



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.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Bank Mandiri berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia. Pada bulan Juli 1999, empat bank milik Pemerintah yaitu, Bank Bumi Daya, Bank Dagang Negara, Bank EksporImpor Indonesia dan Bank Pembangunan Indonesia, bergabung menjadi Bank Mandiri. Sejarah keempat Bank tersebut dapat ditelusuri lebih dari 140 tahun yang lalu. Keempat Bank tersebut telah turut membentuk riwayat perkembangan dunia perbankan di Indonesia. Proses panjang pendirian Bank Bumi Daya bermula dari nasionalisasi sebuah perusahaan Belanda De Nationale Handelsbank NV, menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964, Chartered Bank (sebelumnya adalah Bank milik Inggris) juga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi bank tersebut. Pada tahun 1965, Bank Umum Negara digabungkan ke dalam Bank Negara Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Negara Indonesia Unit IV. Kemudian pada tahun 1968, Bank Negara Indonesia Unit IV beralih menjadi Bank Bumi Daya. (sumber: internal department HR Kantor Cabang Bank Mandiri)

Bank Dagang Negara merupakan salah satu Bank tertua di Indonesia. Sebelumnya Bank Dagang Negara dikenal sebagai Nederlandsch Indische Escompto Maatschappij yang didirikan di Batavia (Jakarta) pada tahun 1857. Pada tahun 1949 namanya berubah menjadi Escomptobank NV. Selanjutnya, pada tahun 1960 Escomptobank dinasionalisasi dan berubah nama menjadi Bank Dagang Negara, sebuah Bank pemerintah yang membiayai sektor industri dan pertambangan.

Bank Bumi Daya didirikan melalui suatu proses panjang yang bermula dari nasionalisasi sebuah perusahaan Belanda De Nationale Handelsbank NV, menjadi Bank Umum Negara pada tahun 1959. Pada tahun 1964, Chartered Bank (sebelumnya adalah Bank milik Inggris) juga dinasionalisasi, dan Bank Umum Negara diberi hak untuk melanjutkan operasi Bank tersebut. Pada tahun 1965, bank umum negara digabungkan ke dalam Bank Negara Indonesia dan berganti nama menjadi Bank Negara Indonesia Unit IV beralih menjadi Bank Bumi Daya.

Sejarah Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim) berawal dari perusahaan dagang Belanda N.V. Nederlandsche Handels Maatschappij yang didirikan pada tahun 1842 dan mengembangkan kegiatannya di sektor perbankan pada tahun 1870. Pemerintah Indonesia menasionalisasi perusahaan ini pada tahun 1960, dan selanjutnya pada tahun 1965 perusahaan ini digabung dengan Bank Negara Indonesia menjadi Bank Negara Indonesia Unit II. Pada tahun 1968 Bank Negara Indonesia Unit II dipecah menjadi dua unit, salah satunya adalah Bank Indonesia Unit II

Divisi Expor Impor, yang akhirnya menjadi Bank Exim, Bank Pemerintah yang membiayai kegiatan ekspor dan impor.

Bank Pembangunan Indonesia (BAPINDO) berawal dari Bank Industri Negara (BIN), sebuah Bank Industri yang didirikan pada tahun 1951. Misi Bank Industri Negara adalah mendukung pengembangan sektor-sektor ekonomi tertentu, khususnya perkebunan, industri, dan pertambangan. Bapindo dibentuk sebagai Bank milik negara pada tahun 1960 dan BIN kemudian digabung dengan Bank Bapindo. Pada tahun 1970, Bapindo ditugaskan untuk membantu pembangunan nasional melalui pembiayaan jangka menengah dan jangka panjang pada sektor manufaktur, transportasi, dan pariwisata.

Setelah selesainya proses merger, Bank Mandiri kemudian memulai proses konsolidasi. Di antaranya kami menutup Bank 194 kantor cabang yang saling tumpang tindih dan mengurangi jumlah pegawai dari 26.000 menjadi 17.620. Selanjutnya diikuti dengan peluncuran *single brand* di seluruh jaringan melalui iklan dan promosi. Salah satu pencapaian penting adalah penggantian secara menyeluruh platform teknologi kami. Bank Mandiri mewarisi sembilan system perbankan dari keempat *legacy bank*. Setelah investasi awal untuk konsolidasi sistem yang berbeda tersebut., kami mulai melaksanakan program penggantian platform yang berlangsung selama tiga tahun dengan investasi USD 200 juta, dimana program pengganti di fokuskan untuk kegiatan *consumer banking*. (sumber: internal department HR Kantor Cabang Bank Mandiri)

3.1.1 Visi Perusahaan

Menjadi Lembaga Keuangan Indonesia yang paling dikagumi dan selalu progresif

3.1.2 Misi Perusahaan

1. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
2. Mengembangkan sumber daya manusia professional
3. Memberi keuntungan yang maksimal bagi stakeholder
4. Melaksanakan manajemen terbuka
5. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

Kami berkomitmen membangun hubungan jangka panjang yang didasari atas kepercayaan baik dengan nasabah bisnis maupun perseorangan. Kami melayani seluruh nasabah dengan standar layanan internasional melalui penyediaan solusi keuangan yang inovatif. Kami ingin dikenal karena kinerja, sumber daya manusia dan kerjasama tim yang terbaik.

Dengan mewujudkan pertumbuhan dan kesuksesan bagi pelanggan, kami mengambil peran aktif dalam mendorong pertumbuhan jangka panjang Indonesia dan selalu menghasilkan imbal balik yang tinggi secara konsisten bagi pemegang saham (sumber: www.bankmandiri.com)

3.1.3 Budaya Perusahaan

a. Trust

Membangun keyakinan dan sangka baik diantara stakeholders dalam hubungan yang tulus dan terbuka berdasarkan kehandalan.

b. Integrity

Setiap saat berpikir, berkata, dan berperilaku terpuji, menjaga martabat serta menjunjung tinggi kode etik profesi.

c. Profesionalism

Berkomitmen untuk kerja tuntas dan akurat atas dasar kompetensi terbaik dengan penuh tanggung jawab.

d. Customer Focus

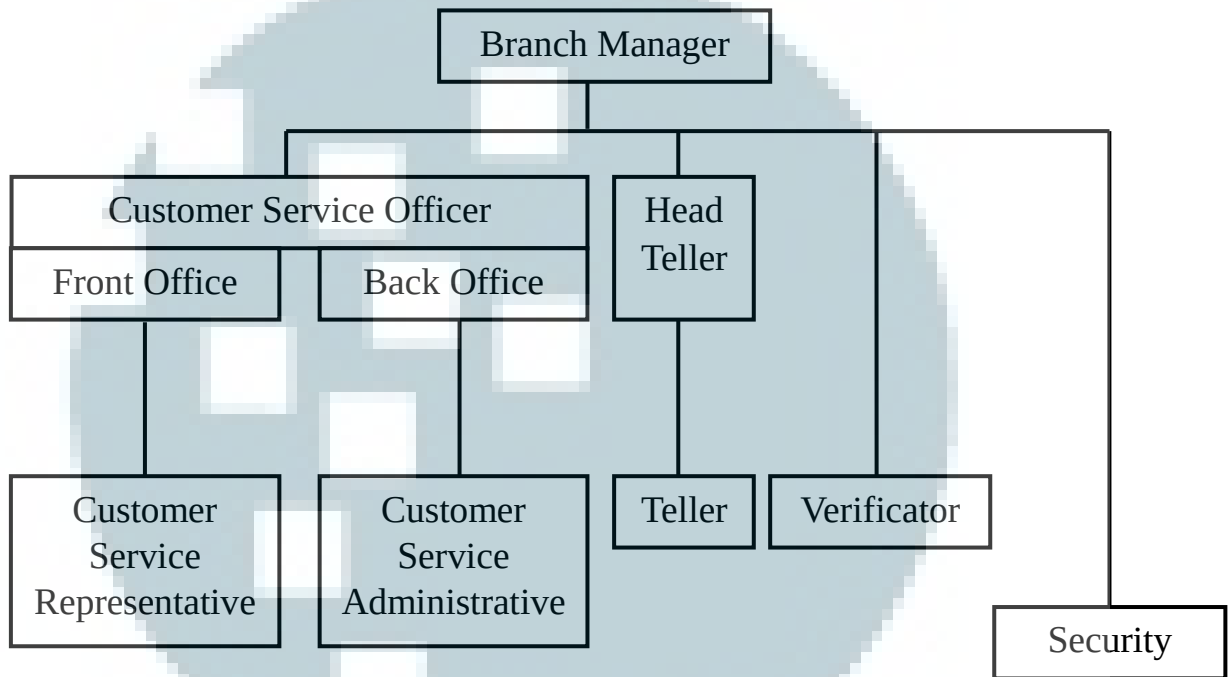
Senantiasa menjadikan pelanggan sebagai mitra utama yang saling menguntungkan untuk tumbuh secara berkesinambungan.

e. Excellence

Mengembangkan dan melakukan perbaikan di segala bidang untuk menapatkan nilai tambah optimal dan hasil yang terbaik secara terus-menerus.

3.1.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Bank Mandiri kantor cabang adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Mandiri Kantor Cabang

Sumber : internal department HR

Adapun struktur organisasi antara Bank Mandiri kantor cabang utama dengan kantor cabang pembantu tidak berbeda. Yang membedakan antara kantor cabang utama dengan kantor cabang pembantu yaitu :

1. Kantor Cabang Utama
 - a. Biasanya terletak di kota-kota besar baik ibu kota provinsi maupun ibu kota kabupaten.

- b. Tampilan gedung yang sudah standar dan luas, diikuti oleh galery ATM dan pos jaga.
 - c. Jumlah pegawai yang lebih banyak dan seluruh layanan perbankan ada didalamnya.
2. Kantor Cabang Pembantu
- a. Gedungnya lebih kecil dan biasanya terdapat di ruko-ruko atau bergabung dengan suatu instansi seperti universitas, ataupun di dalam sebuah Mall.
 - b. Terdapat tulisan Kantor Cabang Pembantu pada papan namanya.
 - c. Jumlah pegawai yang lebih sedikit.
 - d. Lokasi kantor cabang pembantu biasanya terletak di kota-kota besar dan sampai di kecamatan yang pasarnya sudah sangat ramai.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada karyawan PT Bank Mandiri Tbk yang berada di setiap kantor cabang Bank Mandiri di wilayah Tangerang. Terdapat 51 kantor cabang Bank Mandiri yang tersebar di wilayah Tangerang. Namun, peneliti hanya melakukan penelitian di 18 kantor cabang Bank Mandiri, berikut 18 lokasi yang dijadikan tempat penelitian oleh peneliti, yaitu :

No.	Cabang	Alamat
1	Mandiri KC Tangerang Ki	Jl. Ki Samaun No. 214

	Samaun	
2	Mandiri KCP Tangerang Ahmad Yani	Jl. Jend. Ahmad Yani No. 9
3	Mandiri KCP Tangerang Cikokol	Ruko Mahkota Mas Blok C No. J4 - J5, Cikokol
4	Mandiri KCP Tangerang Pinangsia Karawaci	Ruko Pinangsia Blok A No. 39, Lippo Karawaci
5	Mandiri KCP Tangerang City	Ruko Business Park Tangerang City Blok A.8 Jl. Jend. Sudirman No. 1
6	Mandiri KCP Tangerang Taman Borobudur	Taman Borobudur II Blok DD No.1-2, Jl. Borobudur Raya, Perum II, Karawaci
7	Mandiri KCP Tangerang Pasar Poris	Ruko Poris Indah Blok A9-C, No.15, Cipondoh Indah, Kec. Cipondoh,
8	Mandiri KCP Tangerang Bumi Serpong Damai	Jl. Gunung Rinjani No.13 Blok R-G, Sektor IV Bumi Serpong Damai
9	Mandiri Cash Outlet Tangerang BSD Modern	Ruko Pasar Modern BSD, Sektor Commercial I Blok R No.59, Serpong, Jl. Pahlawan Seribu
10	Mandiri KCP Tangerang ITC BSD	Ruko ITC BSD No.17, Jl. Pahlawan Seribu, Serpong
11	Mandiri KCP Tangerang Serpong	Simpang Tiga Puspitek Serpong
12	Mandiri KCP Tangerang Villa Melati Mas	Ruko Villa Melati Mas Blok SR1 No. 20, Jl. Pahlawan Seribu, Serpong
13	Mandiri KCP Tangerang Gading Serpong	Ruko Gading Serpong Blok AA4 No. 38, Jl. Boulevard
14	Mandiri KCP Tangerang Alam Sutera	Ruko Sutera Niaga I No. 71, Jl. Raya Serpong
15	Mandiri Cash Outlet Tangerang Universitas Multimedia Nusantara	Jl. Boulevard Gading Serpong
16	Mandiri KCP Tangerang Summarecon Gading Serpong	Ruko Financial Center Blok BA 2 Summarecon Gading Serpong
17	Mandiri Cash Outlet Tangerang Kunciran Alam Sutera	Jl. Jalur Sutera Kav. 29D No. 58 Alam Sutera Serpong
18	Mandiri KCP Tangerang Paris Square BSD	Komplek Ruko Paris Square KOM III Blok B2 Nomor 11, Jl Letnan Sutopo,

		BSD
--	--	-----

3.3 Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan metode penelitian deskriptif dan kuantitatif. Sekaran dan Bougie (2010, 105) menyatakan bahwa penelitian deskriptif adalah studi penelitian yang menggambarkan sebuah variabel yang menarik bagi peneliti untuk diteliti. Metode deskriptif bertujuan untuk mengungkapkan informasi yang menggambarkan sesuatu, dalam hal ini menggambarkan pengaruh komunikasi visi, pemberdayaan karyawan, dan motivasi karyawan terhadap kepuasan karyawan (oei, 2010: 26). Analisis ini bertujuan mengubah kumpulan data mentah menjadi bentuk yang mudah dipahami, dalam bentuk informasi yang lebih ringkas (oei, 2010: 96). Sedangkan metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2011 : 11)

3.4 Ruang Lingkup Penelitian

3.4.1 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan pada kantor cabang Bank Mandiri Tangerang yang seluruhnya berjumlah 51 kantor cabang Bank Mandiri di wilayah Tangerang. Populasi adalah mengacu kepada sebuah kelompok orang, perantara, atau hal-hal menarik yang penulis ingin selidiki (Sekaran dan Bougie 2010, 262)

Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:120). Jumlah sample yang diambil oleh peneliti sebanyak 87 responden yang tersebar di 18 kantor cabang Bank Mandiri di wilayah Tangerang. Menurut Hair *et al.* (2010, 102) berkaitan dengan sampel adalah *“The reseacher generally would not factor analyze a sample of fewer than 50 observation and preferable the sample size should be 100 or large”*. Untuk itu dalam penarikan sample dalam penelitian ini menggunakan metode *Probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono 2010, 63).

3.4.2 Periode

Periode pengumpulan kuesioner adalah 3 minggu (13 Desember 2014 – 3 Januari 2014). Responden yang mengisi kuesioner ini adalah 87 responden. Sampel yang dibutuhkan dengan kriteria karyawan tetap pada PT. Bank Mandiri Tbk yang berada di 18 kantor cabang Bank Mandiri di wilayah Tangerang.

Dalam kuesioner ini digunakan skala pengukuran likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. (Sugiyono, 2011:136)

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 (Sugiyono, 2011:136)

3.5 Identifikasi Variabel

Dalam penelitian ini memiliki 2 variabel yang digunakan untuk proses penelitian yaitu *independent variable* atau variabel bebas dan *dependent variable* atau variabel terikat. Variabel independen menurut Sekaran dan Bougie (2010, 72) adalah “*One that influence the dependent variable in either a positive or negative way*”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah :

1. Vision Communication
2. Empowerment of Employee
3. Motivation of Employee

Sedangkan variabel dependen atau variabel terikat menurut Sekaran dan Bougie (2010, 71) adalah “*The variable of primary interest to the researcher*”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah :

1. Employee Satisfaction

3.6 Definisi Operasional Variabel dan Pengukurannya

3.6.1 Variabel Independent

1. *Vision Communication*

Komunikasi visi adalah proses berkomunikasi dalam penyampaian visi dari atasan kepada bawahannya melalui lisan, tulisan dan teknologi. Hal ini dilakukan untuk menjelaskan kepada bawahan tentang tujuan dari perusahaan (Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011:999).

2. *Empowerment of Employee*

Pemberdayaan karyawan, dimana seorang atasan atau pimpinan dituntut untuk dapat mendelagasikan pekerjaannya kepada bawahan, menyediakan sumber daya dan loyalitas pendukung serta mendorong bawahan untuk membuat suatu keputusan tentang pekerjaannya sehari-hari (Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011:1000).

3. *Motivation of Employee*

Motivasi karyawan, dimana seorang atasan atau pimpinan dituntut untuk dapat dan bisa bertindak sebagai penatua bagi bawahannya, dapat membangun rasa percaya diri bawahan, membuat tantangan kepada bawahannya, dan dapat bertindak secara konsisten sesuai

dengan tujuan atau visi perusahaan (Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011:1001).

3.6.2 Variabel Dependent

1. *Employee Satisfaction*

Kepuasan karyawan, dimana faktor remunerasi, tunjangan, otonomi, tugas pekerjaan, kebijakan perusahaan, interaksi, status profesional, kualitas pengawasan, rekan kerja, pengakuan keberhasilan, dan karir merupakan faktor yang sangat penting dalam tingkat kepuasan kerja karyawan. Sehingga seorang atasan atau pimpinan dituntut untuk

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala	References
----	----------	-------------------	-----------	-------	------------

mampu memahami apa yang dibutuhkan oleh karyawannya (Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011:1002)

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel

UMN

1	Vision Communication (X1)	Proses berkomunikasi dalam penyampaian visi dari atasan kepada bawahannya melalui lisan, tulisan dan teknologi. (Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011:999).	1. Atasan saya mengkomunikasikan visi perusahaan secara singkat dan jelas, sehingga saya tahu peran dan tanggung jawab saya 2. Atasan saya mengkomunikasikan visinya dengan cara traditional (tulisan yang di tempelkan di mading, atau dinding di sebuah ruangan) 3. Atasan saya mengkomunikasikan visinya menggunakan media teknologi (contoh: menampilkan visi perusahaan di screen server pada tiap komputer karyawan) 4. Atasan saya mengkomunikasikan visinya dengan cara lisan	Semantic Differentsial (1-5) Semantic Differentsial (1-5)	Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011 (Vol. 34 No. 9) “<i>Identifying vision realization factors at a Thai state enterprise</i>”. Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011 (Vol. 34 No. 9) “<i>Identifying vision realization factors at a Thai state enterprise</i>”.
---	---------------------------	--	--	---	---

2	Empowerment Of Employee (X2)	Kemampuan seorang atasan atau pimpinan dituntut untuk mendelegasikan pekerjaannya kepada bawahan, menyediakan sumber daya dan loyalitas pendukung serta mendorong bawahan untuk membuat suatu keputusan tentang pekerjaannya sehari-hari (Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011:1000)	1. Seberapa sering atasan anda mendelegasikan pekerjaan kepada bawahannya 2. Apakah atasan anda sering menyediakan sumber daya dan layanan dukungan kepada bawahan 3. Atasan saya mendorong bawahannya untuk membuat keputusan lebih lanjut dalam pekerjaan sehari-hari 4. Karyawan terlibat aktif dalam misi perusahaan 5. Perusahaan telah membuat kemudahan bagi karyawan di semua tingkatan untuk mengekspresikan ide-ide mereka dan saran untuk perbaikan kualitas perusahaan	Semantic Differensial (1-5)	Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011 (Vol. 34 No. 9) <i>“Identifying vision realization factors at a Thai state enterprise”.</i> Isaiah O. Ugboro, Kofi Obeng (2012) <i>“Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction,</i>
---	------------------------------------	---	--	-----------------------------------	---

			6. Perusahaan telah membuat kemudahan bagi karyawan di semua tingkatan untuk dapat bereaksi terhadap inisiatif seluruh kualitas kerja dan program yang ada di perusahaan 7. Informasi tentang persyaratan kerja yang tersedia untuk karyawan 8. Atasan anda sering mempertimbangkan partisipasi karyawan yang kritis terhadap seluruh proses peningkatan kualitas perusahaan 9. Karyawan terlibat aktif dalam tujuan meningkatkan kualitas perusahaan	Likert (1-5) Likert (1-5)	<i>and customer satisfaction in TQM organizationz: an empirical study”.</i> Isaiah O. Ugboro, Kofi Obeng (2012) “<i>Top management leadership, employee empowerment, job satisfaction, and customer satisfaction in TQM organizationz: an empirical study”.</i>
3	Motivation Of Employee (X4)	Kemampuan atasan atau pimpinan	1. Atasan saya memberikan contoh		Kantabutra dan Molraudee

		untuk bertindak sebagai panutan bagi bawahannya, dapat membangun rasa percaya diri bawahan, membuat tantangan kepada bawahannya, dan dapat bertindak secara konsisten sesuai dengan tujuan atau visi perusahaan (Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011:1001)	baik kepada bawahan , sehingga sering berperan sebagai panutan bagi bawahannya 2. Atasan anda memiliki keterampilan yang baik dalam membangun kepercayaan bawahannya 3. Seberapa sering atasan anda memberikan reward dan menghargai bawahan yang bertindak konsisten dan sesuai visi perusahaan 4. Seberapa sering atasan anda memberikan tantangan pekerjaan kepada bawahan	Semantic Differensial (1-5) Semantic Differensial (1-5)	Saratun, 2011 (Vol. 34 No. 9) <i>“Identifying vision realization factors at a Thai state enterprise”</i>.
4	Employee Satisfaction (Y1)	Kepuasan karyawan, dimana faktor remunerasi, tunjangan, otonomi, tugas	1. Apakah anda puas dengan remunerasi yang diberikan oleh perusahaan 2. Apakah anda puas		Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011 (Vol. 34 No. 9) <i>“Identifying</i>

		pekerjaan, kebijakan perusahaan, interaksi, status profesional, kualitas pengawasan, rekan kerja, pengakuan keberhasilan, dan karir merupakan faktor yang sangat penting dalam tingkat kepuasan kerja karyawan. Sehingga seorang atasan atau pimpinan dituntut untuk mampu memahami apa yang dibutuhkan oleh karyawannya (Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011:1002)	dengan tunjangan yang telah perusahaan berikan 3. Apakah anda puas dengan otonomi (kemandirian berkaitan dengan pekerjaan, inisiatif, dan kebebasan) 4. Apakah anda puas dengan job description yang di berikan perusahaan (kegiatan pekerjaan yang harus dilakukan) 5. Apakah anda puas dengan kebijakan perusahaan saat ini 6. Apakah anda puas dengan komunikasi yang ada di kantor saat ini (Komunikasi resmi / formal, Komunikasi sosial dan profesional di tempat kerja) 7. Apakah anda puas dengan status profesional anda saat ini.	Semantic Differentsial (1-5) Semantic	<i>vision realization factors at a Thai state enterprise”.</i> Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011 (Vol. 34 No. 9) <i>“Identifying vision realization factors at a Thai state enterprise”.</i>
--	--	---	---	---	---

			8. Apakah Anda puas dengan kualitas atasan anda saat ini 9. Apakah Anda puas dengan rekan-rekan kerja anda saat ini 10 Apakah Anda puas dengan pengakuan keberhasilan yang telah anda raih 11 Apakah Anda puas dengan kemajuan karir yang telah anda raih selama ini 12 Apakah anda puas dengan pelatihan yang telah perusahaan berikan agar anda dapat melakukan pekerjaan dengan baik 13 Apakah Anda puas dengan kemajuan karir yang telah anda raih selama ini 14 Apakah anda puas dengan kondisi sistem informasi dan aplikasi yang ada saat ini	Differentialsial (1-5) Semantic Differentialsial (1-5)	Kantabutra dan Molraudee Saratun, 2011 (Vol. 34 No. 9) <i>“Identifying vision realization factors at a Thai state enterprise”.</i> Afshan Nassem, dkk. 2011 (Vol.2 No. 5). <i>“Impact of Employee Satisfaction on Success of Organization: Relation between Customer Experience</i>
--	--	--	---	--	---

			15 Apakah anda puas dengan sarana kerja yang telah disediakan oleh perusahaan		<i>and Employee Satisfaction”</i>
--	--	--	---	--	-----------------------------------

3.7 Teknik Pengumpulan Data

3.7.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data

1. Sumber Data Primer

Data Primer menurut Sekaran dan Bougie (2010, 180) “*Information obtained first-hand by the researcher on the variables of interest for the specific purpose of the study.*” Dalam penelitian ini, untuk mendapatkan data primer atas objek yang sedang diteliti, peneliti menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden yaitu karyawan PT. Bank Mandiri Tbk yang tersebar di 18 kantor cabang wilayah Tangerang. Menurut Sekaran dan Bougie (2010, 197), kuesioner adalah “*A preformulated written set of questions to which respondents record their answers, usually within rather closely defined alternatives.*”

Selain itu peneliti juga melakukan *in-depth interview* untuk menggali informasi yang dibutuhkan peneliti dalam melakukan penelitian.

2. Sumber Data Sekunder

Data sekunder Menurut Sekaran dan Bougie (2010, 184) “*Information gathered by someone other than the resercher conducting the*

current study. Such data can be internal or external to the organization and accessed through the interest or perusal or recorded or published information.”

Sumber data sekunder yang digunakan peneliti adalah penelitian terdahulu, jurnal penelitian dan berbagai buku yang mendukung teori-teori untuk memperkuat hasil penelitian.

3.7.2 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT Bank Mandiri Tbk yang tersebar di 51 kantor cabang Bank Mandiri wilayah Tangerang, sedangkan yang dijadikan sebagai sampel dari penelitian ini adalah karyawan tetap PT Bank Mandiri yang berada di 18 kantor cabang Bank Mandiri di wilayah Tangerang.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal dengan menggunakan metode statistik (Sugiyono, 2011 :331).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 16.0 yaitu *software* yang berfungsi untuk menganalisis data, melakukan perhitungan statistik baik untuk statistik parametrik maupun non-parametrik dengan basis *windows* (Ghozali, 2012: 15).

3.8.1 Uji Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan kuesioner yang sifatnya tertutup, karena jawaban kuesioner tersebut sudah tersedia berupa pilihan atau di beri tanda. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur (Sugiyono 2009, 131)

Skala pengukuran untuk instrumen penelitian ini menggunakan skala likert dan skala Semantik Defferensial. Menurut Sekaran dan Bougie (2010, 440) skala likert adalah skala interval yang secara khusus menggunakan lima pilihan dari sangat tidak setuju, tidak setuju, cukup setuju (netral), setuju, dan sangat setuju. Skala likert digunakan didalam penelitian ini karena penelitian ini merupakan penelitian sikap atau persepsi seseorang terhadap suatu objek. Seperti :

- a. Angka 1 : Sangat Tidak Setuju
- b. Angka 2 : Tidak Setuju
- c. Angka 3 : Netral
- d. Angka 4 : Setuju
- e. Angka 5 : Sangat Setuju

Sedangkan skala semantik defferensial digunakan untuk mengukur sikap atau karakteristik tertentu yang dimiliki oleh seseorang. Skala ini tersusun dalam satu garis kontinum yang jawaban "*sangat positif*" terletak di bagian kanan garis, dan jawaban yang "*sangat negatif*"

terletak di bagian kiri garis, atau sebaliknya (Sugiyono 2011, 141).

Seperti :

- a. Angka 1 : Sangat Jarang atau Sangat Tidak Puas
- b. Angka 2 : Jarang atau Tidak Puas
- c. Angka 3 : Netral
- d. Angka 4 : Sering atau Puas
- e. Angka 5 : Sangat Sering atau Sangat Puas

3.8.1.1 Uji Validitas

Uji validitas menurut Sekaran dan Bougie (2010:157), validitas merupakan sebuah tes seberapa baik suatu instrumen yang dikembangkan untuk mengukur konsep tertentu yang hendak diukur. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan cara uji *Confirmatory Research Analysis*. Asumsi dasar pada uji ini adalah data-data harus saling berkorelasi sehingga digunakan alat uji *Barlett of Sphericity* dan *Kaizer-Mayer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Pertanyaan kuesioner dapat dinyatakan valid jika memenuhi analisis faktor nilai yang dikehendaki yaitu KMO, *loading factor*, dan MSA harus ≥ 0.50 dan tingkat signifikan harus ≤ 0.50 (Ghozali, 2011:58).

3.8.1.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sekaran dan Bougie (2010:157), reliabilitas merupakan sebuah tes seberapa konsisten instrumen pengukuran mengukur konsep

tertentu yang hendak diukur. Suatu kuesioner dapat dikatakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah stabil atau konsisten dari waktu ke waktu. Di dalam SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha* yang merupakan ukuran dalam mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan dan suatu konstruk atau variabel. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0.60 .

3.8.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik diperlukan dalam penelitian untuk meminimalkan bias atau kesalahan pada hasil penelitian sehingga dapat menghasilkan model regresi yang baik. Uji asumsi klasik terdiri dari 5, yaitu uji multikolonieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas, uji normalitas dan uji linearitas (Ghozali, 2011:103).

3.8.2.1 Uji Multikolonieritas

Uji multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Jika variabel independen saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol

(Ghozali, 2011:105). Multikolonieritas yang baik dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolonieritas adalah nilai *tolerance* $\leq 0,10$ atau sama dengan nilai VIF ≥ 10 (Ghozali, 2011:106).

3.8.2.2 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan 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, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas.

Dasar analisisnya adalah jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. (Ghozali, 2011: 139)

3.8.2.3 Uji Normalitas

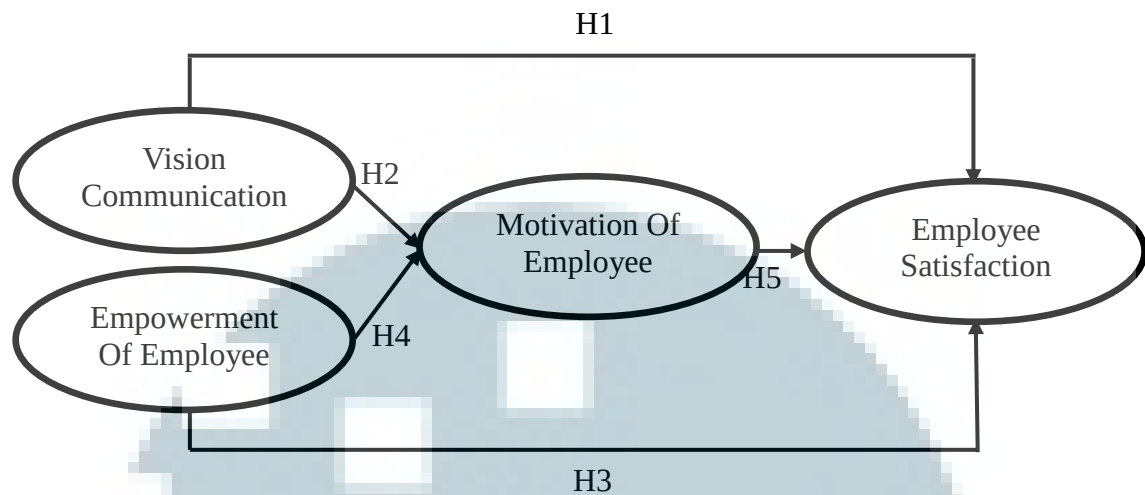
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak

yaitu dengan analisis grafik dan analisis statistik. Analisis grafik merupakan salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendekati distribusi normal. Namun demikian hanya dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat normal probability plot yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data residual normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya.

3.8.3 Uji Hipotesis

3.8.3.1 Analisis Regresi Linear

Analisa regresi pada dasarnya adalah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen (variabel penjelas/bebas). Hasil analisis regresi adalah berupa koefisien untuk masing-masing variabel independen. Koefisien ini diperoleh dengan cara memprediksi nilai variabel dependen dengan suatu persamaan. (Ghozali, 2011: 95)



Gambar 3.2 Model Penelitian

Sumber: Adaptasi dari Kantabutra dan Molraudee Saratum. *Identifying vision realization factors at thai state enterprise*.(2011:1033)

Hipotesis Penelitian :

H1: Terdapat Pengaruh *Vision Communication* Terhadap Peningkatan *Employee Satisfaction* di PT. Bank Mandiri Tbk

H2: Terdapat Pengaruh *Vision Communication* Terhadap Peningkatan *Motivation Of Employee* di PT. Bank Mandiri Tbk

H3: Terdapat Pengaruh *Empowerment Of Employee* Terhadap Peningkatan *Employee Satisfaction* di PT. Bank Mandiri Tbk

H4: Terdapat Pengaruh *Empowerment Of Employee* Terhadap Peningkatan *Motivation Of Employee* di PT. Bank Mandiri Tbk

H5: Terdapat Pengaruh *Motivation Of Employee* Terhadap Peningkatan *Employee Satisfaction* PT. Bank Mandiri Tbk.

Persamaan regresi linear yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Analisis regresi linear untuk H1 : $Y_1 = a + b_1X_1$

Keterangan :

$Y = \text{Employee Satisfaction}$

$b = \text{Koefisien Garis Regresi}$

$X = \text{Vision Communication}$

$a = \text{Konstanta}$

2. Analisis regresi linear untuk H2 : $Y_1 = a + b_1X_1$

Keterangan :

$Y = \text{Motivation Of Employee}$

$b = \text{Koefisien Garis Regresi}$

$X = \text{Vision Communication}$

$a = \text{Konstanta}$

3. Analisis regresi linear untuk H3 : $Y_1 = a + b_1X_1$

Keterangan :

$Y = \text{Employee Satisfaction}$

$b = \text{Koefisien Garis Regresi}$

$X = \text{Empowerment Of Employee}$

$a = \text{Konstanta}$

4. Analisis regresi linear untuk H4 : $Y_1 = a + b_1X_1$

Keterangan :

$Y = \text{Motivation Of Employee}$

$b = \text{Koefisien Garis Regresi}$

$X = \text{Empowerment Of Employee}$

$a = \text{Konstanta}$

5. Analisis regresi linear untuk H5 : $Y_1 = a + b_1X_1$
Keterangan :

$Y = \text{Employee Satisfaction}$

$b = \text{Koefisien Garis Regresi}$

$X = \text{Motivation Of Employee}$

$a = \text{Konstanta}$

3.8.3.2 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah suatu parameter (b_i) sama dengan nol, atau :

$H_0 : b_i = 0$, artinya apakah suatu variabel independen bukan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen. Hipotesis alternatifnya (H_A) parameter suatu variabel tidak sama dengan nol, atau :

$H_A : b_i \neq 0$, artinya variabel tersebut merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen.

3.8.4 Uji Model

3.8.4.1 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 (crosssection) 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. (Ghozali, 2011 : 97)

Bahwa peneliti, melihat koefisien determinasi dari nilai adjusted R^2 . Karena, kelemahan mendasar penggunaan koefisien determinasi adalah bias terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan ke dalam model. Oleh karena itu banyak peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai Adjusted R^2 pada saat mengevaluasi model regresi terbaik. Nilai Adjusted R^2 dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model (Ghozali, 2011 : 97).