

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini variabel-variabel yang diteliti yaitu kemampuan kerja dan pelayanan prima. Untuk kepentingan penelitian ini, maka pelayanan prima diungkap dengan cara cara menyebarkan skala, sementara kemampuan kerja diungkap dengan menggunakan dokumentasi perusahaan. Jenis penelitian ini bersifat kuantitatif yang ingin melihat hubungan antara kemampuan kerja (variabel bebas) dengan pelayanan prima (variabel terikat).

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Variable merupakan konsep yang mempunyai variabilitas. Variabel adalah suatu konstruk yang bervariasi atau yang dapat memiliki bermaam nilai tertentu, yang berupa simbol yang diberi nilai atau bilangan (Latipun, 2002). Identifikasi variable merupakan langkah penetapan variabel-variabel utama dalam penelitian dan fungsinya masing-masing (Azwar, 2003).

1. Variabel Bebas : Kemampuan Kerja

2. Variabel Terikat : Pelayanan Prima

C. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah defenisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang didefinisikan dan dapat diamati atau diobservasi (Suryabrata, 2002).

1. Kemampuan kerja. Kemampuan kerja adalah sejauhmana kesanggupan yang dimiliki karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan, baik secara fisik maupun mental. Kemampuan kerja dalam penelitian ini diungkap dengan

menggunakan skala yang disusun berdasarkan aspek-aspek kemampuan kerja yang dikemukakan Soeprihanto (dalam Aminullah, 2010), yaitu pelatihan teknis yang pernah diikuti, kemampuan menguasai pekerjaan, petunjuk teknis pekerjaan dan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan. Semakin tinggi skor yang diperoleh, berarti semakin tinggi kemampuan kerja dan semakin rendah skor yang diperoleh berarti semakin rendah kemampuan kerja.

2. Pelayanan Prima. Pelayanan prima adalah kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen secara maksimal dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan prima dalam penelitian ini diungkap dengan menggunakan skala yang disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan Endang (2001), yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*). Semakin tinggi skor yang diperoleh, semakin baik pelayanan dan semakin rendah skor yang diperoleh, maka semakin buruk pelayanan.

D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Hadi (1989) menyatakan bahwa populasi ialah keseluruhan individu yang akan diselidiki dan mempunyai minimal satu sifat yang sama atau ciri-ciri yang sama dan untuk siapa kenyataan yang diperoleh dari subjek penelitian hendak digeneralisasikan. Adapun yang dimaksud dengan menggeneralisasikan itu sendiri yaitu mengangkat kesimpulan sebagai sesuatu yang berlaku bagi populasi (Arikunto, 1992).

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan *Customer Service* di PT. Bank Internasional Indonesia Kantor Cabang Medan yang terdaftar dan berstatus

aktif sebagai karyawan tetap maupun kontrak yang berjumlah 57 karyawan. Sesuai dengan karakteristik subjek yaitu yang berstatus sebagai karyawan tetap dan memiliki pengalaman kerja minimal 3 tahun di PT. Bank Internasional Indonesia cabang Medan berjumlah 32 karyawan.

2. Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian yang mewakili populasi dan paling sedikit memiliki sifat-sifat yang sama dengan populasi dan sampel ini akan dikenai langsung dalam penelitian (Arikunto, 1998) mengatakan “sekedar ancar-ancar apabila subyeknya kurang dari 100, lebih baik di ambil semuanya sehingga penelitian merupakan penelitian populasi, selanjutnya jika lebih di ambil antara 10-15 % atau 20-25 % atau lebih. Mengingat jumlah populasi yang relatif sedikit, maka penelitian ini menggunakan teknik total sampling. Artinya *customer service* yang berjumlah 32 orang, keseluruhannya diambil sebagai subjek penelitian, sehingga disebut dengan total sampling.

E. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala. Skala kemampuan kerja dalam penelitian ini disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan Soeprihanto (dalam Aminullah, 2010), yaitu pelatihan teknis yang pernah diikuti, kemampuan menguasai pekerjaan, petunjuk teknis pekerjaan dan ketelitian dalam menyelesaikan pekerjaan. Selanjutnya untuk mengungkap pelayanan prima digunakan skala yang disusun berdasarkan aspek-aspek yang dikemukakan Endang (2001), yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*) dan tindakan (*action*).

Kedua skala di atas disusun berdasarkan metode skala Likert. Nilai skala setiap pernyataan diperoleh dari jawaban subjek yang menyatakan mendukung (favourable) atau yang tidak mendukung (unfavourable). Skala penelitian ini berbentuk tipe pilihan dan tiap butir diberi empat pilihan jawaban, yakni Sangat Sesuai, Sesuai, Tidak Sesuai dan Sangat Tidak Sesuai. Untuk butir favourable, jawaban “SS (Sangat Sesuai)” diberi nilai 4, jawaban “S (Sesuai)” diberi nilai 3, jawaban “TS (Tidak Sesuai)” diberi nilai 2, dan jawaban “STS (Sangat Tidak Sesuai)” diberi nilai 1. Untuk butir unfavourable, jawaban “SS (Sangat Sesuai)” diberi nilai 1, jawaban “S (Sesuai)” diberi nilai 2, jawaban “TS (Tidak Sesuai)” diberi nilai 3, dan jawaban “STS (Sangat Tidak Sesuai)” diberi jawaban 4.

F. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur

1. Validitas Alat Ukur

Validitas berasal dari kata “*validity*” yang mempunyai arti sejauhmana ketepatan (mampu mengukur apa yang hendak diukur) dan kecermatan suatu instrumen pengukuran melakukan fungsi ukurnya, yaitu dapat memberikan gambaran mengenai perbedaan yang sekecil-kecilnya antara subjek yang lain (Azwar, 1997). Sebuah alat ukur dapat dinyatakan mempunyai validitas yang tinggi apabila alat ukur tersebut menjalankan fungsi ukurnya atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dikenakannya alat ukur tersebut. Teknik yang digunakan untuk menguji validitas alat ukur (skala) adalah teknik korelasi product moment dari Karl Pearson, dengan formulanya sebagai berikut (Hadi, 1996).

$$r_{xy} = \frac{\Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N}}{\sqrt{\left\{(\Sigma X^2) - \frac{(\Sigma X)^2}{N}\right\} \left\{|\Sigma Y^2| - \frac{(\Sigma Y)^2}{N}\right\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel x (skor subjek tiap item) dengan variabel y (total skor subjek dari keseluruhan item).

ΣXY = Jumlah hasil perkalian antara variabel x dan y

ΣX = Jumlah skor keseluruhan subjek setiap item

ΣY = Jumlah skor keseluruhan item pada subjek

ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor x

ΣY^2 = Jumlah kuadrat skor y

N = Jumlah subjek

Nilai validitas setiap butir (koefisien *r product moment* Pearson) sebenarnya masih perlu dikoreksi karena kelebihan bobot. Kelebihan bobot ini terjadi karena skor butir yang dikorelasikan dengan skor total ikut sebagai komponen skor total, dan hal ini menyebabkan koefisien *r* menjadi lebih besar (Hadi, 1996). Rumus untuk membersihkan kelebihan bobot ini dipakai *part whole*.

$$r_{bt} = \frac{(r_{xy})(SD_y) - (SD_x)}{\sqrt{\{(SD_x)^2 + (SD_y)^2 - 2(r_{xy})(SD_x)(SD_y)\}}}$$

Keterangan:

r_{bt} = Koefisien korelasi setelah dikoreksi dengan *part whole*

r_{xy} = Koefisien korelasi sebelum dikoreksi

SD_y = Standar deviasi total

SD_x = Standar deviasi butir

2. Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas alat ukur adalah untuk mencari dan mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Reliabel dapat juga dikatakan kepercayaan, keterasalan, keajegan, kestabilan, konsistensi dan sebagainya. Hasil pengukuran

dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama selama dalam diri subjek yang diukur memang belum berubah (Azwar, 1997). Skala yang akan diestimasi reliabilitasnya dalam jumlah yang sama banyak. Untuk mengetahui reliabilitas alat ukur maka digunakan rumus koefisien Alpha sebagai berikut:

$$\alpha = 2 \left[\frac{1 - S1^2 - S2^2}{Sx^2} \right]$$

Keterangan:

$S1^2$ dan $S2^2$ = Varians skor belahan 1 dan Varians skor belahan 2

Sx^2 = Varians skor skala

G. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah *Product Moment* dari Karl Pearson. Alasan digunakannya teknik korelasi ini karena pada penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat hubungan antara satu variabel bebas (kemampuan kerja) dengan satu variabel terikat (pelayanan prima). Berikut adalah rumus *Product Moment* dari Karl Pearson

$$r_{xy} = \frac{\Sigma XY - \frac{(\Sigma X)(\Sigma Y)}{N}}{\sqrt{\left\{ \left(\Sigma X^2 - \frac{(\Sigma X)^2}{N} \right) \left(\Sigma Y^2 - \frac{(\Sigma Y)^2}{N} \right) \right\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel bebas (kemampuan kerja) dengan variabel terikat (pelayanan prima).

ΣXY = Jumlah hasil perkalian antara variabel x dan y

ΣX = Jumlah skor keseluruhan variabel bebas x

ΣY = Jumlah skor keseluruhan variabel terikat y

ΣX^2 = Jumlah kuadrat skor x

ΣY^2 = Jumlah kuadrat skor y

N = Jumlah subjek

Sebelum dilakukan analisis data dengan menggunakan *product moment*, maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi penelitian, dengan cara:

- a. Uji normalitas yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian setiap masing-masing variabel telah menyebar secara normal.
- b. Uji linieritas yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan data variabel terikat.

