

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang ingin menganalisis, menguji dan mengukur kinerja PT Asuransi Ramayana Unit Syariah dengan menggunakan metoda *balanced scorecard*. Penelitian ini bersifat deskriptif dengan menggunakan metoda kuantitatif sehingga proses pengumpulan data akan dilakukan melalui penyebaran kuisisioner untuk menetapkan variabel atau faktor yang dinilai memiliki dampak signifikan terhadap kinerja perusahaan asuransi syariah. Menurut Parmita (2015) pendekatan deskriptif kuantitatif merupakan pendekatan yang dilakukan dengan menganalisis data ordinal dari hasil jawaban kuisisioner responden dan data-data angka berupa rasio yang diperoleh dalam pengumpulan data. Setelah dianalisis kemudian dipaparkan secara deskriptif.

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam sebuah penelitian karena objek penelitian merupakan sasaran yang hendak dicapai untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Menurut Sugiyono (2016:144) pengertian objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid, dan reliabel tentang variabel tertentu. Data primer dalam penelitian ini berupa data kuisisioner yang dihimpun langsung dari responden yang terdiri dari:

1. Pelanggan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah, digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan melalui rekanan bank syariah.
2. Karyawan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah, digunakan untuk mengukur kepuasan karyawan.

Data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari iklan laporan keuangan tahun 2016 – 2018, digunakan untuk mengukur kinerja dari perspektif keuangan dan proses bisnis internal.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2017:80) poplasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu untuk ditarik kesimpulannya atau membentuk masalah pokok dalam suatu penelitian khusus.

Tabel 3.1. Daftar Nasabah Rekanan Perusahaan

| No. | Nasabah | Tahun | | | Total |
|--------------|----------------------------------|------------|------------|------------|--------------|
| | | 2016 | 2017 | 2018 | |
| 1. | PT Bank Negara Indonesia Syariah | 66 | 105 | 102 | 273 |
| 2. | PT Bank Rakyat Indonesia Syariah | 78 | 98 | 125 | 301 |
| 3. | PT Bank Syariah Mandiri | 142 | 177 | 205 | 524 |
| 4. | PT Bank Tabungan Negara Syariah | 205 | 213 | 203 | 621 |
| Total | | 491 | 593 | 635 | 1.719 |

Sumber : Laporan Produksi Tahun 2016 – 2018

Tabel 3.1. menjelaskan bahwa daftar nasabah prima PT Asuransi Ramayana Unit Syariah untuk Jabodetabek periode 2016 – 2018 dalam jumlah terbaru setiap tahunnya. Pada Tahun 2016 perusahaan dalam proses perbaikan sistem dan pengembangan produk untuk bank syariah sehingga terlihat pertumbuhan jumlah nasabah yang meningkat pada tahun 2017 sebesar 102 pelanggan. Tahun 2018 kembali mengalami peningkatan jumlah pelanggan baru dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yang memperoleh 635 pelanggan. Dapat disimpulkan bahwa total pelanggan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah dengan kategori rekanan bank syariah dari tahun 2016 – 2018 sebanyak 1.719 pelanggan.

3.2.2. Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2017:81). Penentuan sampel sangat penting bagi suatu penelitian yang mempunyai jumlah besar dan mempunyai kemungkinan sulit untuk diteliti keseluruhan. Pada penelitian teknik penentuan sampel adalah sebagai berikut :

Pada perspektif pelanggan untuk menilai kinerja perusahaan, peneliti mengambil sampel yang diambil adalah nasabah rekanan pada bank syariah dari PT Asuransi Ramayana Unit Syariah. Metoda pengambilan sampel menggunakan teknik *random sampling* karena pengambilan sampel dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2017:82). Sampel dilakukan berdasarkan jumlah pelanggan selama tahun 2016 – 2018 sebanyak 1.719 pelanggan yang terdiri dari 4 jenis rekanan bank syariah.

Untuk menghitung jumlah sampel perspektif pelanggan, maka digunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots (3.1)$$

Dimana :

n : Sampel

N : Populasi

e : Taraf kesalahan atau nilai kritis

Menentukan ukuran sampel menurut ketentuan Gay dan Diehl (1996) dalam Chandrarin (2017), bahwa untuk penelitian deskriptif, minimal diambil sampel 10% dari populasi. Maka pengambilan sampel ini dilakukan pada tingkat kepercayaan 90% atau nilai kritis 10% sehingga ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

Tabel 3.2. Sampel Perspektif Pelanggan

| No. | Nasabah | Perhitungan | Jumlah Minimum |
|--------------|----------------------------------|-----------------------------------|----------------|
| 1. | PT Bank Negara Indonesia Syariah | $n = \frac{273}{1 + 273(10\%)^2}$ | 73 |
| 2. | PT Bank Rakyat Indonesia Syariah | $n = \frac{301}{1 + 301(10\%)^2}$ | 75 |
| 3. | PT Bank Syariah Mandiri | $n = \frac{524}{1 + 524(10\%)^2}$ | 84 |
| 4. | PT Bank Tabungan Negara Syariah | $n = \frac{621}{1 + 621(10\%)^2}$ | 86 |
| Total | | | 318 |

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Sedangkan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sampel yang diambil adalah seluruh karyawan yang memiliki keterkaitan dan bertanggung jawab di PT Asuransi Ramayana Unit Syariah.

Tabel 3.3. Sampel Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

| No. | Nama Karyawan | Posisi Jabatan | Jumlah |
|--------------|--|--|-----------------|
| 1. | Alam Nasyrah Nopi W, S.IP | Kepala Unit Syariah | 1 Orang |
| 2. | Y. Parlindungan Manurung, M.S.E. | Kepala Divisi Akuntansi & Keuangan | 1 Orang |
| 3. | Teguh Widodo, S.TP., AAIK., AIIS., CRMP. | Kepala Divisi <i>Treaty</i> dan Syariah | 1 Orang |
| 4. | Kusnadi Usman, S.E. | Kepala Divisi SDM dan Umum | 1 Orang |
| 5. | Gowan Setiawan, S.H | Kepala Divisi Pemasaran Perbankan dan Broker | 1 Orang |
| 6. | Anjas Patria Alendra, S.E. | Kepala Divisi Pemasaran Kendaraan Bermotor | 1 Orang |
| 7. | A. Hafifi H. Mustain, Lc, M.A. | Ketua Dewan Pengawas Syariah | 1 Orang |
| 8. | Karyawan Kantor Unit Syariah | Pelaksana Pemasaran | 7 Orang |
| | | Pelaksana Akuntansi & Keuangan | 2 Orang |
| | | Pelaksana Underwriting | 2 Orang |
| | | Pelaksana SDM & Umum | 4 Orang |
| Total | | | 22 Orang |

Sumber : Data Karyawan, 2019

Tabel 3.3. menjelaskan bahwa karyawan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang aktif dan memiliki pengaruh dalam pengembangan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah. Sehingga didapatkan jumlah sampel yang digunakan dalam mengukur perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebanyak 22 orang, yang terdiri dari 16 orang sebagai karyawan Kantor Unit Syariah dan 6 orang juga sebagai karyawan Kantor Pusat PT Asuransi Ramayana, Tbk.

3.3. Data dan Metoda Penelitian

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan pada sumber data primer dengan teknik seperti observasi dan dokumentasi. Namun terdapat juga data sekunder diambil dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan asuransi syariah seperti laporan keuangan, jurnal-jurnal dan buku-buku yang berhubungan dengan penelitian (Sugiyono, 2016:225).

3.3.1. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:240) dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metoda observasi dalam penelitian kualitatif. Dokumentasi adalah metoda yang digunakan untuk menelusuri data historis yang relevan dengan penelitian ini. Pada penelitian ini, dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data-data tertulis yang dibutuhkan dalam penelitian seperti rancangan strategis dan sejarah pembentukan organisasi.

3.3.2. Kuesioner

Kuisisioner merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui (Arikunto 2013:194). Pada penelitian ini kuesioner akan dibagikan kepada seluruh karyawan PT Asuransi Ramayana Unit Syariah untuk mengukur kepuasan tenaga kerja dengan teknik *random sampling*.

3.4. Operasional Variabel

Operasional variabel adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel tersebut. Menurut Sugiyono (2017:39) variabel penelitian adalah segala sesuatu berupa atribut, sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan menarik kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yaitu suatu kegiatan untuk menyusun, mengklasifikasikan, menafsirkan serta menginterpretasikan data sehingga memberikan suatu gambaran tentang permasalahan yang diteliti. Metoda deskriptif pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis *balanced scorecard*, meliputi langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menghitung *score* perspektif keuangan yang berkaitan dengan laporan keuangan perusahaan periode tahun 2016 – 2018 yang telah di audit dan diiklankan koran. Analisis ini diperoleh melalui perhitungan kinerja keuangan perusahaan yaitu *Current Ratio*, *Debt to Asset Ratio*, *Debt to Equity Ratio*, Margin Laba Operasi, *Return on Assets* dan *Collection Period*.

Current Ratio

Rasio ini digunakan untuk mengukur likuiditas perusahaan dalam membayar hutang jangka pendek dengan aset lancar yang dimiliki perusahaan. Semakin besar rasio ini semakin baik keuangan perusahaan.

Rumus yang digunakan:

$$\text{Current Ratio} = \frac{\text{Aset Lancar}}{\text{Hutang Lancar}} \dots\dots\dots (3.1)$$

Debt to Asset Ratio

Rasio ini digunakan untuk mengukur besaran proporsi utang terhadap aset perusahaan. Semakin besar rasio ini maka semakin baik keuangan perusahaan. Rumus yang digunakan:

$$\text{DAR} = \frac{\text{Total Utang}}{\text{Total Aset}} \dots\dots\dots (3.2)$$

Debt to Equity Ratio

Rasio ini digunakan untuk mengukur besaran proporsi utang terhadap modal perusahaan. Dengan memberikan petunjuk umum tentang kelayakan kredit dan risiko keuangan pemilik perusahaan.

Semakin besar rasio ini maka semakin baik keuangan perusahaan. Rumus yang digunakan:

$$DER = \frac{\text{Total Utang}}{\text{Total Ekuitas}} \dots \dots \dots (3.3)$$

Return on Assets

Rasio ini digunakan untuk menggambarkan perbaikan atas kinerja operasi dan mengukur efisiensi dari penggunaan total aset untuk menghasilkan profit. Semakin besar rasio ini maka semakin baik keuangan perusahaan. Rumus yang digunakan:

$$ROA = \frac{\text{Laba Setelah Pajak}}{\text{Total Aset}} \dots \dots \dots (3.4)$$

Margin Laba Bersih

Rasio ini digunakan untuk mengetahui laba bersih dari penjualan setelah dikurangi pajak. Semakin besar rasio ini maka semakin baik keuangan perusahaan. Rumus yang digunakan:

$$\text{Margin Laba Bersih} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Penjualan}} \dots \dots \dots (3.5)$$

Collection Period

Rasio ini digunakan untuk mengukur likuiditas perusahaan dalam membayar utang jangka pendek dengan aset lancar yang dimiliki perusahaan. Semakin kecil rasio ini maka semakin baik karena semakin cepat piutang dilunasi atau terkumpul. Rumus yang digunakan:

$$\text{Collection Period} = \frac{\text{Piutang Usaha}}{\text{Pendapatan Usaha}} \times 360 \text{ hari} \dots \dots \dots (3.6)$$

2. Menghitung *score* perspektif pelanggan yang diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan, maka pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

Sangat Tidak Setuju = STS = 1

Tidak Setuju = TS = 2

Netral = N = 3

Setuju = S = 4

Sangat Setuju = SS = 5

Tabel 3.4. Tingkat Kepuasan Pelanggan

| No. | Daftar Pernyataan | Tingkat Kepuasan | | | | |
|-----|--|------------------|----|---|---|----|
| | | STS | TS | N | S | SS |
| 1. | Wujud fisik (<i>tangibles</i>) merupakan penampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai dan fasilitas-fasilitas yang dimiliki perusahaan | | | | | |
| 2. | Keandalan (<i>reliability</i>) merupakan kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat | | | | | |
| 3. | Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan, merespon pelanggan dalam usaha memuaskan pelanggan | | | | | |
| 4. | Kepastian (<i>assurance</i>) merupakan pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan dalam memberikan kepercayaan kepada pelanggan | | | | | |
| 5. | Empati (<i>emphaty</i>) adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan | | | | | |

Sumber : Peneliti

Data primer yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh para responden diubah menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor masing-masing pilihan jawaban dengan skala *likert* seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2017:94).

3. Pengukuran perspektif proses bisnis internal diukur melalui indikator tingkat kesehatan perusahaan asuransi dan reasuransi sesuai Peraturan No. 72/POJK.05/2016 antara lain :

1. Perusahaan setiap tahun wajib menetapkan target tingkat solvabilitas dengan mempertimbangkan profil risiko perusahaan minimum 120% dari DTMBR.
 2. Penyisihan teknis, meliputi cadangan premi, cadangan atas premi yang belum merupakan pendapatan, cadangan klaim, cadangan atas risiko bencana.
 3. Kecukupan investasi, perusahaan wajib memiliki investasi dapat berupa kas dan bank, paling sedikit sebesar jumlah cadangan teknis retensi sendiri, ditambah liabilitas pembayaran klaim retensi sendiri, dan liabilitas lain kepada pemegang polis atau tertanggung.
 4. Ekuitas, perusahaan asuransi wajib memiliki ekuitas paling sedikit sebesar Rp. 25.000.000.000,- (seratus miliar rupiah).
 5. Dana Jaminan, perusahaan wajib membentuk dana jaminan paling rendah 20% dari ekuitas minimum atau dengan 1% premi neto ditambah 0,25% premi reasuransi.
4. Menghitung *score* perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dari sisi sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Pengukuran tersebut meliputi:
1. Apresiasi karyawan, sebagai penunjang atas keberhasilan suatu tugas, ketrampilan dan sikap karyawan bagi perusahaan.
 2. Motivasi karyawan, melalui kebebasan dan inisiatif karyawan untuk menggunakan keahlian yang dimiliki secara efektif.

Tabel 3.5. Operasional Variabel

| No. | Variabel | Dimensi | Indikator | Skala |
|-----|---|---|--|----------|
| 1. | Perspektif Keuangan | Perspektif keuangan diukur melalui rasio likuiditas, solvabilitas, rentabilitas dan aktivitas | - <i>Current Ratio</i> - <i>Debt to Assets Ratio</i> - <i>Debt to Equity Ratio</i> - <i>Return on Assets</i> - Margin Laba Operasi - <i>Collection Period</i> | - Rasio |
| 2. | Perspektif Pelanggan | Perspektif pelanggan digambarkan dengan tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk, tarif premi dan pelayanan | - Tingkat Kepuasan Pelanggan | - Likert |
| 3. | Perspektif Bisnis Internal | Perspektif proses bisnis internal digambarkan dengan | - Peraturan No. 72/POJK.05/2016 tentang Kesehatan Perusahaan Asuransi dan Perusahaan Reasuransi | - Rasio |
| 4. | Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan | Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan digambarkan dengan tingkat kepuasan karyawan perusahaan dalam meningkatkan produktivitas dan nilai perusahaan | - Tingkat Kepuasan Karyawan | - Likert |

Sumber : Data Diolah

5. Dalam pengukuran kinerja PT Asuransi Ramayana Unit Syariah tidak dilakukan penilain secara total. Hal ini dikarenakan *tools* yang dipakai untuk mengukur kinerja masing-masing perspektif berbeda sehingga tidak mungkin digabung. Selain itu, dengan mengukur kinerja masing-masing perspektif maka kebijakan yang diambil terkait dengan kinerja per perspektif akan lebih fokus. Metoda penelitian sebagaimana dijelaskan di atas, secara ringkas disajikan dalam tabel 3.6 berikut ini:

Tabel 3.6. Matriks Metoda Penelitian

| | Perspektif | Jenis dan sumber data | Jumlah sampel | Hasil ukur |
|---|---|---|----------------------|---|
| 1 | Keuangan <i>Current Ratio</i> DAR & DER ROA & Margin Laba Bersih <i>Collection Period</i> | Data Sekunder Iklan Laporan Keuangan Tahun 2016 - 2018 | - | 1,75 - 2,75 0,4 - 0,5 kali - 50 - 70 hari |
| 2 | Kepuasan Pelanggan 1. Bukti Fisik 2. Keandalan 3. Daya Tanggap 4. Kepastian 5. Empati | Data Primer Pelanggan Asuransi | 318 | 5 (Sangat Baik) 4- 4,9 (Baik) 3 - 3,9 (Cukup Baik) 2 - 2,9 (Tidak Baik) 1 - 1,9 (Sangat Tidak Baik) |
| 3 | Proses Bisnis Internal 1. Tingkat Solvabilitas 2. Cadangan Teknis 3. Kecukupan Investasi 4. Ekuitas 5. Dana Jaminan | Data Sekunder Iklan Laporan Keuangan Tahun 2016 - 2018 | - | >120% > Rp. 25.000.000.000 > 20% Ekuitas Min. |
| 4 | Kepuasan Karyawan 1. Apresiasi Karyawan 2. Motivasi Karyawan | Data Primer Karyawan Asuransi | 22 | 5 (Sangat Baik) 4- 4,9 (Baik) 3 - 3,9 (Cukup Baik) 2 - 2,9 (Tidak Baik) 1 - 1,9 (Sangat Tidak Baik) |

Sumber : Hartati, 2012

Dengan mengetahui posisi masing-masing perspektif maka akan mudah mengetahui hasil penilaian kinerja, sehingga akan memudahkan manajemen dalam melakukan analisis.

3.5. Metoda Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap data hasil studi pendahuluan, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan fokus penelitian. Namun demikian fokus ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk lapangan.

Setelah semua data terkumpul dan diolah kemudian dilakukan analisis data. Adapun metoda analisis data yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dan analisa kuantitatif (Zulfa: 2013).

3.5.1. Kuantitatif Deskriptif

Merupakan metoda ilmiah untuk pencapaian validitas yang sangat tinggi reliabilitas dan mempunyai peluang kebenaran ilmiah yang tinggi, sifat kuantitatif memberi bobot, peringkat atau skor. Metoda ini digunakan untuk pengukuran kinerja dengan menggunakan rasio likuiditas, rasio solvabilitas, rasio rentabilitas dan rasio aktivitas. Untuk pengukuran kinerja kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan menggunakan rumus :

$$\text{Kepuasan KP, KK} = \frac{\text{Jumlah Pertanyaan X Skor}}{\text{Total Bobot}} \times 100\% \dots \dots \dots (3.7)$$

3.5.2. Analisa Kuantitatif

Dalam analisa kuantitatif, peneliti melakukan perhitungan-perhitunganyang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik pengukuran kinerja menggunakan *balanced scorecard* yang ditinjau dari perspektif pelanggan dan proses bisnis internal dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada responden sehingga semua instrumen penelitian yang digunakan harus diuji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrumen tersebut valid dan reliabel.

Penelitian ini menggunakan model Huberman dan Miles (1984) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Aktivitas dala

analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai yaitu temuan. Proses ini memerlukan pemikiran sensitif, kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.
2. Penyajian data, berupa penyajian data yang sudah direduksi. Dengan ini, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya.
3. Verifikasi atau penarikan kesimpulan, maksudnya penarikan arti dari data yang telah ditampilkan yang merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Dengan melakukan verifikasi, peneliti dapat mempertahankan dan menjamin validitas dan reliabilitas hasil temuannya.

Selain data kualitatif, penelitian ini juga menggunakan data kuantitatif untuk mengukur kinerja masalah yaitu dengan mengukur kinerja hasil dan kinerja proses. Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data kuantitatif yaitu dengan menggunakan statistik deskriptif, yaitu statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017:243). Pada penelitian ini statistik deskriptif yang digunakan yaitu melalui perhitungan rata-rata untuk mengetahui kepuasan tenaga kerja dan kepuasan pelanggan.

3.5.3. Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat sejauh mana akurasi dari alat pengukur untuk mengukur apa yang ingin diukur. Menurut Sugiyono (2017:267) uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dalam hal ini digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan pada kuisioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dengan tingkat signifikansi skor total $< 0,05$. Uji validitas pengukur menggunakan metoda *person correlation*.

3.5.4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung *cronbach's alpha* dari masing-masing instrumen. Uji ini berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2017:268). Dalam hal ini, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peliti dalam objek yang menghasilkan data yang sama, atau peneliti dalam waktu yang berbeda menunjukkan hasil yang sama. Dengan kata lain, keandalan menunjukkan konsistensi dan stabilitas instrumen dalam melakukan pengukuran terhadap konsep. Menurut Sujianto (2009:110), jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan *range* yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diintegrasikan sebagai berikut :

- 1) Nilai *Alpha Cronbach* 0.00 s/d 0.20 berarti Kurang Reliabel
- 2) Nilai *Alpha Cronbach* 0.21 s/d 0.40 berarti Agak Reliabel
- 3) Nilai *Alpha Cronbach* 0.41 s/d 0.60 berarti Cukup Reliabel
- 4) Nilai *Alpha Cronbach* 0.61 s/d 0.80 berarti Reliabel
- 5) Nilai *Alpha Cronbach* 0.81 s/d 1.00 berarti Sangat Reliabel