

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hal-hal yang terkait didalamnya. Penelitian kuantitatif menekankan pada fenomena-fenomena objektif dengan pengkajian secara kuantitatif sebagai upaya objektivitas yang terukur, yaitu menggunakan angka-angka dan diolah secara statistic (Sukmadinata, 2009). Tujuan penelitian kuantitatif adalah pengembangan dan penggunaan model-model matematis, teori-teori maupun hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam (Soesan *et al.*, 2023).

Adapun pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif. Pendekatan deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu keadaan, kondisi, atau fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat sesuai dengan data yang diperoleh. Hal ini sejalan dengan pendapat Nazir (2014) yang menyatakan bahwa metode deskriptif digunakan untuk meneliti kondisi pada masa sekarang.

Penelitian kuantitatif deskriptif adalah mendeskripsikan, meneliti dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari apa adanya, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka. Penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang hanya menggambarkan isi suatu variabel dalam penelitian, tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu. Dengan demikian dapat diketahui bahwa penelitian kuantitatif

deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan, mengkaji dan menjelaskan suatu fenomena dengan data (angka) apa adanya tanpa bermaksud menguji suatu hipotesis tertentu (Sulistyawati, *et al.*, 2022).

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Arikunto (2012) memaknai populasi sebagai keseluruhan unit yang menjadi sasaran pengamatan dan pencatatan suatu penelitian, mencakup bukan hanya manusia tetapi juga benda, peristiwa, atau organisasi yang relevan dengan topik kajian. Berlandaskan definisi tersebut, populasi pada studi ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Angkatan 2022 di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang.

Tabel 3. 1 Populasi

No	Angkatan	Kelas	Jumlah	Total
1.	2022	MPI-A	35	110
		MPI-B	27	
		MPI-C	32	
		MPI-D	16	

2. Sampel

Sampel sendiri dipahami sebagai bagian representatif dari populasi (Furhan, dalam Dewi, 2021), yang diambil ketika peneliti tidak memungkinkan mengumpulkan data dari seluruh anggota populasi. Pada penelitian ini, peneliti memilih teknik total sampling yaitu menjadikan seluruh anggota populasi sebagai sampel (Sugiyono, 2017) karena jumlah populasi (110 mahasiswa) relatif kecil dan dapat dijangkau seluruhnya, sehingga setiap anggota dipastikan memiliki pengalaman langsung dengan

layanan administrasi yang diteliti..

Teknik *total sampling* dipilih dalam penelitian ini karena semua anggota populasi memiliki pengalaman yang sesuai dengan fokus penelitian. Oleh karena itu, peneliti menetapkan kriteria tertentu dalam menentukan sampel, yaitu mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2022 yang pernah menggunakan pelayanan administrasi akademik, khususnya dalam pengurusan surat-menyurat. Dengan menggunakan teknik *total sampling*, diharapkan sampel yang dipilih benar-benar dapat memberikan informasi yang relevan terkait tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan administrasi akademik.

Tabel 3. 2 Data Sampel

No	Kelas	Perempuan	Laki-Laki	Jumlah
1.	A	26	7	35
2.	B	17	10	27
3.	C	24	8	32
4.	D	14	2	16
Total				110

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2012) yang dimaksud dengan teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitiannya. Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah (Ardiansyah dkk., 2023).

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan maka peneliti menggunakan metode yaitu :

a. Angket (*Kuesioner*)

Pada penelitian ini penulis menggunakan angket sebagai teknik pengumpulan data. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini merupakan lembar angket. Angket adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab secara tertulis, bertujuan untuk mengumpulkan informasi tentang diri mereka atau hal-hal yang mereka ketahui. Menurut Sugiyono (2017:142) *kuesioner* merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Prawiyogi dkk., 2021).

Pada penelitian ini lembar angket yang digunakan adalah angket tertutup, yakni angket yang sudah dilengkapi dengan alternatif jawaban dan responden tinggal memilih satu jawaban yang sesuai dengan pendapat atau pilihannya dengan memberikan tanda silang atau tanda ceklis. Data yang dikumpulkan dengan teknik angket adalah data tingkat kepuasan mahasiswa tentang pelayanan administrasi akademik pada mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Imam Bonjol Padang.

Angket ini terdiri dari 50 butir pernyataan yang dikembangkan dari lima indikator utama, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan

empati (*empathy*). Angket tersebut diberikan kepada mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2022 sebagai responden penelitian untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan administrasi akademik yang diterima.

Skala yang peneliti gunakan ialah skala model likert dengan model pernyataan terhadap beberapa jawaban, yang berisi tingkat kesesuaian dengan keadaan responden. Responden diminta untuk memberikan pendapatnya berdasarkan jawaban yang telah tersedia. Adapun pilihan jawabannya yaitu Sangat Puas (SP), Puas (P), Cukup Puas (CP), Kurang Puas (KP), Sangat Tidak Puas (STP). Setiap jawaban yang dipilih maka diberi skor yaitu untuk pernyataan positif mempunyai skor 5 – 1 dan pernyataan negatif mempunyai skor 1 – 5 seperti pada tabel berikut:

Tabel 3. 3 Alternatif Jawaban

No	Alternatif Jawaban	Positif	Negatif
1.	Sangat Puas (SP)	5	1
2.	Puas (P)	4	2
3.	Cukup Puas (CP)	3	3
4.	Kurang Puas (KP)	2	4
5.	Sangat Tidak Puas (STP)	1	5

Adapun kisi-kisi instrumen dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Kisi – Kisi Instrumen Kepuasan Mahasiswa Tentang Pelayanan Administrasi Akademik

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Sub-Sub Indikator	No Item		jml
				(+)	(-)	
Kepuasan Mahasiswa a tentang Pelayanan Administrasi Akademik	Realibility (Keandalan Pelayanan)	a. Pelayanan pengurusan surat akademik (seperti surat aktif kuliah) dilakukan dengan cepat dan tepat waktu	1. Waktu penyelesaian surat sesuai dengan yang dijanjikan 2. Proses pengurusan surat tidak mengalami keterlambatan yang lama 3. Surat dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat	1,2	3	11
		b. Pelayanan pengurusan surat dilakukan secara adil tanpa membedakan mahasiswa	1. Pelayanan diberikan berdasarkan urutan pengajuan 2. Tidak ada perlakuan khusus dalam pengurusan	4,5 ,7	6	

			surat			
			3. Semua mahasiswa mendapatkan pelayanan yang sama			
		c. Prosedur pengajuan dan penyelesaian surat akademik mudah dipahami	1. Alur pengurusan surat jelas dan sistematis 2. Persyaratan pengajuan surat mudah dipenuhi 3. Informasi prosedur tersedia dan mudah diakses	8,9 ,11	10	
	Responsiveness (daya tanggap)	a. Petugas sigap membantu mahasiswa dalam proses pengurusan surat akademik	1. Petugas cepat merespon kebutuhan mahasiswa 2. Petugas tidak menunda pelayanan 3. Petugas bersedia membantu saat	12,13,15,16	14	9

			mahasiswa mengalami kesulitan			
		b. Petugas memberikan informasi yang jelas terkait persyaratan dan alur pengurusan surat	1. Petugas menjelaskan persyaratan secara lengkap 2. Petugas memberikan informasi alur pengurusan dengan jelas 3. Informasi yang diberikan mudah dipahami mahasiswa	17, 19, 20	18	
	Assurance (Kepastian)	a. Petugas bertanggung jawab dalam menyelesaikan pengurusan surat hingga selesai	1. Petugas memastikan surat selesai diproses 2. Petugas bersedia memperbaiki kesalahan dalam surat 3. Petugas tidak	21, 22, 24, 25	23	9

			mengalihkan tanggung jawab			
		b. Petugas mampu memberikan kepastian waktu penyelesaian surat akademik	1. Petugas memberikan estimasi waktu penyelesaian 2. Waktu penyelesaian sesuai dengan informasi yang diberikan 3. Mahasiswa memperoleh kejelasan kapan surat selesai	26, 27, 29	28	
	<i>Emphaty</i> (Keinginan)	a. Petugas memberikan perhatian kepada mahasiswa saat mengurus surat akademik	1. Petugas melayani dengan ramah 2. Petugas menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan mahasiswa 3. Petugas tidak bersikap acuh	30, 31, 33, 34	32	8

			dalam pelayanan			
		b. Petugas berkomunikasi dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami dalam pelayanan surat	1. Petugas menggunakan bahasa yang sopan 2. Petugas menjelaskan dengan bahasa yang mudah dimengerti 3. Petugas bersedia mengulang penjelasan jika diperlukan	35, 36, 37		
	Tangible (Daya dukung sarpras)	a. Penampilan petugas rapi saat melayani pengurusan surat	1. Petugas berpakaian rapi dan sopan 2. Penampilan petugas terlihat profesional 3. Petugas terlihat siap dalam memberikan pelayanan	38, 39	40	8

		b. Petugas tersedia di loket pada jam pelayanan pengurusan surat	1. Petugas hadir sesuai jadwal pelayanan 2. Loker pelayanan tidak kosong saat jam kerja 3. Mahasiswa mudah menemukan petugas saat dibutuhkan	41, 42	43	
		c. Tersedia fasilitas pendukung pelayanan surat menyurat (seperti tempat tunggu, meja layanan, dan perangkat administrasi) yang memadai	1. Tersedia tempat tunggu yang nyaman 2. Ruang pelayanan tertata dengan baik 3. Peralatan seperti komputer dan printer berfungsi dengan baik	44, 45		
Jumlah						45

C. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

1. Validitas Instrumen

**Tabel 3. 5 Uji Validitas Kepuasan Mahasiswa
tentang Pelayanan Administrasi Akademik**

No	r Hitung	r Tabel 5% n=30	Keterangan
1.	0,908	0,361	Valid
2.	0,231	0,361	Tidak Valid
3.	0,934	0,361	Valid
4.	0,902	0,361	Valid
5.	0,924	0,361	Valid
6.	0,925	0,361	Valid
7.	0,915	0,361	Valid
8.	0,933	0,361	Valid
9.	0,918	0,361	Valid
10.	0,029	0,361	Tidak Valid
11.	0,957	0,361	Valid
12.	0,884	0,361	Valid
13.	0,921	0,361	Valid
14.	0,925	0,361	Valid
15.	0,880	0,361	Valid
16.	0,855	0,361	Valid
17.	0,904	0,361	Valid
18.	0,927	0,361	Valid
19.	0,082	0,361	Tidak Valid

20.	0,929	0,361	Valid
21.	0,876	0,361	Valid
22.	0,874	0,361	Valid
23.	0,927	0,361	Valid
24.	0,915	0,361	Valid
25.	0,908	0,361	Valid
26.	0,876	0,361	Valid
27.	0,843	0,361	Valid
28.	0,939	0,361	Valid
29.	0,946	0,361	Valid
30.	0,906	0,361	Valid
31.	0,855	0,361	Valid
32.	0,904	0,361	Valid
33.	0,196	0,361	Tidak Valid
34.	0,933	0,361	Valid
35.	0,890	0,361	Valid
36.	0,903	0,361	Valid
37.	0,891	0,361	Valid
38.	0,905	0,361	Valid
39.	0,896	0,361	Valid
40.	0,910	0,361	Valid
41.	0,240	0,361	Tidak Valid

42.	0,893	0,361	Valid
43.	0,886	0,361	Valid
44.	0,903	0,361	Valid
45.	0,913	0,361	Valid
46.	0,891	0,361	Valid
47.	0,902	0,361	Valid
48.	0,919	0,361	Valid
49.	0,894	0,361	Valid
50.	0,863	0,361	Valid

Data yang diperoleh dari responden diuji validitasnya. Pada pengujian validitas ini peneliti mengujikan kepada 30 responden. Dari hasil uji coba diketahui bahwa terdapat 5 item pernyataan yang tidak valid yaitu pada item nomor 2, 10, 19, 33, dan 41. Hal ini disebabkan karena nilai r -hitung yang diperoleh lebih kecil daripada r -tabel. Sedangkan terdapat 45 item pernyataan yang dinyatakan valid, hal ini disebabkan karena nilai r -hitung lebih besar daripada r -tabel. Item pernyataan yang valid tersebut akan dilanjutkan pada tahap uji reliabilitas guna mengetahui kekonsistenan data yang diperoleh.

Pengujian validitas menggunakan SPSS versi 25 dilakukan dengan membandingkan nilai r -hitung terhadap r -tabel pada taraf kepercayaan 5%. Dari 50 item awal, 45 item dinyatakan valid dan layak dilanjutkan ke uji reliabilitas, sementara 5 item gugur.

2. Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas, menurut Sugiyono (2009), berkaitan dengan tingkat konsistensi suatu alat ukur apakah hasil pengukuran tetap stabil bila digunakan berulang pada gejala yang sama. Instrumen yang konsisten menandakan alat tersebut layak diandalkan. Pengujian reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus Alpha.

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum ai^2}{at^2} \right)$$

Keterangan:

r_{11} = Koefisien reliabilitas tes

k = Banyaknya butir item pertanyaan

$\sum ai^2$ = Jumlah varian butir pertanyaan

at^2 = Varian total

Adapun hasil uji reliabilitas dalam hasil uji coba ini adalah dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 3. 6 Uji reliabilitas Kepuasan Mahasiswa
tentang Pelayanan Administrasi Akademik**
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.940	45

Sumber : Output SPSS 25

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 25 pada tabel diatas, didapatkan informasi bahwa diperoleh nilai Cronbach

Alphasebesar 0,940 nilai tersebut lebih besar dari 0,60 maka nilai Cronbach Alpha $0,940 > 0,60$. Berdasarkan hal tersebut maka dipahami bahwa data tersebut reliabel atau konsisten dan layak digunakan untuk melakukan penelitian.

D. Teknik Pengolahan Data

1. Pengeditan Data (*Editing*)

Pengeditan adalah kegiatan yang dilakukan setelah peneliti selesai menghimpun data di lapangan. Proses pengeditan dimulai dengan memberi identitas pada instrument penelitian yang telah terjawab, kemudian memeriksa satu per satu lembaran instrumen pengumpulan data, kemudian memeriksa poin-poin serta jawaban yang tersedia (Bungin, 2009:164). Data yang akan diproses diperoleh dari hasil penyebaran angket oleh peneliti.

2. Tabulasi Data

Tabulasi merupakan bagian terakhir dari pengolahan data. Maksud tabulasi adalah memasukan data pada table-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya (Sapari dkk., 2021).

E. Teknik Analisis Data

Analisis data menurut Syahrur (2012) merupakan tahap krusial dalam menentukan akurasi simpulan penelitian setelah seluruh data terkumpul. Adapun teknik analisis data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yakni:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum (Sugiyono,2017).

Pada penelitian ini penyajian data menggunakan perhitungan *mean* dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus: } \bar{x} = \frac{\sum x_i}{n}$$

Keterangan:

$\bar{x}$: *Mean* (rata rata)

Σ : Jumlah

N : Jumlah responden

x_i : Jumlah x ke 1 sampai x ke n

Untuk menggunakan statistik deskriptif yaitu persentase dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Rumus : } P = \frac{f}{n} \times 100$$

Keterangan:

P : Presentase

F : Frekuensi

N : Jumlah Responden

Untuk memberikan interpretasi data atas nilai rata-rata yang diperoleh dari hasil perhitungan, peneliti memberikan kriteria hasil angket seluruh indikator dengan merujuk pada pedoman interpretasi yang

diadaptasi dari Nana Sudjana (Sugiyono 2019).

Tabel 3. 7 Skor Interpretasi Seluruh Indikator

No	Skor Nilai	Kategori
1	81-100	Sangat Puas
2	61-80	Puas
3	41-60	Cukup Puas
4	21-40	Kurang Puas
5	0-20	Sangat Kurang Puas

Sumber: Diadaptasi dari Sugiyono (2019).

Selanjutnya, untuk mengetahui tingkat pencapaian pada masing masing indikator penelitian, maka digunakan interpretasi skor tiap indikator sebagai berikut.

Tabel 3. 8 Skor Interpretasi Tiap Indikator

No	Skor Nilai	Kategori
1	40-ke atas	Sangat Puas
2	30-39	Puas
3	20-29	Cukup Puas
4	10-19	Kurang Puas
5	0-9	Sangat Kurang Puas

Sumber: Riduwan (2017).

UIN IMAM BONJOL
PADANG