

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Berdasarkan tujuan dan bentuk kerangka konseptual penelitian, maka pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi asosiatif. Menurut Sugiyono (2015: 120), strategi asosiatif merupakan strategi penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar dua variabel atau lebih. Dalam penelitian ini, maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk meramalkan, mengontrol, dan menjelaskan suatu gejala. Dalam penelitian ini, strategi asosiatif digunakan untuk menjelaskan tentang pengaruh antara variabel gaya kepemimpinan transformasional (X_1), pola komunikasi (X_2), dan manajemen konflik (X_3) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y) yang terjadi pada PT. Bank Maybank Indonesia Tbk area Juanda Jakarta baik secara parsial maupun simultan.

Metode dalam penelitian ini adalah metode yang menggunakan survei, dimana peneliti membagikan kuesioner untuk mengumpulkan data, peneliti mengolah data apa adanya, menganalisis dan menafsirkan data-data tersebut.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2016: 80) populasi dibedakan menjadi 2 yaitu, populasi umum dan populasi sasaran. Populasi umum adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan populasi sasaran adalah populasi yang menjadi ruang lingkup generalisasi kesimpulan suatu penelitian. Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Maybank Indonesia, Tbk. Dan populasi sasaran dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Maybank Indonesia Tbk cabang area Juanda Jakarta yang berjumlah 60 orang.

3.2.2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari populasi yang diambil dari sebagian data yang dianggap telah dapat mewakili seluruh populasi. Menurut Sugiyono (2014) berpendapat bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, dan apabila populasi besar dan peneliti tidak mempelajari semua yang ada di populasi misalnya karena keterbatasan biaya, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2014: 218-219). Dalam perhitungan untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan Rumus Slovin dengan tingkat kesalahan sebesar 5% yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \dots\dots\dots(3.1)$$

keterangan:

n = Jumlah Sampel.

N = Jumlah Populasi.

e = Taraf Kesalahan.

Populasi (N) karyawan PT. Bank Maybank Indonsia Tbk cabang area Juanda Jakarta sebanyak 60 orang, asumsi tingkat *error* (e) = 5%, sehingga dengan demikian untuk perhitungan sampel yaitu:

$$n = \frac{60}{1 + 60(0,05)^2}$$

n = 52, 173 dibulatkan menjadi 52 responden

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan untuk penelitian ini minimal 52 orang karyawan PT. Bank Maybank Indonsia Tbk cabang area Juanda Jakarta. Adapun kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Maybank Indonesia Tbk cabang area Juanda Jakarta sebanyak 7 kantor cabang dari divisi operasional yang terdiri dari *Teller* dan *Customer Service* sebanyak 50 karyawan dan dari divisi *marketing* sebanyak 10 karyawan.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

1. Data Primer

Menurut Sugyiono (2015: 223), data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada peneliti. Dalam penelitian ini, data primer bersumber dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada koresponden yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti yaitu variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional (X_1), Pola Komunikasi (X_2), dan Manajemen Konflik (X_3) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y).

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2015: 223), data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti. Dalam penelitian ini data sekunder berasal dari jurnal, artikel, skripsi, tesis, buku-buku yang relevan dan sumber lainnya yang berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti yaitu variabel Gaya Kepemimpinan Transformasional (X_1), Pola Komunikasi (X_2), dan Manajemen Konflik (X_3) terhadap Kepuasan Kerja Karyawan (Y).

3.3.1. Metoda Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan (*field study*) dan penelitian kepustakaan (*library search*).

1. Penelitian Kepustakaan (*library search*)

ialah metode pengumpulan data yang diperoleh melalui studi pustaka. Dalam hal ini, peneliti berusaha untuk mencari dan membaca serta mendapatkan sumber-sumber ilmiah yang terdapat didalam buku dan jurnal-jurnal, khususnya yang berkaitan dengan topik penelitian.

2. Studi Lapangan (*field study*)

Peneliti melakukan penyebaran daftar pernyataan kuesioner kepada semua karyawan PT. Bank Maybank Indonesia cabang area Juanda Jakarta yang berisi berupa pernyataan yang berkaitan dengan variabel-variabel yaitu gaya kepemimpinan transformasional, pola komunikasi, dan manajemen konflik dan peneliti melakukan penyebaran daftar pernyataan kuesioner kepada semua karyawan PT. Bank Maybank Indonesia Tbk cabang area Juanda Jakarta yang berisi berupa pernyataan yang berkaitan dengan

variabel kepuasan karyawan untuk kemudian diisi dan dikembalikan kepada peneliti. Pengumpulan data ini didasarkan atas jawaban atau tanggapan responden terhadap pernyataan yang diajukan yang dapat membantu dan menjawab permasalahan peneliti.

Alat yang digunakan untuk pengumpulan data pada penelitian ini berupa daftar pernyataan terhadap faktor-faktor yang akan diberikan nilai terhadap jawaban responden yaitu dengan *Skala Likert*. Menurut Sugiyono (2015: 199), *Skala Likert* adalah alat yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang suatu kejadian tertentu. Dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai seperti yang tercantum pada tabel 3.2. berikut ini.

Tabel 3.1. Nilai *Skala Likert*

Simbol	Keterangan	Nilai
SS	Sangat Setuju	4
S	Setuju	3
TS	Tidak Setuju	2
STS	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2015)

3.4. Operasional Variabel

Secara teoritis variabel penelitian dapat didefinisikan sebagai atribut atau sifat atau nilai orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2015: 59). Pada penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat).

1. Variabel independen sering disebut variabel bebas. Menurut Sugiyono (2015: 96), variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (dependen). Pada penelitian ini variabel bebas adalah Gaya Kepemimpinan

Tranformasional (X_1), Pola Komunikasi (X_2), dan Manajemen Konflik (X_3).

2. Variabel dependen sering disebut variabel terikat. Menurut Sugiyono (2015: 96), variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat yang menjadi perhatian utama bagi peneliti. Pada penelitian ini variabel terikat adalah Kepuasan Kerja Karyawan (Y).

Tabel 3.2. Indikator Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Gaya Kepemimpinan Transformasional (X_1) Menurut Robbins (2010: 263)	Kharisma	Kharisma yang dimiliki oleh atasan	1-2
		Memiliki kesadaran tujuan yang jelas	3-4
	Motivasi Inspiratif	Motivasi yang diberikan oleh atasan	5-6
		Menjadi sumber inspirasi anggota tim	7
		Mengapresiasi bawahannya	8
	Stimulasi Intelektual	Kemampuan untuk menyelesaikan masalah	9
		Memacu bawahan untuk menjadi inspiratif	10
	Perhatian Yang Individual	Mendorong untuk bawahan maju	11
		Tidak membedakan bawahan	12

Tabel 3.2. Indikator Variabel Penelitian (lanjutan)

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Item
Pola Komunikasi (X ₂) Menurut Muhammad (2013: 107)	Pola Komunikasi Ke Bawah	Instruksi	1
		Pelaksanaan tugas	2
		Peraturan yang berlaku	3
		Pemberian motivasi	4
	Pola Komunikasi Ke Atas	Informasi tugas	5
		Informasi pekerjaan tidak selesai	6
		Peyampaian saran	7
		Penyampaian keluhan	8
	Pola Komunikasi Horizontal	Koordinasi tugas	9
		Pemecahan masalah	10
		Berbagi informasi	11
		Pemecahan konflik	12
		Kegiatan bersama	13
Manajemen Konflik (X ₃) Menurut Ade Florent (2010)	Keterbatasan Sumber Daya	Pemimpin kurang informasi	1
		Kurangnya fasilitas kerja	2
	Struktur Organisasi	Pembagian tugas	3
		Hubungan yang renggang dengan bawahan	4
	Komunikasi	Informasi tidak luas	5
		Bahasa yang tidak dimengerti	6
	Perbedaan Individu	Budaya	7
		Pendidikan	8
Kepuasan Kerja Karyawan (Y) Menurut Handoko (2015: 109)	Kepemimpinan	Sikap	1
		Motivasi	2
	Tingkat Gaji	Gaji besar	3
		Kenaikan Gaji	4
	Kompensasi Tidak Langsung	Layak	5
		Objektif	6
	Lingkungan Kerja	Kebersihan	7
		Kondusif	8

3.5. Metoda Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017: 147) teknik analisis data yaitu kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, mengelompokkan data berdasarkan jenis responde dan variabel, menyajikan data variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan PLS (*Partial Least Square*) dan data diolah dengan menggunakan program *Smart PLS* 3.0. Menurut Ghozali dan Latan (2015:7) model pengukuran PLS terdiri dari model pengukuran (*outer model*), kriteria *Goodness of fit (GoF)* dan model struktural (*inner model*). PLS bertujuan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruk dengan melihat apakah ada pengaruh atau hubungan antar konstruk tersebut.

1. Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*).

Menurut Ghozali dan Latan (2015: 7), pengujian model pengukuran menunjukkan bagaimana variabel manifest atau *observed* variabel mempresentasi variabel laten untuk diukur. Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk uji validitas dan reliabilitas model.

1) Uji Validitas.

Menurut Ghozali dan Latan (2015: 74) uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau sah tidaknya kuesioner. Uji validitas ini perlu dilakukan guna mengetahui apakah alat ukur yang disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Pengukuran ini dilakukan karena penyusunan angket penelitian ini dilakukan dengan mendasarkan atas konstruksi teoritik masing-masing variabel penelitian. Kemudian dari variabel tersebut dicari indikatornya, selanjutnya dijabarkan pada setiap item dalam angket. Terdapat dua kriteria untuk menilai uji validitas dalam *outer model* yaitu *convergent validity* dan *discriminant validity*.

Convergent validity dari model pengukuran dengan refleksif dindikator dinilai berdasarkan korelasi antara item *score componen score* yang dihitung menggunakan PLS. Ukuran refleksif individual dinyatakan tinggi jika nilai *loading factor* lebih dari 0,7 dengan konstruksi yang diukur untuk penelitian yang

bersifat *confirmatory* dan nilai *loading factor* antara 0,6 - 0,7 untuk penelitian yang bersifat *exploratory* masih dapat diterima serta nilai *Average Variance Extracted (AVE)* harus lebih besar dari 0,5. Namun menurut Chin dalam Ghozali dan Latan (2015: 74) untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading factor* 0,5 - 0,6 masih dianggap cukup memadai.

Discriminant validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* untuk setiap variabel harus lebih besar dari 0,07. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dari pada ukuran onstruk lainnya, maka hal tersebut menunjukkan konstruk laten memprediksi ukuran pda blok mereka lebih baik dari pada blok lainnya. Cara lain untuk mengukur dan menguji *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari *Average Variance Extracted (AVE)* untuk setiap konstruk dengan nilai korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya dalam model. Menurut Fornell dan Larcker dalam Ghozali dan Latan (2015: 74) *discriminant validity* yang baik ditunjukkan dari akar kuadrat dari *AVE* untuk setiap konstruk lebih besar dari korelasi antar kosntruk dalam model.

2) Uji Realibilitas.

Menurut Ghozali dan Latan (2015: 75) menyatakan realibilitas sebenarnya adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pernyataan dalam kuesioner konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji realibilitas dilakukan untuk membuktikan akurasi, kosnsiten dan ketepatan instrumen dalam mengukur konstruk. Pengukuran uji relibilitas suatu konstruk dengan indikator refleksif dapat dilakukan dengan dua cara yaitu *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability*. Konstruk dikatakan *reliable* jika nilai *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability* lebih dari 0,7 untuk penelitian bersifat *confirmatory* dan nilai 0,6 – 0,7 masih dapat diterima untuk penelitian yang bersifat *explorator*.

2. Uji Kriteria *Goodness of Fit (GoF)*.

Uji Kriteria *Goodness of Fit (GoF)* digunakan untuk mengevaluasi model struktural dan model pengukuran, dan di samping itu menyediakan pengukuran

sederhana untuk keseluruhan dari prediksi model (Ghozali dan Latan, 2015: 82). Rumus yang digunakan uji kriteria ini adalah:

$$GoF = \sqrt{R^2 \times AVE}$$

Keterangan:

R^2 = Nilai *average R-Square*.

AVE = Nilai *Average Variance Extracted (AVE)*.

Nilai *communality* yang direkomendasikan = 0,50 Fornel dan Larcker 1981 dalam Ghozali 2015 dan Nilai *R-Square Small* = 0,2, *Medium* = 0,13, dan *Large* = 0,26.

3. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*).

Menurut Ghozali dan Latan (2015: 78) pengujian model struktural dilakukan dengan melihat hubungan antar konstruk. Hubungan antar konstruk adalah dengan melihat nilai signifikan dan nilai *R-Square* untuk setiap variabel laten independen sebagai kekuatan prediksi dari model struktural. Perubahan nilai *R-Square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten oksogen tertentu terhadap variabel independen apakah mempunyai pengaruh yang substantif. Berikut adalah kriteria penilaian evaluasi *inner model* menurut Chin dalam Ghozali dan Latan (2015: 81):

Tabel 3.3. Kriteria Penilaian Evaluasi *Inner Model*

Kriteria	Penjelasan
<i>R-Square</i>	0,75, 0,50, dan 0,25 menunjukkan model kuat, moderate dan lemah.
Q^2 <i>Predictive Relevance</i>	$Q^2 > 0$ menunjukkan model mempunyai <i>predictive relevance</i> dan jika $Q^2 < 0$ menunjukkan bahwa model kurang memiliki <i>predictive relevance</i> . 0,02, 0,15, dan 0,35 (lemah, moderate dan kuat).
Signifikan	t-value 1,65 (level signifikan=10%),

	1,96 (level signifikan=5%), dan 2,58 (level signifikan=1%).
--	---

Sumber : Ghozali dan Latan (2015: 81)

4. Analisis Statistik Data.

Dalam penelitian ini, analisis statistik data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dan pengujian hipotesis.

1. Pengujian Hipotesis.

Pengujian hipotesis bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel bebas (Gaya Kepemimpinan Transformasional (X_1), Pola Komunikasi (X_2), Manajemen Konflik (X_3)) terhadap variabel terikat (Kepuasan Kerja Karyawan (Y)), baik secara parsial.

1. Pengujian hipotesis secara parsial.

1) Pengaruh gaya kepemimpinan transformasional (X_1) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)

$H_0 : \rho_{yx1} = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan.

$H_a : \rho_{yx1} \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan gaya kepemimpinan transformasional terhadap kepuasan kerja karyawan.

2) Pengaruh pola komunikasi (X_2) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)

$H_0 : \rho_{yx2} = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan pola komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

$H_a : \rho_{yx2} \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan pola komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan.

3) Pengaruh Manajemen Konflik (X_3) terhadap kepuasan kerja karyawan (Y)

$H_0 : \rho_{yx3} = 0$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan manajemen konflik terhadap kepuasan kerja karyawan.

$H_a : \rho_{yx3} \neq 0$ Terdapat pengaruh yang signifikan manajemen konflik terhadap kepuasan kerja karyawan.