



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, 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

3.1.1. Sejarah Singkat BPJS Ketenagakerjaan



Gambar 3.1 Logo BPJS Ketenagakerjaan

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan, 2019

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Sejarah terbentuknya PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang

pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan.

Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek.

Hal penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan. Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan

rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja.

Kiprah Perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif Tenaga Kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011.

Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya.

Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia (BPJS Ketenagakerjaan, 2019).

3.1.2 Visi dan Misi BPJS Ketenagakerjaan

Visi - Menjadi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kebanggaan Bangsa, yang Amanah, Bertata kelola Baik serta Unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

Misi - Melalui Program Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, BPJS Ketenagakerjaan berkomitmen Untuk :

1. Melindungi dan Menyejahterakan seluruh pekerja dan keluarganya
2. Meningkatkan produktivitas dan daya saing pekerja
3. Mendukung pembangunan dan kemandirian perekonomian nasional

3.1.3. Core Value BPJS Ketenagakerjaan

BPJS Ketenagakerjaan memiliki nilai keutamaan dan terdiri dari lima sifat yang dikenal dengan ETHIKA yaitu, Iman, Ekselen, Teladan, Harmoni, Integritas, Kepedulian dan Antusias. Ketujuh nilai tersebut diterapkan sebagai pedoman karyawan dalam berpikir, bersikap dan bertindak dalam melakukan suatu pekerjaan.

3.1.4 Produk Perusahaan

Landasan utama Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) adalah bahwa jaminan sosial merupakan program Negara yang bertujuan memberikan kepastian perlindungan dan kesejahteraan sosial bagi seluruh rakyat Indonesia. Dengan program SJSN diharapkan setiap penduduk dapat memenuhi kebutuhan dasar hidup secara layak apabila terjadi hal-hal yang dapat mengakibatkan hilang atau

berkurangnya pendapatan seperti menderita sakit, mengalami kecelakaan, kehilangan pekerjaan, memasuki usia lanjut atau pensiun. Dan berikut ini daftar produk yang dijalankan oleh BPJS Ketenagakerjaan :

1. Jaminan Kecelakaan Kerja

Memberikan perlindungan atas risiko-risiko kecelakaan kerja yang terjadi dalam hubungan kerja, termasuk kecelakaan yang terjadi dalam perjalanan dari rumah menuju tempat kerja.

2. Jaminan Kematian

Memberikan manfaat uang tunai yang diberikan kepada ahli waris ketika peserta meninggal dunia bukan akibat kecelakaan kerja.

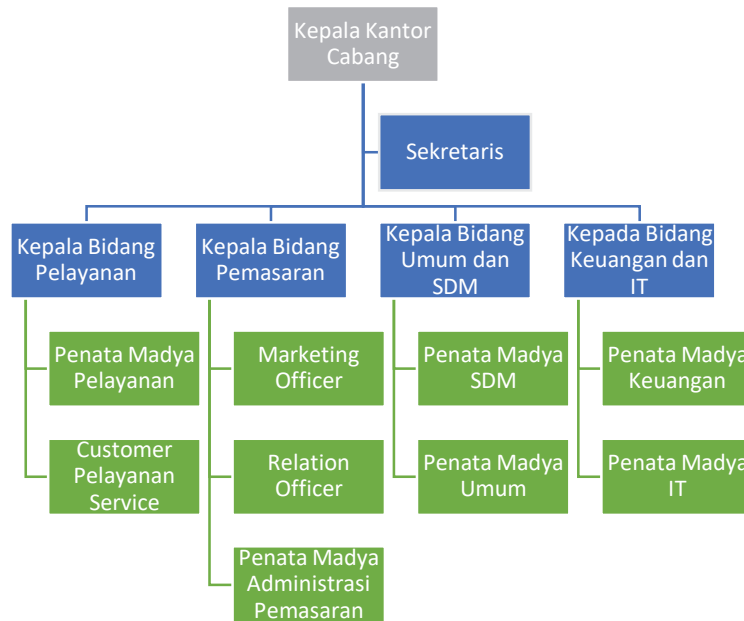
3. Jaminan Hari Tua

Manfaat JHT berupa uang tunai yang besarnya merupakan nilai akumulasi iuran ditambah hasil pengembangannya.

4. Jaminan Pensiun

Jaminan pensiun adalah jaminan sosial yang bertujuan untuk mempertahankan derajat kehidupan yang layak bagi peserta dan atau ahli warisnya dengan memberikan penghasilan setelah peserta memasuki usia pensiun mengalami cacat.

3.1.5. Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan wilayah Tangerang



Gambar 3.2 Struktur Organisasi BPJS Ketenagakerjaan

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan, 2019

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan dokumen rancangan awal untuk melengkapi tujuan dan menjawab pertanyaan penelitian (Cooper & Schindler, 2017). Desain penelitian adalah sebuah *master plan* yang menspesifikasi metode dan prosedur untuk mengumpulkan dan menganalisa informasi yang dibutuhkan dalam sebuah penelitian (Zikmund, et al., 2013. P 665).

3.2.1. *Research Data*

Research data merupakan data yang dikumpulkan setelah dilakukannya suatu penelitian terhadap objek yang ingin diteliti sehingga dapat memperkuat isi yang ingin disampaikan serta membuat isinya menjadi lebih baik (Zikmund, et al., 2013). Terdapat dua jenis data yang digunakan dalam melakukan penelitian ini :

a) *Primary Data*

Primary data merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atau tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei maupun observasi (Hermawan, 2005, p. 168). Selain itu, *primary data* merupakan hasil asli dari penelitian atau data mentah tanpa interpretasi maupun pernyataan yang disajikan sebagai opini resmi (Cooper dan Schindler, 2013).

b) *Secondary Data*

Data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Sumber data sekunder bisa diperoleh dari berbagai *websites*, buku, sumber berita (Zikmund *et al.*, 2013).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan kedua pengumpulan data. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah mencari data dengan melakukan interview dan menyebarkan kuesioner pada karyawan tetap dan kontrak yang bekerja di BPJS Ketenagakerjaan wilayah Tangerang. Sementara, data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah mencari data melalui jurnal review yang berasal dari jurnal acuan

penulias dalam melakukan penelitian ini, artikel serta referensi dari buku-buku yang terdapat di perpustakaan Universitas Multimedia Nusantara.

3.2.2. Metode Penelitian

Menurut Zikmund *et al.*, (2013) metode penelitian terbagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. *Qualitative Research* : Penelitian yang menggunakan teknik untuk memungkinkan penulis dalam memberikan penilaian yang lebih jelas terkait fenomena yang terjadi pada objek penelitian, tanpa harus bergantung kepada pengukuran numerik serta berfokus kepada penemuan arti yang sebenarnya, dan mendapatkan wawasan baru. Penelitian yang membahas tentang interpretasi yang akurat berdasarkan fenomena yang ada tanpa menerapkan sistem pengukuran numerik yang rumit (Zikmund *et al.*, 2013).
2. *Quantitative Research* : Penelitian yang membahas tujuan penelitian dengan menggunakan penilaian empiris yang melibatkan pengukuran analisis numerik. Jenis penelitian yang bertujuan untuk melakukan penelitian melalui penilaian empiris untuk yang melibatkan pengukuran dan menggunakan pendekatan analisis (Zikmund *et al.*, 2013).

3.2.3 Jenis-Jenis Penelitian

Menurut Zikmund *et al.*, (2013) jenis penelitian terbagi menjadi tiga, yaitu :

1. *Ekploratory Research*

Ekploratory research merupakan jenis penelitian yang dilakukan untuk mengklarifikasi situasi yang ambigu atau untuk menemukan ide yang

mungkin merupakan peluang bisnis potensial untuk dilakukan (Zikmund *et al.*, 2013).

2. *Descriptive research*

Penelitian yang berusaha untuk mendeskripsikan suatu karakteristik dari objek, individu, group, organisasi atau lingkungan serta menggambarkan situasi yang ada. Zikmund *et al.*, (2013).

3. *Causal research*

Suatu penelitian yang memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan sebab akibat atau mengidentifikasi hubungan sebab dan akibat dari suatu permasalahan. (Zikmund *et al.*, 2013).

Metode dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dalam pendekatan kuantitatif, peneliti memperoleh data dengan cara menyusun pertanyaan dalam bentuk kuesioner dan selanjutnya diolah untuk memperoleh analisis statistik dalam bentuk angka. Sementara untuk jenis penelitian yang digunakan menggunakan metode penelitian *descriptive research* karena penulis menjelaskan hasil data pengisian kuesioner yang telah diolah dalam bentuk paragraf deskriptif. Responden memberikan penilaian antara 1 sampai 5 dengan menggunakan skala *likert* terhadap pernyataan yang diberikan. Penulis juga menggunakan *causal research* karena penelitian ini ingin menguji pengaruh variabel *independen* terhadap variabel *dependen*, serta peneliti ingin mencari tahu lebih dalam terkait pengaruh dari variabel yang ada dalam penelitian ini.

3.3 Ruang Lingkup Penelitian

3.3.1 Target Populasi

Populasi adalah seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk diteliti (Hermawan, 2005). Populasi adalah kelompok yang memiliki satu kesatuan, dan memiliki beberapa karakteristik yang sama (Zikmund *et al.*, 2013). Adapun target populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan BPJS Ketenagakerjaan.

3.3.2 *Sampling Techniques*

Menurut Cooper & Schindler (2014) *sampling techniques* dibagi menjadi dua hal, yaitu sebagai berikut:

1. *Probability Sampling* merupakan prosedur acak dan terkontrol yang memastikan bahwa setiap elemen populasi diberikan kesempatan untuk terpilih menjadi sampel, digunakan untuk menarik partisipan untuk menjadi representasi dari populasi target, dibutuhkan untuk memproyeksikan temuan dari sampel hingga populasi target. *Probability sampling* sendiri memiliki dua jenis, yaitu:

- a) *Systematic Sampling*, didasarkan pada pembagian suatu populasi menjadi subpopulasi dan kemudian secara acak melakukan pengambilan sampel untuk semua strata. Metode ini biasanya menghasilkan total ukuran sampel yang lebih kecil daripada desain acak sederhana.

- b) *Cluster Sampling*, membagi populasi kedalam kelompok-kelompok dan kemudian secara acak memilih kelompok untuk

dipelajari, biasanya pengambilan sampel ini kurang efisien dikarenakan dari sudut pandang *statistic*.

Probability Sampling adalah proses yang mencakup unsur *true randomness*, bias yang melekat dalam prosedur pengambilan sampel *nonprobability* dihilangkan dan istilah acak mengacu pada prosedur untuk memilih sampel, itu tidak menggambarkan data dalam sampel. *Randomness* mencirikan suatu prosedur yang hasilnya tidak dapat diprediksi karena tergantung pada kesempatan. *randomness* tidak boleh dianggap sebagai tidak terencana atau tidak ilmiah (Zikmund *et al.*, 2013).

a) *Simple Random Sampling*

Prosedur sampling yang memastikan setiap elemen dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk dimasukkan dalam sampel (Zikmund *et al.*, 2013).

b) *Systematic Sampling*

Prosedur sistematis sampling untuk pengambilan sampel dimana titik awal dipilih melalui proses acak, kemudian setiap nomor ke-n dalam daftar dipilih. sampel (Zikmund *et al.*, 2013).

c) *Stratified Sampling*

Prosedur pengambilansampel probabilitas dimana sampel acak sederhana yang kurang lebih sama pada beberapa karakteristik diambil dari dalam setiap lapisan populasi (Zikmund *et al.*, 2013).

d) *Cluster Sampling*

Pengambilan sampel yang efisien secara ekonomi dimana unit sampling primer bukan elemen individu dalam populasi tetapi sekelompok besar elemen yang dipilih secara acak. (Zikmund *et al.*, 2013).

e) *Multistage Sampling*

Sampling yang melibatkan dua atau lebih langkah yang menggabungkan beberapa teknik probabilitas. (Zikmund *et al.*, 2013).

2. *Non-probability Sampling*

Non-probability sampling, bersifat subjektif, setiap anggota populasi tidak mengetahui kesempatan yang dimiliki untuk dilibatkan. Terdapat 4 teknik *non-probability sampling techniques*, yaitu:

a) *Judgement Sampling*

Nonprobability technique dimana *sample* yang dipilih berdasarkan pengalaman individu yang dipilih berdasarkan pendapat seseorang tentang karakteristik terhadap *sample member* (Zikmund *et al.*, 2013).

b) *Quota Sampling*

Prosedur *nonprobability technique* yang memastikan *subgroups* dari suatu populasi yang direpresentasikan terhadap karakteristik yang bersangkutan dengan keinginan yang tepat dari peneliti . (Zikmund *et al.*, 2013).

c) *Snowball Sampling*

Prosedur *nonprobability technique* yang mana inisial responden yang telah dipilih melalui metode *probability* dan responden tambahan yang didapat dari informasi yang direkomendasikan oleh inisial responden. (Zikmund *et al.*, 2013).

d). *Convenience sampling*

Sebuah teknik *non-probability sampling* untuk memperoleh *sample* sesuai dengan kebutuhan peneliti yang dilihat melalui sisi kemudahan peneliti.

Berdasarkan penjelasan di atas, peneliti menggunakan *non-probability technique* yang termasuk dalam kategori *judgement sampling*. Karena, *sample* diambil secara acak sebelumnya dan data yang dipilih berdasarkan keputusan peneliti. Alasan peneliti untuk menggunakan metode *judgement sampling* karena dalam penelitian ini memiliki beberapa kriteria dalam memilih responden. Kriteria tersebut adalah karyawan yang sudah bekerja minimal 1 tahun yang merupakan karyawan tetap dan karyawan kontrak di BPJS Ketenagakerjaan wilayah Tangerang.

3.3.3. *Sampling Size*

Menurut Cooper & Schindler (2014), sampel merupakan sekelompok kasus, peserta, atau catatan yang terdiri dari sebagian populasi sasaran, dipilih dengan cermat untuk mewakili populasi tersebut. *Sampling size* adalah prosedur yang melibatkan apapun yang menarik kesimpulan berdasarkan pengukuran sebagian populasi (Zikmund *et al.*, 2013).

Dalam penelitian ini, penentuan jumlah sampel disesuaikan dengan banyaknya item perusahaan yang akan ditanyakan dalam kuisisioner peneliti. Data sampel yang digunakan penelitian untuk meneliti BPJS Ketenagakerjaan sebanyak $18 \times 5 = 90$. Jadi, responden yang dibutuhkan untuk penelitian ini sebanyak 90 orang. Namun tingkat partisipasi responden yang mengisi kuesioner sebanyak 120 responden.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

3.4.1. Sumber dan Cara Pengumpulan Data

Dalam buku Cooper & Schindler (2014), terdapat dua sumber data yang digunakan untuk penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. *Primary data* merupakan data yang dikumpulkan peneliti untuk mengatasi masalah spesifik yang dihadapi dalam pertanyaan penelitian. Pengumpulan *primary data* dilakukan dengan melakukan *in-depth interview* kepada sepuluh karyawan yang berstatus karyawan tetap dan kontrak serta departemen kerja yang berbeda-beda untuk menggali fenomena yang terjadi di perusahaan dengan variabel *work-life balance*, *internal communication*, *employee engagement* dan *employee performance*. Penelitian ini mengacu pada jurnal utama (Ali *et al.*, 2019) sebanyak 18 indikator yang menggunakan skala *likert* 1 – 5 (Cooper & Schindler, 2014).
2. *Secondary data* merupakan hasil studi yang dilakukan oleh orang lain dan untuk tujuan yang berbeda dari data yang sedang ditinjau. Dalam penelitian ini, peneliti juga menggunakan *secondary data* sebagai acuan untuk menggali variabel-variabel yang terkait, pengembangan fenomena dan

hipotesis penelitian. *Secondary data* bersumber dari jurnal utama, jurnal pendukung, artikel dan buku (Cooper & Schindler, 2014).

Menurut Zikmund *et al.*, (2013) Metode yang digunakan dalam proses pengumpulan data dikategorikan menjadi 2, yaitu :

1. *Observation Research* yang merupakan proses sistematis dalam merekam pola perilaku orang, objek, dan kejadian yang disaksikan.
2. *Survey Research* diartikan sebagai sebuah metode pengumpulan data primer berdasarkan komunikasi dengan sampel yang diwakili oleh individu – individu.

Berdasarkan kedua metode diatas, peneliti memilih untuk menggunakan metode *survey research* dalam penelitian ini. Karena peneliti menyebarkan kuesioner secara langsung dan melakukan *in-depth interview* kepada karyawan BPJS Ketenagakerjaan wilayah Tangerang. Berhubung penulis sudah melakukan kerja magang selama 6 bulan di BPJS Ketenagakerjaan, maka dari itu menulis sudah mengenal *supervisor* (pembimbing magang) dan menanyakan tentang prosedur dalam melakukan penelitian ini dan objeknya adalah BPJS Ketenagakerjaan. Setelah diberi tahu bahwa harus izin kepada pimpinan kantor cabang dan saya menanyakannya langsung perihal tujuan saya, pada akhirnya diperbolehkan tanpa harus ada surat izin.

3.5. Periode Penelitian

Periode penyebaran kuesioner *pre-test* dilakukan pada bulan November 2019. Kuesioner *pre-test* tersebut bertujuan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari variabel yang akan digunakan untuk penelitian ini. Peneliti menyebarkan

kuesioner *pre-test* kepada 30 karyawan BPJS Ketenagakerjaan wilayah Tangerang. Sedangkan, periode penyebaran kuesioner *main-test* dilakukan pada bulan November 2019 dengan jumlah kuesioner yang disebar sebanyak 120 kuesioner.

3.6. Skala Pengukuran

Menurut Ghozali (2018), kuesioner ini menggunakan skala pengukuran likert. Skala likert adalah pengukuran sikap yang mengizinkan responden untuk memberikan nilai bagi pendapatnya dari penilaian sangat tidak setuju hingga sangat setuju dengan mengikuti ketentuan yang diberikan seperti tabel dibawah ini.

Tabel 3.1 Tabel Skala Pengukuran *Likert*

Keterangan	Skala
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Hasil Pengolahan Data Primer, 2019

3.7. Definisi Operasional Variabel

Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas merupakan suatu atribut dari suatu objek, gagasan atau peristiwa yang nilainya secara langsung dikontrol oleh peneliti dan mempunyai hubungan dengan variabel terikat. Sedangkan Variabel terikat merupakan ukuran yang diambil terhadap *test units*. Dapat juga dikatakan sebagai suatu atribut yang diamati yang merupakan hasil outcome test units tertentu (Hermawan, 2005).

Menurut Zikmund (2013) variabel penelitian adalah segala sesuatu apapun yang bervariasi atau perubahan dari satu contoh ke contoh yang lain agar dapat menunjukkan perbedaan dalam nilai. Variabel dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu variabel terikat (*dependent variable*) dan variabel bebas (*independent variable*). Operasional adalah suatu proses untuk mengidentifikasi skala pengukuran aktual untuk menilai variabel yang menarik (Zikmund *et al.*, 2013).

3.7.1. Independent Variable

Menurut Zikmund (2013), *independent variable* atau variabel bebas adalah variabel yang diharapkan mempengaruhi *dependent variable* dalam beberapa cara. Selain itu menurut (Hermawan, 2005), Variabel bebas atau *independent variable* adalah variabel yang diasumsikan sebagai suatu faktor yang terjadi tanpa sengaja dari suatu hubungan fungsional yang mempengaruhi variabel terikat (Hermawan, 2005). Dalam penelitian ini, yang menjadi *independent variable* atau variabel bebas adalah *work-life balance* dan *internal communication*.

3.7.2. Dependent Variable

Menurut Zikmund *et al.*, (2013), *dependent variable* atau variabel terikat adalah hasil proses atau variabel yang diprediksi dan dijelaskan oleh variabel lain. Sedangkan menurut (Hermawan, 2005), *dependent variabel* merupakan suatu atributs yang dapat diamati yang merupakan hasil (*outcome*) dari *test unit* tertentu yang diperoleh dari pengontrolan variabel bebas. Dalam penelitian ini, yang menjadi *dependent variable* atau variabel terikat adalah *employee performance*.

3.7.2.1. *Work-Life Balance*

Work-Life Balance (WLB). WLB didefinisikan sebagai kemampuan individu untuk memenuhi pekerjaan dan komitmen dalam keluarga, serta tanggung jawab dan kegiatan non-kerja lainnya (Hill *et al.*, 2001).

NO.	Item <i>Work-Life Balance</i>
1.	Karyawan memiliki waktu yang cukup jauh dari pekerjaan saya di tempat kerja untuk menjaga keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi serta keluarga (Greenhaus <i>et al.</i> , 2012).
2.	Karyawan memiliki keseimbangan yang baik antara waktu yang di habiskan di tempat kerja dan waktu yang karyawan miliki untuk kegiatan non-kerja dan karyawan merasa keseimbangan antara pekerjaan dan kegiatan non-kerja saat ini adalah hal yang utama (Brough <i>et al.</i> , 2014).
3.	Selain itu karyawan dapat bernegosiasi dan mencapai apa yang diharapkan dari keseimbangan yang ada di tempat kerja dan bersama keluarga serta dapat mencapai harapan yang dimiliki untuk menjaga keseimbangan (Carlson <i>et al.</i> , 2009).

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert dari 1 sampai dengan 5. Skala 1 menunjukkan rendahnya *work-life balance* antara karyawan dengan perusahaan. Sedangkan, skala 5 menunjukkan tingginya *work-life balance* antara karyawan dengan perusahaan.

3.7.2.2. *Internal Communication*

Internal communication terjadi terus-menerus dalam organisasi dan termasuk dalam obrolan informal. Komunikasi yang dikelola dan upaya untuk

mengembangkan teori untuk membantu dalam manajemen komunikasi internal. Terlepas dari pentingnya untuk berlatih, ada kesenjangan yang cukup besar dalam teori komunikasi internal dan para ahli teori telah menyerukan penelitian tentang mandat, ruang lingkup dan fokusnya (Forman dan Argenti, 2005). Komunikasi internal yang buruk adalah masalah utama bagi organisasi karena menghasilkan inefisiensi di tempat kerja (Profil, 2006). Untuk menawarkan manajer komunikasi strategis yang perspektif dan baru, di mana untuk mengembangkan manajemen komunikasi internal.

Variabel ini diukur dengan menggunakan *likert scale* dari 1 sampai dengan 5. Skala 1 menunjukkan rendahnya *internal communication* antara karyawan dengan perusahaan. Sedangkan, skala 5 menunjukkan tingginya *internal communication* antara karyawan dengan perusahaan.

3.7.2.3 Employee Engagement

Employee engagement telah didefinisikan secara luas dalam penelitian sebelumnya karena telah terbukti memainkan peran penting dalam keberhasilan bisnis. Kahn (1990) mendefinisikan keterlibatan karyawan sebagai kemampuan untuk menggunakan antusiasme pribadi karyawan untuk peran pekerjaan mereka. Keterlibatan karyawan juga didefinisikan sebagai manifestasi dari keterlibatan, kepuasan dan antusiasme masing-masing karyawan untuk peluang dan tanggung jawab mereka di tempat kerja (Harter *et al.*, 2002). Wellins dan Concelman (2005) menyatakan bahwa beberapa peneliti menggunakan istilah "keterlibatan karyawan," yang dipandang sebagai kekuatan yang dapat memotivasi karyawan untuk meningkatkan kinerja ke tingkat yang lebih tinggi dari pada sebelumnya.

Keuntungan dari keterlibatan karyawan adalah komitmen, untuk perusahaan dan pekerja, dan juga rasa memiliki dari pekerjaan seseorang, perasaan bangga, lebih banyak bisnis daripada biasanya dan antusiasme untuk menyelesaikan pekerjaan. Sementara itu, Quirke (2008) mendefinisikan pekerjaan sebagai karyawan untuk meningkatkan ikatan emosional dengan atasan, merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, meluangkan waktu untuk perusahaan dan lain-lain. dan melakukan upaya untuk membantu kesuksesan organisasi. Ini dikuatkan oleh Hewitt Associates (2004) yang mendefinisikan keterlibatan karyawan sebagai ukuran dari emosi karyawan dan komitmen intelektual untuk organisasi serta keberhasilan proses.

3.7.2.4 *Employee Performance*

Employee performance dianggap sebagai apa yang dilakukan karyawan dan apa yang tidak dilakukannya. Kinerja karyawan melibatkan kualitas dan kuantitas output, kehadiran di tempat kerja, sifat akomodatif dan bermanfaat serta ketepatan waktu output. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Yang (2008) pada kinerja individu menunjukkan bahwa kinerja individu tidak dapat diverifikasi. Demikian pula, ia menegaskan bahwa organisasi dapat menggunakan bonus dan penghargaan langsung berdasarkan kinerja individu (Yang, 2008). Sejalan dengan Yang (2008), Bishop (1987) mengungkapkan bahwa pengakuan serta penghargaan atas kinerja karyawan mengarahkan diskriminasi antara produktivitas karyawan. Selain itu moral dan produktivitas karyawan sangat dipengaruhi oleh efektivitas kinerja suatu organisasi dan sistem manajemen penghargaannya (Yazıcı, 2008).

3.8. Teknis Pengolahan Analisis Data

3.8.1. Uji Instrumen

Ghozali (2018) untuk melakukan pre-test penelitian, peneliti menggunakan program IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25. IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versi 25 digunakan dalam uji validitas dan reliabilitas responden pre-test. Sedangkan, untuk uji validitas dan reliabilitas main-test peneliti menggunakan program AMOS versi 25.

3.8.2. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner sehingga suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2018). Alat uji yang digunakan untuk mengukur tingkat inkorelasi antar variabel dan dapat tidaknya dilakukan analisis faktor adalah: *Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy* (KMO MSA). Nilai KMO bervariasi dari 0 hingga 1 dengan nilai yang dikehendaki harus >0.50 untuk dapat dilakukan analisis faktor (Ghozali, 2018).

Pre-test dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada 30 responden di BPJS Ketenagakerjaan wilayah Tangerang, hal ini dilakukan untuk uji validitas dan uji reliabilitas indikator penelitian ini. Hasil yang diperoleh dari penyebaran yaitu hasil *pre-test*. *Pre-test* dilakukan untuk menguji apakah responden memiliki pemahaman terhadap kata-kata dalam kuesioner, jika diperoleh nilai uji validitas dan reliabilitas yang rendah maka terdapat kata-kata dalam kuesioner yang sulit

dipahami oleh responden dan berlanjut untuk penyebaran kuesioner yang lebih banyak lagi yaitu penyebaran *main-test*.

3.8.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap suatu pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2018).

Keandalan data diperiksa dengan menggunakan nilai α *Cronbach*, reliabilitas komposit dan rata-rata varian yang diekstraksi (AVE). Jika nilai-nilai α *Cronbach*, komposit reliabilitas dan AVE masing-masing lebih besar dari 0,7, 0,6 dan 0,5, maka itu adalah ukuran yang cocok (Fornell dan Larcker, 1981, dalam Ali 2019).

SPSS merupakan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik cronbach alpha yang konstruk atau variabel dikatakan *reliabel* jika memberikan nilai cronbach alpha > 0.70 (Nunally, 1994 dalam Ghozali, 2016).

3.9. Metode Analisis Data dengan *Struktural Equation Model (SEM)*

Menurut Hair *et al.*, (2014), *Structural Equation Model (SEM)* adalah teknik *multivariat* yang menggabungkan aspek-aspek analisis faktor dan *regresi* berganda yang memungkinkan peneliti untuk secara simultan memeriksa serangkaian hubungan ketergantungan yang saling terkait antara variabel yang diukur dan konstruk laten (variasi) serta antara beberapa konstruk laten.

Struktural Equation Model (SEM). Menurut (Hair *et al.*, 2010) SEM dijalankan dengan menggunakan metode maksimum dengan data yang

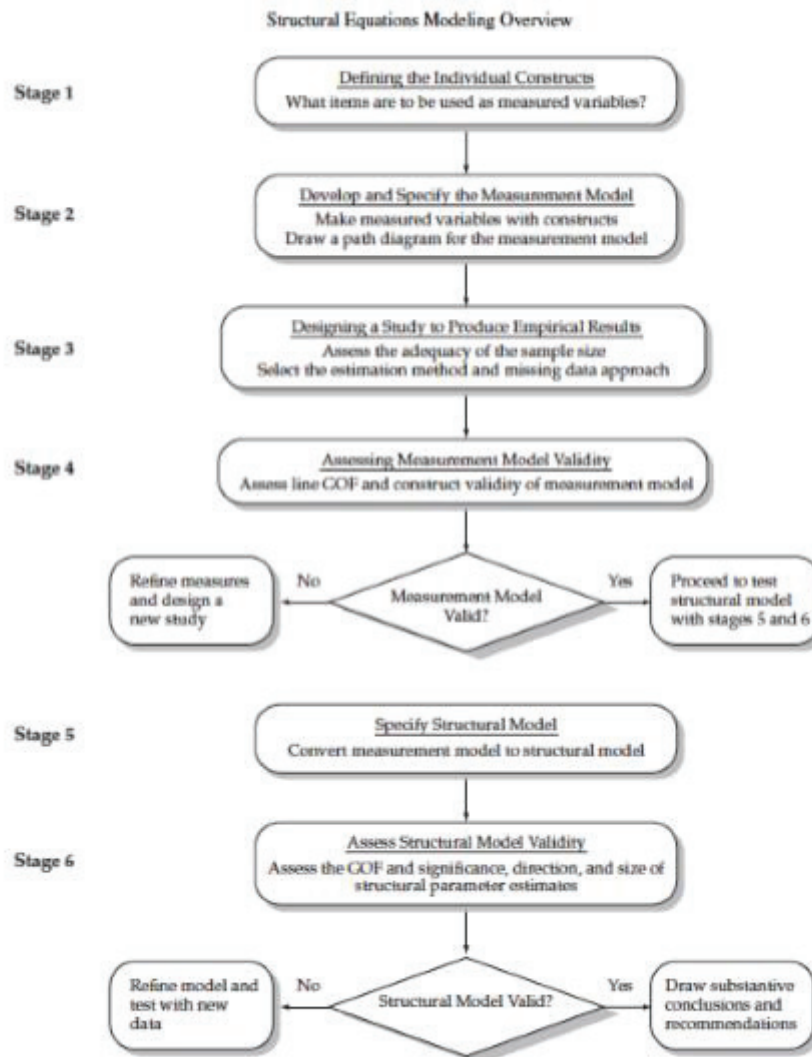
dikumpulkan untuk tindakan yang *valid*. AMOS adalah alat yang mengintegrasikan analisis faktor dan regresi untuk mengukur model dan hubungan struktural pada suatu waktu. SEM merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor yang dikembangkan di ilmu psikologi dan psikometri serta model persamaan simultan yang dikembangkan di ekonometrika (Ghozali, 2011).

Ghozali (2008) menjelaskan model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling*) adalah teknik analisis multivariat yang memungkinkan peneliti menguji hubungan antar variabel yang kompleks baik *recursive* maupun *non-recursive* untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai keseluruhan model. SEM dapat menguji:

1. Model struktural : hubungan antara konstruk independen dengan dependen.
2. Model *measurement* : hubungan (*nilai loading*) antara indikator dengan konstruk (laten).

Digabungkannya pengujian model struktural dengan pengukuran tersebut memungkinkan peneliti untuk :

1. Menguji kesalahan pengukuran (*measurement error*) sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari SEM.
2. Melakukan analisis faktor bersamaan dengan pengujian hipotesis.



Sumber: Hair, et al. (2014)

Gambar 3.3 Enam Tahap Proses *Structural Equation Model* (SEM)

Hair et al., (2014) membagi 6 tahap dalam SEM yaitu sebagai berikut:

1. Menentukan *individual construct*
2. Mengembangkan dan spesifikasi *measurement* model
3. Mendesain suatu studi untuk menciptakan hasil yang empiris
4. Melakukan penilaian dari validitas *measurement* model
5. Menspesifikasikan *structural model*
6. Melakukan penilaian validitas dari struktur model (GOF)

3.10 Model dalam SEM

Menurut Ghozali (2011), dalam *structural equation modeling* terdiri dari dua jenis model yaitu sebagai berikut:

1. Model Pengukuran

Dalam SEM setiap konstruk laten biasanya dihubungkan dengan *multiple measure*. Hubungan antar konstruk laten dengan pengukurannya yang dilakukan lewat *factor analytic measurement* model, yaitu setiap konstruk laten dibuat model sebagai *common factor* dari pengukurannya. Nilai loading yang menghubungkan konstruk dengan pengukurannya diberi simbol dengan karakter greek “ lamda”.

2. Model Struktural

Analisis jalur merupakan regresi simultan dengan variabel *observed* atau terukur secara langsung.

3.11 Kecocokan Model Indikator

Berdasarkan buku Hair, *et al.* (2014), uji kecocokan model pengukuran dilakukan pada setiap model pengukuran secara terpisah melalui evaluasi validitas dan reliabilitas dari model pengukuran tersebut.

1. Evaluasi terhadap validitas model pengukuran

Suatu variabel dapat dikatakan memiliki validitas yang baik terhadap konstruk atau variabel latennya, jika muatan *standardized loading factor* lebih besar atau sama dengan 0.5 (Hair *et al.*, 2014).

2. Evaluasi terhadap reliabilitas model pengukuran

Reliabilitas merupakan sebuah konsistensi alat pengukuran. Reliabilitas yang tinggi menunjukkan bahwa indikator memiliki konsistensi yang tinggi dalam mengukur konstruk atau variabel latennya. Suatu variabel dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang baik jika memiliki nilai *construct reliability* (CR) lebih besar atau sama dengan 0.70 dan nilai *average variance extracted* (AVE) lebih besar atau sama dengan 0.05.

3.12 Kecocokan Model Keseluruhan

Berdasarkan buku Hair, et al. (2014), *Goodness of Fit* dikelompokkan menjadi tiga bagian. Tiga bagian tersebut adalah sebagai berikut:

1. *Absolute fit indices*

Merupakan ukuran langsung dari seberapa baik model yang ditentukan oleh peneliti mereproduksi data yang diamati. Dengan demikian, mereka memberikan penilaian paling dasar tentang seberapa baik teori peneliti cocok dengan data sampel. Mereka tidak secara eksplisit membandingkan *goodness of fit* dari model yang ditentukan dengan model lainnya, tetapi masing-masing model dievaluasi terlepas dari kemungkinan model yang lain.

2. *Incremental fit indices*

Incremental fit indices berbeda dengan *absolute fit indices* karena mereka menilai seberapa baik model yang diperkirakan relatif sesuai terhadap beberapa model base line alternative. Model dasar yang paling umum disebut sebagai *null* model, yang mengasumsikan semua variabel

yang diamati tidak berkorelasi. Hal ini menyiratkan bahwa tidak ada spesifikasi model yang dapat meningkatkan model karena tidak mengandung faktor multi-item atau hubungan di antara mereka.

3. *Parsimony fit indices*

Merupakan model yang ditingkatkan dengan baik oleh model yang lebih baik atau dengan model yang lebih sederhana. *The parsimony ratio* adalah dasar untuk ukuran-ukuran dan dihitung sebagai *degrees of freedom* yang digunakan oleh model terhadap *degrees of freedom* yang tersedia. Menurut Hair, et al. (2014), uji struktural model dapat dilakukan dengan mengukur *Goodness of Fit Model* yang menyertakan nilai kecocokan seperti di bawah ini:

1. Nilai χ^2 dengan DF.
2. Satu kriteria *absolute fit index* (i.e., GFI, RMSEA, SRMR, *Normed Chi Square*).
3. Satu kriteria *incremental fit index* (i.e., CFI atau TLI). Satu kriteria *goodness-of-fit index* (i.e., GFI, CFI, TLI).
4. Satu kriteria *badness-of-fit index* (RMSEA, SRMR).

Tabel di bawah merupakan rangkuman atau ringkasan uji kecocokan dan pemeriksaan kecocokan secara lebih rinci.

Table 3.2 Characteristic Of Different Fit Indices Demonstrating Goodness-Of-Fit Across Different Model Situation

FIT INDICES		CUTOFF VALUES FOR GOF INDICES			
		N < 250		N > 250	
		m ≤ 12	12 < m < 30	M ≥ 30	M ≥ 30
Absolute Fit Indices					
1.	Chi-Square (X ²)	Insignificant p-values expected	Significant p-values even with good fit	Significant p-values expected	Significant p-values expected
2.	GFI	GFI > 0.90			
3.	RMSEA	RMSEA < 0.08 With CFI ≥ 0.97	RMSEA < 0.08 With CFI ≥ 0.95	RMSEA < 0.08 With CFI > 0.92	RMSEA < 0.07 With RMSEA ≥ 0.90
4.	SRMR	Biased upward, use other indices	SRMR ≤ 0.08 (with CFI ≥ 0.95)	SRMR < 0.09 (with CFI > 0.92)	SRMR ≤ 0.08 (with CFI > 0.92)
5.	Normed Chi-Square (X ² /DF)	(X ² /DF) < 3 is very good or 2 ≤ (X ² /DF) ≤ 5 is acceptable			
Incremental Fit Indices					
1.	NFI	0 ≤ NFI ≤ 1, model with perfect fit would produce an NFI of 1			
2.	TLI	TLI ≥ 0.97	TLI ≥ 0.95	TLI > 0.92	TLI > 0.92
3.	CFI	CFI ≥ 0.97	CFI ≥ 0.95	CFI > 0.92	CFI > 0.92
4.	RNI	May not diagnose misspecification well	RNI ≥ 0.95	RNI > 0.92	RNI > 0.90, not used with N > 1.000
Parsimony Fit Indices					
1.	AGFI	No statistical test is associated with AGFI, only guidelines to fit			
2.	PNFI	0 ≤ NFI ≤ 1, relatively high values represent relatively better fit			

*Notes: m = number of observed variables | N applies to number of observations per group when applying CFA to multiple groups at the same.

Sumber : Hair et al., (2014)

Tabel 3.3 Tabel Operasional Variabel

No.	Variabel Penelitian	Definisi	<i>Measurement</i>	Skala Pengukuran	Jurnal Referensi
1.	<i>Work Life-Balance</i>	Johnson (2004) dalam Ali (2018) menggambarkan keseimbangan hidup dan pekerjaan sebagai masalah utama di mana karyawan menyadari bahwa mereka dapat menjaga keseimbangan antara rumah dan pekerjaan.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya merasa stres dengan beban pekerjaan yang ada. 2. Perusahaan saya memungkinkan karyawan memiliki komitmen kerja yang seimbang. 3. Perusahaan saya menyediakan lingkungan kerja yang aman untuk melakukan pekerjaan secara efektif. 4. Saya dapat menjaga keseimbangan yang tepat dalam hal pekerjaan. 	<i>Likert Scale 1-5</i>	Zulqurnain Ali, Sadia Sabir, Aqsa Mehreen, (2018).
2.	<i>Internal Communication</i>	MacLeod dan Clarke (2009) menggambarkan komunikasi sebagai subjek akut untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan keterlibatan. Mereka mengklaim bahwa komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1. Di perusahaan saya, adanya komunikasi yang terbuka antara atasan. 2. Saya merasa nyaman untuk berbagi saran yang mungkin saya miliki di tempat kerja. 	<i>Likert Scale 1-5</i>	Zulqurnain Ali, Sadia Sabir, Aqsa Mehreen, (2018).

		<p>verbal yang baik menunjukkan hubungan yang kuat di antara karyawan dan mengarah ke pelibatan karyawan untuk mencapai tujuan mereka. Selain itu, mereka menekankan bahwa semua karyawan harus memiliki komunikasi yang jelas dengan manajemen senior mereka. Anehnya, komunikasi yang buruk menyebabkan pelepasan dan itu sendiri bekerja sebagai penghalang bagi karyawan.</p>	<p>3. Di perusahaan saya, adanya komunikasi yang jujur dengan atasan.</p>		
3.	<i>Employee Engagement</i>	<p><i>Employee Engagement</i> memiliki fokus utama pada partisipasi emosional karyawan dan eksekutif, yang sebagian besar berpersn untuk mendorong pencapaian karyawan dalam organisasi yang terlibat. Saat ini, pekerja seharusnya praktis,</p>	<p>1. Saya benar-benar fokus ketika saya bekerja. 2. Saya percaya pada tujuan perusahaan. 3. Saya bersedia melakukan upaya ekstra tanpa diminta. 4. Waktu berlalu dengan cepat ketika saya bekerja 5. Pekerjaan saya menginspirasi saya.</p>	<i>Likert Scale 1-5</i>	Zulqurnain Ali, Sadia Sabir, Aqsa Mehreen, (2018).

		<p>menunjukkan kreativitas dan kerja tim sebagai yang didedikasikan untuk kinerja standar (Bakker dan Schaufeli, 2008).</p>	<p>6. Saya menikmati pekerjaan saya.</p>		
<p>4.</p>	<p><i>Employee Performance</i></p>	<p>Kinerja karyawan melibatkan nilai finansial atau non-finansial pekerja, yang memiliki hubungan langsung dengan kinerja organisasi dan keberhasilannya (Anitha, 2014).</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Saya mampu menyelesaikan tugas yang ditugaskan. 2. Saya terlibat dalam kegiatan yang secara langsung akan mempengaruhi evaluasi kinerja. 3. Saya memenuhi persyaratan kinerja formal. 4. Hasil Kerja saya memenuhi harapan atasan saya. 5. Saya gagal melakukan tugas-tugas penting. 	<p><i>Likert Scale 1-5</i></p>	<p>Zulqurnain Ali, Sadia Sabir, Aqsa Mehreen, (2018).</p>