Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

Team project ©2017
Dony Pratidana S. Hum | Bima Agus Setyawan S. IIP

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT ABCD merupakan tempat kursus robotik yang memberikan suasana menyenangkan dalam pembelajarannya (*fun learning*) untuk usia 5-15 tahun. PT ABCD didirikan pada tahun 2007 oleh seorang wanita yang memiliki tujuan mulia, yaitu ingin mencerdaskan anak bangsa dengan kemajuan teknologi yang ada agar dapat bersaingan di dunia digital saat ini. PT ABCD mengembangkan *Learning Center* pada anak-anak yang berbasis pada 2 hal yaitu: teknologi dan kreativitas.

PT ABCD memilih menggunakan produk LEGO *Robotic Education*, karena memiliki persamaan nilai-nilai dengan filosofi LEGO yang sangat bagus, yaitu mengenai perlunya anak-anak dan remaja dilatih sejak dini tentang *Life Skills*. *Life Skills* seperti inovasi, kreatifitas, *teamwork*, logika berpikir, *problem solving* serta komunikasi dan kolaborasi sangat diperlukan dalam dunia global. PT ABCD sebagi tempat pendidikan robot memiliki kurikulum yang *up-to-date*, dan juga *hardware* (robot) yang memadai untuk keperluan pengajaran di kelas maupun di sekolah, sehingga anak – anak mampu terus belajar robot dan mengikuti perkembangan robot yang ada.

Untuk menjaga kualitas dari perusahaan, PT ABCD selalu berupaya menjaga kualitasnya menjadi terdepan dengan melihat kompetitiornya. Salah satunya adalah PT MNO. PT MNO merupakan satu-satunya tempat kursus dan

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

pertama di Indonesia berdiri sejak tahun 2008 yang mengusung sebuah konsep "*smart, creative, and fun*", dimana lembaga pendidikan yang memiliki variasi pilihan berbagai program bidang studi dalam 1 (satu) tempat kursus, diantaranya: bahasa mandarin, inggris, kemudian program studi robotik, seni(menggambar,lukis) hingga olahraga.

PT ABCD memiliki keunggulan lebih berpengalaman karena berdiri dari 2007 dan PT ABCD memiliki lebih banyak cabang. Sedangkan, PT MNO memiliki konsep yang berbeda, yaitu memiliki banyak variasi pilihan berbagai program studi dalam 1 (satu) tempat kursus.

3.1.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan kepada karyawan PT ABCD yang berlokasi di ruko sektor IV blok RD No. 69, BSD-City – Tangerang Selatan, Banten, Indonesia.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Setiap perusahaan pasti memiliki visi dan misi agar setiap karyawannya mampu untuk mengetahui dengan jelas dan memiliki arahan yang jelas akan tujuan perusahaan yang ingin dicapai

Visi

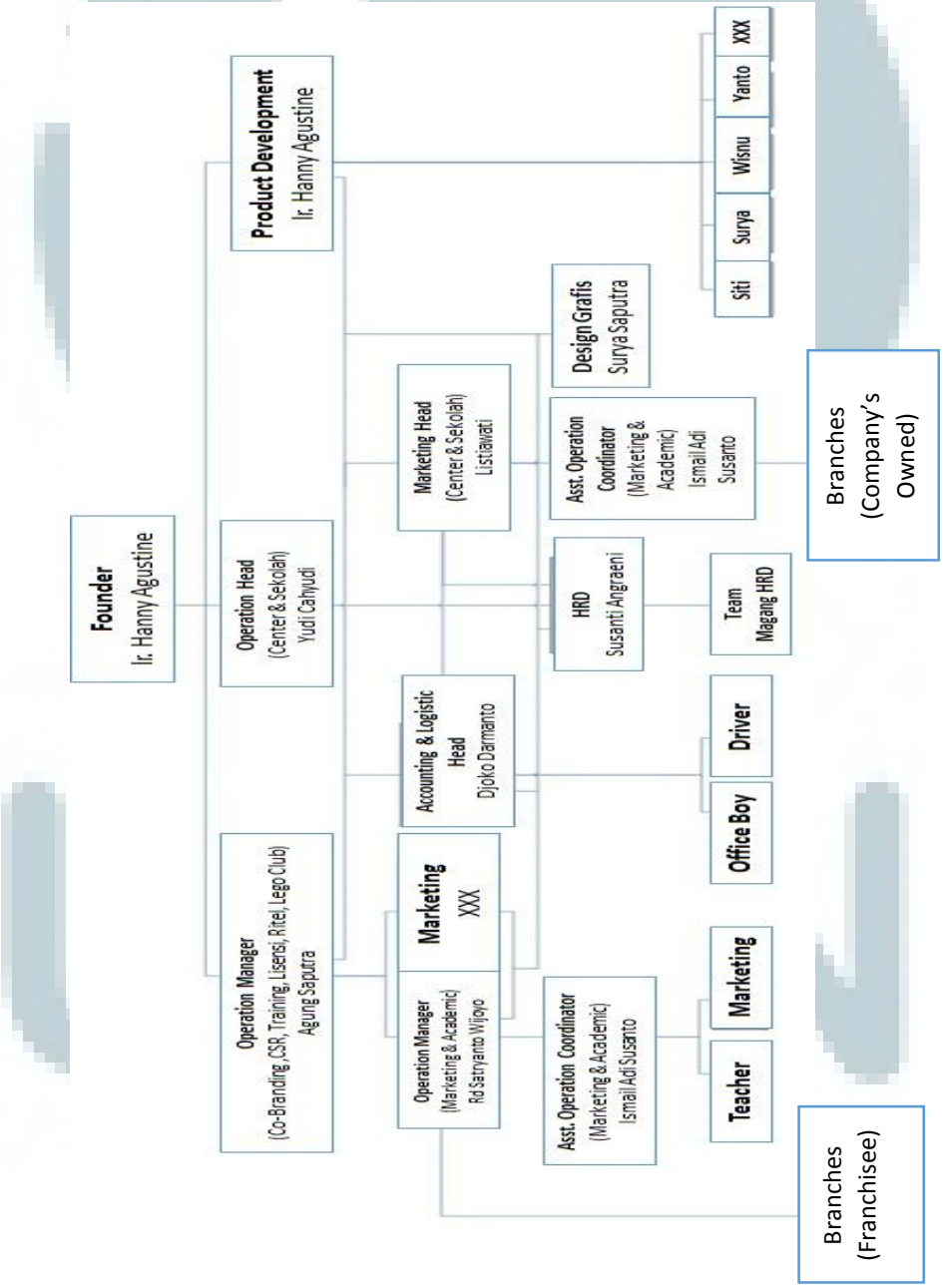
Memberi wawasan dan pembelajaran berbasis teknologi pada generasi muda sehingga terbentuk pribadi mandiri dan percaya diri dalam menguasai teknologi sejak dini.

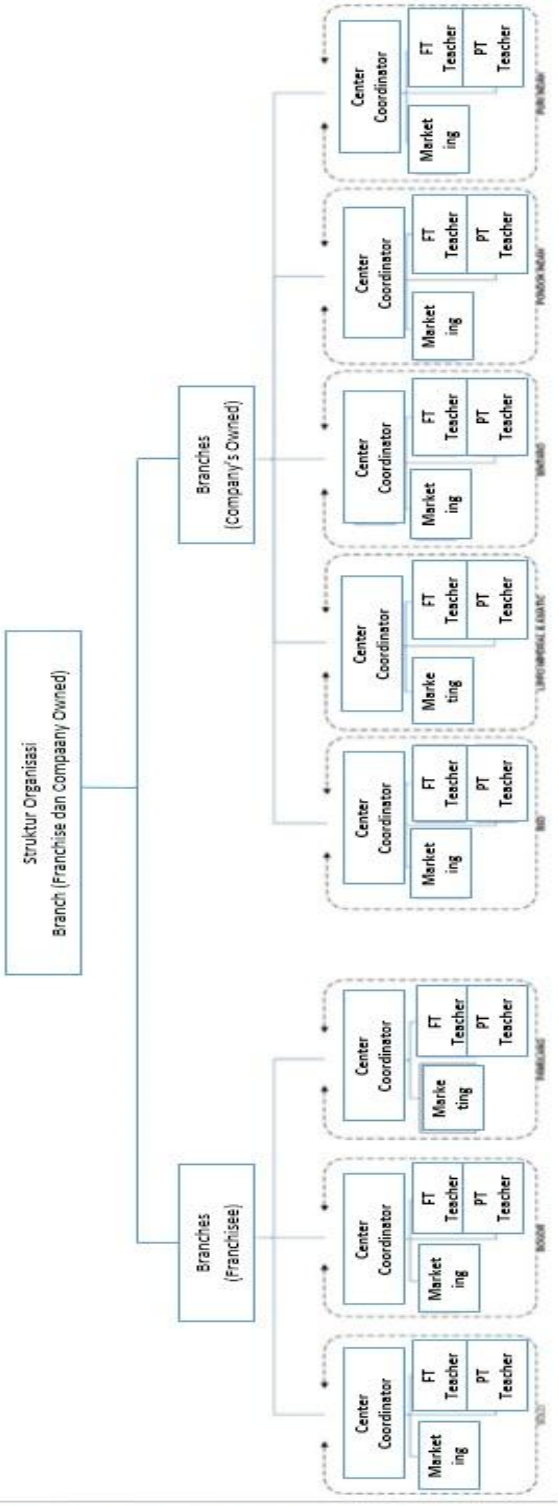
Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

Misi

Menyediakan sarana dan prasarana pembelajaran yang menyenangkan bagi anak usia 5-15 tahun untuk mengeksplorasi teknologi *robotic* serta mengeksperikan kreativitas mereka.

3.1.3 Sturktur Organisasi





Gambar 3.1 Struktur Organisasi Perusahaan

3.2 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif dan kuantitatif. Menurut Sekaran dan Bougie (2010) penelitian deskriptif dilakukan untuk mengumpulkan data dan mendeskripsikan karakteristik dari ketertarikan dari variabel dalam suatu situasi. Sedangkan, menurut Zikmund Babin, Carr, dan Griffin (2008) penelitian deskriptif adalah untuk menjelaskan karakteristik suatu objek, orang, grup, organisasi, atau lingkungan.

Sedangkan, menurut Sugiyono (2013) data kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan. Dalam hal ini yang digambarkan adalah mengungkapkan fenomena yang terjadi pada PT ABCD mengenai Analisis Pengaruh *Training 'How to Handle Costumers Complain'* terhadap *Employee Performance*.

Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu data primer yang diperoleh dari melalukan *in-depth interview*, observasi langsung, dan menyebarkan kuesioner kepada responden dan data sekunder yang diperoleh dari penelitian terdahulu, jurnal penelitian, dan berbagai buku yang mendukung teori-teori yang memperkuat hasil penelitian ini. Menurut Sekaran dan Bougie (2010) data primer merujuk pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti terhadap ketertarikan variabel tersebut yang spesifik dengan

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

tujuan pembelajaran. Data sekunder merujuk pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada sebelumnya.

3.3 Ruang Lingkup Penelitian

3.3.1 Populasi dan Sampel

Populasi (Zikmund, Babin, Carr, & Griffin, 2013) adalah setiap kelompok lengkap dengan entitas (wujud) yang membagikan seperangkat karakteristik. Sampel adalah sebuah bagian dari besarnya populasi.

Menurut Sekaran dan Bougie (2010) populasi merujuk pada kelompok dari orang, kejadian/ peristiwa, atau sesuatu yang menarik oleh peneliti untuk melakukan investigasi (penelitian). Sampel adalah bagian dari suatu populasi.

Sedangkan, menurut Sugiyono (2013) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini populasinya adalah karyawan PT ABCD yang berlokasi di daerah Tangerang. Sedangkan, untuk sampel dalam penelitian ini adalah karyawan (*marketing* dan *instructor*) PT ABCD yang berusia minimal 20 tahun, minimal telah bekerja selama 3 bulan dan telah mengikuti *training 'HTHCC'*.

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

3.3.2 Periode

Periode pengumpulan data dibagi dalam dua periode yang berbeda. Periode pertama dilakukan saat pengisian kuesioner untuk *pre-test* pada tanggal 10 Juni 2015 dengan responden sebanyak 15 orang dan periode kuesioner kedua dilakukan pada 14 Juni 2015, dengan responden sebanyak 40 orang. Kuesioner disebarkan melalui *Marketing Head* lalu disebarkan langsung kepada responden terkait dimana respon yang satu dengan yang lain tidak mengetahuinya dan pengawasan langsung dibawah *Marketing Head*.

Dalam kuesioner ini menggunakan skala pengukuran likert. Skala likert didesain untuk memeriksa/memastikan seberepa kuat subjek tersebut disetujui atau tidak disetujui dengan 5 skala poin pernyataan (Bougie & Sekaran, 2010), responden akan menjawab dengan mengisi kolom jawaban sesuai dengan persepsi mereka. Setiap kolom memiliki nilai yang berbeda-beda yakni sebagai berikut:

Sangat setuju	: poin 5
Setuju	: poin 4
Cukup (Netral)	: poin 3
Tidak setuju	: poin 2
Sangat tidak setuju	: poin 1

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

3.4 Definisi Operasionalisasi Variabel

Variabel dalam penelitian ini terbagi atas variabel bebas/ independen, variabel yang mempengaruhi variabel terikat dalam cara yang positif atau negatif yaitu *Training 'How to Handle Costumers Complain'* (X) dan variabel terikat/ dependen untuk mengerti dan menggambarkan variabel terikat, atau untuk menjelaskan variabilitas, atau memperdiksikan yaitu *Employee Performance* (Y).

3.4.1 Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat dalam cara yang positif atau negatif. Ketika variabel bebas terjadi pada saat ini, variabel terikat juga saat ini, dan tiap unit dari peningkatan dalam variabel bebas, mengalamai peningkatan atau penurunan dalam variabel teriakt. Dengan kata lain, perbedaan dalam variabel terikat dihitung oleh variabel bebas. (Sekaran & Bougie, 2010). Dalam penelitian ini yang merupakan variabel bebas adalah *Training 'How to Handle Costumers Complian'*.

.3.4.1.1 *Training 'How to Handle Costumers Complain'* (X)

Training adalah sebuah tipe aktivitas yang terencana, sistematis, dan hasilnya tersebut dapat meningkatkan keahlian, pengetahuan, dan kompetensi yang dibutuhkan dalam bekerja dengan efektif (Gordon dalam Sultana *et al*., 2012). Hal serupa juga dikatakan oleh April dalam Sultana *et al.*, (2012) *training* memberikan *benefit* kepada karyawan didalam organisasi mengembangkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, kompetensi dan perilaku.

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

3.4.2 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat merupakan variabel yang menjadi perhatian utama bagi peneliti. Tujuan peneliti adalah untuk mengerti dan menggambarkan variabel terikat, atau untuk menjelaskan variabilitas, atau memperdiksikan. Dengan kata lain, ini adalah variabel yang meminjamkan dirinya sendiri untuk diinvestigasi sebagai *viable factor*. Melalui analisis dari variabel dependen, memungkinkan untuk menemukan jawaban atau solusi dari masalah (Sekaran & Bougie, 2010).

3.4.2.1 *Employee Performance* (Y)

Menurut Sultana *et al.* (2012) kinerja dapat didefinisikan sebagai pencapaian tugas tertentu diukur terhadap yang telah ditentukan atau diidentifikasi standar akurasi, kelengkapan, biaya, dan kecepatan. Sedangkan, menurut Borman & Motowidlo (2001) dalam Sultana *et al*. (2012) kinerja pada pekerjaan dapat didefinisikan sebagai karyawan yang melakukan aksi/tindakan mereka sesuai dengan ketentuan pekerjaan.

3.4.3 Variabel Operasional

Variabel operasional dapat dilakukan dengan melihat dimensi prilaku, aspek, atau sifat yang dilambangkan dengan konsep. Hal ini kemudian akan diterjemahkan kedalam elemen yang tampak dan dapat diukur untuk mengembangkan konsep pengukuran indek (Sekaran & Bougie, 2010).

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

Tabel 3.1 Tabel Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran	Referensi
1	*Training 'How to Handle Costumers Complain'* (X)	*Training* adalah sebuah tipe aktivitas yang terencana, sistematis, dan hasilnya tersebut dapat meningkatkan keahlian, pengetahuan, dan kompetensi yang dibutuhkan dalam bekerja dengan efektif. (Gordon 1992 dalam Sultana *et al*., 2012)	1. Saya terdorong untuk berpartisipasi dalam pelatihan ''HTHCC' untuk meningkatkan keterampilan saya dalam mengatasi komplain yang datang. 2. Pelatihan 'HTHCC' memberikan pengetahuan (*knowledge*) yang baru saya ketahui yang disampaikan kepada saya secara berkala atau berkali-kali pada periode tertentu. 3. Pelatihan 'HTHCC' memberikan keterampilan (*ability*) yang baru saya ketahui yang disampaikan kepada saya secara berkala. 4. Saya diberi waktu luang yang memadai/cukup (1 minggu) untuk merefleksikan peningkatan keahlian yang saya dapatkan ketika mengikuti	Skala Likert 1-5	Sudhakarb& Raju (Maret 2014)

			pelatihan 'HTHCC'		
2	*Employee Performance* (Y)	pencapaian tugas tertentu diukur terhadap yang telah ditentukan atau diidentifikasi standar akurasi, kelengkapan, biaya, dan kecepatan (Sultana *et al*., 2012)	1. Saya datang tepat waktu jam kantor ketika pelatihan 'HTHCC' 2. Saya mengikuti peraturan kantor yang ada ketika melakukan pekerjaan saya sehari-hari. 3. Saya membantu yang lain (rekan kerja) untuk mencoba menggunakan cara yang berbeda (berpikir kritis/ inisiatif) dalam melakukan pekerjaan sehari-harinya. 4. Saya membantu yang lain (rekan kerja) untuk mencari cara yang lebih efektif ketika melakukan tugasnya (mengajar dan mencari *student*). 5. Saya selalu berupaya mencari cara untuk meningkatkan efektivitas dalam bekerja. 6. Saya mengambil tindakan untuk melindungi perusahaan dari masalah (komplain dari konsumen).	Skala Likert 1-5	Lynch, Eisenberger, & Armeli (1999)

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sekaran dan Bougie (2010) data primer merujuk pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti terhadap ketertarikan variabel tersebut yang spesifik dengan tujuan pembelajaran. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan *in-depth interview* dan menyebar kuesioner kepada responden terkait.

Sedangkan data sekunder merujuk pada informasi yang dikumpulkan dari sumber yang telah ada sebelumnya (Sekaran dan Bougie, 2010). Sumber data sekunder yang digunakan peneliti adalah penelitian terdahulu, jurnal penelitian, dan berbagai buku yang mendukung teori-teori yang memperkuat hasil penelitian ini.

Pengumpulan data yang peneliti lakukan bersifat *cross-sectional studies*. Menurut Sekaran dan Bougie (2010) *cross-sectional studies* adalah penelitian yamg dilakukan dimana data dikumpulkan hanya sekali, selama beberapa hari atau minggu bahkan bulan, untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3.5.2 Teknik pengambilan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian *frontliner* di PT ABCD pada daerah Tangerang. Dari populasi tersebut peneliti mengambil sampel sebanyak 40 responden dari keseluruhan populasi yang ada.

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *probability sampling*. *Probability sampling* merupakan elemen dalam suatu populasi mempunyai pengetahuan, peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Sekaran & Bougie, 2010). Sedangkan menurut Sugiyono (2013) *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Teknik yang dipakai pengambilan sampel ini adalah *simple random sampling*. *Simple random sampling* merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2013). Sedangkan menurut Sekaran dan Bougie (2010) *unrestricted probability sampling* atau lebih sering disebut *simple random sampling* merupakan setiap elemen dalam populasi yang mengetahui dan memiliki peluang dipilih yang sama.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2013) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam 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 dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan program SPSS versi 20 dalam melakukan proses analisis data.

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

3.6.1 Uji Instrumen

Dilakukan untuk menguji apakah kuesioner yang digunakan valid dan reliable. Ada 2 cara untuk menguji instrumen kuesioner, sebagai berikut:

3.6.1.1 Uji Validitas

Uji validitas (Ghozali, 2012) digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyan pada kuesioner mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji *Bartlett of Sphericity* adalah uji statistik untuk menentukan ada atau tidaknya korelasi antar variabel. Alat uji lain yang digunakan untuk mengukur tingkat interkorelasi antar variabel dan dapat tidaknya dilakukan analisis faktor adalah Kaiser-Meyer-Olkin *Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Nilai dari KMO bervariasi dari 0 sampai dengan 1. Nilai yang harus dikehendaki harus >0.50 untuk dapat dilakukan analisis faktor (Ghozali, 2012).

3.6.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indicator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliable atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataannya adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 20012).

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

Dalam penelitian ini untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0.70 (Ghozali, 2012).

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

3.6.2.1 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut Homoskesdatisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Dalam hal ini untuk mengetahui ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilihat dengan melalui dua analisis yaitu, jika ada pola tertentu, seperti titi-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), sehingga mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas dan juga jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2012).

3.6.2.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam hal ini telah diketahui bahwa uji t dan f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar uji statistik menjadi tidak valid untuk

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (Ghozali, 2012).

3.6.3 Uji Model

3.6.3.1 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi 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. Secara umum koefisien determinasi untuk data silang (*crossection*) relatif rendah karena adanya variasi yang besar antara masing-masing pengamatan, sedangkan untuk data runtun waktu (*time series*) biasanya mempunyai nilai koefisien determinasi yang tinggi. Kelemahan yang mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model (Ghozali, 20012).

3.6.4 Uji Hipotesis

3.6.4.1 Analisis Regresi Sederhana

Regresi adalah metode statistik untuk menguji hubungan antara satu variabel terikat dan satu atau lebih variabel bebas. Analisis regresi sederhana

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

merupakan analisis yang berguna untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Ghozali, 2012).

Persamaan regresi sederhana yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian ini, adalah :

$Y = a + bX + e$

Keterangan :

Y = *Employee performance*

a = Kostanta

X = *Training 'How to Handle Costumers Complain'*

b = Koefisien garis regresi

e = *Error*

3.6.4.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali 2012). Hipotesis nol (Ho) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (bi) sama dengan nol, atau :

H_0 : bi = 0

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015

Artinya, apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (HA) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau :

HA : bi ≠ 0

Artinya, variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

Analisis Pengaruh..., Timothy Wijaya, FB UMN, 2015