

## **BAB III**

### **PROSEDUR PENELITIAN**

#### **3.1. Objek dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Ananda Nurul Haromain, yang beralamat di Jl. Rawasari Barat 1 Blok E No.16, Jakarta Pusat, Indonesia. Penelitian ini telah dilaksanakan dari bulan September 2014 sampai dengan Desember 2014.

#### **3.2. Strategi dan Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Strategi Penelitian**

Penelitian pada dasarnya adalah suatu kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyajian, dan analisa data yang dilakukan dengan metode ilmiah secara efisien dan sistematis yang hasilnya berguna untuk mengetahui persoalan atau keadaan dalam usaha pengembangan ilmu pengetahuan atau membuat keputusan dalam rangka pemecahan masalah.

Strategi penelitian yang digunakan adalah strategi deskriptif, yaitu strategi yang mencari faktanya melalui interpretasi yang tepat. Strategi ini menggunakan pendekatan studi kasus dimana penelitian dilakukan di PT. Ananda Nurul Haromain mengenai audit operasional terhadap efektivitas kinerja pelayanan ibadah haji.

Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran secara sistematis, faktual mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki mengenai situasi yang sebenarnya dari objek penelitian.

##### **3.2.2. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif asosiatif dengan pendekatan survey, karena adanya variabel-variabel yang akan ditelaah hubungannya serta tujuannya untuk menyajikan gambaran secara terstruktur, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan antar variabel yang diteliti.

Menurut Sugiyono (2009:55), yang dimaksud dengan metode asosiatif adalah:

“Metode asosiatif adalah suatu pernyataan penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih”.

Penelitian asosiatif merupakan penelitian untuk mengetahui hubungan antara dua variabel (atau lebih) tersebut. Di mana hubungan antara variabel dalam penelitian akan dianalisis dengan menggunakan ukuran-ukuran statistika yang relevan atas data tersebut untuk menguji hipotesis.

### **3.2.3. Tahapan Penelitian**

Penelitian ini dirancang dengan membandingkan kenyataan yang ada di lapangan dengan ketentuan yang berlaku dan peraturan-peraturan lain yang isinya berkaitan erat dengan masalah yang diteliti sehingga dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan dan saran-saran. Adapun tahapan dalam analisis data adalah sebagai berikut:

1. Tahap pertama yang dilakukan yaitu dengan melakukan wawancara, untuk memperoleh pengetahuan mengenai kegiatan-kegiatan operasional dan prosedur sistematis yang harus dilakukan dalam pelayanan jamaah ibadah haji mulai dari lingkup secara umum yang dilakukan oleh travel penyelenggara ibadah haji di seluruh Indonesia sampai ke lingkup khusus yang dilakukan oleh PT. Ananda Nurul Haromain.
2. Tahapan kedua yaitu melakukan wawancara dan menuangkan hasil wawancara tersebut dalam bentuk deskripsi.
3. Tahapan ketiga yaitu merancang, membuat dan membagikan kuesioner kepada tim auditor, manajemen perusahaan dan jamaah haji. Kuesioner tersebut yang akan diolah untuk menilai dan menganalisis peranan audit operasional terhadap efektivitas kinerja pelayanan pada perusahaan.

### **3.3. Unit Analisis Penelitian**

Unit-unit analisis penelitian merupakan satuan tertentu yang digunakan sebagai subyek penelitian. Unit analisis penelitian berdasarkan masalah penelitian ini adalah PT. Ananda Nurul Haromain.

### 3.4. Populasi dan Sampel

Populasi penelitian merupakan sekumpulan objek yang ditentukan melalui suatu kriteria tertentu yang akan dikategorikan ke dalam objek tersebut bisa termasuk orang, dokumen atau catatan yang dipandang sebagai objek penelitian. Menurut Sugiyono (2009:115) mendefinisikan pengertian populasi sebagai berikut:

“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”.

Dari pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut.

Dalam penelitian ini, populasi yang dipilih adalah tim auditor dari KAP yang berjumlah 6 orang, pihak manajemen perusahaan yang berjumlah 10 orang, dan jamaah haji yang berjumlah 14 orang.

Menurut Sugiyono (2009:116) yang dimaksud dengan sampel adalah sebagai berikut:

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.

Pada dasarnya ukuran sampel adalah merupakan langkah untuk menentukan besarnya sampel yang akan diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Menentukan besarnya sampel tersebut bisa dilakukan secara statistik ataupun berdasarkan estimasi penelitian. Untuk menetapkan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin yang dikemukakan oleh Husein Umar (2002:78) yaitu :

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

Dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidakpastian dengan tingkat kesalahan 10 %

Berdasarkan rumus tersebut, dengan populasi sebesar 30 orang, maka ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = \frac{30}{1 + 30(0,1)^2} = 30 \text{ responden}$$

### **3.5. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data**

Data yang akan diperoleh dalam penelitian ini menggunakan pengumpulan data dengan cara sebagai berikut:

#### **1. Data Primer**

Data Primer merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama atau yang diperoleh langsung dari objek yang diteliti. Adapun data primer yang digunakan oleh penulis adalah berupa kuesioner. Kuesioner yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membagikan pertanyaan secara tertulis kepada responden yang telah dipilih. Dalam penelitian ini, kuesioner tersebut dibagikan kepada KAP Suprihadi, manajemen perusahaan bidang haji, serta jamaah haji untuk mendapatkan data yang memadai terkait penelitian.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data sekunder yaitu data yang diperoleh sehubungan dengan perusahaan yang telah terdokumentasi. Data yang dimaksud meliputi:

1. Tingkat pendaftar jamaah haji tahun 2012-2014.
2. Hasil survey kepuasan jamaah haji dari berbagai aspek pelayanan pada tahun 2012.
3. Kelengkapan lainnya.

Data-data tersebut akan diolah sedemikian rupa sehingga menghasilkan suatu informasi yang dapat digunakan penulis sebagai pelengkap penelitian yang sedang dilakukan.

Adapun sumber data akan diperoleh dengan menggunakan teknik pengambilan data sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
Variabel dan Skala Pengukuran

Variabel	Indikator	Butir Penelitian
Audit Operasional (X)	Kualifikasi Auditor	1-6
	Pelaksanaan Audit Operasional	7-24
Efektivitas Kinerja Pelayanan Ibadah Haji (Y)	Asas Pelayanan	25-30
	Prinsip Pelayanan	31-35
	Efektivitas Pelayanan	36
		37

Sumber: Data yang tersedia diolah kembali oleh penulis.

### 3.6. Metode Analisis Data

Bogdan (2012) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dapat dilakukan dengan mengorganisasikan data, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari serta membuat kesimpulan yang akan diceritakan kepada orang lain.

Adapun cara untuk menilai variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) maka analisis akan dilakukan dengan menghitung nilai rata – rata atau mean dari setiap variabel. Nilai rata–rata ini didapat dengan cara menjumlahkan data keseluruhan dalam setiap variabel kemudian dibagi dengan jumlah responden.

Menurut Sugiyono (1999:42) untuk menghitung rata–rata masing–masing variabel dapat menggunakan rumus sebagai berikut, untuk variabel Audit Operasional (X) rumusnya adalah:

$$\text{Me} = \frac{\sum \text{Xi}}{\text{n}}$$

Dimana :

- Me = Mean (Rata-rata)
- $\sum$  = Jumlah (Sigma)
- Xi = Nilai X ke 1 sampai ke n
- n = Jumlah Responden

Untuk variabel Efektivitas Kinerja Pelayanan Jamaah (Y) adalah :

$$\text{Me} = \frac{\sum \text{Yi}}{\text{n}}$$

Dimana :

- Me = Mean (Rata-rata)
- $\sum$  = Jumlah (Sigma)
- Yi = Nilai Y ke 1 sampai ke n
- n = Jumlah responden

Teknik menggunakan mean ini merupakan salah satu teknik penjelasan kelompok yang didasarkan atas nilai rata-rata dari kelompok tersebut. Rata-rata ini didapat dengan menjumlahkan data keseluruhan dalam setiap variabel kemudian dibagi dengan jumlah responden yang ada pada kelompok tersebut. Setelah hasil rata-rata itu didapat, maka akan dibandingkan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh penulis berdasarkan nilai terendah dan nilai tertinggi dari hasil kuesioner. Nilai terendah dan nilai tertinggi tersebut diambil dari banyaknya

pernyataan dalam kuesioner dikalikan dengan skor terendah yaitu 1 (satu) dan yang tertinggi 5 (lima).

Dalam penelitian ini skor untuk setiap jawaban dari pernyataan yang akan diajukan kepada responden, penelitian ini akan mengacu pada pernyataan Sugiyono (2010:133) yaitu :

“Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan”.

Untuk keperluan analisis, maka jawaban itu akan diberi skor:

- a. Sangat Setuju diberi skor 5
- b. Setuju diberi skor 4
- c. Kurang Setuju diberi skor 3
- d. Tidak Setuju diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

Dengan menggunakan *skala likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator-indikator variabel. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat item atau instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan yang perlu dijawab oleh responden.

Untuk variabel Peranan Audit Operasional (X) nilai terendah dan tertinggi, masing-masing penulis ambil banyaknya pertanyaan (24 pertanyaan) dari kuesioner dikalikan dengan nilai terendah (1) dan nilai tertinggi (5) yang telah penulis tetapkan. Di mana nilai terendah dari variabel X adalah  $(1 \times 24) = 24$  dan nilai tertingginya  $(5 \times 24) = 120$ . Rentangnya  $120 - 24 = 96$ ,  $96 : 5 = 19.2$

Maka dengan demikian kriteria untuk menilai Peranan Audit Operasional (variabel X) tersebut penulis tentukan sebagai berikut:

- Nilai 24 – 43.2, dirancang dengan kriteria “Tidak Memadai”
- Nilai 43.3 – 62.5, dirancang dengan kriteria “Kurang Memadai”
- Nilai 62.6 – 81.8, dirancang dengan kriteria “Cukup Memadai”
- Nilai 81.9 – 101.1, dirancang dengan kriteria “Memadai”
- Nilai 101.2 – 120, dirancang dengan kriteria “Sangat Memadai”

Untuk variabel Efektivitas Kinerja Pelayanan (Y) nilai terendah dan tertinggi, masing-masing penulis ambil banyaknya pernyataan (16 pernyataan) dari kuesioner dikalikan dengan nilai terendah (1) dan nilai tertinggi (5) yang telah penulis tetapkan. Dimana nilai terendah dari variabel Y adalah  $(1 \times 16) = 16$  dan nilai tertingginya  $(5 \times 16) = 80$ . Rentangnya  $80 - 16 = 64$ ,  $64 : 5 = 12.8$

Maka dengan demikian kriteria untuk menilai Efektivitas Kinerja Pelayanan (Y) tersebut penulis tentukan sebagai berikut :

- Nilai 16 – 28.8, dirancang dengan kriteria “Tidak Efektif”
- Nilai 28.9 – 41.7, dirancang dengan kriteria “Kurang Efektif”
- Nilai 41.8 – 54.6, dirancang dengan kriteria “Cukup Efektif”
- Nilai 54.7 – 67.5 dirancang dengan kriteria “Efektif”
- Nilai 67.6 - 80 dirancang dengan kriteria “Sangat Efektif”