



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 Internasional Indonesia (BII) Maybank merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia dengan jaringan internasional dan cabang yang tersebar di seluruh provinsi di Indonesia serta dua cabang luar negeri di Mauritius dan Mumbai. BII juga mengembangkan layanan e-banking melalui BII Mobile Banking, BII Internet Banking, Mobil kas keliling, ATM dan CDM (Cash Deposit Machine) yang terkoneksi dengan lebih dari 20.000 ATM tergabung dalam jaringan ATM PRIMA, ATM BERSAMA, ALTO, CIRRUS dan terhubung dengan 3.500 ATM Maybank di Singapura dan Malaysia melalui jaringan MEPS.

(Sumber : www.bii.co.id)

BII menyediakan serangkaian produk dan jasa komprehensif bagi nasabah individu maupun korporasi melalui *Retail Banking*, *Business Banking*, dan *Global Banking*, serta pembiayaan otomotif melalui entitas anak WOM Finance untuk kendaraan roda dua dan BII Finance untuk kendaraan roda empat.(sumber : www.bii.co.id)

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



Gambar 3.1 Gedung BII Maybank Sentra Senayan

Sumber : www.google.co.id

3.1.1 Visi Dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi *relationship* bank terkemuka di Indonesia yang hadir di tengah-tengah komunitas, memberikan layanan melalui produk dan solusi sesuai dengan kebutuhan serta layanan yang berkualitas tinggi

Misi

Humanizing Financial Services

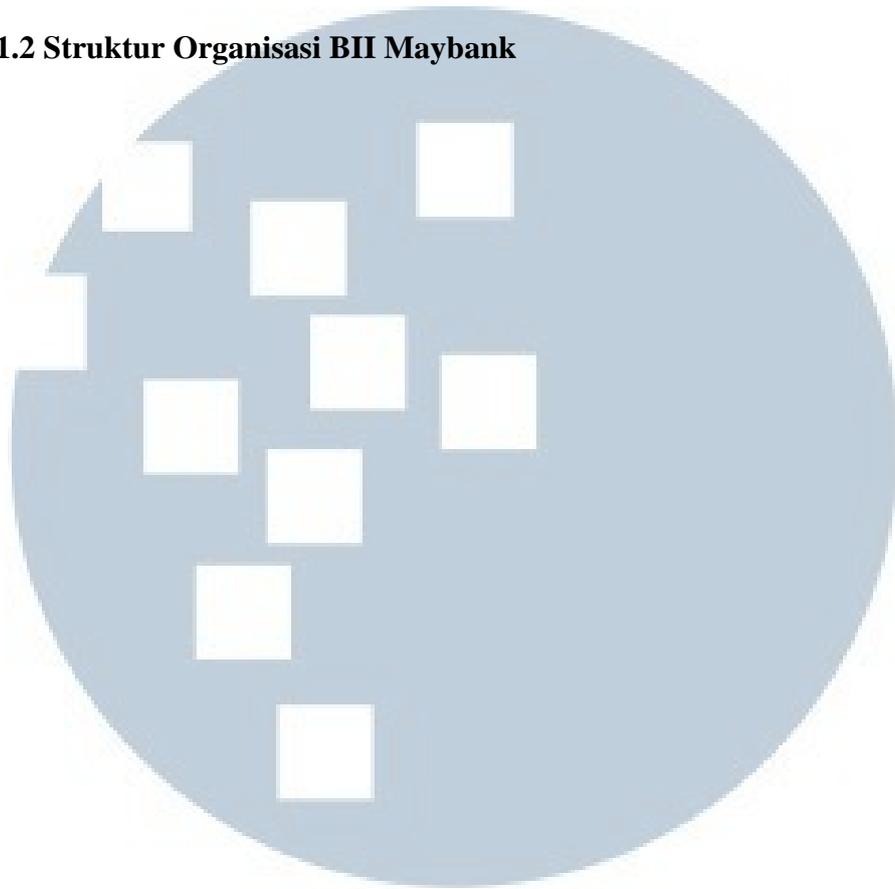
[Sumber : www.bii.co.id](http://www.bii.co.id)

U
N
I
V
E
R
S
I
T
A
S

M
U
L
T
I
M
E
D
I
A

N
U
S
A
N
T
A
R
A

3.1.2 Struktur Organisasi BII Maybank



UMMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Bagan 3.1 Struktur Organisasi BII Maybank

Sumber : www.bii.co.id

3.2 Lokasi Penelitian

Adapun dalam pengambilan data penelitian berlokasi di BII Sentral Senayan, dengan mengambil sampel pada ODP Funding dan Lending, yang memiliki alamat lengkap sebagai berikut :

Tempat : PT. Bank Internasional Indonesia Tbk.

Alamat : PT. Bank Internasional Indonesia Tbk. (BII Maybank)
Gedung Sentral Senayan 3 Jln. Asia Afrika
Senayan – Jakarta 10270

3.3 Metodologi Penelitian

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah kuantitatif dan deskriptif. Metode kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono 2009:13). Penelitian pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga kesimpulan hasil penelitian dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut di ambil.

Selanjutnya, penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk memastikan dan mampu menggambarkan karakteristik variabel yang ada dalam suatu situasi (Sekaran 2006:121), dalam hal ini menggambarkan *perceived*

trainier performance, perceived usefulness of training, dan perceived efficiency of training terhadap training satisfaction.

Adapun dalam pengumpulan data penulis menggunakan sumber primer dan sekunder. Sumber primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (Sugiyono 2009 : 402). Untuk data primer penulis melakukan *indepth interview* dan kemudian membagikan kuesioner kepada sumber data yang menjadi objek penelitian. Selanjutnya, untuk data sekunder, penulis mengambil data melalui jurnal penelitian, melalui buku-buku dan melalui penelitian sebelumnya.

3.4 Ruang Lingkup Penelitian

3.4.1 Populasi dan Sampel

Populasi adalah kelompok elemen yang lengkap, yang biasanya berupa objek, transaksi, atau kejadian dimana kita tertarik untuk mempelajarinya atau menjadi objek penelitian (Kuncoro 2001 : bab 3. Dalam buku Mudrajat Kuncoro 2013 : 116). Populasi dalam penelitian ini adalah para ODP Funding dimulai dari *Batch* 8 sampai dengan *Batch* 14 yang berjumlah 63 karyawan dan ODP Lending *Batch* 30 sampai dengan *Batch* 34 yang berjumlah 49 karyawan. Dalam penelitian, seorang peneliti sering kali menggunakan sampel, sampel adalah suatu himpunan (*subset*) dari unit populasi (Kuncoro 2013 : 118). Sampel dari penelitian ini adalah

karyawan yang pernah atau sedang mengikuti training ODP Funding dan Lending, diantaranya ODP Funding *Batch* 8 sampai dengan *Batch* 14 dengan total pengambilan sampel 19 karyawan dan ODP Lending *Batch* 30 sampai dengan *Batch* 34 dengan total pengambilan sampel 16 karyawan.

Bagan 3.2 Populasi dan Pengambilan Sampel ODP Funding (Batch 8 s/d Batch 14)

Funding Batch	Populasi	Pengambilan Sampel
Batch 8	5	2
Batch 9	3	1
Batch 10	5	2
Batch 11	3	1
Batch 12	11	2
Batch 13	13	1
Batch 14	23	10
TOTAL	63	19

U M N
 U N I V E R S I T A S
 M U L T I M E D I A
 N U S A N T A R A

Bagan 3.3 Populasi dan Pengambilan Sampel ODP Lending (Batch 30 s/d Batch 34)

Lending Batch	Populasi	Pengambilan Sampel
Batch 30	6	4
Batch 31	6	-
Batch 32	7	2
Batch 33	15	1
Batch 34	15	9
TOTAL	49	16

3.4.2 Periode

Dalam pengumpulan data, periode pengumpulan data dibagi menjadi dua periode yaitu, *pretest* pada tanggal 12 Januari 2015 dengan responden sebanyak 15 orang dan *maintest* pada tanggal 19 Januari 2015 dengan responden sebanyak 35 orang.

Adapun dalam kuesioner ini menggunakan skala pengukuran *Likert* dimana 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 variable penelitian. Dengan skala *likert* maka variabel yang akan diukur dijabarkan sebagai indikator variable (Sugiyono 2009 : 132).

Dimana para responden menjawab dengan :

- | | | |
|------------------------------|--------------------------|----------|
| a. Sangat setuju (SS) | <input type="checkbox"/> | = Poin 5 |
| b. Setuju (S) | <input type="checkbox"/> | = Poin 4 |
| c. Cukup (C) | <input type="checkbox"/> | = Poin 3 |
| d. Tidak Setuju (TS) | <input type="checkbox"/> | = Poin 2 |
| e. Sangat tidak setuju (STS) | <input type="checkbox"/> | = Poin 1 |

3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk di pelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2009:59). Variabel dalam penelitian ini adalah variabel independen, *Perceived Trainer Performance* (X_1), *Perceived Usefulness of Training* (X_2), *Perceived Efficiency of Training* (X_3) dan variable dependen *Training Satisfaction* (Y).

3.5.1 Variabel Independen (X)

1. *Perceived Trainer Performance* (X_1) (PTP)

Seseorang yang dipercayakan tugas untuk menyampaikan tujuan *training* adalah *trainer*, *trainer* menjadi pusat perhatian dalam mencapai keberhasilan dengan program *training*, Gauld dan Miller (2004) dalam Latiff, menekankan bahwa keefektivitas *trainer* dalam memberikan pelatihan merupakan hal penting dari pelaksanaan *training*. *Perceived Trainer Performance* (PTP)

merupakan pandangan individu tentang kualitas kinerja *trainer* dalam hal isi dan proses dari *training* (Antonio Giangreco, 2009).

2. *Perceived Usefulness of Training* (X_2) (PUT)

Reaksi peserta (*trainee*) dipengaruhi oleh seberapa bermanfaat pelatihan tersebut (Warr and Bunce 1995; Warr et al. 1999 dalam Antonio Giangreco, 2009). *Perceived Usefulness of Training* (PUT) adalah pandangan individu tentang penggunaan *training* dalam situasi pekerjaan sekarang dan pengembangan berikutnya (Rowold, 2007. Dalam Antonio Giangreco)

3. *Perceived Efficiency of Training* (X_3) (PET)

Mengacu terhadap evaluasi peserta pelatihan dari beberapa aspek yaitu tempat dan administrasi dari pelatihan tersebut (Lee and Pershing, 2002, dalam Antonio Giangreco, 2009).

3.5.2 Variabel Dependen (Y)

1. *Training Satisfaction*

Training Satisfaction merupakan sesuatu yang mengukur perasaan karyawan dalam *training* yang telah diterima. Kemudian *training satisfaction* juga merupakan suatu pengukuran yang formal atau perencanaan terhadap aktivitas *training* yang dilakukan oleh suatu organisasi (Schmidt, 2007).

Tabel 3.1

Tabel Definisi Operasionalisasi Variabel Independen

Variabel Penelitian	Definisi Variabel Penelitian	Indikator Variabel	Skala Pengukuran	Kategori
<i>Perceived Efficiency of Training (PET)</i>	Mengacu terhadap evaluasi peserta pelatihan dari beberapa aspek yaitu tempat dan admistrasi dari pelatihan tersebut (Lee and Pershing. 2002, dalam Antonio Giangareco. 2009).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kelayakan dari bahan pengajaran yang digunakan sangat sesuai dengan <i>training</i> 2. <i>Venue training</i> yang digunakan dalam <i>training</i> sudah memenuhi 	Likert 1-5	Antonio Giangreco, Antonio Sebastiano & Riccardo Peccei 2009. <i>Trainees reactions to training : an analyzis of the factors affecting overall satisfaction with training. The International Journal of</i>

		<p>kebutuhan</p> <p>3. Ruang kelas yang digunakan untuk <i>training</i> sudah memenuhi kebutuhan</p> <p>4. <i>Tools</i> dalam <i>training</i> sudah memenuhi kebutuhan</p> <p>5. Perencanaan pelaksanaan sudah tepat</p>	<p><i>Human Resources Management</i>. Vol 20</p> <p>No.1.pp96-100</p>
--	--	--	---

<p><i>Perceived Usefulness of Training (PUT)</i></p>	<p>Pandangan individu tentang penggunaan <i>training</i> dalam situasi pekerjaan sekarang dan pengembangan berikutnya (Rowold,2007 Dalam Antonio Giangreco)</p>	<p>1. Materi yang digunakan dalam <i>training</i> dapat berguna bagi pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya 2. Materi yang diberikan di dalam <i>training</i> memiliki keterkaitan dengan</p>	<p>Likert 1-5</p>	<p>Antonio Giangreco, Antonio Sebastiano & Riccardo Peccei 2009. <i>Trainees reactions to training : an analyzis of the factors affecting overall satisfaction with training. The International Journal of Human Resources Management. Vol 20 No.1.pp96-100</i></p>
--	---	---	-------------------	---

		<p>pengembangan karir saya di masa depan</p> <p>3. Materi yang diterima di dalam <i>training</i> sesuai dengan kebutuhan untuk pekerjaan saya</p> <p>4. Materi yang diberikan konsisten dengan tujuan <i>training</i></p>	
--	--	---	--

<p><i>Perceived Trainer Performance (PTP)</i></p>	<p>Merupakan pandangan individu individu tentang kualitas kinerja <i>trainer</i> dalam hal isi dan proses dan proses dari <i>training</i> (Antonio Giangreco, 2009)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan <i>trainer</i> dalam memberikan materi sangat baik 2. <i>Trainer</i> mampu melibatkan peserta dalam <i>training</i> 3. Metode yang digunakan <i>trainer</i> pada saat memberikan 	<p>Likert 1-5</p>	<p>Antonio Giangreco, Antonio Sebastiano & Riccardo Peccei 2009. <i>Trainees reactions to training : an analyzis of the factors affecting overall satisfaction with training. The International Journal of Human Resources Management. Vol 20 No.1.pp96-100</i></p>
---	---	---	-------------------	---

		<i>training</i> bersifat mendidik		
--	--	--------------------------------------	--	--

Tabel 3.2

Tabel Definisi Operasionalisasi Variabel Dependen

Variabel Penelitian	Definisi Variabel Penelitian	Indikator Variabel	Skala Pengukuran	Referensi
<i>Training Satisfaction</i> (TS)	Merupakan sesuatu yang mengukur perasaan karyawan dalam <i>training</i> yang diterima (Schimdt,2007)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Training</i> dapat berguna bagi pekerjaan saya 2. Isi pelatihan relevan dengan pekerjaan yang saya kerjakan 	Likert 1-5	-Antonio Giangreco, Antonio Sebastiano & Riccardo Peccei 2009. <i>Trainees reactions to training : an analyzis of the factors affecting overall satisfaction with</i>

		<p>3. <i>Training</i> telah meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja saya</p>		<p><i>training. The International Journal of Human Resources Management. Vol 20 No.1.pp96-100</i></p> <p>-Khawaja Fawad Latif Shahidjan Nasir Shahan. <i>Association with employee development aspect of the job satisfaction. Journal of Management Science. Volume VII Number 1</i></p>
--	--	---	--	---

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Sumber dan Cara Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono 2009 : 401). Pengumpulan data dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

a. Data Primer

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Misalnya, dalam penelitian ini penulis mengambil data primer dengan cara *indepth interview*, dan membagikan kuesioner kepada sampel penelitian.

b. Data Sekunder

Sumber data yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalkan dalam penelitian ini penulis mengambil data sekunder dari jurnal-jurnal penelitian, buku-buku, dan penelitian sebelumnya.

3.6.2 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi penelitian ini adalah karyawan yang pernah mengikuti atau sedang mengikuti ODP Funding dan Lending. Dengan mengambil sampel sebanyak 35 karyawan yang pernah mengikuti dan sedang atau sedang mengikuti ODP Funding dan Lending.

Metode yang digunakan adalah *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi yang dipilih sebagai anggota sampel (Sugiyono 2009 : 120) . Adapun teknik pengambilan sampel yang diambil *sampling purposive* dimana teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2009 : 122). Dengan menggunakan teknik *judgement sampling*, dimana peneliti memilih sampel berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik anggota sampel yang disesuaikan dengan maksud penelitian (Mudrajat Kuncoro 2009:139)

3.7 Teknik Analisis Data.

3.7.1 Uji Instrumen

a. Uji Realibilitas

Uji Realibilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali 2006: 46). Cronbach Alpha merupakan ukuran dalam mengukur korelasi antar jawaban pernyataan dan suatu konstruk atau variable dinilai reliabel jika Cronbach Alpha misalnya lebih dari 0.6 (Ghozali 2006:47).

b. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.(Ghozali

2011 : 52). Alat uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO MSA). Nilai KMO bervariasi dari 0 sampai dengan 1. Nilai yang dikehendaki harus >0.50 untuk dapat melakukan analisis faktor (Ghozali 2011 : 58) .

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen)(Ghozali 2011 : 105). Multikolinieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan (VIF). Nilai yang umum dipakai untuk menunjukkan adanya multikolinieritas adalah nilai $Tolerance \leq 0.10$ atau sama dengan nilai $VIF \geq 10$ (Ghozali, 2011:106).

b. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal (Ghozali, 2011:160). Normalitas dapat dilihat melalui penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya (Ghozali, 2011:163).

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan

yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar analisisnya adalah jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali 2006 : 125).

d. Uji Regresi

Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis regresi berganda. Regresi berganda (*multiple regression*) digunakan untuk menguji pengaruh untuk lebih dari satu variabel bebas (metrik) (Ghozali 2011: 7) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Perceived Trainer Performance*, *Perceived Usefulness of Training*, dan *Perceived Efficiency of Training* terhadap *Training Satisfaction Officer Development Program*. Keempat variabel pada regresi berganda yaitu :

- a. Variabel bebas (X_1), *Perceived Trainer Performance*
- b. Variabel bebas (X_2), *Perceived Usefulness of Training*
- c. Variabel bebas (X_3), *Perceived Efficiency of Training*
- d. Variabel terikat (Y), *Training Satisfaction Officer Development program*

Persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Dimana :

Y = *Training Satisfaction*

X_1 = *Perceived Trainer Performance*

X_2 = *Perceived Usefulness of Training*

X_3 = *Perceived Efficiency of Training*

b_1 b_2 b_3 = Koefisien regresi

e = *error*

3.7.3 Uji Hipotesis Parameter Individual (Uji Statistik t)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/ independen secara individual dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Hipotesis nol (H_0) yang hendak diuji adalah apakah 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 alternatif lainnya adalah (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. Cara melakukan uji t adalah :

- Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan dengan nilai t tabel, kita menerima hipotesis alternatif yang menyatakan bahwa suatu

variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen
(Ghozali 2011 : 98-99)

3.7.4 Uji Signifikan

3.7.4.1 Koefisiensi 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 (Ghozali 2011 : 97).

