

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan adalah meneliti gambaran mengenai kepuasan kerja karyawan bagian *Access and Service Operation* Kantor Witel Jabar Tengah PT. Telekomunikasi Indonesia. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode studi deskriptif. Studi deskriptif merupakan metode yang digunakan untuk menyajikan gambaran lengkap mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial, dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variabel yang berkenaan dengan masalah dan unit yang diteliti antara fenomena yang diuji.

3.2 Variabel Penelitian

3.2.1 Identifikasi Variabel

Variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan bagian *Access and Service Operation* Kantor Witel Jabar Tengah PT. Telekomunikasi Indonesia.

3.2.2 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja merupakan suatu kondisi di mana semakin kecil selisih skor antara harapan dengan kenyataan maka semakin tinggi kepuasan kerja, dan sebaliknya, semakin besar selisih skor antara harapan dengan kenyataan maka semakin rendah kepuasan kerja yang dirasakan dari aspek-aspek pekerjaan yang diterima oleh karyawan. Aspek-aspek pekerjaan tersebut, yaitu :

1. Kompensasi, yaitu pemberian berupa gaji pokok, insentif atau tunjangan, serta fasilitas-fasilitas atau barang lain kepada karyawan yang mendukung penyelesaian pekerjaan.
2. Pengawasan, yaitu cara-cara yang digunakan perusahaan dan dilakukan oleh atasan dalam mengukur kinerja, melakukan penilaian kerja, serta memberikan umpan balik hasil kerja kepada karyawan.
3. Pekerjaan itu sendiri, yaitu sejauh mana tugas kerja yang dilakukan karyawan dianggap menarik dan memberikan kesempatan untuk belajar dan menerima tanggung jawab.
4. Teman-teman kerja, yaitu sejauh mana karyawan memanfaatkan kesempatan untuk saling membantu.
5. Jaminan kerja, yaitu kondisi-kondisi kerja yang difasilitasi oleh perusahaan bagi karyawan untuk menjamin keselamatan dan kesejahteraan karyawan dalam bekerja.
6. Kesempatan berprestasi, yaitu kondisi-kondisi kerja yang mendukung karyawan untuk dapat mengembangkan keterampilan, profesi, dan statusnya menjadi lebih baik dari pekerjaan yang dilakukannya.

3.3 Alat Ukur

Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan Skala Kepuasan Kerja yang berdasarkan pada aspek-aspek kepuasan kerja dari Locke yang disusun sendiri oleh peneliti. Berikut ini adalah kisi-kisi alat ukur yang akan digunakan :

Tabel 3.1
Kisi-Kisi Alat Ukur Kepuasan Kerja

Aspek	Indikator	Item	Jumlah
Kompensasi	1. Pemberian gaji pokok	1, 19, 36, 46, 55	5
	2. Pemberian insentif atau tunjangan	2, 20	2
	3. Pemberian fasilitas atau barang lain yang mendukung penyelesaian pekerjaan	3, 21	2
Pengawasan	1. Atasan melakukan pengawasan secara <i>continue</i> dan objektif	4, 22, 37, 47, 56	5
	2. Adanya keramahan dan kerjasama antara atasan dengan karyawan dalam melakukan pengawasan	5, 23, 38, 48, 57	5

	3. Adanya penilaian kerja yang objektif dalam menilai kinerja karyawan	6, 24, 39, 49, 58	5
Pekerjaan itu sendiri	1. Pelaksanaan pekerjaan aktual atau tugas-tugas dari pekerjaan	7, 25, 40, 50, 59	5
	2. Rutinitas atau variasi kerja	8, 26	2
	3. Kreativitas	9, 27	2
	4. Tingkat kesulitan pekerjaan	10, 28	2
Teman-Teman Kerja	1. Saling bertukar pikiran dan mendiskusikan masalah yang dihadapi dalam bekerja	11, 29, 41	3
	2. Saling membantu jika ada kesulitan dalam bekerja	12, 30	2

Jaminan Kerja	1. Pensiun	13, 31	2
	2. Asuransi	14	1
	3. Kondisi kerja yang mendukung	15, 32, 42, 51, 60, 63, 66	7
Kesempatan Berprestasi	1. Promosi	16, 33, 43, 52, 61, 64, 67	7
	2. Pelatihan dan pengembangan diri	17, 34, 44, 53, 62, 65	6
	3. Dukungan dari lingkungan kerja	18, 35, 45, 54	4
Total			67

3.4 Subjek Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu (Sugiyono, 2014:148).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian *Access and Service Operation* Kantor Witel Jabar Tengah PT. Telekomunikasi Indonesia dengan

jumlah 25 karyawan, yang merupakan karyawan organik atau tetap dan bukan karyawan non organik atau karyawan tidak tetap.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dari populasi penelitian adalah :

1. Angket Identitas

Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2013). Angket atau kuesioner mendasarkan pada *self report* (laporan pribadi) yang berisi pengalaman pribadi, keyakinan pribadi, atau pengetahuan pribadi oleh peneliti.

Angket atau kuesioner berisi sejumlah persoalan atau pertanyaan tertulis dalam kalimat yang meminta jawaban terbuka atau tertutup (Hassanuddin Noor, h. 36). Angket identitas ini merupakan angket yang berisi data identitas dari responden. Rancangan angket identitas terdiri dari nama (inisial), usia, jenis kelamin, status pernikahan, tingkat pendidikan, tingkat (*grade*) pekerjaan, masa kerja, dan upah/gaji.

2. Skala Kepuasan Kerja

Skala kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini merupakan skala kepuasan kerja yang berdasarkan pada aspek-aspek kepuasan kerja dari Locke yang disusun sendiri oleh peneliti. Aspek-aspek kepuasan kerja tersebut terdiri dari kompensasi, pengawasan, pekerjaan itu sendiri, teman-

teman kerja, jaminan kerja, dan kesempatan berprestasi. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja adalah dengan menggunakan skala persepsi dengan metode *method of summated ratings* dari Likert, merupakan metode penskalaan yang menggunakan distribusi respons sebagai dasar penentuan nilai skalanya. Responden diminta untuk menyatakan penilaiannya terhadap isi dalam pernyataan dalam lima macam kategori jawaban.

Dalam skala kepuasan kerja ini, setiap item memiliki rentang angka yang digunakan untuk menggambarkan harapan dan kenyataan terhadap pekerjaan karyawan di bagian *Access and Service Operation* Kantor Witel Jabar Tengah PT. Telekomunikasi Indonesia. Rentang angka tersebut berkisar dari 1 hingga 5. Bobot penilaian untuk item positif adalah semakin ke kanan posisi dari pilihan jawaban yang ditandai yaitu nilai yang besar, maka semakin positif jawaban yang diberikan. Sedangkan bobot penilaian untuk item negatif adalah semakin ke kanan posisi dari pilihan jawaban yang ditandai yaitu nilai yang kecil, maka semakin negatif jawaban yang diberikan.

Tabel 3.1
Skala Pengukuran

ITEM POSITIF	SKOR	ITEM NEGATIF	SKOR
Sangat Setuju (SS)	5	Sangat Setuju (SS)	1
Setuju (S)	4	Setuju (S)	2
Ragu (R)	3	Ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2	Tidak Setuju (TS)	4
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	Sangat Tidak Setuju (STS)	5

3.6 Uji Coba Instrumen

Data penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah data uji coba terpakai. Uji coba terpakai merupakan istilah yang digunakan untuk proses penelitian yang menggunakan sampel yang sama dengan sampel dalam uji validitas dan reliabilitasnya. Uji coba instrumen ini dilakukan terhadap 25 subjek penelitian, untuk mengetahui validitas dan reliabilitas alat ukur kepuasan kerja.

3.7 Uji Validitas

Validitas adalah keadaan yang menggambarkan apakah alat ukur tersebut memiliki taraf kesesuaian dan ketepatan dalam melakukan suatu penilaian atau dengan kata lain apakah alat ukur tersebut mampu mengukur apa yang akan diukur (Arikunto, 2000 : 219). Uji validitas alat ukur kepuasan kerja dilakukan dengan metode *construct related*. Proses dalam validasi konstruk ini dilakukan melalui dua

langkah, yaitu prosedur kualitatif dan prosedur kuantitatif. Prosedur kualitatif dilaksanakan dengan cara menganalisis item-itemnya, dan indikator atribut psikologis yang diukur dihubungkan dengan konstruk teoritik yang digunakan dalam mendeskripsikan atribut yang diukur. Prosedur kuantitatifnya dilaksanakan dengan menghitung koefisien korelasi antara aspek satu dengan lainnya pada satu instrumen yang divalidasi. Caranya adalah dengan mengkorelasikan antara skor yang diperoleh pada masing-masing item dengan skor total. Skor total adalah nilai yang diperoleh dari hasil penjumlahan semua skor item. Korelasi antara skor item dengan skor total haruslah signifikan berdasarkan ukuran statistik tertentu. Bila sekiranya skor semua item yang disusun berdasarkan konsep berkorelasi dengan skor total, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas atau dengan kata lain bila terdapat korelasi positif antara skor tiap item dengan skor total, maka hubungan yang ada sifatnya konsisten atau sejalan dengan konsep teoritiknya. Validitas yang seperti itu disebut sebagai validitas konstruk (*construct validity*). Bila alat ukur telah memiliki validitas konstruk berarti semua item yang ada di dalam alat ukur itu mengukur konsep yang ingin diukur (Ancok, 1989 : 16).

Dalam penelitian ini menggunakan validitas konstruk karena alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data mengenai variabel dibuat berdasarkan konsep teori dari variabel yang diturunkan menjadi item-item. Keseluruhan item atau total item itulah yang menjadi alat ukur variabel tersebut.

Adapun koefisien korelasi yang digunakan untuk menghitung korelasi antara skor item dengan skor total dalam pengujian validitas alat ukur penelitian ini adalah

koefisien korelasi rank Spearman. Hal ini dikarenakan skala pengukuran pada alat ukur penelitian adalah berskala ordinal.

Rumus koefisien korelasi rank Spearman adalah sebagai berikut :

a. jika tidak ada data kembar:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Keterangan :

d_i = Selisih rank X (skor item) dengan rank Y (skor total)

r_s = koefisien korelasi rank Spearman

n = jumlah responden (banyaknya pasangan data observasi)

b. jika ada data kembar:

$$r_s = \frac{\sum R(X)R(Y) - n\left(\frac{n+1}{2}\right)^2}{\sqrt{\left(\sum (R(X))^2 - n\left(\frac{n+1}{2}\right)^2\right)\left(\sum (R(Y))^2 - n\left(\frac{n+1}{2}\right)^2\right)}}$$

Keterangan :

$R(X)$ = Ranking variabel X (skor item)

$R(Y)$ = Ranking variabel Y (skor total)

r_s = koefisien korelasi rank Spearman

n = jumlah responden (banyaknya pasangan data observasi)

(Sitepu, 1995:26)

Menurut Kaplan suatu pertanyaan dikatakan valid dan dapat mengukur variabel penelitian yang dimaksud jika nilai koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan 0,3.

“Not all validity coefficient are the same value, and there are no hard fast rule about how large the coefficient must be in order to be meaningful. In practice, it is rare to see a validity coefficient larger than 0.6, and validity coefficient in the range of 0.3 to 0.4 are commonly considered high.”

(Robert M. Kaplan & Dennis P. Saccuzzo, 1993 : 141).

Dari pernyataan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa item dinyatakan valid jika koefisien validitasnya lebih dari atau sama dengan 0.3.

Berdasarkan hasil korelasi antara skor tiap item dengan skor total item (uji validitas), maka dapat diketahui item-item mana yang valid dan tidak valid berdasarkan kriteria :

- Bila $rs \geq 0,3$, maka item tersebut dikatakan valid
- Bila $rs < 0,3$, maka item tersebut dikatakan tidak valid

Item yang valid dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya. Sedangkan item yang tidak valid tidak dapat digunakan (dibuang) atau diperbaiki. Jumlah item yang valid pada alat ukur kepuasan kerja yang mengukur harapan adalah seluruh item dengan jumlah 67 item. Sementara, jumlah item yang valid pada alat ukur kepuasan kerja yang mengukur kenyataan adalah 46 item dari 67 item, sehingga terdapat 21 item yang tidak valid. Total keseluruhan item yang valid ialah sebanyak 113 item dari alat ukur kepuasan kerja yang telah dibuat. Uji validitas dari skala

kepuasan kerja dalam penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Packages for social Sciences*) for Windows Release 21.0.

3.8 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, yang menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten (Ancok, 1989 : 22). Reliabilitas untuk mengetahui sejauh mana alat ukur yang digunakan tersebut memiliki taraf ketelitian, kepercayaan, kekonstanan ataupun kestabilan.

Dalam penelitian ini, setelah melakukan uji validitas alat ukur dan mendapatkan item-item yang valid, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas alat ukur. Metode analisis reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *single administration method*, yaitu metode pengukuran tunggal yang dilaksanakan melalui proses pengukuran hanya satu kali, sementara teknik pengujian reliabilitas yang digunakan yaitu teknik *Alpha Cronbach*, dengan rumus sebagai berikut :

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left\{ 1 - \frac{\sum Sx}{\sum Stotal} \right\}$$

Keterangan :

α = koefisien reliabilitas alpha

1 = bilangan konstan

k = jumlah butir valid

$\sum Sx$ = jumlah varian tiap butir

$\sum Stotal$ = jumlah varian tiap total

Secara teoritik besarnya koefisien korelasi adalah -1,00 s.d. +1,00, akan tetapi koefisien yang besarnya kurang dari 0,00 tidak ada artinya karena interpretasi reliabilitas selalu mengacu pada korelasi positif. Koefisien reliabilitas suatu instrumen sudah dianggap baik bila mencapai angka 0.70 – 0.80. Dari pernyataan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kelompok item dalam suatu variabel dinyatakan reliabel jika koefisien reliabilitasnya tidak lebih rendah dari 0,7. Uji reliabilitas dari skala kepuasan kerja yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Packages for social Sciences*) for Windows Release 21.0.

3.9 Teknik Analisis dan Pengolahan Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan dan memaknai data dari masing-masing sub-variabel yang dievaluasi. Data yang terkumpul dianalisis dengan teknik deskriptif yaitu dengan menyajikan hasil perhitungan statistik deskriptif berupa tabel serta grafik frekuensi dan persentase yang didapat dari hasil penelitian.

Dalam menganalisis data yang telah terkumpul dilakukan beberapa langkah, yaitu:

1. Menghitung skor total dari item-item harapan tiap responden
2. Menghitung skor total dari item-item kenyataan tiap responden
3. Menghitung selisih antara skor total dari item harapan dan skor total dari item kenyataan
4. Menentukan kategori dengan ketentuan berikut :

- Jika selisih skor $H > K$ semakin besar , maka termasuk dalam kategori tidak puas
- Jika selisih skor $H > K$ semakin kecil, maka termasuk dalam kategori puas

Setelah diuji secara statistik, kemudian dideskriptifkan bagaimana tingkat kepuasan kerja pada karyawan bagian *Access and Service Operation* Kantor Witel Jabar Tengah PT. Telekomunikasi Indonesia.

