

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan di CV. Cita Nasional yang terletak di Jalan Raya Salatiga Kopeng Km 5 Desa Sumogawe, Kecamatan Getasan, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah. Lokasi perusahaan berada di tengah-tengah pemukiman warga Desa Sumogawe dan cukup strategis sehingga proses produksi serta pendistribusian dapat berjalan dengan baik karena tersedianya fasilitas pendukung meliputi ketersediaan air sarana transportasi, fasilitas listrik dan komunikasi. Pemilihan lokasi penelitian dilakukan secara sengaja (*purposive*) dengan pertimbangan lokasi penelitian yang strategis dan karyawan yang cukup banyak. Penelitian memakan waktu 2 bulan yang dilaksanakan pada 1 Juni hingga 31 Juli tahun 2022.

3.2. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2012), metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya. Sedangkan, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, yaitu suatu cara pengumpulan data dari sejumlah individu (unit) dalam jangka waktu yang relatif bersamaan (Sugiyono, 2012). Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada karyawan CV. Cita Nasional Salatiga.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari responden menggunakan kuesioner, sedangkan data sekunder diperoleh dari studi literatur seperti jurnal, buku dan penelitian terdahulu.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan tiga cara yakni wawancara, observasi dan studi pustaka.

1. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data melalui topik tanya-jawab langsung kepada sejumlah responden/informan yang dipilih secara acak (*random*). Wawancara dalam penelitian dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden penelitian.
2. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti terlibat langsung untuk melakukan pengamatan secara langsung ke lapangan.
3. Studi pustaka yaitu kegiatan pengumpulan bahan-bahan yang berkaitan dengan penelitian terdahulu yang berasal dari jurnal-jurnal ilmiah, literatur-literatur, serta publikasi-publikasi lain yang dapat dijadikan sumber penelitian (Gema, 2017).

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan *Probability Sampling*. *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap anggota populasi untuk menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2012). Penerapan teknik *probability sampling* dalam penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* dari populasi seluruh karyawan yang berada di CV. Cita Nasional. Pengertian sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti. Jumlah populasi dalam penelitian ini ialah sebanyak 118 karyawan. Penentuan pengambilan sampel penelitian didasarkan pada teori dari Sugiyono (2012), bahwa jumlah sampel yang layak pada suatu penelitian antara 30 – 500 responden. Mengacu pada teori tersebut, maka ditentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah 40 orang karyawan pada bagian packing dengan jabatan operator.

3.5. Metode Analisis

Data yang telah dikumpulkan dalam proses penelitian ini akan dilakukan uji instrumen validitas untuk melihat keabsahan instrumen yang digunakan dan uji

reliabilitas untuk melihat reliabel instrumen penelitian, kemudian data diolah secara kuantitatif dengan *Importance Performance Analysis* (IPA).

3.5.1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur suatu instrumen valid atau tidak. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil penelitian valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi dengan objek (Sugiyono, 2012). Uji Validitas dilakukan dengan sistem komputasi dengan menggunakan *software SPSS 25 for Windows*. Nilai valid atau tidaknya dapat dilihat dengan nilai *Corrected Item-Total Correlation*. Jika nilai korelasi lebih dari 0,30 maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut valid.

b. Uji Reliabilitas

Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2012). Untuk dapat melihat nilai reliabilitas dapat juga dilakukan pengujian dengan sistem komputasi menggunakan program *SPSS 25 for Windows* dengan melihat nilai *Crobanch Alpha*. Instrumen dinyatakan reliabel jika nilai *Crobanch Alpha* lebih dari 0,60.

3.5.2. Analisis *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (Anggraini, 2015). Metode IPA merupakan alat bantu dalam menganalisis untuk membandingkan antara kinerja pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan yang diinginkan (Yola dan Budianto, 2013). Kesesuaiannya adalah hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian ini yang menentukan skala prioritas yang akan dipakai dalam penanganan. Dalam penelitian ini terdapat dua buah variabel yang diwakilkan oleh huruf X dan Y, Xi merupakan tingkat kinerja perusahaan aktual terhadap karyawannya, sedangkan Yi merupakan tingkat harapan karyawan terhadap perusahaan. Tingkat harapan dari kualitas

pelayanan adalah seberapa penting suatu pelayanan yang diberikan perusahaan kepada karyawan untuk meningkatkan kinerjanya. Sedangkan tingkat kinerja perusahaan (TK_i) merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan dan yang dirasakan langsung oleh karyawan (Noer, 2016).

$$TK_i = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\%$$

Keterangan:

TK_i : Kinerja perusahaan

X_i : Tingkat kinerja perusahaan aktual terhadap karyawan

Y_i : Tingkat harapan karyawan terhadap perusahaan

Kategori persentase rata-rata kesesuaian dibagi dalam tiga level yaitu:

1. Kesesuaian tinggi : 80% sampai dengan 100%
2. Kesesuaian sedang : 60% sampai dengan 79%
3. Kesesuaian rendah : < 60%

Teknik *Importance Performance Analysis* (IPA) dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden untuk menilai tingkat harapan dan tingkat aktual kinerja suatu organisasi. Kuesioner diukur dengan menggunakan skala pengukuran yaitu skala likert. Setiap pilihan dalam penilaian kuesioner memiliki nilai skor 1 sampai 5, dimana keterangannya disesuaikan dengan karakteristik pertanyaan.

Tabel 3.1. Skor Penilaian Tingkat Harapan dan Aktual

Skor Skala Likert	Tingkat Harapan (<i>Importance</i>)	Tingkat Aktual (<i>Performance</i>)
1	Sangat tidak penting	Sangat tidak sesuai
2	Tidak penting	Tidak sesuai
3	Cukup penting	Cukup sesuai
4	Penting	Sesuai
5	Sangat penting	Sangat Sesuai

Sumber: Sirajuddin *et al.*, 2020

Data yang diperoleh kemudian diolah menggunakan *Importance Analysis Matrix*. *Importance Analysis Matrix* adalah matrik yang menjelaskan perbandingan antara tingkat harapan dan aktual melalui pembagian berdasarkan kuadran dari tiap atribut penelitian, dimana sumbu Y mewakili tingkat harapan karyawan terhadap perusahaan, sedangkan sumbu X mewakili tingkat kinerja

aktual perusahaan. Pertama menghitung nilai rata-rata dari persepsi karyawan terhadap tingkat harapan dan tingkat aktual dari setiap atribut, dengan rumus persamaan berikut.

$$X = \frac{\sum X_i}{n}; \quad Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

X : Rata-rata skor tingkat aktual

Y : Rata-rata skor tingkat harapan

n : Jumlah sampel yang digunakan

Kedua, menghitung rata-rata skor tingkat harapan dan aktual dari setiap atribut. Nilai rata-rata tersebut digunakan sebagai batas dalam diagram kartesius.

Berikut persamaan yang digunakan dalam menentukan batas diagram kartesius.

$$\bar{X} = \frac{\sum \bar{X}_i}{k}; \quad \bar{Y} = \frac{\sum \bar{Y}_i}{k}$$

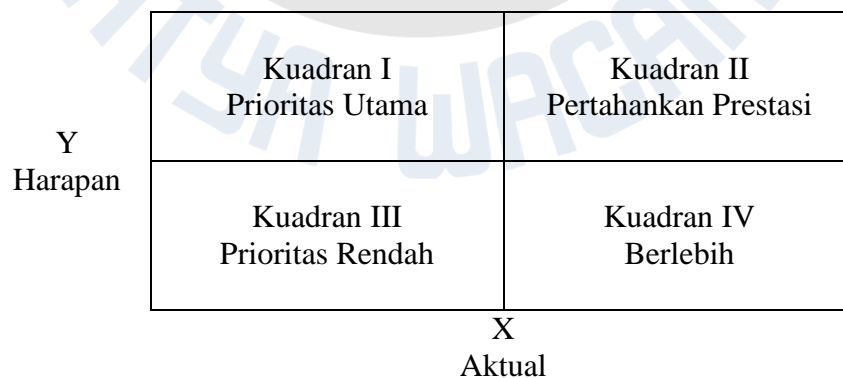
Keterangan:

\bar{X} : Rata-rata skor tingkat aktual seluruh atribut

\bar{Y} : Rata-rata skor tingkat harapan seluruh atribut

k : Banyaknya atribut yang digunakan

Tahap terakhir, hasil dari setiap atribut dijabarkan ke dalam diagram kartesius. Berikut gambar diagram kartesius dengan empat kuadran.



Gambar 3.1. Diagram Kartesius Tingkat Harapan dan Aktual

Diagram kartesius ini terbagi ke dalam empat kuadran dan tiap kuadran menunjukkan kondisi yang berbeda. Setiap atribut memiliki strategi yang berbeda berdasarkan posisi dari atribut tersebut yakni sebagai berikut (Rangkuti, 2003):

4. Kuadran I (Prioritas Utama)

Kuadran I memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh karyawan, namun pelaksanaan aktual dari atribut tersebut oleh perusahaan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini mempunyai arti tingkat kepuasan karyawan masih rendah dan QWL masih harus menjadi perhatian (prioritas utama) untuk dilakukan perbaikan terhadap atribut-atribut tersebut.

5. Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

Kuadran II menunjukkan bahwa atribut-atribut penelitian dianggap penting oleh karyawan dan pada kenyataannya pelaksanaan aktual yang ditunjukkan perusahaan dari atribut tersebut telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan harapan karyawan. Sehingga atribur pada Kuadran II harus dipertahankan prestasinya.

6. Kuadran III (Prioritas Rendah)

Kuadran III memuat atribut yang dianggap kurang penting oleh karyawan dan pelaksanaan aktual yang ditunjukkan produsen dari atribut ini tidak memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa atribur yang dianggap kurang penting oleh karyawan sebaiknya tidak terlalu menjadi perhatian untuk ditingkatkan kinerjanya oleh perusahaan, sehingga hal ini menjadi prioritas yang rendah.

7. Kuadran IV (Berlebihan)

Kuadran IV menunjukkan bahwa atribut-atribut penelitian dianggap kurang penting oleh karyawan, akan tetapi kinerja yang ditunjukkan oleh perusahaan dari atribut tersebut sangat baik untuk membuat karyawan merasa puas. Sehingga upaya untuk mencapai kinerja dari atribut yang berada di Kuadran IV dapat dikurangi, agar perusahaan lebih efisien dan dapat dialokasikan untuk meningkatkan kinerja atribut yang lainnya.

Pengolahan data pembuatan diagram kartesius dilakukan dengan menggunakan alat bantu *software Microsoft Office Excel 2013* dan analisis SPSS versi 25 for Windows.

3.6. Definisi Operasional Atribut Penelitian

Atribut yang terdapat pada CV. Cita Nasional Salatiga yang mempengaruhi kepuasan karyawan diantaranya:

Tabel 3.2. Definisi Operasional Atribut Penelitian

Indikator	Definisi	Atribut	Skala Pengukuran
Isi pekerjaan	Tugas pekerjaan yang aktual dan sebagai kontrol terhadap pekerjaan. Karyawan akan merasa puas apabila tugas kerja dianggap menarik dan memberikan kesempatan belajar dan menerima tanggung jawab.	1. Pekerjaan/tugas yang sesuai (IP1) 2. Pekerjaan/tugas memberikan kesempatan belajar (IP2)	Ordinal
Supervisi	Perhatian dan hubungan yang baik antara pimpinan dengan bawahan akan membuat karyawan merasa bahwa dirinya merupakan bagian yang penting dari organisasi kerja. Hal tersebut akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sebaliknya, supervisi yang buruk dapat meningkatkan <i>turn over</i> dan absensi karyawan.	3. Manager meminta saran kepada karyawan (S3) 4. Manager membantu menyelesaikan konflik antar karyawan (S4) 5. Komunikasi yang baik antara manager dengan karyawan (S5)	Ordinal
Organisasi dan manajemen	Situasi dan kondisi kerja yang stabil akan memberikan kepuasan kepada karyawan.	6. Perusahaan mengatasi keluhan karyawan (OM6) 7. Perusahaan mengatasi konflik antar karyawan (OM7)	Ordinal
Kesempatan untuk maju	Kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan kemampuan selama bekerja akan memberikan kepuasan	8. Pelatihan/ <i>training</i> (KM8) 9. Kesempatan peningkatan karir/naik jabatan (KM9)	Ordinal

Indikator	Definisi	Atribut	Skala Pengukuran
	pada karyawan terhadap pekerjaannya.		
Gaji dan keuntungan (intensif)	Gaji adalah jumlah yang diterima dan keadaan yang dirasakan dari upah (gaji). Jika karyawan merasa gaji yang diperoleh mampu memenuhi kebutuhan hidupnya dan keluarganya maka kecenderungan karyawan untuk merasa puas terhadap kerjanya akan lebih besar.	10. Gaji sesuai beban kerja (GI10) 11. Gaji memenuhi kebutuhan (GI11) 12. Gaji tepat waktu (GI12) 13. Bonus (GI13) 14. THR (GI14) 15. Jaminan ketenagakerjaan (GI15) 16. BPJS (GI16)	ordinal
Rekan kerja	Hubungan yang dirasa saling mendukung dan saling memperhatikan antar rekan kerja akan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan hangat sehingga menimbulkan kepuasan kerja pada karyawan.	17. Rekan kerja saling mendukung (RK17) 18. Komunikasi antar rekan kerja (RK18)	Ordinal
Kondisi pekerjaan	Tersedia sarana dan prasarana kerja yang memadai sesuai dengan sifat tugas yang harus diselesaikan.	19. Lingkungan kerja (KP19) 20. Suasana kerja (KP20) 21. Peralatan dan mesin (KP21) 22. Alat pelindung diri (KP22) 23. Alat kelengkapan kerja (KP23) 24. Toilet (KP24) 25. Cuti/izin/dispensasi/sakit (KP25)	Ordinal

Atribut penelitian di atas akan dilakukan pengukuran dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 tingkatan sesuai dengan Tabel 3.1 di atas.