

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini menggambarkan lapangan atau obyek penelitian dan teknik analisis yang digunakan untuk menganalisis suatu model mengenai dimensi dari budaya organisasi yaitu Komitmen Pribadi, Lingkungan Kerja, Pengakuan, dan Hubungan dengan Manajemen terhadap Kepuasan dan Kinerja Karyawan.

3.1 Lingkup Penelitian

Subjek penelitian ini adalah karyawan baik pria maupun wanita di perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sudirman Yogyakarta.

Objek penelitian ini adalah Perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sudirman Yogyakarta Divisi Consumer Loan, Divisi Credit Card, Divisi Risk Based Capital, dan Divisi Priority Banking. Pembagian kuesioner dilakukan dengan cara mendatangi karyawan langsung di setiap divisi di perusahaan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sudirman Yogyakarta.

3.1.1 Jenis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang ingin menjelaskan mengenai pengaruh beberapa variabel yang sudah ditetapkan, maka penelitian ini tergolong kedalam tipe penelitian survei.

3.1.2 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan keseluruhan kelompok, orang, kejadian, atau hal minat yang ingin peneliti investigasi (Sekaran, 2011). Populasi dari penelitian ini adalah Karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sudirman Yogyakarta. Sedangkan sampel adalah suatu bagian yang ditarik dari populasi, atau bagian yang lebih kecil dari populasi (Istijanto, 2009:113).

Tabel penentuan jumlah sampel dari Isaac dan Michael dalam Uma Sekaran (2006) memberikan kemudahan penentuan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5% dan 10%. Dengan tabel ini, peneliti dapat secara langsung menentukan besaran sampel berdasarkan jumlah populasi dan tingkat kesalahan yang dikehendaki. Sampel merupakan sebagian dari populasi dan terdiri atas sejumlah anggota yang dipilih dari populasi (Sekaran, 2006). Pada penelitian ini menggunakan 137 sampel yang ada di PT. Bank Mandiri

(Persero) Tbk Cabang Sudirman Yogyakarta Divisi Consumer Loan, Divisi Credit Card, Divisi Risk Based Capital, dan Divisi Priority Banking.

3.1.4 Metoda Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metoda *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan mendasarkan karakteristik tertentu yaitu karakteristik yang memiliki sangkut paut dengan ciri dan sifat populasi (Sekaran, 2011). Karakteristik responden yang dikehendaki dalam studi ini adalah karyawan yang bekerja di Bank Mandiri baik pria maupun wanita dengan rentang usia antara 18-58 tahun, dengan pertimbangan bahwa pada usia 18 tahun merupakan usia produktif manusia.

Sampel pada penelitian ini dibatasi hanya pada karyawan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk Cabang Sudirman Yogyakarta :

Divisi Consumer Loan = 85 orang, Divisi Credit Card : 16 orang, Divisi RBC = 19 orang, dan Divisi Prioritas = 17 orang.

Ditinjau dari desain yang digunakan, penelitian ini termasuk dalam rancangan survei, yang pada dasarnya merupakan penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta mengenai fenomena-fenomena yang ada dalam perusahaan dan mencari keterangan yang lebih faktual baik tentang institusi sosial, ekonomi atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah.

3.2 Jenis Data

Pada penelitian ini, jenis data yang dikumpulkan adalah data primer. Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama atau pihak yang terlibat langsung dengan permasalahan yang akan dibahas. Data primer tersebut diperoleh dengan cara mengumpulkan kuesioner. Kuesioner pada penelitian ini berisi pernyataan sikap yang bersifat tertutup, dan responden diberi kesempatan untuk memberi tanda atau mengisi skala yang sudah ditentukan dan tidak diberi kebebasan untuk menjawab di luar skala tersebut.

Skala pengukuran yang digunakan pada kuesioner adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2013). Skala ini memungkinkan responden untuk mengekspresikan intensitas perasaan konsumen. Pengukuran dengan menggunakan Skala Likert diberi bobot atau skor sesuai dengan intensitasnya.

3.3 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, digunakan 6 variabel yaitu komitmen pribadi, lingkungan kerja, penghargaan, hubungan dengan manajemen, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan sehingga dapat dijabarkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Komitmen Pribadi	Muthuveloo dan Rose (2005) menyatakan bahwakomitmen karyawan (<i>employee commitment</i>) didefinisikan sebagai “ <i>an employee level of attachment to some aspect of work</i> ”, artinya komitmen digambarkan sebagai suatu tingkat ikatan karyawan/pegawai pada beberapa aspek pekerjaan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya biasanya menantikan saat-saat akan pergi bekerja. 2. Saya peduli untuk melakukan pekerjaan dengan baik. 3. Saya menikmati pekerjaan diperusahaan ini. 4. Saya bersedia mengambil tugas dan tanggungjawab ekstra. 5. Saya bisa menyeimbangkan kehidupan ditempat kerja dan kehidupan dirumah. 6. Beban kerja saya memungkinkan saya untuk melakukan pekerjaan dengan baik. 7. Saya merasa pekerjaan saya menambah nilai perusahaan. 	Interval Skala Likert 1.Sangat Tidak Setuju 2.Tidak Setuju 3.Netral 4.Setuju 5.Sangat Setuju
Lingkungan Kerja	Menurut Sukanto dan Indriyo dalam Khoiriyah (2009:24) lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada disekitar pekerja yang dapat memengaruhi dalam bekerja meliputi pengaturan penerangan, pengontrolan suara gaduh, pengaturan kebersihan tempat kerja dan pengaturan keamanan tempat kerja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya puas dengan rasa memiliki saat berada ditempat kerja. 2. Saya merasa senang karena saya bagian dalam tim. 3. Karyawan bekerja sama untuk mencapai tujuan. 4. Semangat kerja karyawan cukup tinggi. 5. Terdapat komunikasi yang baik diperusahaan. 6. Manajemen menjaga informasi karyawan. 7. Saya merasa nyaman ditempat kerja saya. 	Interval Skala Likert 1.Sangat Tidak Setuju 2.Tidak Setuju 3.Netral 4.Setuju 5.Sangat Setuju

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Hubungan dengan Manajemen	<p>Hubungan komunikasi dalam hubungan kerja adalah bahwa komunikasi penting di dalam organisasi (Manulang, 2001). Komunikasi yang baik, dapat berakibat kepada meningkatnya semangat kerja pegawai, dan akhirnya secara tidak langsung dapat mempercepat proses pencapaian tujuan perusahaan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa manajemen peduli dengan saya sebagai seorang individu. 2. Manajemen mendukung kinerja saya. 3. Ide / masukan saya ditanggapi dengan serius. 4. Manajemen memperlakukan karyawan dengan bermartabat dan rasa hormat. 5. Manajemen menganggap semua karyawan sama pentingnya. 6. Manajemen mendapatkan rasa hormat dari karyawannya. 7. Manajemen dapat dipercaya 8. Saya merasa manajemen mengorbankan hal pribadi untuk tim 9. Manajemen melibatkan diri sebagai bagian dari tim secara keseluruhan. 10. Manajemen bekerja sama kerasnya dengan yang mereka harap dilakukan karyawan mereka. 11. Saya merasa nyaman saat menyampaikan rasa keprihatinan/pertanyaan ke pihak manajemen. 12. Manajemen bekerja sebagai tim untuk mencapai tujuan yang sama. 	<p>Interval Skala Likert 1.Sangat Tidak Setuju 2.Tidak Setuju 3.Netral 4.Setuju 5.Sangat Setuju</p>

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Penghargaan	Penghargaan adalah cara yang paling efektif untuk memajukan tujuan perusahaan bahwa dengan menciptakan pengalaman penghargaan yang mengesankan Anda mendapat ikatan dengan karyawan anda dalam perusahaan. (<i>Go stick & Elton, 2001p. 18-19</i>).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa dihargai untuk pekerjaan yang saya lakukan 2. Merupakan hal yang penting untuk saya bahwa saya dihargai 3. Kontribusi individu dihargai 4. Saya sadar/tahu tentang program reward didalam perusahaan 5. Saya merasa penghargaan yang saya terima adalah tulus 6. Perayaan/acara adalah hal yang umum dilakukan 7. Saya puas dengan kompensasi yang saya peroleh 	Interval Skala Likert 1.Sangat Tidak Setuju 2.Tidak Setuju 3.Netral 4.Setuju 5.Sangat Setuju
Kepuasan Kerja	Luthans (1998) adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dari penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman kerja.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya rasa pekerjaan saya menarik dari waktu ke waktu 2. Saya memiliki kesempatan untuk mengerjakan pekerjaan dengan "cara" saya sendiri 3. Saya memadai untuk melakukan pekerjaan ini 4. Saya percaya gaji yang saya terima sesuai dengan jumlah pekerjaan yang saya lakukan 5. Saya bersedia untuk bekerja lebih keras karena gaji saya 6. Saya memiliki kesempatan untuk menjadi seseorang yang baik 7. Pekerjaan saya memberi peluang kepada saya untuk belajar keterampilan baru tentang peningkatan karir 8. Adanya kebebasan untuk menggunakan penilaian saya sendiri 9. Cara atasan saya menangani para pekerjanya patut di teladani 10. Atasan saya memiliki kemampuan membuat sebuah keputusan 11. Saya memiliki kesempatan untuk melakukan banyak hal utk karyawan 12. Teman kerja saya menyenangkan 	Interval Skala Likert 1.Sangat Tidak Setuju 2.Tidak Setuju 3.Netral 4.Setuju 5.Sangat Setuju

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran
Kinerja Karyawan	Kinerja merupakan hasil atau tingkatan keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama (Rivai, 2004).	<ol style="list-style-type: none"> 1. .Saya terbiasa menyelesaikan tugas melebihijumlah yang ditargetkan 2. Saya mampu menyelesaikan beberapa tugassekaligus dalam satu waktu 3. Saya selalu bersungguh- sungguh dalam pencapaian target kerja 4. Keakuratan dan ketepatan dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan hal yang saya banggakan dari diri saya sendiri 5. Saya tidak memakan banyak waktu untuk menyelesaikan tugas rutin 6. Saya terbiasa menyelesaikan tugas mendadak tepat waktu 7. Saya senang tiba di kantor lebih pagi 8. Sebisa mungkin saya menghindari kata absen 9. Saya dapat mengikuti instruksi yang di berikan atasan dengan baik 10. Saya selalu berusaha untuk berkoordinasi dengan baik dengan karyawan lain 	Interval Skala Likert 1.Sangat Tidak Setuju 2.Tidak Setuju 3.Netral 4.Setuju 5.Sangat Setuju

Sumber: modifikasi dari Darlene Fowler (2009) dan Vana Lestari Handayani (2012)

3.4 Pengujian Instrumen

Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur, Menurut Sugiyono (2013) Sedangkan reliabilitas dari suatu kuesioner didefinisikan sebagai tingkat keandalan dari kuesioner itu untuk dapat dipercaya dan stabil secara kontinyu pengujian validitas dari kuesioner yang akan dilakukan dengan mengkorelasikan skor pada masing-masing atribut dengan skor totalnya.

3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas merupakan ukuran seberapa tepat dan cermat suatu alat ukur melakukan fungsi ukurnya. Uji ini digunakan untuk menguji validitas dari kuisioner serta membuktikan apakah setiap butir kuisioner benar-benar telah mengukur konsep yang dimaksudkan. (Sugiyono, 2013).

Validitas korelasi dilakukan dengan perhitungan menggunakan rumus Pearson. Pedoman yang digunakan dalam mempertahankan suatu butir pertanyaan adalah:

1. Korelasi antar butir dengan faktor harus bernilai positif.
2. Peluang ralat (p) dari koefisien korelasi tersebut maksimum 5%.

Taraf kepercayaan yang digunakan adalah sebesar 5%. Jika hasil peluang ralat koefisien korelasi lebih kecil atau sama dengan 5%, maka item dinyatakan valid. Namun, jika hasil peluang ralat koefisien korelasi lebih besar dari 5%, maka item dinyatakan tidak valid. Bila r hitung (*Corrected Item Total Correlation*) lebih besar dari r tabel, maka butir pertanyaan untuk variabel-variabel tersebut valid dan layak sebagai alat pengumpul data. Semakin tinggi validitas suatu alat ukur, maka semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran.

3.4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan uji kehandalan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh suatu alat ukur dapat diandalkan atau dipercaya. Kehandalan berkaitan dengan estimasi sejauh mana suatu alat ukur dilihat dari stabilitas atau konsistensi internal dari informasi, jawaban atau pernyataan, jika pengukuran dilakukan atau pengamatan dilakukan berulang. Apabila suatu alat ukur digunakan berulang dan hasil yang diperoleh relatif konsisten maka alat ukur tersebut dianggap handal (reliabel).

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang relatif sama apabila dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang sama. Nilai reliabilitas minimum dan dimensi/indikator pembentuk variabel laten yang dapat diterima adalah sebesar 0.70.

3.5 Metoda Analisis Data

Analisis merupakan tindakan mengolah data sehingga menjadi informasi yang bermanfaat dalam menjawab masalah riset. Metoda analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.5.1 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan prosedur yang kuat dan fleksibel dalam menganalisis hubungan asosiatif antara variabel independen dan variabel dependen. Simamora (2004) menyatakan, regresi dapat digunakan untuk:

1. Menguji variabel independen dapat menjelaskan varian variabel dependen secara signifikan. Dengan kata lain, untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kedua variabel.
2. Menguji pengaruh varian variabel dependen dapat dijelaskan variabel independen, yakni untuk mengetahui kekuatan hubungan.
3. Memprediksi nilai variabel dependen.
4. Mengontrol variabel lain saat kita mengevaluasi kontribusi satu atau sejumlah variabel.

Analisis regresi berganda dapat diformulasikan ke dalam model matematis sebagai berikut (Simamora, 2004:53):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y	= Variabel terikat (kepuasan dan kinerja)
X ₁	= Variabel komitmen pribadi
X ₂	= Variabel lingkungan kerja
X ₃	= Variabel penghargaan
X ₄	= Variabel hubungan dengan manajemen
a	= Bilangan konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃ , b ₄ ..	= Koefisien regresi
e	= Residu

3.6. Pengujian Hipotesis

3.6.1 Uji F (Uji Serempak)

Uji F bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel tergantung. Uji F dilakukan untuk menguji signifikansi seluruh variabel bebas dengan variabel tergantung, yaitu dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Apabila F hitung > F tabel maka hipotesis diterima, begitu pula sebaliknya.

3.6.2 Uji t (Uji Parsial)

Uji ini berguna untuk menunjukkan pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variansi variabel terikat. Kesignifikanan nilai t ditunjukkan oleh *p-value*-nya.

3.7 Uji Beda *Independent Sample t-Test*

Uji t ini untuk mengetahui perbedaan rata-rata dua sampel yang saling bebas (*Independent Sample t-Test*). Melalui pengujian ini, dapat diketahui signifikansi perbedaan rata-rata dua kelompok sampel yang tidak saling berhubungan.

Dalam perhitungan untuk melakukan analisis *Independent Sample t-Test* ini tidak dilakukan secara manual, melainkan akan dibantu bantuan paket program IBM SPSS versi 19 untuk proses perhitungannya.

3.8 *Analysis of variance* (ANOVA)

Uji Anova dilakukan terhadap tiga atau lebih kelompok data yang tidak saling berkaitan antara satu dengan lainnya. Dengan pengujian ini akan diketahui signifikansi perbedaan rata-rata lebih dari tiga atau lebih kelompok sampel yang tidak saling berhubungan. Penelitian ini akan mengukur ada tidaknya perbedaan kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan ditinjau dari perbedaan kelas usia dan jenis kelamin.

Uji anova ini akan dibantu dengan program IBM SPSS *Statistic Version 20* dengan ketentuan sebagai berikut:

- Dilihat dari nilai F di mana H_0 akan diterima bila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan H_0 akan ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$.
- Atau, dilihat dari probabilitas di mana H_0 akan diterima bila probabilitas (P) $> 0,05$ dan sebaliknya H_a diterima bila probabilitas (P) $\leq 0,05$.