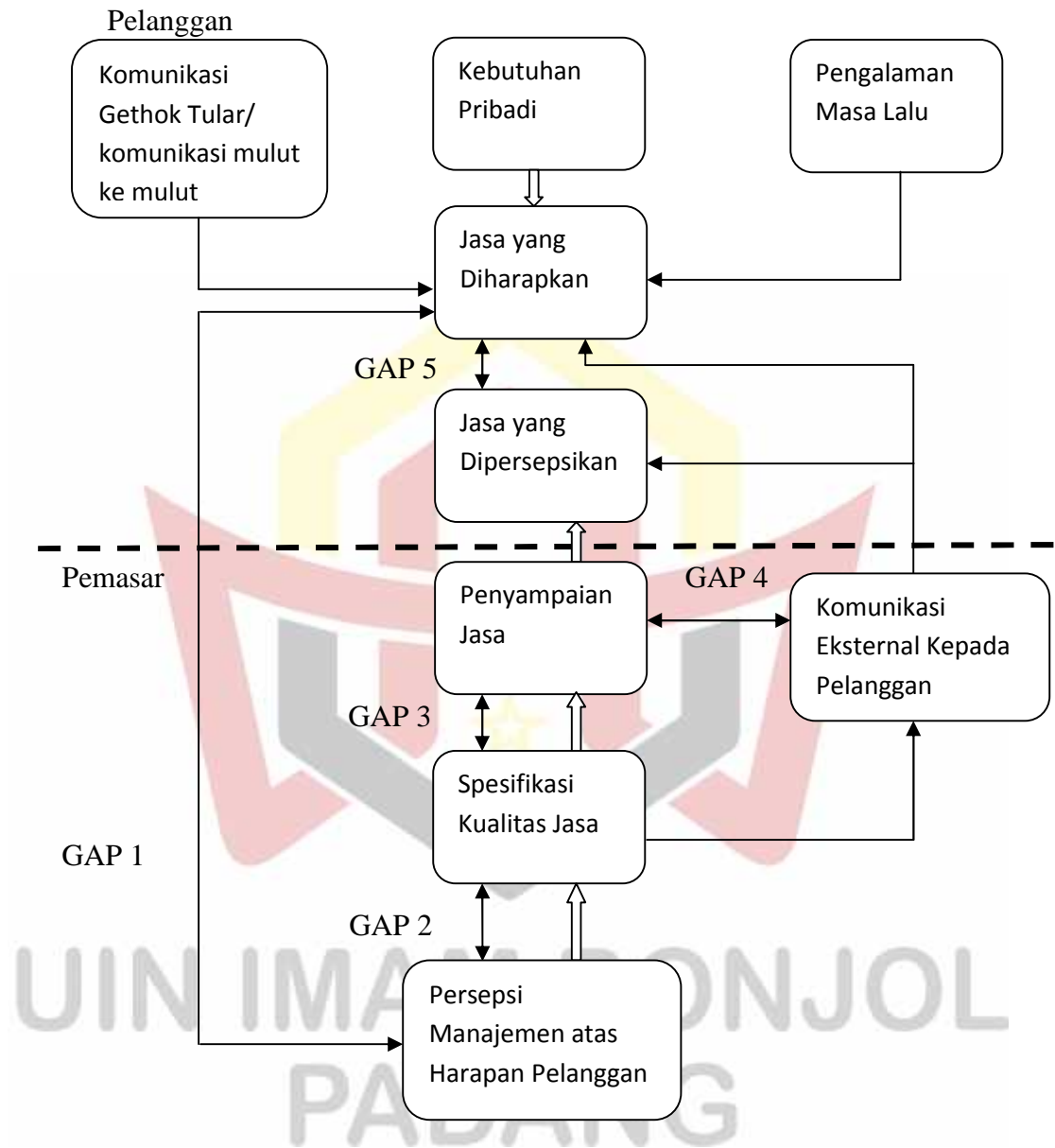
- a. Gap antara harapan pelanggan dan persepsi manajemen (*knowledge gap*).
- b. Gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa (*standards gap*).
- c. Gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa (*delivery gap*).
- d. Gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal (*communications gap*).
- e. Gap antara jasa yang dipersepsikan dari yang dirasakan/diterima dan jasa yang diharapkan (*service gap*).

UIN IMAM BONJOL  
PADANG

---

<sup>9</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality, dan Satisfaction*, (Yogyakarta: Andi, 2016), Ed. 4, h. 150-152

**Gambar 3.1**  
**Model Konseptual SERVQUAL**



Penelitian ini meneliti gap yang ke-5 dengan menggali informasi tentang persepsi jasa yang dibentuk dari apa yang dirasakan/diterima dengan jasa yang diharapkan oleh *Mustahik* itu sendiri. Untuk

menghitung skor SERVQUAL menurut Parasuraman dapat digunakan rumus sebagai berikut:<sup>10</sup>

$$\text{Skor SEVRQUAL (gap)} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Pada penelitian ini digunakan skor 1-5, selisih (gap) antara keyakinan dengan harapan menjelaskan tingkat kepuasan, kepuasan paling rendah terjadi apabila kinerja jauh di bawah harapan, yaitu saat kinerja minimal (1) sedangkan harapan maksimal (5), nilainya sebesar  $1 - 5 = -4$ . Sebaliknya kepuasan paling tinggi terjadi ketika kinerja jauh melampaui harapan, yaitu saat kinerja maksimal (5) sedangkan harapan minimal (1), nilainya sebesar  $5 - 1 = 4$ . Rentang kepuasan atau selisih gap -4 sampai 4 dengan interval sebagai berikut:

Interval	Klasifikasi
-4 – -2,4	Sangat Rendah
>-2,4 – -0,8	Rendah
>-0,8 – 0,8	Sedang
>-0,8 – 2,4	Tinggi
>2,4 – 4	Sangat Tinggi

Selanjutnya untuk menganalisis servqual atau memberikan identifikasi dari hasil serqual digunakan metode Importance Performance Analysis (IPA). Importance Performance Analysis (IPA) adalah suatu analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kinerja

---

<sup>10</sup> *Ibid.*, h. 159

penting, apa yang harus ditunjukkan oleh suatu organisasi dalam memenuhi kepuasan para pengguna jasa mereka (konsumen). Sebelum menggunakan teknik ini data yang telah diperoleh dicari perhitungan rata-rata setiap item pernyataan dari kedua variabel yaitu kinerja dan harapan yang digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian dalam dimensi servqual. Untuk mengukur nilai rata-rata skor persepsi dan harapan digunakan rumus sebagai berikut:<sup>11</sup>

$$\bar{x}_{\text{kinerja}} = \frac{x}{N}$$

Dimana:

: Rata-rata penilaian persepsi responden

: Jumlah Responden

: Jumlah skor persepsi masing-masing variabel

$$\bar{y}_{\text{kinerja}} = \frac{y}{N}$$

Dimana:

: Rata-rata penilaian persepsi responden

: Jumlah Responden

: Jumlah skor persepsi masing-masing variabel

---

<sup>11</sup> Dwi Ari Wibawa, Mengukur Kualitas Layanan Diklat Dengan Serqual Model, diakses pada 18 Juli 2018, <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/publikasi/artikel/147-artikel-anggaran-dan-perbendaharaan/20541-mengukur-kualitas-layan-diklat-denganservqual-model>

Untuk menggambar posisi kinerja (persepsi) dan kepentingan (harapan) dari setiap dimensi dalam rangka pengambilan implikasi manajerial, maka perlu dibuat diagram kartesius, sebagai berikut:<sup>12</sup>

**Tabel 3.3**  
**Diagram Kartesius**

<b>HARAPAN/KEPENTINGAN</b>	Sanagat Penting	A. Concentrate Here	B. Keep Up The Good Work
	Kurang Penting	C. Low Priority	D. Possible Overskill
		Rendah	Tinggi

**PERSEPSI/KINERJA AKTUAL**

Penjelasan Diagram Kartesius:

a. Kuadran A

Menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting, namun mengecewakan/tidak puas sehingga perlu menjadi prioritas utama perbaikan. Kinerja dari suatu variabel adalah lebih rendah dari kepentingan pengguna layanan sehingga organisasi harus meningkatkan kinerjanya agar optimal.

b. Kuadran B

Menunjukkan atribut yang dianggap sangat penting dan sangat memuaskan sehingga organisasi cukup mempertahankan kinerjanya.

<sup>12</sup> Ibid

c. Kuadran C

Menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting dan kurang memuaskan sehingga sebaiknya perusahaan menjalankan sedang saja. Kinerja dan kepentingan pengguna layanan pada variabel ini berada pada tingkat rendah, sehingga organisasi belum perlu melakukan perbaikan.

d. Kuadran D

Menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan. Hal ini dianggap berlebihan. Kinerja organisasi berada pada tingkat tinggi tetapi kepentingan konsumen terhadap kinerja variabel tersebut hanya rendah, sehingga organisasi perlu mengurangi hasil yang dicapai agar dapat mengefisienkan sumber daya perusahaan.