

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan ini adalah pendekatan kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2018) pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **3.2. Obyek Penelitian**

Obyek penelitian ini dilakukan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk (Bank Jatim) Cabang RSUD Dr Soetomo Surabaya yang beralamat di Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo No.6-8 Surabaya. Untuk unit analisisnya yaitu seluruh karyawan tetap dan penyelia Bank Jatim Cabang Dr Soetomo Surabaya.

##### **3.2.1. Populasi**

Pengertian populasi menurut (Sugiyono, 2018) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap dan supervisor Bank Jatim Cabang Dr Soetomo Surabaya sebanyak 84 orang.

##### **3.2.2. Sampel**

Pengertian sampel menurut (Sugiyono, 2018) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan sampel jenuh. Menurut (Sugiyono, 2018) pengertian sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Jadi penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 84 orang yang berasal seluruh karyawan tetap dan supervisor Bank Jatim Cabang Dr Soetomo Surabaya dan semua populasi diambil untuk dijadikan sampel.

### **3.3. Jenis, Sumber dan Teknik Pengumpulan Data**

#### **3.3.1. Jenis Data**

Jenis data yang digunakan menurut (Sugiyono, 2018) adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data Kualitatif adalah data sebagaimana adanya (tidak diberi makna) sedangkan data kuantitatif adalah data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

#### **3.3.2. Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Menurut (Amirullah, 2013) data primer adalah data yang secara khusus dikumpulkan untuk kebutuhan riset yang sedang berjalan. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban responden yang berasal dari kuesioner. Sedangkan data sekunder menurut (Amirullah, 2013) adalah data yang dikumpulkan tidak hanya untuk keperluan suatu riset tertentu saja. Data sekunder dalam penelitian ini diantaranya sejarah perusahaan dan data jumlah karyawan.

#### **3.3.3. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

##### **1. Interview (Wawancara)**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2018).

##### **2. Kuesioner (Angket)**

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2018). Kuesioner cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar. Pemilihan teknik kuesioner dalam penelitian ini agar dapat memperoleh data yang akurat secara langsung dari responden. Tipe kuesioner dalam penelitian ini yaitu kuesioner tertutup karena

pertanyaan yang diajukan sudah ada alternatif jawaban sehingga responden hanya tinggal memilih jawaban yang menurut responden sesuai.

### 3.3.4. Jenis Skala Pengukuran

Teknik skala dalam penelitian ini yaitu menggunakan skala *likert*. 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 variabel penelitian (Sugiyono, 2018).

Skala *likert* yang dipakai dalam penelitian ini adalah skala *likert* dengan pernyataan positif, dimana nilai yang digunakan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Skala Likert**

<b>Deskripsi</b>	<b>Skala</b>	<b>Simbol</b>
Sangat Setuju	5	SS
Setuju	4	S
Kurang Setuju	3	KS
Tidak Setuju	2	TS
Sangat Tidak Setuju	1	STS

## 3.4. Definisi Operasional

### 3.4.1. Definisi Operasional

Menurut (Nurastuti, 2006) Operasional variabel merupakan istilah variabel yang harus mempunyai rujukan empiris (dapat diukur, dihitung, logis), dan ditanyakan dalam kriteria operasi yang dapat diuji secara khusus. Untuk memudahkan dalam memahami dan menganalisis, maka disusunlah variabel, indikator dan item penelitian dalam sebuah tabel. Dengan begitu, penyusunan kuisioner dalam penelitian juga akan lebih mudah.

### 3.4.2. Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2018) variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau obyek, yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan yang lain atau satu obyek dengan obyek lainnya. Adapun menjadi variabel-variabel dalam penelitian ini dapat didefinisikan secara operasional sebagai berikut:

## **1. Komunikasi (X1)**

Menurut (Athoillah, 2010) komunikasi dipandang sebagai suatu proses. Ini berarti bahwa komunikasi merupakan suatu aliran informasi melalui serangkaian atau urutan beberapa tahap atau langkah yang bersifat dinamis karena komunikasi merupakan suatu proses dua arah, jadi bukan satu arah. Sedangkan definisi operasional dari komunikasi sendiri adalah kualitas komunikasi yang terjalin antar karyawan maupun antara karyawan dengan atasan di Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya.

Indikator yang digunakan pada penelitian ini yang bersumber dari (Athoillah, 2010) antara lain:

1. Kualitas komunikasi atasan kepada bawahan
2. Kualitas komunikasi bawahan kepada atasan
3. Kualitas komunikasi antar bawahan
4. Memberikan pengaruh positif
5. Keakraban
6. Menambah pengetahuan
7. Mempermudah pemecahan masalah
8. Menyamakan persepsi
9. Bertukar pengalaman

## **2. Kepuasan Kerja (X2)**

Menurut (Sukrispiyanto, 2019) Kepuasan kerja adalah perasaan puas yang dirasakan oleh karyawan bila tidak ada perbedaan yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan serta merasakan adanya keadilan dalam suatu situasi. Apabila dalam pekerjaannya ada kepuasan maka akan menggerakkan tingkat motivasi kerja yang kuat sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik. Sedangkan definisi operasional dari kepuasan kerja sendiri adalah tingkat kepuasan karyawan di Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya atas pekerjaan yang dijalani saat ini dan terpenuhinya harapan serta kesesuaian tujuan karyawan dalam bekerja.

Indikator yang digunakan pada penelitian ini yang bersumber dari (Sukrispiyanto, 2019) antara lain:

1. Gaji pokok
2. Bonus
3. Kondisi fisik lingkungan kerja

4. Kesesuaian beban kerja dengan uraian jabatan
5. Kejelasan uraian jabatan
6. Pengawasan kerja
7. Promosi karir
8. Keeratan hubungan dengan teman kerja
9. Keeratan hubungan dengan atasan

### 3. Kinerja Karyawan (Y1)

Menurut (Samsuddin, 2018) kinerja karyawan merupakan tingkat keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh karyawan. Sedangkan definisi operasional dari kinerja karyawan sendiri adalah tingkat kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya memiliki kinerja yang baik bersumber dari (Samsuddin, 2018) yang dikutip dari Sedarmayanti (2001:51) yang mencakup:

1. Kualitas Kerja (*Quality of work*)
2. Ketetapan Waktu (*Pomptnees*)
3. Inisiatif (*Initiative*)
4. Kemampuan (*Capability*)
5. Komunikasi (*Communication*)

Indikator yang digunakan pada penelitian ini yang antara lain:

1. Kualitas kerja
2. Kualitas pelayanan
3. Ketetapan waktu
4. Keakuratan kerja
5. Inisiatif dalam bekerja
6. Pemahaman atas tupoksi (tugas pokok dan fungsi)
7. Kemampuan kerja
8. Pengetahuan dan keterampilan
9. Komunikasi kerja

#### 3.4.3. Desain Instrumen Penelitian

**Tabel 3.2**  
**Desain Instrument Penelitian**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
----------	----------	-----------	-------

	<b>Operasional</b>		<b>Pengukuran</b>
<p><b>Komunikasi (X)</b>            Definisi Teoritis:            komunikasi dipandang sebagai suatu proses. Ini berarti bahwa komunikasi merupakan suatu aliran informasi melalui serangkaian atau urutan beberapa tahap atau langkah yang bersifat dinamis karena komunikasi merupakan suatu proses dua arah, jadi bukan satu arah (Athoillah, 2010).</p>	Kualitas komunikasi yang terjalin antar karyawan maupun antara karyawan dengan atasan di Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas komunikasi atasan kepada bawahan</li> <li>2. Kualitas komunikasi bawahan kepada atasan</li> <li>3. Kualitas komunikasi antar bawahan</li> <li>4. Memberikan pengaruh positif</li> <li>5. Keakraban</li> <li>6. Menambah pengetahuan</li> <li>7. Mempermudah pemecahan masalah</li> <li>8. Menyamakan persepsi</li> <li>9. Bertukar pengalaman (Athoillah, 2010)</li> </ol>	Skala <i>likert</i>
<p><b>Kepuasan Kerja (Z)</b>            Definisi Teoritis:            Kepuasan kerja adalah perasaan puas yang dirasakan oleh karyawan bila tidak ada perbedaan yang diinginkan dengan persepsinya atas kenyataan serta merasakan adanya keadilan dalam suatu situasi. Apabila dalam pekerjaannya ada kepuasan maka akan menggerakkan tingkat motivasi kerja yang kuat sehingga dapat menghasilkan prestasi kerja yang baik. (Sukrispiyanto, 2019)</p>	Tingkat kepuasan karyawan di Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya atas pekerjaan yang dijalani saat ini dan terpenuhinya harapan serta kesesuaian tujuan karyawan dalam bekerja.	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Gaji pokok</li> <li>b. Bonus</li> <li>c. Kondisi fisik lingkungan kerja</li> <li>d. Kesesuaian beban kerja dengan uraian jabatan</li> <li>e. Kejelasan uraian jabatan</li> <li>f. Pengawasan kerja</li> <li>g. Promosi karir</li> <li>h. Keeratan hubungan dengan teman kerja</li> <li>i. Keeratan hubungan dengan atasan (Sukrispiyanto, 2019)</li> </ol>	Skala <i>likert</i>
<p><b>Kinerja Karyawan (Y)</b>            Pengertian Teoritis            kinerja karyawan merupakan tingkat keberhasilan karyawan</p>	Tingkat kinerja karyawan di Bank Jatim Cabang Dr. Soetomo Surabaya memiliki kinerja yang baik yang mencakup:	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas kerja</li> <li>2. Kualitas pelayanan</li> <li>3. Ketetapan waktu</li> <li>4. Keakuratan kerja</li> <li>5. Inisiatif dalam bekerja</li> </ol>	Skala <i>likert</i>

dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh karyawan. (Samsuddin, 2018)	1. Kualitas Kerja ( <i>Quality of work</i> ) 2. Ketetapan Waktu ( <i>Pomptnees</i> ) 3. Inisiatif ( <i>Initiative</i> ) 4. Kemampuan ( <i>Capability</i> ) 5. Komunikasi ( <i>Communication</i> ) (Samsuddin, 2018)	6. Pemahaman atas tupoksi (tugas pokok dan fungsi) 7. Kemampuan kerja 8. Pengetahuan dan keterampilan 9. Komunikasi kerja	
---	--	--	--

### 3.4.4. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu kegiatan penelitian berupa proses penyusunan dan pengolahan data guna menafsirkan data yang telah diperoleh. Dengan menggunakan instrument yang valid dan reliabel dalam pengumpulan data maka diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Adapun langkah – langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

#### 3.4.4.1. Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas dan Reabilitas diperoleh guna menguji kuesioner, untuk mengetahui hasil dari kuesioner agar layak dipergunakan sebagai instrument penelitian.

##### a. Uji Validitas

Menurut (Sugiyono,2018) valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti. Untuk menguji suatu skala atau instrument pengukur dapat dikatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila instrument tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut.

##### b. Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono, 2018) reliabilitas adalah instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Reliabilitas instrument dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumrn dengan Teknik tertentu. Rumus pengujian reliabilitas dengan rumus Spearman Brown adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

$r_i$  = reliabilitas internal seluruh instrument

$r_b$  = korelasi *product moment* antara belahan pertama dan kedua

#### 3.4.4.2. Uji Asumsi Klasik

Sebuah model regresi akan digunakan untuk melakukan peramalan, model yang baik adalah model dengan kesalahan peramalan yang seminimal mungkin. Asumsi tersebut dikenal sebagai asumsi klasik yang terdiri dari:

a. Uji Normalitas

Penggunaan model regresi untuk prediksi akan menghasilkan kesalahan (residu), yaitu selisih antara data aktual dengan data hasil peramalan. Residu yang ada harusnya berdistribusi normal. Pada SPSS, akan digunakan fasilitas Histogram dan *Normal Probability Plot* untuk mengetahui kenormalan residu dari model regresi.

b. Uji Heteroskedastisitas

Residu yang ada seharusnya mempunyai varians yang konstan (homokedastisitas). Jika varians dari residu tersebut meningkat atau menurun dengan pola tertentu, maka hal tersebut disebut heteroskedastisitas. Menurut (Nurlaela Wati, 2018) terdapat beberapa cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas:

1. Melihat grafik plot antara prediksi variabel terikat (dependen) yaitu ZPRED dengan SRESID
2. Uji *Park*
3. Uji *Glejser*
4. Uji *White*

Untuk melakukan uji heteroskedastisitas, pada pilihan PLOT:

1. Masukkan variabel SRESID pada sumbu (pilihan) Y
2. Masukkan variabel ZPRED pada sumbu (pilihan) X

c. Uji Multikolinieritas

Pada model regresi yang bagus, variabel-variabel independent seharusnya tidak berkorelasi antara yang satu dengan yang lainnya. Dengan demikian berarti semakin besar korelasi diantara sesama variabel independen, maka koefisien-koefisien regresi semakin besar kesalahannya, dari standar errornya yang semakin besar pula.

#### 3.4.4.3. Analisis Regresi Linier Berganda



Penaksiran parameter regresi berganda menjelaskan pengaruh secara bersama-sama dua variabel bebas (X) atau lebih terhadap variabel tidak bebas (Y), maka digunakan analisis regresi berganda. Sedangkan untuk mengetahui arah dan bobot hubungannya maka digunakan analisis korelasi berganda.

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara dua variabel bebas (X) atau lebih dengan variabel tidak bebas (Y), hubungan tersebut dinyatakan dalam persamaan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_n X_n + \dots + \varepsilon$$

Keterangan:

- Y = variable tidak bebas
- $\alpha$  = nilai konstanta
- $\beta_1$  = koefisien regresi variabel bebas  $X_1$
- $X_1$  = variabel bebas ( $X_1$ )
- $\beta_2$  = koefisien regresi variabel bebas  $X_2$
- $X_2$  = variabel bebas ( $X_2$ )
- $\beta_3$  = koefisien regresi variabel bebas ( $X_3$ )
- $X_3$  = variabel bebas ( $X_3$ )
- $\beta_n$  = koefisien regresi variabel bebas ke-n
- $\varepsilon$  = eror

#### 3.4.4.4. Analisis Korelasi dan Determinasi

Analisis determinasi dapat diartikan seberapa besar kemampuan semua variable dalam menjelaskan varians dari variable terikatnya. Sedangkan analisis korelasi adalah alat analisis statistik yang digunakan untuk menjelaskan tentang besarnya atau kuatnya derajat hubungan garis lurus satu persatu dari variabel-variabel yang telah dianalisis.

a. Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji keberartian secara simultan pengaruh variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel tidak bebas (Y). Bila F hitung < F tabel maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, Artinya tidak terdapat pengaruh yang simultan. Bila F hitung > F tabel maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti terdapat pengaruh secara simultan.

b. Uji t

Uji t dilakukan untuk menguji keberartian secara parsial pengaruh antara variabel X dengan variabel Y. bila  $t_{\text{Hitung}} \leq t_{\text{Tabel}}$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Artinya tidak terdapat pengaruh secara parsial. Bila  $t_{\text{Hitung}} > t_{\text{Tabel}}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima berarti terdapat pengaruh secara parsial.

