

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field researcrh*) yang dilakukan dengan terjun langsung ke lapangan untuk meneliti Hubungan Kinerja Tata Usaha Terhadap Kepuasan Pelayanan Bagi Siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin. Sedangkan pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. yaitu suatu pendekatan penelitian yang secara primer menggunakan paradigma postpositivist dalam mengembangkan ilmu pengetahuan (seperti pemikiran tentang sebab dan akibat, reduksi pada variabel, hipotesis, dan pertanyaan spesifik, menggunakan pengukuran dan observasi, serta pengujian teori), menggunakan strategi penelitian seperti eksperimen dan survey yang memerlukan data statistik.¹ Maka dari itu, penelitian kuantitatif mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan atau hipotesis yang berkaitan dengan fenomena alam. Sehingga kadang kala penelitian kuantitatif sering diibaratkan sebagai penelitian dengan menggunakan perhitungan matematis statistik.

¹ Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif & Kualitatif*, (Jakarta: PT. RayaGrafindo Persada, 2011). h. 28

B. Metode (Desain) Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode *ex post facto*, yaitu untuk menguji apa yang telah terjadi pada subjek. Penelitian *ex post facto* merupakan penelitian di mana variabel-variabel bebas telah terjadi ketika peneliti mulai dengan pengamatan variabel terikat dalam suatu penelitian.² Sedangkan menurut Kerlinger, penelitian kausal komparatif atau *ex post facto* adalah penyelidikan empiris yang sistematis di mana ilmuwan tidak mengendalikan variabel bebas secara langsung karena eksistensi dari variabel tersebut terjadi, atau karena variabel tersebut pada dasarnya tidak dapat dimanipulasi.³

Penelitian ini adalah penelitian korelasi. Kata korelasi berasal dari bahasa Inggris yakni "*Correlation*" yang diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia adalah hubungan atau saling hubungan timbal balik.⁴ Penelitian korelasi yaitu penelitian yang melibatkan tindakan pengumpulan data guna menentukan, apakah ada hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih. Adanya hubungan dan tingkat variabel ini penting, karena dengan mengetahui tingkat hubungan yang ada, saya sebagai calon peneliti akan dapat mengembangkannya sesuai dengan tujuan penelitian.⁵

² Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005). h. 174-175

³ Ezim, *Metode Penelitian...*, h. 119

⁴ Murdan, *Statistik Pendidikan dan Aplikasinya*, (Banjarmasin: CYPRUS, 2012) h. 133

⁵ Sukardi, *Metode Penelitian...*, h 166

Dengan demikian, saya sebagai peneliti mencoba mencari jawaban terhadap rumusan masalah dengan menggunakan metode penelitian korelasi untuk mendapatkan kesimpulan yang berasal dari perhitungan kuantitatif.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin karena sekolah ini sekolah yang unggul di Banjarmasin. Sekolah ini memiliki TU dan staff tata usaha yang baik. Alasan saya ingin melakukan penelitian disekolah ini adalah untuk mencari tau tentang kepuasan pelayanan tata usaha bagi siswanya di sekolah tersebut.

D. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian pada dasarnya segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut Sugiyono bahwa variabel penelitian adalah “Suatu atribut sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan”.⁶

Penelitian ini terdapat dua variabel yang dikelompokkan menjadi dua, yaitu variabel bebas (*independent*) dan variabel terikat (*dependent*). Variabel terikat dipandang sebagai variabel yang diduga mempengaruhi variabel bebas.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2017). h. 38

Variabel bebas terdiri dari Kinerja Tata Usaha (X), sedangkan variabel terikatnya adalah Kepuasan Layanan (Y)

Adapun variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel Bebas

Variabel bebas (X) adalah variabel yang memberikan hubungan terhadap variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kinerja Tata Usaha dengan lambang (X).

2. Variabel Terikat

Variabel terikat (Y) adalah variabel yang dihubungkan oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan dengan lambang (Y)

E. Populasi Dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi pada prinsipnya adalah semua anggota kelompok manusia, binatang, peristiwa, atau benda yang tinggal bersama dalam satu tempat dan secara terencana menjadi target kesimpulan dari hasil akhir suatu penelitian. Populasi dapat berupa guru, siswa, kurikulum, fasilitas, lembaga sekolah, hubungan sekolah dan masyarakat, karyawan perusahaan, jenis tanaman hutan, jenis padi, kegiatan marketing, hasil produksi, dan sebagainya.⁷ Anggota

⁷ *Ibid*, h. 53

populasi dalam penelitian Hubungan Kinerja Tata Usaha dengan Kepuasan Pelayanan Bagi Siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin adalah seluruh kelas XI IPS . Alasan menjadikan siswa kelas XI IPS sebagai populasi dan sampel penelitian ini karena kelas XI IPS adalah model yang bisa dijadikan perwakilan dari jurusan yang lain dan ditengah-tengah pendidikan SLTA.

Table I : Populasi Kelas 11 di Madrasah Aliyah Al-Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin

No	Kelas	Laki- Laki	Perempuan	Jumlah
1.	IPS A	22		53 SISWA
2.	IPS B		31	

2. Sampel data

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi yang dipilih untuk sumber data tersebut.⁸ Dengan melihat jumlah populasi yang cukup banyak dan terbatasnya kemampuan penulis untuk meneliti secara keseluruhan, maka perlu ditetapkan sampel yang nantinya dianggap mewakili terhadap populasi yang ada. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa kelas XI IPS yang berjumlah 53 orang, penarikan sampel disini menggunakan teknik simple kouta.

⁸ *Ibid*, h. 54

F. Desain Pengukuran

1. Angket/ kuesioner

Angket/kuesioner adalah: “suatu daftar pertanyaan yang berisikan suatu rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu hal atau bidang untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban dari responden. Penyebaran kuisisioner dimaksudkan untuk mendapatkan data yang lebih kongkrit. Jadi menurut penulis angket atau kuesioner adalah pengumpulan data dengan menggunakan selembar pertanyaan yang disebar untuk para responden.

Jenis-jenis angket:

- 1) Angket secara langsung: Angket langsung adalah angket yang dikirimkan kepada responden dan dijawab oleh responden.
- 2) Angket secara tidak langsung: Angket tidak langsung, yaitu angket yang dikirimkan kepada seseorang untuk mencari informasi (keterangan) tentang orang lain.

Table II : Angket Instrumen Koesioner Penelitian

Variabel	Indikator	Instrumen	Basis teori
Kinerja Tata Usaha (X)	Kerja Tim	Pegawai tata usaha kompak dalam mengerjakan pekerjaan.	Keramahan teman kerja yang kooperatif atau anggota tim yang rendah hati merupakan sumber kepuasan dalam kerja bagi karyawan secara individual. ⁹
	Orientas Layanan	Pegawai tata usaha memiliki keterbukaan saat melayani.	Meinmbulkan dan memperhatikan kebutuhan, permintaan umpan balik, dan kekhawatiran terkait pekerjaan dari pelanggan, baik eksternal maupun internal. ¹⁰
	Produktivitas Kerja	Pekerjaan yang dihasilkan pegawai tata usaha sangat memuaskan	Mengenali dan memahami kondisi dan kendala dalam pengaturan dan adaptasi kerja untuk menyelesaikan

⁹ Jessica Gani, *Pengaruh Hambatan Komunikssasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya*, Jurnal E-Komunikasi, Vol. 2, No. 1, 2014 h 32 Rabu 18 maret 2020

¹⁰ General accounting office, "Perfrmance"..., h.96

			pekerjaan menfokuskan paya untuk mencapai produktivitas optimal dengan penyelesaian ditugaskan tugas secara menyeluruh, akurat dan tepat waktu.
	Pengawasan	Kepala staf memberikan arahan kepada staf yang lain.	Menugaskan pekerjaan kepada orang lain dan mngoordinasiakn penyelesaian, cukup memantau dan meninjau kinerja orang lain mengikuti standar kinerja yang ditetapkan. ¹¹
	Pengarsipan	Pegawai tata usaha mampu menyimpan arsip secara sistematis, sehingga mudah ditemukan kembali saat dibutuhkan.	Sistem penyimpanan arsip adalah proses pengaturan dan penyimpanan bahan-bahan secara sistematis, sehingga bahan-bahan tersebut mudah dan cepat ditemukan kembali

¹¹ Ibid., h. 96

			setiap kali diperlukan. ¹²
	Mengetik, mengolah kata dan memverifikasi	Pegawai tata usaha rapi dalam mengetik mengolah kata.	Kegiatan mengerjakan keterangan-keterangan dengan maksud menyajikan dalam bentuk yang lebih berguna. ¹³
	Penerimaan dan penyampaian informasi	Tata usaha sering mempunyai kendala dalam penerimaan dan penyampaian informasi	Memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik tentang produk dan jasa yang ditawarkan oleh pelanggan ¹⁴
	Penanganan dan pemrosesan bahan surat	Pegawai tata usaha mengklarifikasi surat dengan rapih	Sistem kearsipan beserta proses-prosesnya perencanaan kearsipan, peralatan penataan arsip, proses penemuan kembali arsip, proses

¹² Abubakar, hadi. *Pola kearsipan modern: sistem kartu kendali*, (Jakarta: Djembatan, 1996). Cet 4, h. 78

¹³ Daryanto, *administrasi pendidikan*, (jakarta: rineka cipta, 1999), h.93

¹⁴ Rosady Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi*, (jakarta: renika cipta2010), h.284

			penyusutan dan pemusnahan arsip dan proses pengawasan dan penjagaan arsip
	Membeli dan memelihara persediaan dan peralatan	Tata usaha memelihara sarana prasarana madrasah	Tugas tata usaha tidak hanya dalam hal tulis-menulis tetapi juga dalam hal keuangan, kepegawaian, dan bahkan perlengkapan sarana dan prasarana ¹⁵
	Penjadwalan, koordinasi	Tata usaha mengabaikan perencanaan kebutuhan sarana prasarana madrasah	
	Menyiapkan dan memelihara formulir dan jumlah laporan	Tata usaha menyimpan data peserta didik dengan baik	Fungsi tata usaha adalah mengadakan pencatatan tentang sesuatu yang terjadi di dalam suatu organisasi untuk dipergunakan sebagai bahan keterangan (data) bagi pimpinan dalam mengambil keputusan ¹⁶
	Bantuan anggaran dan keuangan	Tata usaha membuat layanan sistem	Mempertahankan anggaran baik secara

¹⁵ Bambang Ismaya, *Pengelolaan Pendidikan*, (Bandung: Refika Aditama, 2015), h.214

¹⁶ Hadari Nawawi, *Administrasi Pendidikan*, (Jakarta: Haji Masagung, 1992), h. 54

		Informasi keuangan untuk siswa	manual atau di komputer memposting entri yang membandingkan atau merekonsiliasi catatan atau laporan dan menyiapkan ringkasan atau laporan tentang status akun saat ini agar pengawas mendapatkan informasi tentang varian dalam akun yang menggunakan komputer atau kalkulator untuk melakukan perhitungan matematika atau statistik. ¹⁷
	Kegiatan terkait personel	Tata usaha yang memperhatikan personal kepada siswa	Menyimpan catatan yang berkaitan dengan karyawan GAO, termasuk membuat dan memperbarui file personel unit dan mengisi dan

¹⁷ General accounting office, "Perfmanace"..., h.96

			<p>mengirimkan formulir kepada Personil yang mendistribusikan informasi dan menjawab pertanyaan karyawan tentang manfaat karyawan, tenggal waktu untuk mengirimkan dokumen, dll. Menerima, memeriksa, dan mencatat aplikasi karyawan atau membantu karyawan dengan mengisi formulir terkait personil¹⁸</p>
Layanan Kepuasan (Y)	Kehandalan	Tata usaha memberikan pelauanan sesuai dengan waktu yang telah dijanjikan	keandalan, mencakup kinerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability), serta dapat memenuhi janji yang ditawarkan

¹⁸ Ibid., h 96

			dalam memberikan pelayanan. ¹⁹
	Daya Tangkap	Tata usaha memperhatikan kepentingan setiap siswa.	kesigapan dalam merespon dan memberikan pelayanan jasa yang dibutuhkan oleh para pelanggannya ²⁰
	Jaminan	Tata usaha yang terpercaya dalam memberikan pelayanan.	pengetahuan dan kemampuan serta kesopanan yang dimiliki para karyawan dalam memberikan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepercayaan dan tidak menimbulkan keraguan pelanggan atas pelayanannya.
	Empati	Tata usaha bersikap simpatik dan sanggup menengkan siswa pada setiap masalah.	Rasa perhatian yang bersifat pribadi kepada pelanggan melakukan hubungan

¹⁹ Anik Indrawati, *Pengaruh Kualitas Layanan Lembaga Pendidikan Terhadap Kepuasan Pelanggan*, Jurnal Ekonomi Bisnis, Vol 16, No.1, Maret 2019, h.25-27

²⁰ Ibid., h. 25-27

		Pegawai Tata usaha melayani siswa secara adil	dan komunikasi dengan pelanggan serta adanya upaya untuk memahami kebutuhan dan keinginan para pelanggan
	Bukti Fisik	Tata usaha selalu memperhatikan kondisi kebersihan	penampilan sarana fisik, perlengkapan, peralatan, penampilan personalia dan komunikasi yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata pelayanan yang diberikan ²¹
		Tata usaha selalu merapikan perlengkapan adminitrasi	

Penulis menyebar angket secara tidak langsung yang di tujukan kepada Siswa/siswi kelas 11 Madrasah MA Al-Istiqmah pekapuran raya banjarmasin dan diajukan untuk mengambil data sampel dari keseluruhan populasi.

Table III : Skor Jawaban Angket Skala Likert

No.	Nilai	Kriteria
1.	4	Sangat Baik / SB
2.	3	Baik / B
3.	2	Kurang Baik / KB
4.	1	Tidak Baik / TB

²¹Ibid., h.25-27

Waktu yang digunakan untuk mengerjakan angket tersebut dalam kondisi normal membutuhkan alokasi waktu 60 menit dengan dipimpin oleh peneliti.

Untuk mengetahui skor setiap kelas dari tinggi, sedang dan rendah, maka digunakan rumus interval kelas sebagai berikut.

$$c = \frac{X_n - X_1}{k}$$

Keterangan:

c = lebar kelas/ interval

k = banyaknya kelas

X_n = nilai tertinggi

X₁ = nilai terendah.

Diketahui nilai tertinggi dalam angket kinerja adalah sebesar 52 dan terendah adalah sebesar 13 serta nilai tertinggi dalam kepuasan pelayanan adalah sebesar 28 dan terendah adalah sebesar 7. Hasil tersebut didapat dari perhitungan 13 soal angket dikali dengan skor angket. Maka dengan rumus interval kelas dapat ditemukan hasil ukur sebagai berikut:

Table IV : Hasil Ukur Angket

No	Variabel	Alat Ukur	Hasil Ukur	Skala
1	Kinerja	Angket (Kuesioner)	1. Tinggi (37 - 48) 2. Sedang (25 - 36) 3. Rendah (12 - 24) (Rumus Interval Kelas)	Ordinal
2	Kepuasan Pelayanan	Angket (Kuesioner)	1. Tinggi (22 - 28) 2. Sedang (15-21) 3. Rendah (7 – 14) (Rumus Interval Kelas)	Ordinal

G. Teknik Pengumpulan Data

1. Editing (Penyuntingan)

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan lapangan dan bersifat koreksi.

2. Coding (Pemberian Kode)

Coding adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam katagori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.

3. Scoring (Penilaian)

Pada kegiatan ini penilaian data dilakukan dengan memberikan skor pada pertanyaan yang telah disediakan kepada responden. Dalam pemberian skor digunakan skala Likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor.

4. Tabulating (Tabulasi Data)

Tabulasi adalah bagian terakhir dari pengolahan data. Maksud tabulasi adalah memasukkan data pada tabel-tabel tertentu dan mengatur angka-angka serta menghitungnya agar lebih mudah dalam menganalisis data sesuai dengan kategori penelitian.

Untuk menganalisis data-data yang berhasil dikumpulkan dalam tabel dan menentukan frekuensi dalam perhitungan persentasenya dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

P = Presentase

f = Jumlah jawaban responden

n = Jumlah responden

5. Interpretasi Data

Kriteria yang digunakan untuk memberi penjelasan berupa uraian data yang membentuk persentase untuk memberikan arti terhadap data-data yang diperoleh berdasarkan hasil angket adalah sebagai berikut.

1) 0% - <25% = sangat rendah

- 2) 25% - <50% = rendah
- 3) 50% - <75% = tinggi
- 4) 75% - <100% = sangat tinggi

H. Uji Instrumen Penelitian

Uji coba instrumen dimaksudkan untuk memperoleh instrumen yang valid dan reliabel. Di bidang pendidikan dan tingkah laku, instrumen penelitian pada umumnya perlu mempunyai dua syarat penting, yaitu valid dan reliabel. Suatu instrument dikatakan valid jika instrument yang digunakan dapat mengukur apa yang hendak diukur.²² Baik buruknya suatu instrumen dapat ditunjukkan melalui tingkat kesahihan (validitas) dan tingkat keandalan (reabilitas) instrumen itu sendiri sehingga instrumen tersebut dapat mengungkap data yang dibutuhkan untuk menjawab permasalahan penelitian.

a. Uji Validitas Instrumen

Menguji validitas atau kesahihan butir soal, digunakan rumus korelasi *product moment* sehingga akan terlihat banyak koefisien korelasi antara setiap skor. Rumus korelasi *product moment* yaitu:²³

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

²² Sukardi, *Metologi Penelitian...*, h. 121

²³ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2013), h. 327

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y.

N : Banyaknya subyek yang dikenai tes.

$\sum XY$: Jumlah hasil perkalian antara skor x dan skor y butir soal.

$\sum X$: Jumlah seluruh skor x.

$\sum Y$: Jumlah seluruh skor y.

Untuk menentukan instrumen valid atau tidak valid adalah dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika r hitung $\geq r$ tabel dengan taraf signifikan 0.05, maka instrumen tersebut dikatakan valid.
- 2) Jika r hitung $\leq r$ tabel dengan taraf signifikan 0.05, maka instrumen tersebut dikatakan tidak valid.

Dengan cara yang sama didapatkan koefisien korelasi untuk item pertanyaan yang lain. Setelah itu untuk mendapatkan informasi kevalidannya, masing-masing nilai r_{xy} dibandingkan nilai r tabel. Apabila $r_{xy} > r$ tabel, maka item pertanyaan dinyatakan valid.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Reliabilitas instrumen penelitian adalah konsisten atau kestabilan skor suatu instrumen penelitian terhadap individu yang sama, dan diberikan dalam waktu yang berbeda. Untuk menentukan tingkat reliabilitas tes digunakan metode atau kali tes dengan teknik *Alpha Cronbach*, kuesioner dinyatakan

reliable jika nilai alpha lebih besar dari 0,6²⁴. Perhitungan uji reliabilitas dengan menggunakan teknik *Alpha Cronbach*, yaitu:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2}$$

Dengan

r_{11} : Reliabilitas instrumen.

k : Banyaknya butir pertanyaan.

$\sum S_i^2$: Jumlah varians skor tiap-tiap item.

S_t^2 : Varians total.

1 : Bilangan konstantan

c. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian

Peneliti terlebih dahulu melaksanakan uji coba instrumen soal di kelas XII IPS B di MA Al - Istiqamah Pekapuran Raya Banjarmasin dengan jumlah 30 orang. Uji instrumen terdiri dari 20 soal. Dari hasil uji test diperoleh data yang kemudian dilakukan perhitungan untuk validitas dan reliabilitas instrumen test. Adapun hasil perhitungan untuk validitas dan reliabilitas butir soal disajikan dalam tabel berikut:

²⁴ Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian*, (Pustaka Press, 2014). h. 64

Table V : Uji Validitas dan Reliabilitas Item Soal nomor 1-20

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel} db 5%	Keterangan	r11	Keterangan
X1	0,420	0,361	*Valid	0,835	*Reliabel
X2	0,606	0,361	*Valid		
X3	0,226	0,361	*Tidak Valid		
X4	0,685	0,361	*Valid		
X5	0,481	0,361	*Valid		
X6	0,410	0,361	*Valid		
X7	0,594	0,361	*Valid		
X8	0,468	0,361	*Valid		
X9	0,558	0,361	*Valid		
X10	0,407	0,361	*Valid		
X11	0,615	0,361	*Valid		
X12	0,500	0,361	*Valid		
X13	0,650	0,361	*Valid		
Y1	0,546	0,361	*Valid		
Y2	0,515	0,361	*Valid		
Y3	0,575	0,361	*Valid		
Y4	0,652	0,361	*Valid		
Y5	0,569	0,361	*Valid		
Y6	0,502	0,361	*Valid		
Y7	0,675	0,361	*Valid		

Berdasarkan hasil pengujian tabel di atas untuk variabel kinerja tata usaha (X) dan kepuasan pelayanan (Y) menunjukkan bahwa r hitung lebih besar dari r tabel sehingga dinyatakan valid dan semua butir soal dinyatakan reliabel. Hasil uji coba

untuk instrumen kinerja tata usaha dan kepuasan pelayanan diperoleh 18 butir valid dan 1 butir tidak valid. Adapun 1 butir angket yang tidak valid yaitu: butir nomor 3.

I. Teknis Analisis Data

Adapun jenis analisis data pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Analisis Univariat

Tujuan dari analisis ini adalah untuk menjelaskan atau mendeskripsikan karakteristik masing-masing variabel yang diteliti, yaitu kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa dalam bentuk tabel frekuensi.

2. Analisis Bivariat

Hubungan dua variabel disebut dengan bivariate variabel, misalnya korelasi/hubungan antara variabel X dengan variabel Y.²⁵ Dalam analisis bivariat, data yang terkumpul akan dianalisis secara statistik dengan uji hubungan *chi square* (χ^2) atau $\alpha = 0,05$. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

Rumus:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^k \frac{(O_i - E_i)^2}{E_i}$$

Di mana:

$\chi^2 = Chi\ Square$

O_i = frekuensi yang diperoleh berdasarkan data

E_i = frekuensi yang diharapkan

Dengan syarat sebagai berikut:

²⁵ Murdan, *Statistik Pendidikan dan Aplikasinya...*, h. 133

- a. Digunakan pada data diskrit, dengan 2 kategori atau lebih.
- b. Bila tabel lebih dari 2x2, misalnya 3x2, 3x3, dan seterusnya, maka gunakan Uji *Pearson Chi-Square* dan juga *Expected (E)* nya tidak boleh kurang dari angka 5 untuk cells.
- c. Bila tabel 2x2 dan tidak ada nilai *Expected (E)* < 5, maka uji yang dipakai adalah *Continuity Correction*.
- d. Bila tabel 2x2 dijumpai nilai *Expected (E)* <5, maka uji yang dipakai adalah *Fisher's Exact Test*.

Untuk menyimpulkan hasil statistik sebagai berikut:

- a. Jika $p \leq \alpha$ 0,05 maka H_0 ditolak, berarti ada hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.
- b. Jika $p > \alpha$ 0,05 maka H_0 diterima, berarti tidak ada hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat.²⁶

J. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian mempunyai fungsi memberikan jawaban sementara terhadap rumusan masalah. Walaupun hal ini tidak mutlak, hipotesis penelitian pada umumnya sama banyaknya dengan jumlah rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam rencana penelitian. Sebagai landasan kerja untuk memperoleh suatu kebenaran kegiatan penelitian, maka perlu dirumuskan dalam bentuk

²⁶ Rahman, Skripsi: “*Hubungan Motivasi dan Waktu Kejadian Kelelahan Kerja Karyawan Di Sekolah Islam Terpadu X Banjarbaru tahun 2018*” (Banjarbaru: UNISKA, 2018) h. 50-51

hipotesa terlebih dahulu, yang mana fungsi hipotesa adalah untuk mengetahui jawaban sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh dari pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan penelitian, belum jawaban yang empiris dengan data.²⁷

Dalam penelitian ini ada dua hipotesis atau hipotesa yaitu hipotesis riset dan hipotesis nihil. Hipotesis riset adalah penggambaran terhadap ide yang ada dalam pikiran si peneliti yang dikembangkan dari hasil kajian teoritis. Hipotesis ini tidak diuji, mereka ditampilkan sebagai pendamping atau tandingan terhadap hipotesis nihil. Adapun hipotesis nihil adalah hipotesis yang menyatakan tidak ada perbedaan atau tidak ada hubungan antara variabel yang menjadi interest si peneliti.²⁸

Dalam hal ini peneliti menggunakan dua hipotesis yaitu:

1. Hipotesa Riset (H_r) yang berbunyi sebagai berikut: Ada hubungan yang positif signifikan antara kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya.
2. Hipotesa nihil (H_o) yang berbunyi sebagai berikut: Tidak ada hubungan yang positif dan signifikan antara hubungan kinerja tata usaha dengan kepuasan pelayanan bagi siswa di MA Al-Istiqamah Pekapuran Raya.

K. Prosedur Penelitian

²⁷ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2013). h. 96

²⁸ Sukardi, *Metodologi Penelitian...*, h. 44

Dalam penelitian ini ada beberapa tahap yang dilakukan, yaitu:

1. Tahap pendahuluan
 - a. Melakukan penjakakan awal ke lokasi penelitian dan berkonsultasi dengan dosen pembimbing untuk pembuatan desain proposal.
 - b. Mengajukan desain proposal untuk mnedapatkan persetujuan.
2. Tahap Persiapan
 - a. Menyusun angket dan pedoman wawancara yang dilanjutkan dengan berkonsultasi dengan dosen pembimbing.
 - b. Menghubungi sekolah yang bersangkutan dan meminta kesedian para responden dan informan untuk memberikan data.
3. Tahap pelaksanaan
 - a. Melakukan observasi, membagikan angket dan melakukan wawancara kepada responden dan informan.
 - b. Mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data yang terkumpul.
4. Tahap penyusunan laporan penelitian
 - a. Laporan hasil penelitian disusun secara sistematis untuk dikoreksi dan disetujui oleh dosen pembimbing.
 - b. Laporan yang telah disetujui kemudian diperbanyak dan selanjutnya siap di ujikan dan pertahankan di depan Sidang

Munaqasyah Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan UIN Antasari
Banjarmasin.