

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian yang bersifat kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih (Siregar, 2013:15). Peneliti memilih strategi kausal karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh audit operasional, pengendalian internal dan sistem informasi management terhadap kualitas pelayanan jasa transportasi

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1. Populasi Penelitian**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2013:80). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh perusahaan jasa yang ada di Jakarta Timur.

##### **3.2.1. Sampel Penelitian**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2014:116). Sampel penelitian ini adalah PT. Hiba Group yang ada di Jakarta yaitu menggunakan *convenience sampling*, yaitu istilah umum yang mencakup variasi luasnya prosedur pemilihan responden dimana unit sampel yang ditarik mudah dihubungi, tidak menyusahkan, mudah untuk mengukur, dan bersifat kooperatif (Hamid, 2007).

### **3.3. Data dan Metode Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang berupa nilai atau skor atas jawaban yang diberikan oleh responden terhadap pertanyaan - pertanyaan yang ada dalam kuisioner (Denny, 2015:23).

#### **3.3.2. Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data Primer dalam penelitian ini adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung sumber aslinya yang berupa wawancara, pendapat individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu obyek, kejadian atau hasil pengujian. Pada penelitian ini, yang menjadi subyek penelitian adalah auditor internal yang bekerja pada perusahaan PT.Hiba Group. Peneliti memperoleh data dengan mengirimkan kuesioner kepada PT.Hiba Group secara langsung. Data primer diperoleh dengan menggunakan daftar pernyataan yang telah terstruktur dengan tujuan untuk mengumpulkan informasi dari audit internal yang bekerja pada PT.Hiba Group sebagai responden dalam penelitian.

#### **3.3.3. Periode Data**

Data penelitian ini diambil di tahun 2019 pada PT.Hiba Group di Jakarta.

### **3.4. Operasionalisasi Variabel**

Pengertian operasional variabel menurut Sugiyono (2010:58) adalah : “Segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.” Operasionalisasi variabel diperlukan diperlukan untuk menjabarkan variabel penelitian menjadi konsep, dimensi, indikator dan ukuran yang diarahkan untuk memperoleh nilai variabel lainnya. Disamping itu, tujuannya adalah untuk memudahkan pengertian dan menghindari perbedaan persepsi dalam penelitian ini.

**Tabel 3.4.**  
**Operasionalisasi Variabel**

<b>VARIABEL</b>	<b>DIMENSI</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>SKALA</b>
Audit Operasional (X1)	Audit operasional merupakan audit yang dilakukan atas pelaksanaan prosedur operasi dan metode suatu organisasi yang bertujuan untuk menilai efektivitas dan efisiensi operasi tersebut. Hasil dari audit ini diharapkan pemeriksa dapat memberikan sejumlah rekomendasi untuk perbaikan dan peningkatan operasi perusahaan	-Efisiensi -Efektivitas -Rekomendasi Perbaikan	Skala Likert
Pengendalian Internal (X2)	Pengertian pengendalian internal adalah meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian	-Efektivitas Penyelenggaraan System Pengendalian Internal -Pengembangan Unsur System Pengendalian Internal	Skala Likert

	dan keandalan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen		
Sistem Informasi Manajemen (X3)	Sistem informasi manajemen atau SIM adalah suatu sistem berbasis komputer yang membuat informasi tersedia bagi para pengguna yang memiliki kebutuhan serupa	-System Informasi Pemasaran -System Informasi Distribusi	Skala Likert
Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi (Y)	Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan / kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan	- <i>Tangible</i> (Berwujud) - <i>Reliability</i> (Kehandalan) - <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) - <i>Assurance</i> (Jaminan) - <i>Empathy</i> (Empati)	Skala Likert

### **3.5. Metode Analisis Data**

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono 2013:428). Metode analisis data penelitian merupakan penyederhanaan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca, dipahami dan diinterpretasikan. Data yang terhimpun dari hasil penelitian akan penulis bandingkan antara data yang ada di lapangan dengan data kepustakaan, kemudian dilakukan analisis untuk menarik kesimpulan.

#### **3.5.1. Cara Mengolah Data**

Data diolah dengan menggunakan program SPSS 22

#### **3.5.2. Penyajian Data**

Penyajian dengan menggunakan table

#### **3.5.3. Statistik Deskriptif**

Penyajian statistik deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakter sampel dalam penelitian serta memberikan deskripsi variabel yang digunakan dalam penelitian.

#### **3.5.4. Pengujian Kualitas Data**

##### **3.5.4.1. Uji Validitas**

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali 2013:52). Pengujian Validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan korelasi bivariate antara masing – masing skor indicator dengan total skor

konstruk. Sedangkan teknik yang digunakan adalah dengan *pearson product moment* dengan bantuan SPSS. Jika  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{table}$  dan nilai positif maka butir atau pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan valid.

#### **3.5.4.2. Uji Reabilitas**

Uji Reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variable atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha*  $> 0,06$  dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha*  $< 0,06$  (Ghozali 2012:47).

#### **3.5.5. Pengujian Asumsi Klasik**

##### **3.5.5.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variable dependen dan variable independen mempunyai kontribusi atau tidak. Model regresi yang baik adalah data distribusi normal atau mendekati normal (Ghozali 2012:160). Pengujian dapat digunakan dengan Kolmogorov-Smirnov untuk mengetahui apakah distribusi data pada tiap – tiap variable normal atau tidak. Kriteria pengambilan keputusan yaitu jika signifikan  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal, dan jika signifikan  $< 0,05$  maka data tidak berdistribusi normal. Sedangkan pengujian Normal Probability dapat dilihat pada output regresi. Kriteria pengambilan keputusan yaitu jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Priyatno 2013:131).

### 3.5.5.2. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residul satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Ada beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya Heteroskedastisitas yaitu dengan uji *scatterplots*, uji *park*, uji *glejser* dan uji *white* (Ghozali 2013:134). Metode yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji *scatterplots*. Dasar analitis untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas yaitu :

1. Jika ada pola tertentu, seperti titik – titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas
2. Jika ada pola yang jelas, serta titik – titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.5.5.3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Model korelasi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel – variabel ini tidak ortogonal. Variabel independen sama dengan nol (Ghozali 2013:103). Uji multikolinearitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melihat nilai *tolerance* dan VIF. Nilai cutoff yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinearitas adalah nilai  $Tolerance \leq 0,10$  atau sama dengan nilai  $VIF \geq 10$ .

#### 3.5.5.4. Uji Linieritas

Uji linieritas bertujuan untuk menguji apakah keterkaitan antara dua variabel yang bersifat linier. Perhitungan linieritas digunakan untuk mengetahui prediktor data peubah bebas berhubungan secara linier atau tidak dengan peubah terikat. Uji linieritas dilakukan dengan menggunakan analisis variansi terhadap garis regresi yang nantinya akan diperoleh harga  $F$ . Harga  $F$  yang diperoleh kemudian dikonsultasikan dengan harga pada taraf signifikan 5%. Kriterianya apabila harga lebih kecil atau sama dengan pada taraf signifikan 5% maka hubungan antara variabel bebas dikatakan linier. Sebaliknya, apabila lebih besar dari pada  $F_{tabel}$ , maka hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat tidak linier (Burhan Nurgiyantoro, 2012:296).

#### 3.5.6. Uji Hipotesis

##### 3.5.6.4. Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali 2013:98). Untuk menguji hipotesis ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai  $F$  hasil perhitungan dengan nilai  $F$  menurut tabel. Untuk mencari  $F_{tabel}$  ditentukan dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05 dan  $df_1 = k-1$  serta  $df_2 = n-k$  dimana  $n$  adalah jumlah responden dan  $k$  adalah jumlah variabel. Pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut :

1. Jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  jadi  $H_0$  diterima
2. Jika  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak

Selain uji  $F$  dapat pula dilihat dari besarnya probabilitas (signifikansi) dibandingkan dengan 0,05 (taraf signifikan). Adapun pengambilan keputusan berdasar probabilitas adalah sebagai berikut :

1. Jika probabilitas  $\geq 0,05$  jadi  $H_0$  diterima
2. Jika probabilitas  $\leq 0,05$  jadi  $H_0$  diterima



### 3.5.6.5. Uji Parsial ( Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji hipotesis secara parsial guna menunjukkan pengaruh tiap variabel independen secara individu terhadap variabel dependen (Ghozali 2013:98). Uji t dilakukan dengan membandingkan  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ . Untuk mencari  $t_{tabel}$  ditentukan menggunakan taraf signifikan 0,05 dan  $df=n-k-1$  dimana n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independen. Pengambilan keputusannya adalah:

1. Jika  $t_{hitung} \leq t_{tabel}$  jadi  $H_0$  diterima
2. Jika  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  jadi  $H_0$  ditolak

Selain uji F dapat pula dilihat dari besarnya probabilitas (signifikansi) dibandingkan dengan 0,05 (taraf signifikan). Adapun pengambilan keputusan berdasar probabilitas adalah sebagai berikut :

1. Jika probabilitas  $\geq 0,05$  jadi  $H_0$  diterima
2. Jika probabilitas  $\leq 0,05$  jadi  $H_0$  diterima

### 3.5.6.6. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinitas adalah antara nol dan satu. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel – variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel – variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali 2013:95).