

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **E. Jenis, Lokasi dan Waktu Penelitian**

##### **Jenis Penelitian**

Penelitian yang dilakukan adalah berupa penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2004 : 52) “Penelitian deskriptif adalah : penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain”.

##### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di SPBU Pertamina No. 14.201.1150 yang beralamat di Jl. Kasuari No. 56 B Medan Telp (061) 8460381.

##### **Waktu Penelitian**

Penelitian direncanakan mulai tanggal 01 Oktober 2014 sampai dengan Mei 2015. Untuk lebih jelasnya berikut disajikan tabel waktu penelitian:



## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diharapkan mampu mewakili populasi dalam penelitian. Pada penelitian ini sampel diambil dari 20 karyawan di SPBU Pertamina 14.201.1150 Kasuari – Medan.

## G. Defenisi Operasional

Adapun defenisi dari variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut:

### a. Kinerja supervisor

Supervisor yaitu anggota tim manajemen yang mengawasi pekerjaan orang lain serta menjadi perantara antara manajemen dan para karyawan dan menentukan tujuan yang tepat, tujuan atau kegiatan yang dibutuhkan oleh perusahaan. Kinerja supervisor yaitu prestasi yang menjadikan supervisor yang efektif yang mengelola tim kerja yang sukses dalam meningkatkan profit pada perusahaan yang ditangani.

### b. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah menyediakan infrastruktur bagi tercapainya ketiga perspektif sebelumnya, dan untuk menghasilkan pertumbuhan dan perbaikan jangka panjang. Adapun faktor *enabler* bagi perspektif pembelajaran dan pertumbuhan bersumber dari pekerja, sistem, dan keselarasan perusahaan sehingga kinerja supervisor dapat ditingkatkan.

c. **Balanced scorecard**

Balanced scorecard adalah kartu skor yang digunakan untuk mengukur kinerja dengan memperhatikan keseimbangan antara sisi keuangan dan non keuangan, antara jangka panjang serta melibatkan faktor internal dan eksternal.

Pada dasarnya variabel-variabel di atas dijadikan sebagai alat ukur kinerja supervisor di SPBU 14.201.1150 Medan, dimana variabel tersebut merupakan strategi manajemen yang akan diterapkan di SPBU Pertamina Medan yang dapat menciptakan *customer satisfaction* yang sempurna. Untuk digunakan sebagai suatu sistem pengukuran kinerja yang akan memantau keberhasilan penerapan strategi perusahaan yang seimbang. Pengukuran kinerjanya meliputi aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan.

## **H. Jenis dan Sumber Data**

### **Jenis Data**

#### **1. Data kualitatif**

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka. Data kualitatif diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi.

#### **2. Data kuantitatif**

Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau bilangan. Sesuai dengan bentuknya, data kuantitatif dapat diolah atau dianalisis menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika. Data kuantitatif berfungsi untuk mengetahui jumlah atau besaran dari sebuah objek yang akan diteliti. Data kuantitatif juga data primer yang di angkakan.

## **Sumber Data**

### **1. Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer yaitu : metode survei dan metode observasi

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

## **I. Teknik Analisis Data**

Analisis yang digunakan dalam menganalisis data adalah :

### 1. Analisis Deskriptif

a. Kapabilitas pekerja yang terdiri :

- i. Kepuasan pekerja
- ii. Retensi pekerja
- iii. Produktivitas pekerja

b. Kapabilitas sistem informasi

c. Iklim organisasi

### 2. Asumsi klasik

a. Uji Normalitas

b. Uji Multikolinieritas

c. Uji Heteroskedastisitas

d. Uji Autokorelasi

### 3. Regresi Linear berganda

#### **1. Analisis Deskriptif**

a. Kapabilitas pekerja terdiri dari :

- Kepuasan pekerja

Adapun sasaran strategis SPBU Pertamina 14.201.1150 Kasuari – Medan adalah kepuasan, kesanggupan, kemampuan, dan kecakapan dalam pekerjaan, maka tolak ukur kepuasan pekerja dijadikan sebagai tolak ukur kinerja bisnis. Oleh karena itu, perusahaan yang ingin mencapai tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi perlu memiliki pelanggan yang dilayani

oleh pekerja yang terpuaskan oleh perusahaan. Sehingga pekerja mempunyai kemampuan untuk bertanggungjawab dan mempertahankan pelanggan yang dihitung dari perbandingan antara jumlah pelanggan yang tetap setia dengan produk yang ditawarkan.

- Retensi pekerja

Tolak ukur yang tepat untuk mengukur keberhasilan pencapaian sasaran strategis dalam retensi pekerja pada SPBU Pertamina Kasuari – Medan adalah untuk mempertahankan selama mungkin para pekerja yang diminati perusahaan. Oleh karena itu para pekerja yang bekerja dalam jangka yang lama dan loyal terhadap perusahaan merupakan aset yang besar. Sehingga bertahannya pekerja yang memegang jabatan kunci merupakan keberhasilan perusahaan. Jadi perusahaan memberikan kenyamanan untuk karyawan dengan fasilitas yang ada diperusahaan, salah satunya adalah fasilitas kesehatan seperti BPJS dan Jamsostek. Oleh sebab itu karyawan yang bertahan sampai 7 tahun di SPBU Pertamina Kasuari – Medan karena mendapat kesejahteraan dari perusahaan.

- Produktivitas pekerja

Tolak ukur yang tepat untuk melihat hasil keseluruhan produktivitas pekerja yaitu dari kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan karyawan, lamanya karyawan yang bertahan di SPBU Pertamina Kasuari – Medan dan karyawan yang mencapai tujuan perusahaan yaitu meningkatkan penjualan untuk mempertahankan pelanggan lama dan mendapat pelanggan baru untuk peningkatan

penjualan. Sehingga laporan karyawan yang bekerja di SPBU Pertamina Kasuari – Medan yang memegang jabatan kunci di perusahaan sudah bertahan selama 7 tahun, yaitu terlihat bahwa ukuran hasil dari produktivitas karyawan yang berhasil mendapatkan kepuasan, kenyamanan, kedisiplinan dalam menjalankan profesi di SPBU Kasuari yaitu sebagai supervisor, kasir dan operator, mereka yang membawa nilai perusahaan menjadi lebih baik. Sehingga dapat kita lihat bahwa perusahaan ini memiliki retensi pekerja yang baik dan kinerja supervisor sangat berperan untuk memotivasi karyawan SPBU Kasuari agar dapat memberikan pelayanan yang baik untuk pelanggan yang tetap setia kepada SPBU Pertamina 14.201.1150 Kasuari– Medan.

b. Kapabilitas sistem informasi

Adapun yang menjadi tolak ukur untuk kapabilitas sistem informasi adalah tingkat ketersediaan informasi yang diberikan Pertamina kepada supervisor sebagai pelatihan karyawan agar mendapat informasi, memotivasi agar memberikan pelayanan kepada pelanggandengan baik dan karyawan juga dapat memanfaatkan teknologi informasi yang ada di SPBU Pertamina Kasuari – Medan sebagai sumber informasi dan pengetahuan terhadap karyawan. Hal ini dapat mempercepat aktivitas yang terjadi di SPBU Pertamina Kasuari – Medan sehingga kenyamanan yang diperoleh konsumen dapat dilayani dengan baik oleh karyawan SPBU Pertamina Kasuari - Medan.

c. Iklim organisasi

Tolak ukur ini sangat penting agar jumlah saran yang diberikan karyawan dihargai dan mendorong timbulnya motivasi, dan pemberdayaan untuk menciptakan pekerja yang berinisiatif. Sehingga mereka memiliki karakter yang menjadikan karyawan yang profesional dan disiplin dalam bekerja. Hal ini dapat berpengaruh terhadap meningkatnya jumlah pelanggan, yang disebabkan oleh karyawan yang memberikan pelayanan yang baik. Adapun iklim organisasi sangat penting untuk kinerja supervisor yang memberikan pengarahan, motivasi dan mentoring kepada karyawan, agar tidak terjadi kesalahan dalam bekerja dan lebih meningkatkan kualitas kinerja yang baik untuk perusahaan.

**2. Uji Asumsi Klasik**

Uji asumsi klasik merupakan syarat *best linear unbiased estimator* (BLUE) yang merupakan syarat bagi model persamaan regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

a. Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah mengetahui apakah distribusi sebuah data mengikut atau mendekati distribusi normal, yakni distribusi data dengan bentuk lonceng dan distribusi tersebut tidak melenceng ke kiri atau ke kanan. Uji normalitas menggunakan pendekatan kolmogorv sminorv. Dengan menggunakan tingkat signifikan 5% (0,05). Menurut Situmorang (2008) Maka jika nilai

Asymp.sig (2-tailed) di atas nilai signifikan 5% artinya variabel residual berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji ini pada prinsipnya adalah ingin menguji apakah sebuah grup mempunyai varians yang sama di antara anggota grup tersebut. Artinya, jika varians variabel independen adalah konstan (sama) untuk setiap nilai tertentu variabel independen tersebut homoskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Multikolinieritas

Multikolinieritas berarti adanya hubungan linier yang sempurna atau pasti di antara beberapa atau semua variabel yang menjelaskan model regresi. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinieritas dapat dilakukan dengan melihat toleransi variabel dan *variance inflation factor* (VIF) dengan membandingkan sebagai berikut :  $VIF > 10$  atau *Tolerance value*  $< 0,1$  maka terdapat multikolinieritas ( Situmorang,dkk, 2008 ).

### 3. Uji Regresi Berganda

Analisis regresi linier berganda dengan rumus :

$$Y = a + bx_1 + bx_2 + e$$

Dimana :

Y = kinerja supervisor

a = konstanta

b<sub>1,2</sub> = koefisien linier berganda

x<sub>1</sub> = balanced scorecard

x<sub>2</sub> = perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

e = standard *error*

