

BAB III

METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan prosedur atau langkah-langkah sistematis dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Metode adalah prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah sistematis. Jika metode ilmiah ini disangkutkan dengan anatomi/komponen ilmu, maka metode ilmiah adalah proses mendapatkan komponen-komponen ilmu.

Garis besar langkah-langkah sistematis ilmiah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bentuk Penelitian
2. Lokasi Penelitian
3. Populasi dan Sampel
4. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Konsep
5. Teknik Pengumpulan Data
6. Analisa Data

3.1. Bentuk Penelitian

Bentuk penelitian merupakan metode penelitian yang dipakai dalam pengungkapan peristiwa yang sedang diteliti. Metode penelitian merupakan salah satu bagian yang sangat penting dan menentukan berhasil atau tidaknya suatu penelitian.

Metode penelitian merupakan cara untuk memperoleh data, keterangan-keterangan serta fakta yang ada hubungannya dengan masalah penelitian.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan berkenaan dengan suatu variabel. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan sesuatu hal apa adanya. Sedangkan pendapat lainnya menyebutkan penelitian deskriptif terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah atau keadaan sebagaimana adanya, sehingga hanya merupakan penyingkapan fakta.

Penelitian kuantitatif secara garis besar dapat ditinjau dari lima aspek menurut Zamroni (1992:28), yaitu :

1. Tujuan penelitian

Penelitian kuantitatif digunakan untuk mengetes / menguji suatu hipotesis yang dimunculkan secara eksplisit dengan data empirik.

2. Pendekatan dan sifat penelitian

Dalam penelitian kuantitatif pendekatan yang digunakan adalah dengan menyusun dan menghitung data yang berwujud angka-angka.

3. Cara dan alat pengumpulan data

Pada penelitian kuantitatif pengumpulan data dilakukan dengan mengajukan angket/kuesioner.

4. Skorsing data

Pada penelitian kuantitatif, skorsing data pada umumnya menggunakan “*rating procedur*” dimana peneliti mempersiapkan instrumen yang sudah memiliki cara skorsing.

5. Penyajian data

Penyajian data pada penelitian kuantitatif disajikan dalam bentuk angka.

Berdasarkan hal tersebut, maka dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif.

3.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang selama 2 bulan yaitu Pebruari s.d. Maret 2014. Adapun alasan penulis memilih lokasi di Kantor Camat Batang Kuis adalah bahwa Kecamatan Batang Kuis sedang mengalami perkembangan seiring keberadaan Bandara Kuala Namu sehingga dapat dipastikan tingkat mobilitas penduduk meningkat baik dalam berusaha maupun bertempat tinggal sehingga diharapkan kinerja pegawai Kantor Camat Batang Kuis meningkat.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel adalah memuat tentang siapa yang menjadi populasi dan siapa sampel serta teknik pengambilan sampel. Secara umum, populasi adalah seluruh anggota kelompok yang sudah ditentukan karakteristiknya dengan jelas, baik itu kelompok orang, objek, atau kejadian. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh pegawai maupun pimpinan pada Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang yang berjumlah 22 orang.

Sedangkan sampel adalah sebagian dari jumlah yang dimiliki oleh populasi tersebut. Namun dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Total Sampling* mengingat jumlah populasi yang tergolong sedikit. Dengan menggunakan sampling ini keseluruhan populasi dijadikan sampel penelitian yaitu sebanyak 22 orang.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini digunakan angket/kuesioner yang sifatnya tertutup yaitu pertanyaan yang dibuat sehingga responden dibatasi dalam memberikan jawaban. Sedangkan penyusunan skala pengukuran, penelitian ini menggunakan Skala Likert dimana setiap item pertanyaan menggunakan skor dengan alternatif pilihan 1 sampai dengan 5 jawaban pertanyaan dengan ketentuan sebagai berikut :

Nilai 5 : Untuk jawaban sangat setuju artinya responden sangat setuju dengan pertanyaan karena sangat sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh responden.

Nilai 4 : Untuk jawaban setuju artinya pertanyaan dianggap sesuai dengan keadaan yang dirasakan oleh responden.

Nilai 3 : Untuk jawaban ragu-ragu artinya responden tidak dapat menentukan dengan pasti keadaan yang dirasakan.

Nilai 2 : Untuk jawaban tidak setuju dengan pertanyaan karena tidak sesuai dengan keadaan yang dirasakan.

Nilai 1 : Untuk jawaban sangat tidak setuju dengan pertanyaan karena tidak sesuai dengan keadaan yang dirasakan responden.

3.5. Variabel Penelitian dan Operasionalisasi Konsep

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependent dan variabel independent sebagai berikut :

1. Variabel Dependent (Y) : Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah suatu kegiatan yang direncanakan dan persedural dalam rangka membantu kebutuhan publik akan suatu hal dalam kehidupan sosialnya. Indikatornya adalah :

a. Responsiveness

Responsiveness adalah kebijakan Kantor Camat Batang Kuis untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat. Responsiveness dalam penelitian ini dilihat dari kecepatan pelayanan, ketanggapan dalam menanggapi masalah dan pemberian informasi yang jelas.

b. Assurance

Assurance adalah kecakapan pegawai Kantor Camat Batang Kuis dalam menjamin kerahasiaan para masyarakat. Hal ini penting karena data-data yang diberikan dalam pelayanan merupakan data yang sifatnya rahasia terutama

bagi perusahaan dapat dilihat dari jaminan kerahasiaan dan profesional pegawai.

c. Empathy

Empathy berarti memberi perhatian yang berupa perhatian petugas pelayanan kepada masyarakat. Empathy meliputi : pendekatan kepada masyarakat, rasa aman, dan kemampuan untuk memahami keinginan masyarakat.

d. Tangibles

Tangibles adalah penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan alat-alat komunikasi. Keadaan fisik di sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan dan perhatian yang diberikan oleh si pemberi jasa. Dalam kaitan ini yang dilihat adalah bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana, kerapian pegawai dan letak lokasi dari kantor tersebut.

2. Variabel Independent (X) : Motivasi Kerja

Motivasi adalah kondisi mental yang mendorong aktifitas dan memberi energi yang mengarah kepada pencapaian kebutuhan memberi kepuasan atau mengurangi ketidakseimbangan. Ada dua faktor yang mempengaruhi motivasi seseorang yaitu faktor yang bersifat intrinsik dan faktor yang bersifat ekstrinsik.

2.1. Faktor Intrinsik (X1)

Faktor-faktor yang timbul dari dalam diri masing-masing orang. Sejumlah kondisi intrinsik pekerjaan yang apabila kondisi tersebut ada maka dapat berfungsi sebagai motivator, yang dapat menghasilkan prestasi kerja yang

baik. Tetapi jika kondisi atau faktor-faktor tersebut tidak ada, maka tidak akan menyebabkan adanya ketidakpuasan. Faktor-faktor tersebut berkaitan dengan isi pekerjaan yang disebut dengan nama faktor pemuas. Faktor-faktor pemuas tersebut adalah sebagai berikut: prestasi, pengakuan, pekerjaan itu sendiri, tanggung jawab, kemajuan-kemajuan, pertumbuhan dan perkembangan pribadi. Beberapa indikator yang bersifat intrinsik dalam mendorong motivasi kerja pegawai Kantor Camat Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang yaitu:

a. Keberhasilan

Agar seorang bawahan dapat berhasil melaksanakan pekerjaannya, maka pimpinan harus memberikan kesempatan kepada bawahan untuk mencapai hasil. Pimpinan juga harus memberi semangat kepada bawahan agar bawahan dapat mengerjakan sesuatu yang dianggapnya tidak dikuasainya. Apabila dia berhasil melakukan hal tersebut, maka pimpinan harus menyatakan keberhasilannya. Hal ini akan menimbulkan sikap positif dan keinginan selalu ingin melakukan pekerjaan yang penuh tantangan. Sub indikatornya adalah : mengerjakan tugas tepat waktu/mencapai target, memberikan kesempatan berkarya

b. Pengakuan

Adanya pengakuan dari pimpinan atas keberhasilan bawahan dalam menyelesaikan pekerjaan. Pengakuan dapat dilakukan melalui berbagai cara, misalnya dengan menyatakan keberhasilannya langsung di tempat kerja, memberikan surat penghargaan, hadiah berupa uang tunai, medali, kenaikan

pangkat atau promosi. Sub indikatornya adalah : pengakuan atas prestasi pegawai, pemberian penghargaan.

c. Pekerjaan itu sendiri

Pimpinan membuat usaha-usaha yang nyata dan meyakinkan sehingga bawahan mengerti akan pentingnya pekerjaan yang dilakukannya, harus menciptakan kondisi untuk menghindari kebosanan yang mungkin muncul dalam pekerjaan serta menempatkan pegawai sesuai dengan bidangnya. Sub indikatornya adalah : tantangan kerja, penempatan sesuai bidang keahlian.

d. Tanggung jawab

Untuk dapat menumbuhkan sikap tanggung jawab terhadap bawahan, maka pimpinan harus menghindari pengawasan yang ketat, dengan memberikan kesempatan kepada bawahan untuk bekerja sendiri sepanjang pekerjaan itu memungkinkan dan menumbuhkan partisipasi. Penerapan partisipasi akan membuat bawahan terlibat dalam perencanaan dan pelaksanaan pekerjaan. Sub indikatornya adalah : pemberian kepercayaan, pemberian sanksi.

e. Pengembangan

Pengembangan dapat menjadi motivator yang kuat bagi bawahan. Pimpinan dapat memulainya dengan memberi bawahan suatu pekerjaan yang lebih menantang, tidak hanya jenis pekerjaan yang berbeda tetapi juga posisi yang lebih baik. Apabila sudah berhasil dilakukan, pimpinan dapat memberikan rekomendasi tentang bawahan yang akan mendapat promosi/menaikkan pangkatnya atau yang memperoleh kesempatan untuk mengikuti pendidikan

dan pelatihan lebih lanjut. Sub indikatornya adalah : promosi jabatan, kesempatan mengikuti diklat.

2.2. Faktor Ekstrinsik (X2)

Faktor-faktor yang datang dari luar diri seseorang terutama dari organisasi tempatnya bekerja. Ada sejumlah kondisi ekstrinsik pekerjaan yang apabila kondisi itu tidak ada, menyebabkan ketidakpuasan diantara para pegawai . Kondisi ini disebut dengan Hygiene Factor, karena kondisi atau faktor-faktor tersebut dibutuhkan minimal untuk menjaga adanya ketidakpuasan. Faktor-faktor ini berkaitan dengan keadaan pekerjaan yang meliputi: kompensasi, hubungan antara pekerja, status, pengawasan. Beberapa indikator yang bersifat ekstrinsik dalam mendorong motivasi kerja, yaitu:

a. Kompensasi

Menurut Budiar (Jurnal Aplikasi Manajemen, Vol 2, No. 2, Agustus 2004), kompensasi dapat diartikan sebagai seperangkat bentuk imbalan (berupa materi atau non-materi) yang diberikan oleh organisasi kepada pegawai , sebagai balas jasa atas pekerjaan yang mereka lakukan. Dalam kompensasi tampak adanya pertukaran, dimana seseorang memberikan kemampuannya pada organisasi dan organisasi memberinya imbalan, sehingga organisasi dapat mencapai tujuan dengan bantuan pegawai . Sub indikatornya adalah gaji, insentif, tunjangan transportasi, tunjangan kesehatan, tunjangan keluarga.

b. Kerjasama

Kerjasama merupakan salah faktor penting dalam mencapai tujuan organisasi. Tanpa adanya kerjasama yang baik antar pegawai maka sulit untuk dapat mencapai tujuan organisasi. Sub Indikatornya : kerjasama antar pegawai dan kerjasama dengan pihak terkait.

c. Status

Pengakuan terhadap status mereka, dengan cara memberikan kesempatan mereka memberikan ide bagi perbaikan produk atau layanan adalah tingkat keberadaan sosial pegawai dalam pekerjaan. Sub indikatornya : kesempatan mengeluarkan ide, penerimaan ide dari pegawai.

d. Pengawasan

Pengawasan adalah proses pengamatan yang dilakukan pimpinan untuk mengetahui dan menilai kenyataan yang sebenarnya mengenai pelaksanaan pekerjaan dari pegawai-pegawai yang menjadi bawahannya agar pelaksanaan pekerjaan tersebut bisa sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Sub indikatornya : mencegah terjadinya penyimpangan, mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan pegawai dan mengadakan tindakan perbaikan.

3.6. Analisa Data

Untuk mengetahui adanya hubungan antara dua variabel atau lebih maka digunakan analisis korelasi. Korelasi yang digunakan adalah model korelasi *Product Moment (Pearson)* dan Korelasi Ganda. Korelasi *Product Moment* digunakan untuk

mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih secara sendiri-sendiri (X_1 , X_2 dan Y). Korelasi Ganda digunakan untuk mengetahui hubungan variable independent (X_1 , X_2) secara bersama-sama terhadap variabel dependent (Y). Sedangkan untuk mengetahui apakah koefisien korelasi tersebut signifikan atau tidak, dapat dikonsultasikan dengan r pada Tabel Product Moment, dengan kriteria sebagai berikut:

Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka koefisien korelasi signifikan.

Jika r hitung $\leq r$ tabel, maka koefisien korelasi tidak signifikan.

Untuk mengetahui berapa besar (persentase) pengaruh variabel independeny terhadap variabel dependent dilakukan dengan Koefisien Determinasi (D). Seluruh pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan bantuan menggunakan Program SPSS for Windows Versi 18.