



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 Perusahaan

Hotel XYZ pertama kali berdiri tahun 1987 dan berkantor pusat di Hong Kong. Hotel XYZ Internasional diakui sebagai salah satu grup manajemen hotel dengan pertumbuhan tercepat di dunia. Hotel XYZ memiliki keahlian profesional dan layanan manajemen untuk hotel, resor, dan *service residence*.

Berada di antara 125 perusahaan manajemen hotel internasional teratas dunia, Hotel XYZ dengan portofolio lebih dari 125 hotel, resor, dan proyek yang terus berkembang, mengelola properti di 19 negara termasuk Cina, Indonesia, Malaysia, Filipina, Vietnam, Bahrain, Mesir, Irak, Kuwait, Oman, Qatar, Arab Saudi, Uni Emirat Arab, Australia, Selandia Baru, Swiss, dan Tanzania. Selain *Group Corporate Head Office* di Hong Kong, operasi Hotel XYZ Internasional di seluruh dunia di dukung oleh *Group / Regional Operations* dan Kantor Pengembangan di Shanghai (Cina), Hanoi (Vietnam), Bangkok (Thailand), Jakarta dan Bali (Indonesia), Baden (Swiss), Sydney (Australia), Auckland (Selandia Baru), dan Dubai (Uni Emirat Arab).

Hotel ini berkomitmen untuk keunggulan dalam layanan dan manajemen, Hotel XYZ membangun kemitraan dengan pemilik property sehingga tujuan dan sasaran mereka tercapai dan kesuksesan serta pertumbuhan Hotel XYZ terus berlanjut. Perpaduan unik dari profesionalisme perhotelan Hotel XYZ dan

semangat serta layanannya yang terinspirasi dari Asia adalah yang benar-benar membedakan Hotel XYZ dari perusahaan manajemen hotel lainnya.

Seperti properti grup dengan bangga mengusung ciri khas Hotel XYZ, simbol yang menjamin kombinasi kualitas, kenyamanan, dan dedikasi untuk memberikan nilai terbaik bagi pelancong bisnis dan reaksi. Komitmen ini diabadikan dalam filosofi Hotel XYZ yaitu “*Passion and Profesionalism*”. Penghargaan paling berharga bagi Hotel XYZ adalah kedatangan tamu, yang dianggap sebagai pujian tertinggi bagi staf, manajemen, dan grup secara keseluruhan.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi yang diterapkan oleh Hotel XYZ untuk menjalankan bisnis nya yaitu diantaranya :

Menjadi grup manajemen hotel dan perhotelan internasional terkemuka dengan reputasi global untuk komitmen terhadap manajemen dan keunggulan layanan, dan di mana semangat dan profesionalisme kami adalah inti dari merek Hotel XYZ.

Kemudian misi yang diterapkan oleh Hotel XYZ untuk menjalankan bisnis nya yaitu diantaranya :

Menjadi pemimpin lapangan dalam manajemen hotel internasional dengan perpaduan unik antara keramahan dan profesionalisme Swiss serta semangat dan layanan Asia.

3.1.3 Nilai Perusahaan

Terdapat 10 nilai utama perusahaan yang diterapkan oleh Hotel XYZ yaitu diantaranya :

1. Unggul melalui *passion* dan *professionalism*.
2. Melebihi harapan tamu, pemilik, dan karyawan kami.
3. Memahami dan berkontribusi pada negara, budaya, dan lingkungan tempat kita beroperasi dan mengelola tanggung jawab sosial dan komunitas kita.
4. Jadikan kreatif secara ekonomi dan progresif.
5. Bertanggung jawab terhadap lingkungan.
6. Menjadi perusahaan manajemen yang inovatif, berkomitmen, dan memberdayakan karyawan.
7. Jadikan bagian dari dan berkontribusi pada komunitas global yang berkelanjutan secara ekonomi dan lingkungan.
8. Menghargai budaya dan perbedaan.
9. Mewujudkan keselamatan, keamanan, dan pelayanan.
10. Untuk mencerminkan hati dan jiwa melalui *passion* dan *professionalism*.

3.1.4 Departement Hotel XYZ

| No | Departement |
|----|---------------------------|
| 1 | Front Office |
| 2 | House Keeping |
| 3 | Food and Beverage Service |
| 4 | Food and Beverage Product |
| 5 | Finance and Accounting |
| 6 | Engineering |
| 7 | Human Resource Management |
| 8 | Sales and Marketing |

Tabel 3. 1 Departemen Hotel XYZ

Sumber : Data Perusahaan, 2021

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 3. 1 Struktur Perusahaan

Sumber : Data Perusahaan, 2021

3.2 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah yang utama dalam menentukan metode dan prosedur untuk mengumpulkan serta menganalisa seluruh informasi yang diperlukan (Zikmund, 2013).

3.2.1 *Research Data*

Primary data atau data primer adalah data yang pertama kali didapatkan oleh peneliti untuk tujuan dalam penelitian (Bougie, 2016).

Secondary data atau data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh peneliti lain untuk tujuan lain selain tujuan penelitian saat ini (Bougie, 2016).

Pada penelitian ini peneliti menggunakan data primer dengan melakukan *in depth interview* langsung dengan responden dan menyebarkan kuisisioner. Selain itu juga menggunakan data sekunder berupa buku, jurnal, dan artikel.

3.2.2 Jenis Penelitian

Menurut Zikmund (2016) terdapat 2 metode penelitian, yaitu :

1) *Qualitative Research*

Penelitian yang membahas tujuan melalui teknik yang memungkinkan peneliti untuk memberikan interpretasi yang rumit dari fenomena tanpa tergantung numerik pengukuran, fokusnya pada menemukan wawasan baru dan makna sebenarnya.

2) *Quantitative Research*

Tujuan penelitian melalui penelitian empiris yang melibatkan numerik pengukuran dan statistik dan analisis.

Menurut Zikmund (2016) jenis pekerjaan terbagi menjadi 3, yaitu :

1. *Exploratory Research*

Merupakan penelitian untuk menjelaskan situasi yang sedang terjadi atau untuk menemukan ide yang mungkin berpeluang sebagai potensi bisnis.

2. *Descriptive Research*

Merupakan penelitian untuk mendeskripsikan suatu karakteristik dari objek, individu, grup, organisasi, atau lingkungan.

3. *Casual Research*

Merupakan penelitian yang memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan sebab akibat atau identifikasi hubungan sebab akibat dari suatu masalah.

Pada penelitian ini yang dilakukan saat ini kuantitatif karena penelitian melibatkan pengukuran menggunakan angka. Penelitian ini dikategorikan sebagai *descriptive research* karena penulisan menjelaskan mengenai kondisi perusahaan dan kondisi yang dialami karyawan dengan menghubungkan antar variabel, penulis juga menggunakan kuisioner sebagai alat ukur dengan skala *likert* 1-5.

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan agregat dari semua elemen dengan beberapa karakteristik umum yang terdiri dari semesta untuk tujuan riset pemasaran masalah (Malhotra, 2017). Dalam penelitian penulis, populasi yang ditargetkan adalah karyawan yang bekerja pada Hotel XYZ.

3.3.2 Sampel

Probability Sampling menurut Malhotra (2017) merupakan teknik pengambilan sampel di mana setiap elemen dari populasi memiliki peluang tetap

probabilistik yang dipilih untuk sampel. Berikut adalah beberapa cara pengambilan teknik *probability sampling* yaitu:

a. *Simple Random Sampling*

Merupakan teknik di mana setiap elemen diketahui dan probabilitas yang sama dari pilihan. Setiap elemen di pilih secara independen dari setiap elemen lainnya dan sampel diambil dari prosedur acak dari kerangka sampel.

b. *Systematic Sampling*

Merupakan teknik dimana sampel dipilih acak dan kemudian memilih setiap elemen ke-1 dari kerangka sampel.

c. *Stratified Sampling*

Merupakan teknik yang menggunakan proses dua langkah untuk membagi populasi selanjutnya subpopulasi atau strata. Elemen dipilih dari setiap strata dengan prosedur acak.

d. *Cluster Sampling*

Merupakan pengambilan sampel dimana populasi sasarannya pertama dibagi menjadi cluster dan kemudian sampel acal dari cluster dipilih berdasarkan pengambilan sampel teknik probabilitas.

Nonprobability Sampling menurut Malhotra (2017) adalah teknik pengambilan sampel yang tidak menggunakan kesempatan prosedur seleksi namun lebih mengandalkan keinginan dari peneliti. Berikut adalah beberapa cara pengambilan teknik *nonprobability sampling* yaitu:

a) *Convenience Sampling*

Merupakan upaya untuk mendapatkan sampel yang paling nyaman elemen. Pemilihan unit sampling dari pewawancara.

b) *Judgemental Sampling*

Merupakan bentuk pengambilan sampel dimana elemen populasi adalah sengaja dipilih berdasarkan atas penghakiman peneliti.

c) *Quota Sampling*

Merupakan teknik sampling dua tahap, tahap pertama terdiri dari mengembangkan kontrol kategori atau kuota elemen populasi dan tahap kedua sampel elemen dipilih berdasarkan kenyamanan (*convenience*) atau pertimbangan (*judgemental*).

d) *Snowball Sampling*

Merupakan teknik pengambilan sampel dimana grup awal peserta dipilih secara acak. Setelah peserta dipilih berdasarkan referensi atau informasi yang diberikan oleh peserta awal. Proses ini dilakukan secara bertahap berdasarkan referensi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel yaitu *non-probability sampling* yaitu dengan *judgement sampling*. *Judgement sampling* merupakan bentuk pengambilan sampel dimana elemen populasi adalah sengaja dipilih berdasarkan atas kebutuhan dari peneliti.

Dalam penelitian ini sampel yang dituju oleh peneliti adalah karyawan tetap Hotel XYZ dengan minimal kerja 1 tahun. Maka dari itu peneliti

menggunakan *judgemental sampling* karena terdapat beberapa persyaratan dalam sampel yang dituju.

3.3.3 Sampling Size

Penentuan jumlah sampel sebagai responden banyaknya disesuaikan dengan banyaknya jumlah pertanyaan yang diberikan pada kuisisioner. Perhitungan yang dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan $n \times 5$ observasi sampai dengan $n \times 10$ observasi (Hair, 2019). Pada penelitian ini terdapat *measurement* yang digunakan untuk mengukur 4 variabel, sehingga minimum sampling size adalah *measurement* dikalikan 5 hasilnya responden, karena peneliti menggunakan spss dengan minimal 85 ($17 \times 5 = 85$ responden) maka total responden adalah 90 responden yang berpartisipasi.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data

Pada penelitian ini menggunakan data primer adalah data yang pertama kali didapatkan oleh peneliti untuk tujuan dalam penelitian (Bougie, 2016). Peneliti memperoleh data primer dengan cara melakukan *in depth interview* kepada beberapa responden dan menyebar kuisisioner.

Kemudian data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan oleh peneliti lain untuk tujuan lain selain tujuan penelitian saat ini (Bougie, 2016). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh peneliti melalui buku, jurnal, artikel, dan informasi lainnya.

3.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Terdapat beberapa metode pengumpulan data menurut Zikmund (2016) :

1. *Survey* yaitu sebuah teknik penelitian dimana sampel diwawancarai beberapa bentuk atau perilaku dari responden diamati dan dijelaskan dalam beberapa cara.
2. *Observation* yaitu proses sistematis merekam perilaku, pola orang, benda, dan kejadian bagaimana adanya terjadi.

Berdasarkan kedua metode di atas peneliti menggunakan *survey* karena peneliti melakukan *in depth interview* dan menyebarkan kuisisioner kepada responden.

3.4.3 Periode Penelitian

Periode pengisian kuisisioner untuk *Pre-Test* dilakukan pada tanggal 14 November 2021. *Pre-Test* dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari variabel yang akan digunakan untuk penelitian ini. Jumlah responden untuk *Pre-Test* adalah sebanyak 41 responden. Periode penyebaran kuisisioner *Main Test* dilakukan pada tanggal 22 November 2021. *Main Test* dilakukan untuk menguji validitas, reliabilitas, dan normalitas yang akan digunakan untuk penelitian ini. Kuisisioner disebarkan sebanyak 102 kuisisioner.

3.4.4 Skala Pengukuran

Dalam kuisisioner ini digunakan skala likert. Skala likert dengan lima respons kategori mulai dari 'sangat tidak setuju' hingga 'sangat setuju' yang mengharuskan peserta untuk menunjukkan tingkat persetujuan atau

ketidaksetujuan dari serangkaian pernyataan yang berhubungan dengan objek stimulus (Malhotra, 2017).

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

Tabel 3. 2 Skala Pengukuran

Sumber : Peneliti, 2021

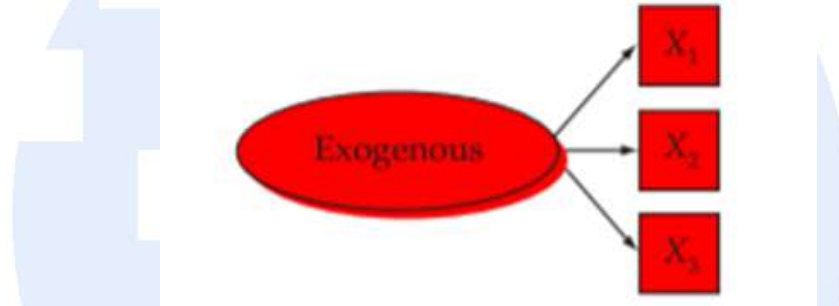
3.5 Operasionalisasi Variabel

Variabel pada penelitian ini terbagi menjadi 2 variabel yaitu variabel dependent atau variabel bebas dan variabel independent atau variabel terikat. Variabel dependent adalah yang mengukur efek dari variabel independent pada unit tes, sedangkan variabel independent adalah yang dimanipulasi oleh peneliti dan efeknya diukur dan dibandingkan (Malhotra, 2017).

3.5.1 Variabel Eksogen

Variabel eksogen setara dengan variabel independen ekuivalen multi-item dari variabel independent. Mereka adalah konstruksi yang ditentukan oleh faktor-faktor di luar dari model nya (Hair, 2019). Variabel eksogen digambarkan sebagai lingkaran dengan anak panah yang menuju keluar dari variabel tersebut. Dalam

penelitian ini ada satu yang termasuk variabel eksogen yaitu variabel *employee empowerment, training and education*, dan *teamwork*. Berikut adalah gambar variabel eksogen:



Gambar 3. 2 Variabel Eksogen

Sumber : Hair, 2019

3.5.1.1 Employee Empowerment

Employee empowerment bertujuan untuk meningkatkan kinerja dengan meningkatkan partisipasi dan keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan. Hal ini berkaitan dengan mengembangkan kepercayaan, motivasi, dan partisipasi dalam pengambilan keputusan, menghapus batasan apa pun antara karyawan dan atasan (Hanaysha, 2016).

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert dari 1 sampai 5. Skala 1 menunjukkan rendahnya tingkat *job satisfaction* antara karyawan dengan perusahaan dan skala 5 menunjukkan tingginya *job satisfaction* antara karyawan dengan perusahaan.

3.5.1.2 Training and Education

Training adalah proses desain pelatihan yang spesifik untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan perilaku serta membantu mereka untuk memperbaiki skala kekurangan agar bisa memiliki kinerja yang baik ditempat kerja (Hamid, 2001 dalam Hanaysha, 2016).

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert dari 1 sampai 5. Skala 1 menunjukkan rendahnya tingkat *job satisfaction* antara karyawan dengan perusahaan dan skala 5 menunjukkan tingginya tingkat *job satisfaction* antara karyawan dengan perusahaan.

3.5.1.3 Teamwork

Kerja sama tim membuat karyawan mampu saling berpendapat untuk membangun kepercayaan, meningkatkan komunikasi, dan membuat saling ketergantungan satu sama lain. Kerja sama tim merupakan hal yang penting untuk perbaikan dan untuk peningkatan yang berkelanjutan. Kerja sama tim memfasilitasi karyawan untuk kolaboratif untuk memecahkan masalah secara keseluruhan, dengan kerja sama tim memungkinkan untuk berbagi informasi sehingga mampu menaikkan efisiensi dan efektifitas karyawan (Idris, 2019).

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert dari 1 sampai 5. Skala 1 menunjukkan rendahnya tingkat *job satisfaction* antara karyawan dengan perusahaan dan skala 5 menunjukkan tingginya tingkat *job satisfaction* antara karyawan dengan perusahaan.

3.5.2 Variabel Endogen

Variabel endogen sebuah konstruksi endogen diwakili oleh variasi variabel terikat. Dalam hal diagram jalur, satu atau lebih panah mengarah ke konstruksi endogen (Hair, 2019). Variabel endogen digambarkan sebagai lingkaran dengan memiliki satu anak panah yang mengarah pada variabel tersebut. Dalam penelitian ini yang termasuk variabel endogen adalah *job satisfaction*. Berikut adalah gambar variabel endogen:



Gambar 3. 3 Variabel Endogen

Sumber : Hair, 2019

3.5.2.1 Job Satisfaction

Job satisfaction adalah sejauh mana karyawan merasa positif atau negatif tentang berbagai aspek dari pekerjaan. Kebanyakan orang tidak menyukai segala sesuatu tentang pekerjaan mereka. Kepuasan mereka secara keseluruhan tergantung pada bagaimana perasaan mereka tentang beberapa komponen, seperti pekerjaan, gaji, promosi, rekan kerja, dan pengawasan (Kinicki, 2019).

Variabel ini diukur dengan menggunakan skala likert dari 1 sampai 5. Skala 1 menunjukkan rendahnya tingkat *job satisfaction* antara karyawan dengan perusahaan dan skala 5 menunjukkan tingginya tingkat *job satisfaction* antara karyawan dengan perusahaan.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Uji Instrumen

Proses pengembangan instrumen penelitian terdiri dari dua bagian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas yang digunakan untuk menguji tiap item pernyataan yang terdapat pada angket yang dibuat oleh peneliti. Apabila item pernyataan sudah valid dan reliabel maka item pernyataan pada angket tersebut sudah bisa digunakan untuk mengumpulkan data. Selanjutnya data tersebut akan dideskripsikan. Pengujian validitas dan reliabilitas akan dilakukan setelah angket disebarakan kepada responden.

3.6.2 Uji Validitas

Uji validitas ini digunakan untuk dapat mengukur valid atau tidak valid suatu kuesioner yang telah diuji pada SPSS Ghozali (2016). Validitas ini ditunjukkan untuk suatu indeks yang membuktikan bahwa seberapa jauh suatu alat ukur benar – benar mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas dapat menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur benar – benar sesuai dengan alat ukur yang diinginkan. Maka dari itu untuk menguji ketepatan kuesioner digunakan rumus koefisien korelasi metode product moment yang dikemukakan oleh Karl Pearso (Dantes, 2015).

Pengujian validitas pada taraf yang signifikan digunakan adalah $(\alpha) = 5\%$

1. Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka kuesioner dinyatakan valid.

2. Bila $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

3.6.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan suatu alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel Ghazali (2016). Suatu kuesioner dikatakan handal atau reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Variabel akan dikatakan reliabel apabila hasil α (cronbach alpha) $> 0,60$ adalah reliabel (Ghozali, 2016). Cara menghitung reliabilitas suatu kuesioner dengan menggunakan rumus cronbach alpha karena merupakan salah satu koefisien reliabilitas yang paling sering digunakan.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Multikolenieritas

Uji multikolinieritas dilakukan dengan tujuan menemukan model yang ditemukan antara variabel independen. Karena model regresi yang baik tidak terjadi antara variabel independen. Maka dari itu jika variabel independen berkorelasi, variabel-variabel ini dapat dinyatakan tidak orthogonal (Ghozali, 2016). Variabel ortogonal merupakan variabel independen yang dapat nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol. Pengujian multikolinieritas ini dapat dilakukan dengan cara melihat nilai tolerance dan lawannya. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinieritas jika nilai tolerance $> 0,10$ atau sama dengan nilai VIF < 10 . Maka dari itu jika terjadi

multikolinieritas maka dilakukan perbaikan dengan cara menghilangkan salah satu variabel independen dengan korelasi tertinggi.”

3.7.2 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji dalam model regresi, kedua variabel dependen dan independen memiliki distribusi normal dan tidak normal (Ghozali, 2016). Uji normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji *Kolmogorov – smirnov*, data dikatakan berdistribusi normal jika memiliki nilai probabilitas pengujian yang lebih besar dari 0,05 (Ghozali, 2016).

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Model regresi yang baik adalah yang menunjukkan homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara mendeteksi ada atau tidak adanya heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan Uji Glejser. Jika variabel-variabel ini secara signifikan mempengaruhi variabel dependen, ada indikasi heteroskedastisitas. Sedangkan apabila dilihat dari probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan ($> 0,05$), dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas. Jika terjadi heteroskedastisitas maka diperbaiki dengan melakukan transformasi data menggunakan log atau ln (logaritma natural) (Ghozali, 2016).“

3.7.4 Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan untuk dapat mengetahui seberapa jauh atau berapa persen variabel X mempengaruhi variabel Y. Hal ini dilakukan dengan cara melihat pada nilai *Adjusted R²*.

3.8 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

3.8.1 Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi adalah teknik statistika yang berguna untuk memeriksa dan memodelkan hubungan diantara variabel. Regresi berganda sering digunakan untuk mengatasi pada permasalahan analisis regresi yang mengakibatkan hubungan dari dua atau lebih variabel bebas. Model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + bX_3 + e$$

Keterangan :

$Y = \textit{Job Satisfaction}$

$A = \textit{Konstanta Regresi}$

$X_1 = \textit{Employee Empowerment}$

$X_2 = \textit{Training and Education}$

$X_3 = \textit{Teamwork}$

$E = \textit{eror}$

3.8.2 Uji T

Alat pengujian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda. Uji t digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu

variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen , dimana $\alpha = 0,05$ (Ghozali, 2016).

1. Merumuskan hipotesis :

H₀ : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan variabel X terhadap Y.

H_a : Terdapat pengaruh positif yang signifikan variabel X terhadap Y.

2. Kriteria penerimaan hipotesis :

“Jika $\text{sig}/2 < 0,05$ dan beta positif maka H_a ditolak.”

“Jika $\text{sig}/2 < 0,05$ dan beta negatif maka H_a diterima.”

