

## **BAB IV**

### **METODOLOGI RISET**

Menurut Sutrisno Hadi dalam Marzuki (2005), metodologi riset memperbincangkan metode-metode ilmiah untuk penelitian. Pada bab ini akan dibahas mengenai metodologi penelitian yang terdiri dari objek riset, metode riset, dan metode analisis data.

#### **4.1 Objek Riset**

Dalam riset ini yang dijadikan sebagai objek riset adalah budaya perusahaan dan gaya kepemimpinan *Call Center* Bank Cimb Niaga yang beralamat di Jl. Taman Kedoya Baru No.8, Jakarta Barat. Tempat pengambilan sampel dilakukan di kantor operasional tersebut di atas, dari tanggal 25 Juni – 30 Juni 2010.

#### **4.2 Metode Riset**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif verifikatif dengan menggunakan metode survey. Menurut Sugiyono (dalam Soemardjono, 2006) riset survey adalah riset yang dilakukan pada populasi besar ataupun kecil, melalui sampel yang ditentukan sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distributif, dan hubungan-hubungan antar variabel. Definisi metode survey menurut Trochim (2006) adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara aktual.

Penelitian ini menggunakan metode survey melalui penyebaran kuesioner dengan jenis pertanyaan terstruktur kepada karyawan *call center* Bank Cimb Niaga.

#### 4.2.1 Desain Penelitian

Menurut Bungin (2006) desain penelitian adalah rancangan, pedoman, ataupun acuan penelitian yang akan dilaksanakan. Desain penelitian adalah rencana dari struktur riset yang mengarahkan proses dan hasil penelitian sedapat mungkin menjadi valid, objektif, efisien dan efektif.

Menurut Cooper dan Schneider (2001) ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam penelitian riset yaitu; desain penelitian adalah perencanaan aktivitas dan waktu; desain penelitian selalu didasarkan pada pertanyaan atau topik penelitian; desain penelitian mengarahkan ke pemilihan sumber daya dan tipe informasi yang diperlukan; desain penelitian merupakan kerangka untuk menunjukkan hubungan antara variabel-variabel yang akan diteliti; desain penelitian menggariskan langkah-langkah untuk setiap aktivitas penelitian.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian berdasarkan tujuan studi yaitu studi deskriptif. Studi deskriptif adalah penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diperoleh peneliti dari subyek berupa individu, organisasional, industri atau perspektif lain. Tujuan studi ini adalah menjelaskan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena yang diamati.

#### 4.2.2 Variabel Penelitian dan Pengukurannya

Variabel adalah sesuatu yang nilainya berubah-ubah menurut waktu atau berbeda menurut elemen atau tempat. Umumnya nilai karakteristik merupakan variabel (Supranto, 2004).

Pada umumnya terdapat dua macam variabel yaitu variabel terikat yang dapat dijelaskan atau diprediksi dan variabel bebas yang pada sebuah eksperimen dapat diubah atau dimodifikasi. (McDaniel, 2001)

Variabel-variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Kinerja Karyawan (Y)
- Budaya Perusahaan ( $X_1$ )
- Gaya Kepemimpinan ( $X_2$ )

Pada penelitian ini variabel kinerja karyawan dioperasionalkan dengan beberapa aspek penilaian karyawan *call center* Bank Cimb Niaga yang meliputi *product knowledge*, kedisiplinan, *team work*, *communication*, *complain handling*, kemandirian, *flexibility*, *planning*, *initiative* dan *achievement orientation*. Keseluruhan dari aspek penilaian tersebut dirangkum dalam satu penilaian kinerja yang diambil pada periode bulan Mei 2010.

Budaya perusahaan dioperasionalkan sebagai sejumlah kata kunci yang memerlukan penjelasan; yaitu: Isi budaya perusahaan (artefak, nilai, norma dan seterusnya), sosialisasi, memengaruhi pola pikir, sikap, dan perilaku anggota perusahaan dan dikembangkan dalam waktu lama. (Wirawan, 2007).

Gaya kepemimpinan dioperasionalkan dengan tiga jenis kepemimpinan yang efektif menurut hasil penelitian Ekval dan Arvonen (dalam Yulk, 2005) yaitu:

perilaku yang berorientasi pada tugas, kepemimpinan yang berorientasi pada hubungan dan Kepemimpinan yang berorientasi pada perubahan.

**Tabel 4.1 Variabelisasi dan Pengukurannya**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran	Nomor Pertanyaan
Budaya Perusahaan	Isi Budaya Perusahaan	Artefak	Interval	1-2
		Norma	Interval	3
		Niali-nilai	Interval	4-6
		Kode Etik	Interval	7-11
		Kepercayaan	Interval	12
		Asumsi	Interval	13
		Filsafat Organisasi	Interval	14-16
		Etos Kerja	Interval	17-18
		Bahasa dan Metafora	Interval	19
		Cerita dan Mite	Interval	20-21
		Seremoni, Ritual dan Upacara	Interval	22-23
		Simbol	Interval	24
		Sejarah	Interval	25
		Pahlawan	Interval	26-27
Budaya Perusahaan	Sosialisasi	Proses memperkenalkan budaya perusahaan	Interval	28
	Dampak terhadap Karyawan	Pola pikir, sikap dan perilaku	Interval	29
	Proses Pengembangan	Memerlukan waktu yang lama	Interval	30-31
Gaya Kepemimpinan	Orientasi Tugas	Target Kerja	Interval	32
		Informasi	Interval	33
		Aktivitas kerja	Interval	34
		Standar Prosedur	Interval	35
	Orientasi Hubungan	Kerjasama	Interval	36
		Kontribusi Kerja	Interval	37
		Penyelesaian Pekerjaan	Interval	38
		Latihan	Interval	39

**Tabel 4.1 Variabelisasi dan Pengukurannya (Lanjutan)**

	Orientasi Perubahan	Strategi	Interval	40
		Organisasi	Interval	41
		Studi Banding	Interval	42
		wewenang	Interval	43
<b>Kinerja Karyawan</b>	Penilaian Kinerja	Product Knowledge	Interval	
		Kedisiplinan	Interval	
		Team Work	Interval	
		Communication	Interval	
		Complain Handling	Interval	
		Kemandirian	Interval	
		Flexibility	Interval	
		Planning	Interval	
		Initiative	Interval	
		Achievement Orientation	Interval	

Secara keseluruhan, dimensi-dimensi dari pengaruh budaya perusahaan, gaya kepemimpinan dan kinerja karyawan *call center* Bank Cimb Niaga yang diuji, diukur dengan menggunakan skala interval. Skala interval merupakan suatu skala yang didasarkan pada unit-unit pengukuran yang sama, menunjukkan besar kecilnya suatu sifat atau karakteristik tertentu. Skala interval tidak memiliki harga nol mutlak.

Menurut Sarwono (2009) ada empat tipe skala pengukuran dalam penelitian, yaitu nominal, ordinal, interval, dan ratio. Penelitian ini menggunakan skala pengukuran interval yang mempunyai karakteristik seperti yang dimiliki oleh skala nominal dan ordinal dengan ditambah karakteristik lain, yaitu adanya interval yang tetap. Dengan demikian peneliti dapat melihat besarnya perbedaan karakteristik antara satu individu atau objek tertentu.

Untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial maka digunakanlah skala Likert menurut Sugiyono seperti yang dikutip oleh Kusnadi (2006).

**Tabel 4.2 Skala Likert**

Jawaban	Skor
SS (sangat setuju)	5
S (setuju)	4
RR (ragu-ragu)	3
TS (tidak setuju)	2
STS (sangat tidak setuju)	1

**Sumber: Sugiyono (2006)**

### 4.2.3 Pengujian Instrumen Penelitian

#### 4.2.3.1 Uji Non-respons Bias

Pengujian non-respon bias dilakukan dengan melihat apakah ada perbedaan karakteristik sampel antara responden yang menjawab dan yang tidak memberikan jawaban (Indriantoro dan Supomo, 1999). Metode yang diterapkan adalah dengan mengelompokkan jawaban yang diterima ke dalam dua kelompok, yaitu (1) kelompok awal (*early responses*) untuk kuesioner yang diterima kembali sejak awal hingga dua hari setelah tanggal batas pengembalian, yang berjumlah 100 kuesioner dan kelompok akhir (*late responses*) untuk kuesioner yang diterima lebih dari dua hari setelah tanggal batas pengembalian, yang jumlahnya 44 kuesioner. Dengan menggunakan *t-test*, hasil proses data menunjukkan bahwa tidak terdapat perbedaan jawaban yang diberikan oleh kedua kelompok, yang diindikasikan dengan  $P\text{-Value} > 0,05$ . Berarti sampel penelitian ini telah memenuhi syarat representasi populasi.

#### 4.2.3.2 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji sejauh mana instrumen mampu menjelaskan konstruk yang diamati. Menurut Supranto (2004), suatu skala pengukuran dikatakan valid apabila skala tersebut digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas yang digunakan adalah uji validitas item, yaitu pengujian terhadap kualitas item-itemnya. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Pearson Product Moment* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma_{xy} - (\Sigma_x)(\Sigma_y)}{\sqrt{[\{\Sigma_x^2 - (\Sigma_x)^2\} \{N\Sigma_y^2 - (\Sigma_y)^2\}]}}$$

di mana:

$r_{xy}$  : korelasi product moment

N : cacah subjek uji coba

$\Sigma_x$  : jumlah skor butir (x)

$\Sigma_y$  : jumlah skor butir (y)

$\Sigma_x^2$  : jumlah skor butir kuadrat (x)

$\Sigma_y^2$  : jumlah skor butir kuadrat (y)

$\Sigma_{xy}$  : jumlah perkalian butir (x) dan skor variabel (y)

adapun peluang ralat p dari korelasi maksimum 5% (Supranto, 2004)

#### 4.2.3.3 Uji Relibilitas

Reliabilitas menunjuk pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai has skala pengukuran tertentu. Reliabilitas berkonsentrasi pada masa akurasi pengukuran dan hasilnya (Supranto, 2004).

Teknik pengujian yang digunakan dalam riset ini adalah teknik analisa dengan menggunakan *Cronbach's Alpha* yang menunjukkan realibilitas, konsistensi internal dan homogenitas antar butir dalam variabel yang diteliti. Instrumen yang dipakai dalam variabel itu dikatakan handal apabila memiliki *Cronbach's Alpha* lebih dari 0.60 (Supranto, 2004). Uji ini dilakukan untuk menguji konsistensi dari instrument yang digunakan dalam riset.

Rumus *Cronbach's Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \frac{M-1}{M} \left( 1 - \frac{V_x}{V_t} \right)$$

di mana:

- $r_{11}$  : koefisien alpha
- $V_x$  : variasi butir
- $V_t$  : variasi total (faktor)
- $m$  : jumlah butir

#### 4.2.3.4 Pengujian Asumsi Klasik

##### 4.2.3.4.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam uji t dan uji F diasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Ghozali (2005) menyatakan bahwa ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik.

Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi memenuhi asumsi normalitas, jika data menyebar jauh dari

garis diagonal dan mengikuti atau tidak mengikuti garis diagonal maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas (Wijaya, 2009).

#### 4.2.3.4.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya hubungan antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi hubungan antar variabel independen. Menurut Ghozali (2005) jika variabel independen saling berhubungan maka variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel independen yang nilai hubungan antar sesama variabel independen sama dengan nol. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dilihat dari *tolerance* dan *variance inflation factor (VIF)* jika nilai *tolerance*  $<0.10$  atau nilai *VIF*  $>10$  berarti terdapat multikolinieritas.

#### 4.2.3.4.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *varianced* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas.

Untuk uji heteroskedastisitas pada penelitian ini dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya, dengan dasar analisis sebagai berikut:

1. jika ada pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **4.2.4 Metode Pengumpulan Data**

##### **4.2.4.1 Sumber Data**

Data dalam riset ini diambil dari data primer yaitu dihimpun langsung dari responden, dan data sekunder yang dikumpulkan dari data yang terdapat pada perusahaan.

##### **4.2.4.2 Cara Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, kemudian dikumpulkan dan diolah menjadi data.

#### **4.2.5 Populasi dan Sampel**

##### **4.2.5.1 Populasi**

Pengertian populasi atau *universe* adalah keseluruhan elemen yang akan dijelaskan oleh peneliti di dalam penelitiannya (Irawan, 2004: 72). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah karyawan *Call Center* bank Cimb Niaga yang berjumlah 226 orang, yang terbagi ke dalam golongan *Head*, *Manajer*, *Supervisor*, dan *Agent/Staff*.

**Tabel 4.3 Jumlah Populasi Penelitian**

No	Level Jabatan	Jumlah
1	Head	2
2	Manajer	5
3	Supervisor	19
4	Agent/Staf Call Center	200
5	total	226

Sumber: HRD Call Center Cimb Niaga 2010

#### 4.2.5.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Kerlinger (2004: 188), mengatakan bahwa: "Pengertian sampling adalah mengambil sampel atau mengambil sesuatu bagian populasi atau semesta sebagai wakil (representasi) populasi atau semesta itu". Penelitian ini menggunakan teknik *disproportionate stratified random sampling* yaitu teknik yang hampir mirip dengan *proportionate stratified random sampling* dalam hal heterogenitas populasi. Namun, ketidakproporsionalan penentuan sampel didasarkan pada pertimbangan jika anggota populasi berstrata namun kurang proporsional pembagiannya.

Dalam menentukan ukuran sampel peneliti berpedoman pada pendapat Slovin (Umar, 2000: 110) dengan tingkat kesalahan sebesar 5% yang dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

$n$  = Jumlah sampel

$N$  = Populasi

$e$  = % penyimpangan

sehingga didapatkan:

$$n = \frac{226}{1 + 226(0.05)^2} = 144$$

Dari rumus di atas diperoleh jumlah sampel penelitian sebanyak 144 orang. Sedangkan ukuran sampel dengan menggunakan teknik *disproportionate stratified random sampling* seperti dijelaskan pada Tabel 4.4 sebagai berikut:

**Tabel 4.4 Jumlah Sampel Penelitian**

No	Level Jabatan	Hitungan	Jumlah Sampel
1	Head	$2/226 \times 144$	2
2	Manajer	$5/226 \times 144$	5
3	Supervisor	$19/226 \times 144$	19
4	Agent/Staf Call Center	$200/226 \times 144$	118
Total Sampel			144

### 4.3 Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan metode yang digunakan untuk mengolah dan memprediksi hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Berdasarkan judul, latar belakang, dan perumusan masalah maka teknik analisis data yang digunakan adalah:

## 1. Analisis deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang digunakan untuk menggambarkan besar kecilnya tingkat variabel (bebas dan terikat). Analisis deskriptif dalam penelitian ini adalah:

### a) Kisaran teoritis

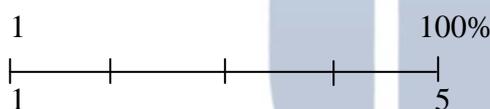
skala Likert dengan nilai maksimal 5 dan minimum 1

budaya perusahaan: 31 pertanyaan

- minimal  $1 \times 31 = 31$

- maksimal  $5 \times 31 = 155$

- kisaran teoritis = 31-155



Nilai rata-rata dari masing-masing jawaban responden dapat dikelompokkan ke dalam kelas interval. Interval merupakan kisaran jawaban responden yang diperoleh melalui selisih nilai maksimal dengan minimum dibandingkan jumlah kelas (Dajan, 1992) yaitu:

Interval:  $\frac{\text{nilai maksimal} - \text{nilai minimum}}{\text{Jumlah kelas}}$

$$\text{Interval: } \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Dengan demikian diperoleh kategori tingkat variabel sebagai berikut:

a. nilai sebesar 1.00 sampai dengan 1.79 = tingkat pelaksanaan budaya perusahaan

*Call center* Cimb Niaga sangat rendah.

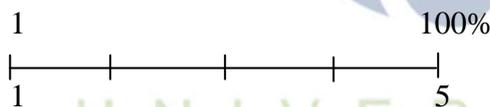
- b. nilai sebesar 1.80 sampai dengan 2.59 = tingkat pelaksanaan budaya perusahaan *Call center* Cimb Niaga rendah.
- c. nilai sebesar 2.60 sampai dengan 3.39 = tingkat pelaksanaan budaya perusahaan *Call center* Cimb Niaga cukup tinggi.
- d. nilai sebesar 3.40 sampai dengan 4.19 = tingkat pelaksanaan budaya perusahaan *Call center* Cimb Niaga tinggi.
- e. nilai sebesar 4.20 sampai dengan 5.00 = tingkat pelaksanaan budaya perusahaan *Call center* Cimb Niaga sangat tinggi.

gaya kepemimpinan: 12 pertanyaan

- minimal  $1 \times 12 = 12$

- maksimal  $5 \times 12 = 60$

- kisaran teoritis = 12-60



Berdasarkan informasi di atas maka dapat ditentukan skala distribusi pendapatan responden sebagai berikut:

- a. nilai sebesar 1.00 sampai dengan 1.79 = tingkat pelaksanaan gaya kepemimpinan pimpinan *Call center* Cimb Niaga sangat rendah.
- b. nilai sebesar 1.80 sampai dengan 2.59 = tingkat pelaksanaan gaya kepemimpinan pimpinan *Call center* Cimb Niaga rendah.
- c. nilai sebesar 2.60 sampai dengan 3.39 = tingkat pelaksanaan gaya kepemimpinan pimpinan *Call center* Cimb Niaga cukup tinggi.

- d. nilai sebesar 3.40 sampai dengan 4.19 = tingkat pelaksanaan gaya kepemimpinan pimpinan *Call center* Cimb Niaga tinggi.
- e. nilai sebesar 4.20 sampai dengan 5.00 = tingkat pelaksanaan gaya kepemimpinan pimpinan *Call center* Cimb Niaga sangat tinggi.

Semakin besar skor nilai butir maka akan semakin tinggi pelaksanaan budaya perusahaan dan gaya kepemimpinan

Sedangkan skor penilaian kinerja karyawan *call center* Bank Cimb Niaga dibagi menjadi:

90-100 : kinerja karyawan baik sekali

75-85 : kinerja karyawan Baik

60-70 : kinerja karyawan cukup

45-55 : kinerja karyawan kurang

Mengenai detail penilaian dapat dilihat pada Lampiran 3 dan 4.

b). kisaran sesungguhnya (berdasarkan data sesungguhnya)

c). rata-rata (means) jawaban responden

d). deviasi standar

## 2. Analisis Verifikatif

Menurut Nazir (2003) analisis verifikatif adalah metode penelitian yang menguji ilmu pengetahuan yang masih diragukan kebenarannya, mengumpulkan informasi mengenai fakta-fakta atau gejala-gejala dari sebagian populasi serta bertujuan untuk menentukan pengaruh antar variabel dengan menggunakan analisis statistik. Sesuai dengan rumusan masalah maka analisis verifikatif ini digunakan untuk menjawab pertanyaan bagaimana pengaruh budaya perusahaan

terhadap kinerja karyawan, bagaimana pengaruh gaya kepemimpinan terhadap kinerja karyawan dan bagaimana pengaruh budaya perusahaan dan gaya kepemimpinan secara simultan terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. yang bertujuan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linear antara dua variabel atau lebih. Adapun formula yang digunakan dari regresi linear berganda yaitu:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

dimana:

Y = kinerja perusahaan

X<sub>1</sub> = budaya perusahaan

X<sub>2</sub> = gaya kepemimpinan

B<sub>0</sub> = Konstanta

β<sub>1</sub>-β<sub>2</sub> = koefisien regresi

e = suku kesalahan untuk tujuan perhitungan e, diasumsikan 0.

apabila hasil perhitungan menunjukkan  $F_h > F_t$  atau apabila probabilitas kesalahan kurang dari 5% maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

$F_h < F_t$  atau apabila probabilitas kesalahan lebih dari 5% maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Hal ini menunjukkan tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen.

Untuk menguji ketergantungan linier berganda maka dilakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan  $F_{hitung}$ . Melalui pengujian simultan ini dapat

diketahui besarnya pengaruh variabel-variabel tersebut secara bersama-sama dengan melihat  $R^2$ . dari koefisien determinan ( $R^2$ ) dapat diketahui derajat ketepatan dari analisis regresi linier berganda menunjukkan besarnya variasi sumbangan seluruh variabel bebas dan variabel terikatnya.

Data yang telah siap secara keseluruhan akan diolah menggunakan *Statistic Program Social Science (SPSS)* versi 16.

