

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh (Sugiyono, 2019) yaitu : “Metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2 Jenis Data dan Informasi

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa:

- A. Data Primer, adalah data yang langsung diperoleh peneliti melalui kuisisioner mengenai kepuasan kerja yang meliputi kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri, kesempatan terhadap gaji, kesempatan promosi, kepuasan terhadap supervisi, kepuasan terhadap rekan kerja serta prestasi kerja yang dibagikan kepada para karyawan bagian Divisi *Contact Center* pada PT LINTASARTA di Jakarta.
- B. Data Sekunder adalah data yang diperoleh penulis melalui sumber-sumber yang berhubungan dengan objek penelitian yang berupa laporan atau informasi karyawan pada Divisi *Contact Center* pada PT LINTASARTA , seperti dokumen yang berkaitan dengan data kepegawaian, teori-teori yang peneliti peroleh dari telah pustaka, data absensi dan dokumentasi lainnya.

3.2.1 Variabel Penelitian

Tabel 3.1 merupakan variabel dan indikator yang akan digunakan dalam penelitian. Variabel penelitiannya sendiri mencakup *Procedural Justice*, *Organizational Commitment*, *Organizational Citizenship Behavior* serta Kepuasan Kerja.

Tabel 3. 1 Variabel Penelitian

Konsep	Variabel	Indikator	Item
<i>Procedural Justice</i> (X1)	<i>Fair formal procedure</i> Pandita & Musoli (2019)	Prosedur formal yang adil merupakan peraturan yang dibuat oleh karyawan untuk dipatuhi dan dijalankan dengan baik. Prosedur yang adil yaitu peraturan yang dibuat dengan melibatkan karyawan di dalamnya, karyawan ikut serta dalam pengambilan keputusan pembuatan aturan atau prosedur	X1.1 Karyawan merasa keputusan yang dibuat oleh atasan dilakukan dengan cara yang tidak memihak X1.2 Atasan selalu mendengarkan aspirasi karyawan X1.3 Atasan menjelaskan hasil keputusan dan menyediakan informasi tambahan ketika karyawan meminta
	<i>Interactional justice</i> Pandita & Musoli (2019)	Keadilan interaksional mengacu pada sejauh mana suatu otoritas yang diberikan terhadap karyawan mampu dikomunikasikan dengan baik. Secara umum keadilan interaksional menampilkan suatu kondisi kegiatan yang tidak bersinggungan dengan pekerjaan, namun lebih pada aspek interaksi baik secara informasi maupun antar personal	X1.4 Ketika ada masalah, atasan memberikan penjelasan yang masuk akal bagi karyawan X1.5 Atasan selalu mengerti terhadap apa yang karyawan inginkan X1.6 Atasan menunjukkan kepedulian terhadap hak-hak sebagai seorang karyawan

Konsep	Variabel	Indikator	Item
<i>Organizational Commitment</i> (X2)	<i>Affective Commitment</i> Ariyani & Sugiyanto (2020)	Affective Commitment, terjadi apabila karyawan ingin menjadi bagian dari perusahaan karena adanya ikatan emosional. Karyawan mengakui adanya kesamaan antara dirinya dan perusahaan.	X2.1 Karyawan senang menghabiskan karir di perusahaan X2.2 Karyawan senang membicarakan perusahaan bersama rekan kerja saat sedang tidak bekerja X2.3 Karyawan merasa sangat menyatu secara emosional dengan perusahaan.
	<i>Continuance Commitment</i> Ariyani & Sugiyanto (2020)	<i>Continuance Commitment</i> , didasarkan pada persepsi karyawan atas kerugian yang akan diperolehnya jika ia tidak melanjutkan pekerjaannya dalam sebuah perusahaan. Dengan kata lain, karyawan tersebut bertahan pada suatu perusahaan karena membutuhkan gaji dan keuntungan-keuntungan lain atau karena belum menemukan pekerjaan lain (<i>need</i>).	X2.4 Karyawan merasa memiliki kewajiban saat menjadi karyawan perusahaan. X2.5 Karyawan akan merasa bersalah apabila meninggalkan perusahaan. X2.6 Karyawan tidak akan meninggalkan perusahaan karena masih memiliki kewajiban.
	<i>Normative Commitment</i> Ariyani & Sugiyanto (2020)	<i>Normative Commitment</i> , timbul dari nilai-nilai diri karyawan yang bertahan menjadi anggota perusahaan karena ada kesadaran bahwa berkomitmen terhadap perusahaan merupakan keharusan atau kewajiban. Karyawan tersebut hanya bertahan dalam perusahaan karena mereka merasa memang sudah seharusnya melakukan hal tersebut (<i>ought/should</i>).	X2.7 Karyawan khawatir apabila berhenti dari perusahaan karena belum memiliki tempat kerja pengganti X2.8 Kehidupan karyawan akan kacau apabila karyawan memutuskan untuk meninggalkan perusahaan sekarang. X2.9 Karyawan tidak punya banyak pilihan perusahaan pengganti sehingga tidak berpikir meninggalkan perusahaan

Konsep	Variabel	Indikator	Item
<i>Organizational Citizenship Behavior</i> (Y1)	<i>Altruism</i> Lestari & Ghaby (2021)	<i>Altruism</i> , perilaku membantu rekan kerja yang menghadapi kesulitan yang berkaitan erat dengan tugas operasional organisasi tanpa ada paksaan	Y1.1 Karyawan memiliki perilaku menolong rekan kerja dalam penyelesaian tugas Y1.2 Karyawan memiliki perilaku menolong rekan kerja dalam masalah pribadi
	<i>Conscientiousness</i> Lestari & Ghaby (2021)	<i>Conscientiousness</i> , perilaku yang ditunjukkan melebihi syarat minimal yang dikehendaki perusahaan, seperti hadir lebih awal, memanfaatkan waktu kerja dengan maksimal.	Y1.3 Karyawan memiliki perilaku yang ditunjukkan dengan berusaha melebihi yang diharapkan perusahaan Y1.4 Karyawan memiliki perilaku sukarela yang bukan merupakan kewajiban atau tugas karyawan
	<i>Sportmanship</i> Lestari & Ghaby (2021)	<i>Sportmanship</i> , perilaku positif terhadap organisasi, dengan memberikan toleransi atau tidak mengeluh ataupun menuntut terhadap kondisi yang kurang ideal dalam organisasi	Y1.5 Karyawan memiliki toleransi terhadap keadaan yang kurang ideal dalam organisasi, tanpa mengajukan keberatan-keberatan Y1.6 Karyawan mampu meningkatkan iklim yang positif di antara karyawan (sopan dan bekerja sama sehingga tercipta lingkungan kerja yang menyenangkan)
	<i>Courtesy</i> Lestari & Ghaby (2021)	<i>Courtesy</i> , perilaku menjaga hubungan baik dengan sesama rekan kerja, mencegah konflik supaya terhindar dari masalah interpersonal	Y1.7 Karyawan mampu menjaga hubungan baik dengan rekan kerja agar terhindar dari masalah-masalah interpersonal Y1.8 Karyawan mampu menghargai dan memperhatikan orang lain
	<i>Civic Virtue</i> Lestari & Ghaby (2021)	<i>Civic Virtue</i> , perilaku yang mencerminkan turut serta bertanggung jawab dan berpartisipasi pada keberlangsungan organisasi	Y1.9 Karyawan memiliki Tanggung jawab pada kehidupan organisasi (mengikuti perubahan dalam organisasi, mengambil inisiatif, melindungi sumber-sumber yang dimiliki organisasi) Y1.10 Karyawan mampu Meningkatkan kualitas bidang pekerjaan yang ditekuni

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Kepuasan Kerja (Y2)	Bekerja pada tempat yang tepat Winata (2019)	Bekerja pada tempat yang tepat, yaitu pekerjaan yang ditempatkan sesuai dengan kemampuan dan keahlian.	Y2.1 Pembagian kelompok kerja yang sesuai dengan keterampilan yang saya miliki. Y2.2 Karyawan merasa senang dengan pekerjaannya karena sesuai dengan harapan karyawan
	Kesempatan untuk maju Winata (2019)	Kesempatan untuk maju, yaitu merupakan kejelasan karir yang diberikan perusahaan yang dimiliki daya semangat dalam bekerja.	Y2.3 Karyawan memiliki kesempatan maju dalam organisasi Y2.4 Karyawan dapat memiliki perkembangan karir dalam organisasi
	Kepemimpinan Winata (2019)	Kepemimpinan, yaitu berhubungan dengan ketrampilan, kecakapan, dan tingkat pengaruh yang dimiliki seseorang.	Y2.5 Pemimpin bersedia memberikan bantuan teknis (keterampilan) Y2.6 Pemimpin memberi dukungan perilaku (sosial)
	Manajemen Winata (2019)	Manajemen, yaitu pengendalian dan pembuatan keputusan di perusahaan atau organisasi sejenis.	Y2.7 Perusahaan dapat membuat keputusan yang tepat Y2.8 Manajer mampu membuat keputusan untuk memecahkan masalah

3.2.2 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah suatu kesatuan individu atau subyek pada wilayah dan waktu serta dengan kualitas tertentu yang akan diamati / diteliti. Populasi dalam penelitian ini yang digunakan sebagai populasi adalah seluruh Karyawan PT Lintasarta Divisi *Contact Center* yang berjumlah 126 orang. Namun pada penelitian ini tidak semua populasi diteliti tetapi hanya sebagian dari populasi.

2. Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam (Sekaran & Bougie, 2020) sampel adalah sebagian dari populasi. Sampel terdiri dari sejumlah anggota yang dipilih

dari populasi. Dengan kata lain sejumlah, tidak semua populasi menjadi sampel dalam penelitian.

Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik acak bersyarat, sampel yang memenuhi kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai berikut:

A. Kriteria inklusi dalam penelitian ini adalah:

1) Karyawan kontrak atau tetap yang telah bekerja minimal 6 bulan

B. Kriteria eklusi dalam penelitian ini adalah:

2) Karyawan yang sedang dalam masa percobaan (probation), dimana karyawan tersebut baru bekerja kurang dari 6 bulan

3) Staff dengan status freelance atau part time

Dari jumlah populasi sebanyak 126 pekerja pada divisi Contact Center, sampel yang memenuhi kriteria inklusi berjumlah 108 orang tenaga kerja. Berdasarkan jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan pada perhitungan dari rumus Slovin dengan tingkat kesalahan yang ditoleransi sebesar 5%.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad (1)$$

Keterangan:

N = Ukuran Populasi

n = Ukuran sampel

e = *Margin of error*, yaitu persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir sebesar 5%.

Dengan menggunakan rumus tersebut maka akan diperoleh jumlah sampel sebanyak:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{108}{1 + 108(0,05)^2} = 85,04 = 85 \text{ responden}$$

3.3 Metode Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data ini digunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

3.1 Wawancara

Cara ini dilakukan dengan berdiskusi dengan pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan objek yang akan diteliti untuk menghasilkan suatu hirarki yang terbaik untuk mencapai tujuan dan mencari sarana-sarana tentang pemilihan fungsi-fungsi yang berkaitan dengan proses bisnis.

3.2 Literatur data perusahaan

Data-data lain yang dibutuhkan dalam penelitian ini didapatkan dari literatur yang ada di perusahaan seperti data umum perusahaan, data konsumen dan informasi lainnya

3.3 Kuesioner

Kuisisioner yaitu merupakan instrument peneliti yang akan dijawab oleh responden berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada. (Sugiyono, 2019) mengatakan bahwa “pengukuran variabel dengan skala interval menggunakan intrumen Skala Likert. Dan dari itu, maka kuisisioner yang akan disebarkan dilengkapi dengan lima alternative jawaban.” Masing-masing alternative diberi skor yaitu :

SS = Sangat Setuju (Skor 5)

S = Setuju (Skor 4)

KS = Kurang Setuju (Skor 3)

TS = Tidak Setuju (Skor 2)

STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1)

Prosedur yang dilakukan adalah dengan membuat pertanyaan-pertanyaan mengenai permasalahan sesuai dengan indikator yang ada, yang kemudian akan dibagikan kepada karyawan atau responden. Isi dari kuisisioner ini terdiri dari :

- a. Identitas responden: Nama, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan lama bekerja.
- b. Pertanyaan mengenai tanggapan responden terkait variabel: *procedural justice*, *organizational commitment*, *organizational citizenship behavior* dan kepuasan kerja.

3.4 Metode Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan pendekatan berdasarkan *variance* atau *component based structural equation modeling*.

Menurut (Ghozali & Hengky Latan, 2015), tujuan PLS-SEM adalah untuk mengembangkan teori atau membangun teori (orientasi prediksi). PLS digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten (*prediction*). PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* oleh karena tidak mengasumsikan data acak dengan pengukuran skala tertentu, jumlah *sample* kecil (Ghozali, 2018).

Penelitian ini memiliki model yang kompleks serta jumlah sampel yang terbatas, sehingga dalam analisis data menggunakan software SmartPLS. SmartPLS menggunakan metode *bootstrapping* atau penggandaan secara acak. Oleh karenanya asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah. Selain itu, dengan dilakukannya *bootstrapping* maka SmartPLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel, sehingga dapat diterapkan untuk penelitian dengan jumlah sampel kecil.

Pertama-tama perlu dilakukan perancangan model struktural (*inner model*). Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis penelitian dijadikan sebagai dasar dari membuat rancangan model struktural dalam keterkaitan antara variabel laten pada PLS.

Analisis PLS-SEM terdiri dari dua sub model yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau outer model dan model struktural (*structural model*) atau inner model.

1. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obyek yang diteliti melalui data sampel atau populasi sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2019).

2. Uji Model Pengukuran atau Outer Model

Model pengukuran atau outer model menunjukkan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Evaluasi model pengukuran melalui analisis faktor konfirmatori adalah dengan menggunakan pendekatan MTMM (*MultiTrait-MultiMethod*) dengan menguji *validity convergent* dan *discriminant*. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* (Ghozali & Latan, 2015).

a) *Convergent Validity*

Convergent validity dari model pengukuran dengan indikator refleksif dapat dilihat dari korelasi antara item score/indikator dengan score konstraknya. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian pada riset tahap pengembangan skala, loading 0,50 sampai 0,60 masih dapat diterima (Ghozali & Latan, 2015).

b) *Discriminant Validity*

Discriminant validity indikator dapat dilihat pada cross loading antara indikator dengan konstraknya. Apabila korelasi konstruk dengan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi indikator dengan konstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi indikator pada blok mereka lebih baik dibandingkan dengan indikator di blok lainnya. Metode lain untuk menilai *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari *average variance extracted* (\sqrt{AVE}) untuk setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dengan model. Model dikatakan mempunyai *discriminant validity* yang cukup baik jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar daripada korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya (Fornell & Larcker, 1981 dalam Ghozali, 2018).

Dalam Ghazali & Latan (2015) menjelaskan uji lainnya untuk menilai validitas dari konstruk dengan melihat nilai AVE. Model dikatakan baik apabila AVE masing-masing konstruk nilainya lebih besar dari 0,50.

c) *Reliability*

Selain uji validitas, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Uji reliabilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Dalam PLS-SEM dengan menggunakan program SmartPLS 3.0, untuk mengukur reliabilitas suatu konstruk dengan indikator reflektif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu dengan *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *composite reliability* maupun *cronbach alpha* di atas 0,70 (Ghozali & Latan, 2015).

3. Uji Model Struktural atau Inner Model

Model struktural atau *inner model* menunjukkan hubungan atau kekuatan estimasi antar variabel laten atau konstruk berdasarkan pada *substantive theory*.

a) *R-Square*

Dalam menilai model struktural terlebih dahulu menilai *R-Square* untuk setiap variabel laten endogen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Pengujian terhadap model struktural dilakukan dengan melihat nilai *R-square* yang merupakan *uji goodness-fit model*. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang *substantive*. Nilai *RSquare* 0,75, 0,50 dan 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderate dan lemah (Ghozali & Latan, 2015).

b) *F-Square*

Uji *f-square* ini dilakukan untuk mengetahui kebaikan model. Nilai *f-square* sebesar 0,02, 0,15 dan 0,35 dapat diinterpretasikan apakah prediktor variabel laten mempunyai pengaruh yang lemah, medium, atau besar pada tingkat struktural (Ghozali, 2018).

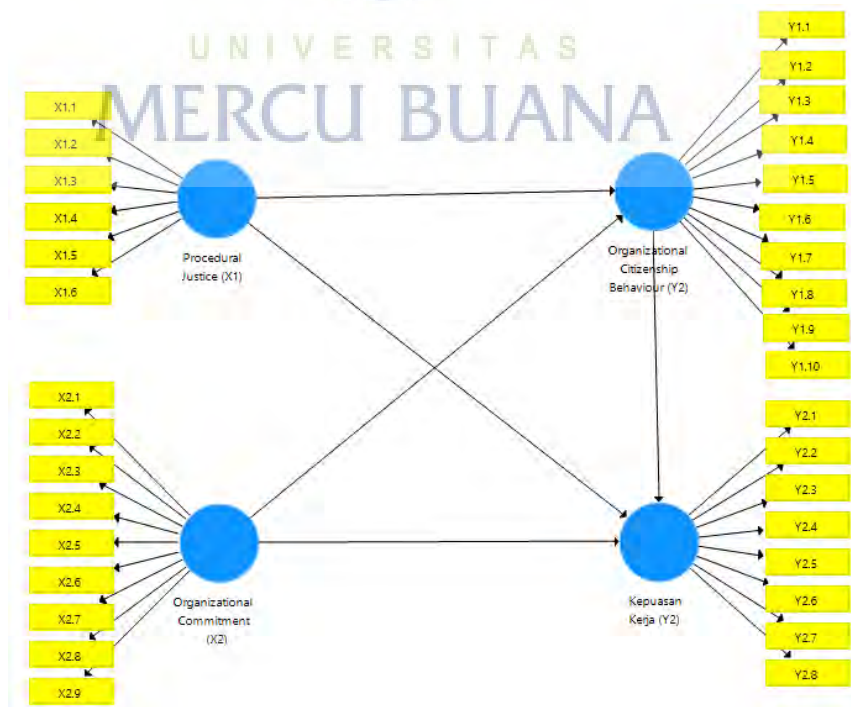
c) *Estimate For Path Coefficients*

Uji selanjutnya adalah melihat signifikansi pengaruh antar variabel dengan melihat nilai koefisien parameter dan nilai signifikansi T statistik yaitu melalui metode *bootstrapping* (Ghozali & Latan, 2015)

4. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk membuktikan ada atau tidaknya pengaruh antara masing-masing variabel terhadap variabel yang lain menggunakan kalkulasi *bootstrapping* analysis. Dalam SmartPLS, koefisien regresi maupun jalur pada masing-masing hubungan antar konstruk dan efek moderasi dapat dievaluasi secara keseluruhan.

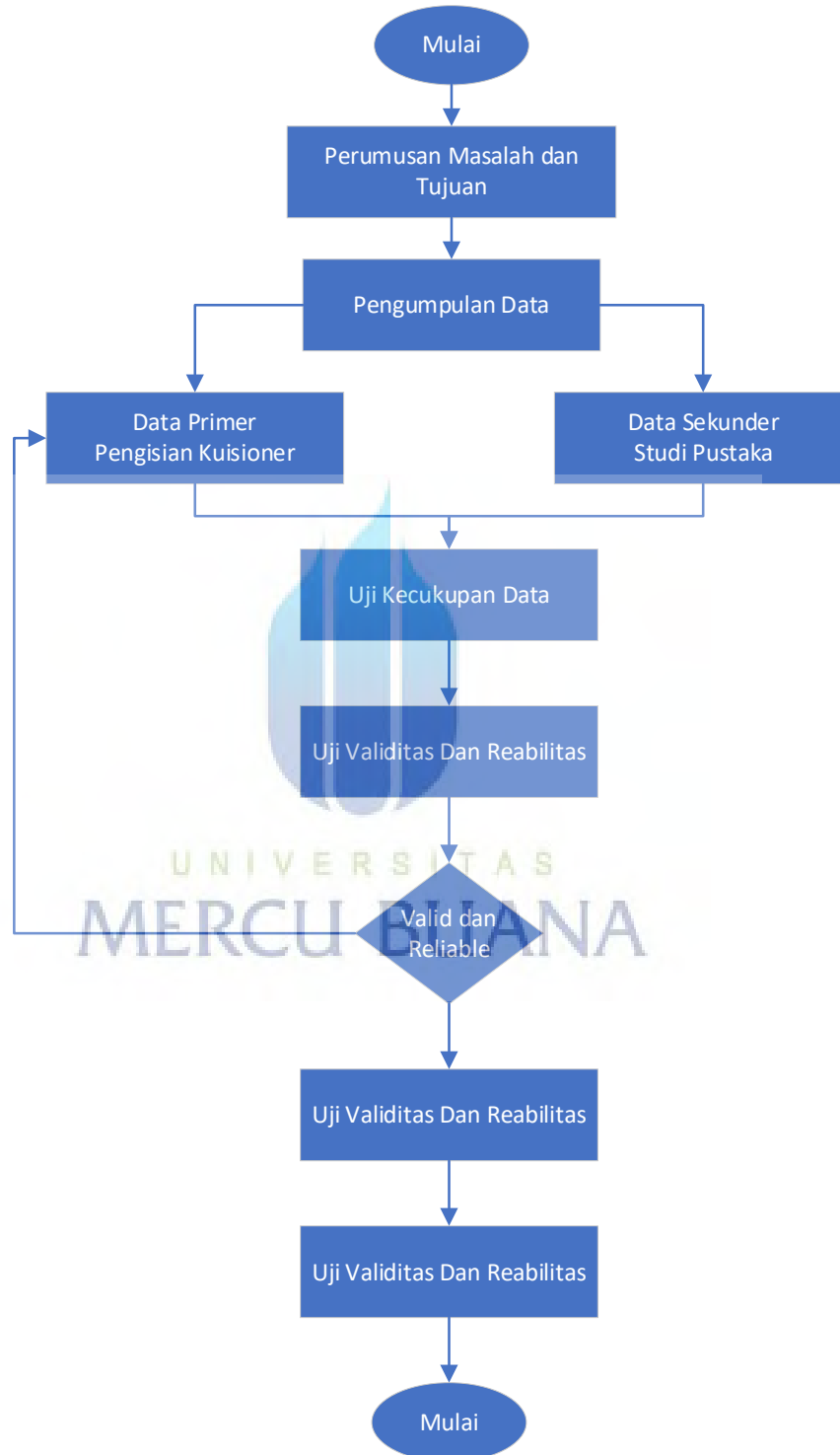
Pengujian hipotesis yang akan diterima dalam analisis ini dilakukan dengan melihat signifikansi pada nilai T Statistik >1.96 dan nilai *probability (P Value)* $<0,05$. Koefisien ini juga dapat menunjukkan seberapa besar pengaruh dari variabel satu ke variabel yang lainnya pada nilai *F Square* dengan kriteria 0,02, 0,15 dan 0,35 masing-masing menunjukkan efek kecil, sedang dan besar (Kenny, 2016 & Hair et al, 2017)



Gambar 3. 1 Penerapan Kerangka Pemikiran Model SEM

(Sumber: Pengolahan Data, 2022)

3.5 Langkah-Langkah Penelitian



Gambar 3. 2 Langkah-langkah Penelitian