

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

1. Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2009:55). Perlakuan terhadap variabel penelitian akan bergantung pada model yang dikembangkan untuk memecahkan masalah penelitian yang diajukan (Ferdinand, 2012:36). Berdasarkan telaah pustaka dan rumusan hipotesis, maka variabel yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Variabel Independen

Variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel terikat (Sugiyono, 2009:55). Variabel independen menjadi variabel yang mempengaruhi variabel dependen, baik yang berpengaruh positif ataupun negatif (Ferdinand, 2012:12). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah Komunikasi, Kepemimpinan, dan Pelatihan.

b. Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang menjadi pusat perhatian peneliti. Hakekat dari sebuah masalah mudah terlihat dengan mengenali berbagai variabel dependen yang digunakan dalam sebuah model (Ferdinand, 2012:48). Variabel dependen dipengaruhi oleh data, dikarenakan adanya variabel bebas (Sugiyono, 2009:53). Di dalam penelitian ini yang menjadi variabel dependen adalah Kinerja Karyawan.

B. Definisi Operasional

Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan memberikan arti untuk menspesifikasikan kegiatan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut (Sugiyono, 2009:59). Definisi operasional variabel berguna untuk memahami secara lebih dalam mengenai variabel di dalam sebuah penelitian. Dengan pemahaman yang mendalam diharapkan dapat memberikan kemudahan di dalam pembuatan indikator-indikator sehingga nantinya variabel mampu diukur. Definisi operasional variabel pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

Tabel 2.
Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Nama Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
1	Komunikasi (X ₁)	Komunikasi adalah proses sosial dimana individu-individu menggunakan symbol-symbol untuk menciptakan dan	1. Komunikasi Internal 2. Komunikasi Vertikal 3. Komunikasi Horizontal	Richard West (2018:5)

No	Nama Variabel	Definisi	Indikator	Sumber
		meninterpretasikan makna dalam lingkungan mereka.	4. Komunikasi Diagonal	
2	Kepemimpinan (X ₂)	Kepemimpinan ialah kemampuan mempengaruhi suatu kelompok kearah tercapainya suatu tujuan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat energi dan toleransi terhadap stres 2. Rasa 3. Integritas 4. Motivasi Kekuasaan 5. Orientasi pada keberhasilan 6. Kebutuhan akan afiliasi yang rendah 7. Keterampilan teknis 8. Orientasi pada keberhasilan 9. Keterampilan antar pribadi 10. Keterampilan konseptual 	Robbins dan Coulter (2009)
3	Pelatihan (X ₃)	Pelatihan merupakan suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas, pelatihan berhubungan dengan usaha-usaha berencana yang diselenggarakan untuk mencapai penguasaan skill, pengetahuan, dan sikap-sikap pegawai atau anggota organisasi.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi 2. Meningkatkan produktivitas kerja 3. Meningkatkan kualitas kerja 4. Meningkatkan ketetapan perencanaan sumber daya manusia 5. Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja 6. Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal 7. Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja 8. Menghindarkan keusangan (obsolescence) 9. Meningkatkan perkembangan pegawai 	Mangkunegara, Anwar Prabu (2012)
4	Kinerja (Y)	Istilah kinerja berasal dari kata <i>Job performance</i> atau <i>performance</i> yang berarti prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas 2. Kuantitas 3. Ketepatan waktu 4. Efektivitas 5. Kemandirian 	Mangkunegara, (2012).

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian (Ferdinand, 2012:58).

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan PD Telemarketing dan Group Leader PT Sun Life Financial Indonesia. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PD Telemarketing yang berjumlah 203 orang. Pengambilan sampel berdasarkan rumus metode slovin adalah sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{203}{1 + 203(0,05)^2} = \frac{203}{1 + 203(0,05)^2} = \frac{203}{1,52} = 135$$

Jadi jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 135 responden. Sebelum penulis menyebarkan kepada respon yang sebenarnya penulis terlebih dahulu menyebarkan ke 30 responden untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner penelitian.

D. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis :

1. Data Primer

Data primer yaitu data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli dan data dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang sesuai dengan keinginan peneliti (Masud, 2009:41). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengisian kuesioner yang disebarkan kepada karyawan PD Telemarketing dan Group Leader PT Sun Life Financial Indonesia.

2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari sumber sekunder. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui pihak lain dengan menggunakan dokumen-dokumen (Sugiyono, 2009:98). Data sekunder yang digunakan di dalam penelitian ini adalah data karyawan, struktur organisasi, dan data hasil kinerja karyawan Telemarketing PT Sun Life Financial Indonesia.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner

Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data, baik yang dilakukan melalui telepon, surat atau bertatap muka (Ferdinand, 2012:45). Dalam kuesioner ini akan digunakan model pertanyaan tertutup dan terbuka, yaitu bentuk pertanyaan yang sudah disertai alternatif jawaban sebelumnya, sehingga responden dapat memilih salah satu dari alternatif jawaban tersebut yang digunakan dalam penelitian ini.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan pertanyaan lisan. Dalam penelitian ini dilakukan wawancara kepada Group Leader.

F. Metode Analisis Data

Analisis data penelitian merupakan bagian dari proses pengujian data setelah tahap pemilihan dan pengumpulan data. Sebuah penelitian memerlukan interpretasi dan analisis data, yang diharapkan mampu memberikan solusi pada pertanyaan penelitian yang menjadi dasar penelitian.

1. Pengeditan (*editing*)

Pengeditan adalah sebuah proses pemilihan atau pengambilan data-data yang diperlukan dan membuang data yang dianggap tidak perlu. Hal ini dilakukan untuk memudahkan perhitungan di dalam pengajuan hipotesis.

2. Pemberian skor (*scoring*)

Dalam penelitian ini proses *scoring* menggunakan skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat karyawan tentang variabel yang diteliti. Subjek mendapat nilai dari setiap pernyataan sesuai dengan nilai skala kategori jawaban yang diberikan. Skala Likert yang digunakan di dalam penelitian ini menggunakan skala Likert 1-5 yaitu :

Sangat Tidak Setuju (STS)	: diberi bobot/ skor 1
Tidak Setuju (TS)	: diberi bobot/skor 2
Netral (N)	: diberi bobot/skor 3
Setuju (S)	: diberi bobot/skor 4
Sangat Setuju (SS)	: diberi bobot/skor 5

3. Tabulasi (*tabulating*)

Proses ini merupakan proses mengelompokkan data dari jawaban dengan benar, yang selanjutnya dihitung lalu dijumlahkan sehingga berwujud ke dalam sebuah bentuk. Berdasarkan hal tersebut kemudian dibuat data berbentuk tabel agar mampu mendapatkan hubungan atau pengaruh antara variabel-variabel yang ada.

G. Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan (indikator) pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2012:35).

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung, dengan r tabel dengan mencari *degree of freedom* (df) = $N - k$, dalam hal ini N adalah jumlah sampel, dan k adalah jumlah variabel independen penelitian. Jika r hitung $>$ r tabel dan bernilai positif, maka pertanyaan (indikator) tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2012:35).

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. Sebuah kuesioner dinyatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2012:34).

Uji reliabilitas ini dapat digunakan melalui program SPSS, yang akan memberikan fasilitas untuk mengukur nilai reliabilitas dengan menggunakan uji statistik *Cronbach Alpha* (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* (α) > 0,60 (Ghozali, 2012:35).

H. Uji Penyimpangan Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2012:66), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Pengujian ini dilakukan dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Model regresi yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal.

Untuk mengetahui ada tidaknya normalitas dalam model regresi, yaitu dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan

membentuk satu garis lurus diagonal, dan *ploting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal.

Dasar pengambilan keputusan antara lain (Ghozali, 2012:66) :

- a. Jika data menyebar di sekitar data diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi normalitas.
- b. Jika data menyebar jauh dari garis diagonal, maka model regresi tidak memenuhi normalitas.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi yang ada ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas di dalam model regresi, yaitu dengan melihat dari nilai tolerance dan lawannya yaitu *variance inflation factor* (VIF). Kedua ukuran ini menunjukkan setiap variabel bebas mana yang dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Dengan pengambilan keputusan jika ada variabel independen yang memiliki nilai tolerance $>0,10$ atau $VIF < 10$ (Ghozali, 2012:69), dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka heteroskedesitas dan jika berbeda disebut

heteroskedesitas. Model regresi yang baik adalah heteroskedastisitas (Ghozali, 2012:70).

Pengujian heteroskedastisitas dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel ($ZPRED$) dengan residual ($SRESID$). Dasar-dasar analisis :

- a. Jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membantu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedesitas.

I. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal, kepemimpinan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang disajikan dalam penelitian ini, modelnya sebagai berikut :

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

Dimana :

Y	= Kinerja karyawan	b_1, b_2, b_3	= Koefisien regresi
X1	= Komunikasi	a	= Konstanta
X2	= Kepemimpinan	e	= Variabel lain yang tidak diteliti
X3	= Pelatihan		

J. Uji Hipotesis

Ketepatan fungsi regresi dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari *goodness of fit* nya (Ghozali, 2012). Secara statistik, dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F dan nilai statistik t. Dengan demikian untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel perlu dilakukan uji hipotesis berupa uji F dan uji t.

1. Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X_1 , X_2 , X_3) secara bersama-sama terhadap variabel independen (Y) yaitu kinerja karyawan.

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 \beta_2 \beta_3 = 0$, yaitu tidak ada pengaruh komunikasi, kepemimpinan dan pelatihan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan.

$H_1 : \beta_1 \beta_2 \beta_3 \neq 0$, yaitu ada pengaruh komunikasi, kepemimpinan dan pelatihan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan.

Dengan pengambilan keputusan :

- a. Dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel Apabila F tabel $>$ F hitung, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak Apabila F tabel $<$ F hitung, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi

Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,05$; maka H_0 diterima dan H_1 ditolak Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,05$; maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

2. Uji t

Uji t bertujuan untuk menguji pengaruh variabel bebas (komunikasi internal, kepemimpinan, dan pelatihan) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan) secara terpisah.

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = 0$, yaitu tidak terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan.

$H_1 : \beta_1 \neq 0$, yaitu terdapat pengaruh antara komunikasi terhadap kinerja karyawan.

$H_0 : \beta_2 = 0$, yaitu tidak terdapat pengaruh antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

$H_1 : \beta_2 \neq 0$, yaitu terdapat pengaruh antara kepemimpinan terhadap kinerja karyawan.

$H_0 : \beta_3 = 0$, yaitu tidak terdapat pengaruh antara pelatihan terhadap kinerja karyawan.

$H_1 : \beta_3 \neq 0$, yaitu terdapat pengaruh antara pelatihan terhadap kinerja karyawan.

Dengan pengambilan keputusan :

- a. Dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Apabila t tabel $>$ t hitung, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Apabila t tabel $<$ t hitung, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- b. Dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi.

Apabila angka probabilitas signifikansi $> 0,1$; maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Apabila angka probabilitas signifikansi $< 0,1$; maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

K. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nilai nol; sampai satu. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2012:55).