

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang dikaji, penelitian ini menggunakan metode penelitian lapangan (*field research*). Metode ini melibatkan pengumpulan data secara langsung di lapangan untuk memperoleh informasi yang relevan dengan permasalahan yang diteliti (Supardi, 2005, hlm. 34).

Pendekatan dari penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2016, hlm. 14), penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian deskriptif adalah sebuah studi yang bertujuan untuk menjelaskan solusi atas masalah berdasarkan data yang dikumpulkan, serta menganalisis dan menginterpretasinya. Menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini menekankan penjelasan mengenai analisis kinerja dan kepentingan/harapan suatu pelayanan yang diberikan oleh pendamping proses produk halal kepada pelaku usaha yang mendaftar sertifikasi halal melalui LP3H.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di seluruh wilayah Provinsi Kalimantan Selatan, mencakup lokasi-lokasi tempat pelaku usaha berada.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan sekelompok objek yang menjadi fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2019, hlm. 126), populasi merupakan keseluruhan subjek/objek penelitian dengan karakteristik tertentu yang diteliti untuk dasar pengambilan kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari 1259 pelaku usaha yang menerima layanan dari pendamping proses produk halal yang berafiliasi dengan Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) UIN Antasari.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian representatif dari populasi yang dipilih untuk keperluan penelitian. Jika ukuran populasi terlalu besar sehingga tidak memungkinkan untuk diteliti secara komprehensif, seperti akibat hambatan anggaran, sumber daya manusia, atau durasi penelitian, maka peneliti dapat memilih sampel sebagai representasi populasi. Sampel yang dipilih harus bersifat representatif agar dapat menggambarkan karakteristik populasi secara akurat. Adapun Jumlah sampel ditentukan melalui perhitungan rumus *slovin* yakni:

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

Keterangan:

n : jumlah sampel minimal

N : jumlah sampel populasi

e : *margin of error*

$$n = \frac{1259}{1 + (1259 \times 0,01)}$$

$$n = 92,64165 \text{ (dibulatkan menjadi 93)}$$

Berdasarkan perhitungan rumus slovin, sampel yang digunakan terdiri dari 93 pelaku usaha yang mengajukan sertifikasi halal melalui Lembaga Pendamping Proses Produk Halal (LP3H) UIN Antasari.

D. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *nonprobability sampling*, suatu pendekatan pengambilan sampel di mana tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai responden. Sampel ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, di mana pemilihannya didasarkan pada kriteria atau pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2013, hlm. 85).

E. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah kumpulan informasi yang direkam dalam suatu media, memiliki ciri khas yang membedakannya dari data lainnya, serta dapat diolah dengan metode yang sesuai dan relevan dengan masalah penelitian (Tanzeh,

2009, hlm. 53). Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama, yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab permasalahan yang ditemukan dalam penelitian, baik melalui wawancara maupun angket. Sedangkan data sekunder merupakan sumber informasi yang didapatkan dengan cara membaca, mengkaji, dan memahami berbagai media yang berasal dari dokumen-dokumen suatu perusahaan (Sugiyono, 2017, hlm. 137). Informasi yang dikumpulkan dalam penelitian ini mencakup:

- a. Data yang tersedia seperti Profil Lembaga Pendamping Proses Produk Halal, visi dan misi, serta struktur organisasi personalia Pusat Kajian Halal sebagai LP3H di UIN Antasari Banjarmasin.
- b. Informasi responden mencakup usia, jenis usaha, nama usaha, lokasi domisili, dan omzet per tahun.
- c. Penilaian responden terhadap variabel penelitian diperoleh melalui alat atau instrumen pengumpulan data.

2. Sumber Data

Sumber data merujuk pada subjek atau asal-usul tempat informasi atau data dapat dikumpulkan. Data dalam penelitian ini bersumber dari:

- a. Responden penelitian, yang merupakan pelaku usaha penerima layanan pendamping proses produk halal (P3H) dari Lembaga Pendampingan Proses Produk Halal (LP3H) UIN Antasari.
- b. Informan adalah individu atau pihak yang memberikan informasi, data, atau penjelasan terkait suatu topik atau penelitian, meliputi Ketua LP3H

UIN Antasari dan semua pihak relevan yang dapat memberikan data pendukung untuk kajian ini

- c. Dokumen merupakan catatan atau arsip yang disimpan di LP3H UIN Antasari dan berhubungan dengan data yang dikumpulkan dalam penelitian.

F. Variabel dan Indikator

Variabel dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan pendamping proses produk halal (P3H). Adapun Indikator yang digunakan dalam penelitian ini mencakup enam dimensi kualitas pelayanan, yaitu kepatuhan (*compliance*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*).

G. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner, wawancara, dan dokumentasi.

1. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2013, hlm. 142). Kuesioner terdiri dari dua bagian utama, bagian pertama mengukur kinerja berbagai aspek pelayanan, dan bagian kedua mengukur tingkat kepentingan/harapan pada aspek yang sama. Karena sulitnya menemukan sampel secara langsung, sebagian dari pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner *online* yaitu menggunakan media *google form*.

Pengukuran dalam penelitian ini dilakukan menggunakan Skala Likert. Skala Likert dipakai untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial. Fenomena ini telah ditentukan secara spesifik oleh peneliti dan dianggap sebagai variabel penelitian. Melalui Skala Likert, variabel yang diteliti diuraikan menjadi indikator-indikator variabel. Indikator ini kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun *item* instrumen, yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Setiap jawaban dari item instrumen memiliki tingkatan mulai dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa ketentuan-ketentuan di bawah ini:

Tabel 3.1 Alternatif Jawaban

Kriteria Penilaian	Kriteria Harapan	Skor
Sangat Baik	Sangat Penting	5
Baik	Penting	4
Cukup Baik	Cukup Penting	3
Tidak Baik	Kurang Penting	2
Sangat Tidak Baik	Tidak Penting	1

Adapun instrumen penelitian yang diukur dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Teori	Atribut
Kualitas Pelayanan	Kepatuhan (<i>Compliance</i>)	Othman dan Owen (2001)	<ol style="list-style-type: none"> 1. P3H menyampaikan tujuan pertemuan dan menjelaskan hal-hal yang akan dilakukan saat verifikasi dan validasi. 2. Memberikan panduan dan bimbingan yang memastikan seluruh aspek produksi halal, mulai dari penyediaan bahan baku hingga pengemasan akhir, sesuai dengan ketentuan syariah. 3. P3H memudahkan pelaku usaha mendapatkan sertifikasi halal tanpa biaya tambahan yang tidak sesuai prinsip syariah. 4. P3H memastikan produk yang dihasilkan pelaku usaha sepenuhnya berasal dari bahan halal.
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Len Berry (1988)	<ol style="list-style-type: none"> 5. P3H mampu menjaga kerahasiaan data pelaku usaha selama proses verifikasi dan validasi. 6. P3H memiliki pengetahuan dan keahlian yang baik dalam mendampingi proses produk halal. 7. P3H bersikap sopan dan ramah selama berinteraksi dengan pelaku usaha. 8. P3H memiliki kemampuan dalam membangun kepercayaan

	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Len Berry (1988)	<p>9. P3H selalu hadir tepat waktu saat ada janji bertemu dengan pelaku usaha.</p> <p>10. P3H melakukan verifikasi dan validasi dengan teliti sesuai prosedur.</p> <p>11. P3H berusaha sepenuhnya memberikan layanan sesuai dengan prosedur.</p>
	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Len Berry (1988)	<p>12. P3H menunjukkan surat tugas sebagai identitas pendamping proses produk halal yang sah saat pertemuan pertama.</p> <p>13. P3H selalu berpenampilan rapi selama proses verifikasi dan validasi.</p> <p>14. P3H menggunakan peralatan yang sesuai (seperti <i>laptop dan handphone</i>) dalam melakukan tugasnya.</p>
	Empati (<i>Empathy</i>)	Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Len Berry (1988)	<p>15. P3H mampu menanggapi keluhan pelaku usaha selama proses verifikasi dan validasi.</p> <p>16. P3H mudah dihubungi dan selalu siap ditemui oleh pelaku usaha.</p> <p>17. P3H berkomunikasi dengan cara yang mudah dipahami</p>
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Len Berry (1988)	<p>18. P3H cepat menanggapi pertanyaan atau memberikan bantuan kepada pelaku usaha.</p> <p>19. P3H selalu siap memberikan pelayanan</p>

			<p>yang cepat sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha.</p> <p>20. P3H cepat dan tanggap dalam memberikan informasi kepada pelaku usaha.</p>
--	--	--	--

2. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dan informasi yang mencakup buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, serta gambar, termasuk laporan dan keterangan yang mendukung penelitian (Sugiyono, 2018, hlm. 476).

H. Teknik Analisis Data

1. Tahapan pengolahan data
 - a. *Editing* atau pemeriksaan adalah proses memeriksa kembali data yang telah dikumpulkan untuk menilai kesesuaian dan relevansinya sebelum diproses lebih lanjut. Aspek yang perlu diperhatikan mencakup kelengkapan pengisian kuesioner, kejelasan dalam membaca, kesesuaian jawaban, dan relevansi dari setiap jawaban yang diberikan (Tanzeh, 2018, hlm. 67).
 - b. *Coding* adalah proses memberikan tanda, simbol, atau kode untuk setiap variabel penelitian. Peneliti memberikan kode tertentu pada setiap jawaban kuesioner yang diberikan oleh responden, yaitu:
 - 1) Jawaban kuesioner dikodekan sebagai SB (Sangat Baik) dan SP (Sangat Penting) dengan nilai skor 5.

- 2) Jawaban kuesioner dikodekan sebagai B (Baik) dan P (Penting) dengan nilai skor 4.
 - 3) Jawaban kuesioner dikodekan sebagai CB (Cukup Baik) dan CP (Cukup Penting) dengan nilai skor 3.
 - 4) Jawaban kuesioner dikodekan sebagai TB (Tidak Baik) dan KP (Kurang Penting) dengan nilai skor 2.
 - 5) Jawaban kuesioner dikodekan sebagai STB (Sangat Tidak Baik) dan TP (Tidak Penting) dengan nilai skor 1.
- c. Tabulasi. Data yang didapatkan dari hasil penelitian diklasifikasikan berdasarkan kategori jawaban yang sesuai dengan variabel dan subvariabel yang menjadi fokus penelitian.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Guna mendukung hasil penelitian, peneliti menggunakan bantuan aplikasi statistik untuk menganalisis data penelitian. Penelitian ini melakukan dua jenis uji, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas Kinerja dan Harapan

Menurut Sugiyono (2018, hlm. 267) mendefinisikan uji validitas sebagai tingkat kecocokan antara informasi yang dilaporkan oleh peneliti dengan fakta aktual yang didapatkan langsung dari responden penelitian. Pengujian ini berfungsi untuk memastikan keakuratan alat ukur kuesioner. Melalui uji validitas, dapat diketahui apakah setiap butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur kondisi responden dengan akurat serta berkontribusi dalam penyempurnaan kuesioner tersebut.

Guna mengevaluasi kelayakan suatu item yang akan digunakan, umumnya dilakukan uji signifikansi pada koefisien korelasi dengan tingkat signifikansi 0,05. Artinya, sebuah item dapat dinyatakan valid atau dapat diterima jika menunjukkan korelasi yang signifikan terhadap total skor item (Wibowo, 2012, hlm. 36).

Nilai koefisien korelasi dapat diperoleh menggunakan rumus berikut:

$$r_{ix} = \frac{N \sum ix - (\sum i) (\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2]} [\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2}]}$$

Keterangan :

r_{ix} = koefisien korelasi

i = skor item

x = skor total dari x

b. Uji Reliabilitas Kinerja dan Harapan

Uji reliabilitas instrumen merujuk pada konsistensi hasil pengukuran dari suatu instrumen terjadi baik jika instrumen itu digunakan oleh individu atau kelompok yang sama dalam waktu yang berbeda, maupun jika digunakan oleh individu atau kelompok yang berbeda dalam waktu yang sama atau berlainan. Konsistensi ini menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat dianggap dapat dipercaya (*reliable*) atau dapat diandalkan (Wibowo, 2012, hlm. 58).

Guna mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat digunakan rumus berikut ini:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

r = reliabilitas instrumen

k = jumlah butir pertanyaan

σ_b^2 = varian pada butir

σ_1^2 = varian total

3. Metode Importance Performance Analysis

Importance Performance Analysis disingkat dengan metode IPA pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James pada tahun 1977 sebagai pendekatan dalam pengambilan keputusan terkait perencanaan pemasaran (Aghajanzadeh dkk., 2022, hlm. 1663). Pendekatan ini digunakan untuk mengevaluasi keterkaitan antara pandangan konsumen dan tingkat prioritas dalam meningkatkan mutu produk atau layanan, yang dikenal sebagai *quadrant analysis* (Syahputra dkk., 2020, hlm. 335). Model *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengukur seberapa penting suatu kinerja bagi pelanggan serta sejauh mana kinerja tersebut sesuai dengan harapan pelanggan. Model ini dirancang sebagai alat diagnostik yang bertujuan untuk mempermudah identifikasi berbagai atribut berdasarkan tingkat kepentingannya, sehingga dapat menentukan apakah kinerja suatu produk atau layanan tergolong kurang memuaskan atau justru melebihi yang diharapkan (Algifari, 2016, hlm. 70).

Menurut Mangkunegara dalam (Lisarini dkk., 2023, hlm. 124), Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab

yang diberikan. Sedangkan tingkat kepentingan adalah persepsi pelanggan sebelum menggunakan atau membeli suatu produk atau jasa, yang kemudian digunakan sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut (Meirina, 2019, hlm. 125)

Menurut J Supranto tahun 2001 dalam Bagas Saputra dan Dian Savitri (2020, hlm. 242) ada dua tahapan dalam pengolahan data pada metode *Importance Performance Analysis*, yaitu analisis tingkat kesesuaian dan analisis kuadran. Analisis tingkat kesesuaian mengukur seberapa baik perusahaan memenuhi harapan pelanggan dan seberapa puas pelanggan terhadap kinerja yang diberikan. Proses ini biasanya melibatkan perbandingan antara kinerja yang dirasakan dan harapan pelanggan. Berikut ini rumus yang digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian:

$$Tki = \frac{\sum X_i}{\sum Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden/pelanggan

$\sum X_i$ = Skor penilaian kinerja

$\sum Y_i$ = Skor penilaian harapan responden

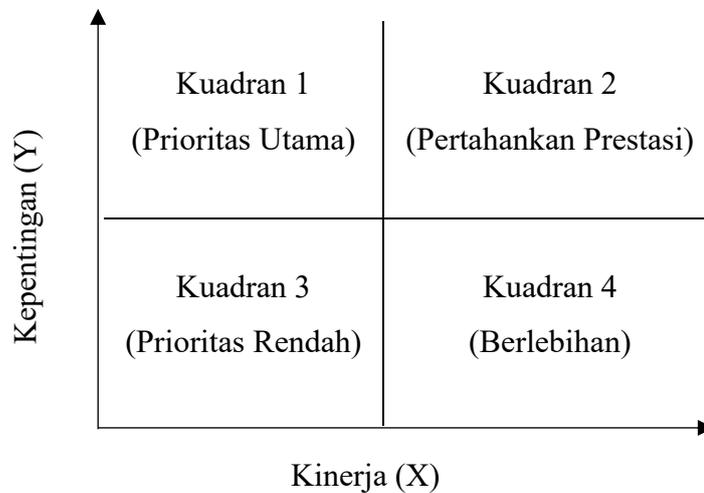
Kriteria penilaian tingkat kesesuaian pelanggan:

- a. Tingkat kesesuaian pelanggan > 100% maka kualitas pelayanan yang diberikan melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan.

- b. Tingkat kesesuaian pelanggan = 100% maka kualitas pelayanan yang diberikan sudah melebihi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau pelayanan telah memuaskan
- c. Tingkat kesesuaian pelanggan < 100% maka kualitas layanan yang diberikan kurang atau tidak memenuhi apa yang dianggap penting oleh pelanggan atau pelanggan belum memuaskan. Dalam tingkat kesesuaian < 100% dapat dijelaskan sebagai berikut:
 - 1) 0%–32% = pelanggan sangat tidak puas
 - 2) 33%–65% = pelanggan tidak puas
 - 3) 66%–99% = pelanggan kurang puas.

Analisis kuadran adalah suatu diagram yang terbagi menjadi empat bagian, dibatasi oleh dua garis yang berpotongan secara tegak lurus pada titik (X, Y). Pada konteks ini, X mewakili rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan terhadap seluruh faktor atau atribut, sementara Y merepresentasikan rata-rata skor tingkat kepentingan atau harapan dari semua faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan.

Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran yaitu seperti gambar di bawah ini:



Gambar 3.1 Diagram Kartesius

- a. Kuadran 1: Prioritas Utama. Area ini mencakup atribut atau pernyataan yang dinilai penting oleh pelanggan, namun realisasinya masih belum memenuhi ekspektasi. Oleh karena itu, atribut-atribut dalam kuadran ini perlu ditingkatkan kinerjanya agar kualitas layanan yang diberikan dapat memenuhi kepuasan pelanggan.
- b. Kuadran 2: Pertahankan Prestasi. Atribut-atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan dan kinerja yang tinggi, hal ini menunjukkan bahwa atribut tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dengan demikian atribut tersebut harus dipertahankan untuk waktu ke depannya karena dianggap sangat penting dan hasilnya sangat memuaskan.
- c. Kuadran 3: Prioritas rendah, mengacu pada atribut atau pernyataan yang berada dalam kuadran ini, di mana pelanggan menganggapnya kurang penting dan kinerjanya dinilai biasa saja atau tidak menonjol. Perbaikan

terhadap atribut-atribut ini sebaiknya dipertimbangkan kembali karena dampaknya terhadap pelaku usaha relatif kecil.

- d. Kuadran 4: Berlebihan. Atribut dalam kuadran ini memiliki tingkat harapan yang rendah di mata pelanggan, namun kinerjanya sudah tergolong baik, sehingga terkesan berlebihan dalam penerapannya. Hal ini terjadi karena pelanggan tidak terlalu menganggap atribut tersebut penting, tetapi dalam praktiknya, atribut tersebut justru diterapkan dengan sangat baik.

I. Tahapan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan sistematis sebagai berikut:

1. Studi Pendahuluan. Peneliti memulai dengan melakukan kajian literatur terhadap teori-teori relevan dan penelitian sebelumnya. Tahap observasi awal ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan penelitian serta memperoleh pemahaman komprehensif mengenai topik yang dikaji.
2. Pengumpulan data. Peneliti mengimplementasikan metode pengumpulan data yang telah ditentukan sebelumnya untuk memperoleh data penelitian yang diperlukan.
3. Tahap mengolah dan analisis data. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis dengan metode yang telah ditetapkan. Hasil analisis didiskusikan dengan dosen pembimbing untuk mendapatkan masukan guna perbaikan dan penyempurnaan temuan.

4. Penyusunan laporan akhir. Tahap akhir meliputi penulisan laporan penelitian sesuai kaidah akademik. Naskah yang telah disusun kemudian melalui proses konsultasi ulang dengan pembimbing. Setelah memperoleh persetujuan, hasil penelitian dipresentasikan di hadapan dewan penguji skripsi.