

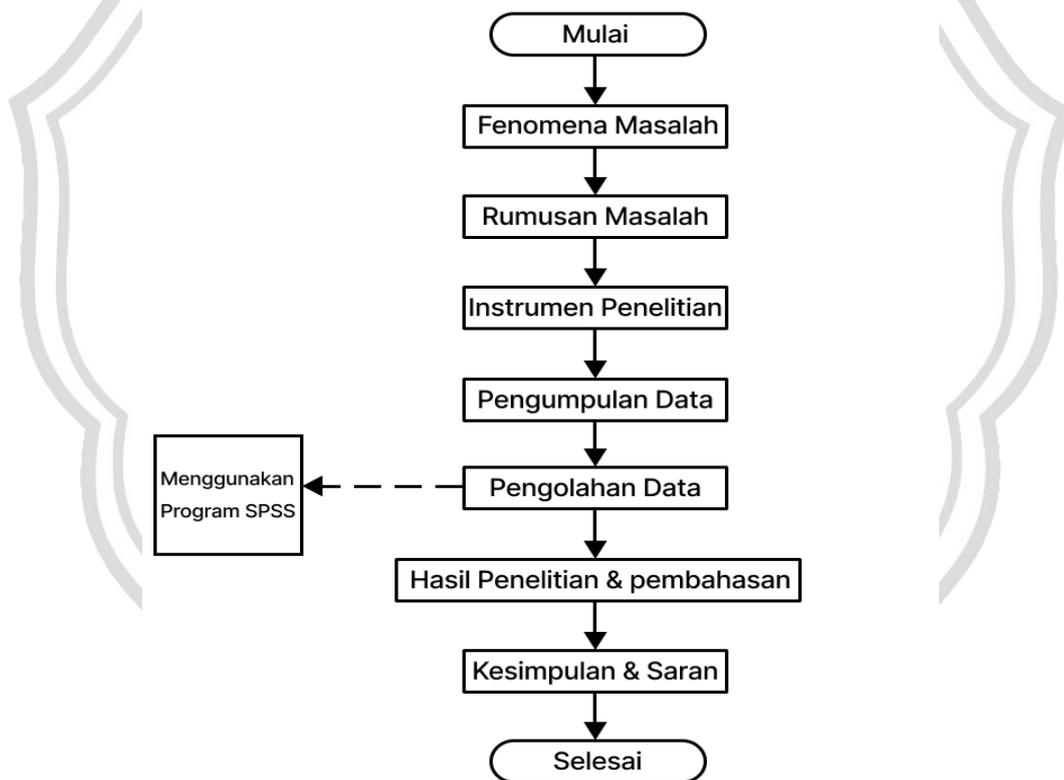




BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah tahapan yang dilakukan dalam penelitian. Menurut Nazir (2014:72) menyatakan “desain penelitian adalah sebuah proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”. Desain penelitian ini seperti gambar 3.1



Gambar 3.1 Desain Penelitian

3.2 Lokasi, Populasi Dan Sampel

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Pos-Kantor Pos pada Kantor Regional 7 Jawa Timur 60004. Populasi adalah seluruh pegawai *customer service* pada PT. Pos Indonesia (Persero) yang berjumlah 130 orang. Pengambilan sampel menggunakan metode sampel total yaitu keseluruhan populasi.

3.3 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2008:61) menyatakan bahwa “Variabel Penelitian merupakan suatu nilai, sifat atau atribut dari objek, orang, atau kegiatan yang ditetapkan oleh peneliti yang mempunyai variasi tertentu guna di pelajari dan diambil kesimpulannya”. operasionalisasi variabel memudahkan peneliti dalam pengukuran atas data-data kategori yang dikumpulkan dari identifikasi variabel-variabel penelitian. Variabel penelitian ini meliputi :

- a. Variabel *eksogen* (X) merupakan variabel penyebab perubahan atau yang mempengaruhi terhadap variabel endogen (terikat). Variabel bebas (X) dalam penelitian ini : Kompetensi
- b. Variabel *moderating* (M) merupakan variabel independent yang bersifat memperlemah atau memperkuat pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Variabel *moderating* (M) dalam penelitian ini : Komitmen Organisasi.
- c. Variabel *endogen* adalah variable yang menjadi akibat atau yang dipengaruhi dari variable bebas. Variabel *endogen* (Y) dalam penelitian ini : Kinerja *Customer Complaint Handling* (CCH)

3.4 Metode Dan Instrumen Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif. menggunakan **metode deduktif** adalah cara analisis dari kesimpulan umum atau generalisasi yang diuraikan menjadi contoh-contoh kongkrit atau fakta-fakta untuk menjelaskan kesimpulan atau generalisasi tersebut (Ghozali, 2018).

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan rumus statistik untuk menganalisa data yang diperoleh sehingga analisisnya lebih fokus pada data-data angka yang diolah dengan menggunakan metode statistika.

Pendekatan kuantitatif selalu berusaha untuk menggeneralisasi hasil penelitian yang didapat. Untuk itulah, penelitian kuantitatif selalu berusaha mengambil sampel yang semakin mendekati jumlah populasinya. Jika sampel yang diambil banyak, data yang didapat juga sangat banyak. Untuk itu, biasanya penelitian kuantitatif selalu menggunakan perhitungan-perhitungan statistik untuk mengolah datanya.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini :

Data primer adalah data yang peneliti peroleh langsung dari pertama (tidak melalui perantara) dan data tersebut dikumpulkan secara khusus melalui kuesioner untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3.4.3 Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer penelitian ini melalui kuesioner. Sugiono (2017:199) menyatakan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang terdiri dari rangkaian pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden untuk memberikan jawabannya”. Instrument penelitian ini berupa kuesioner, terlebih dahulu akan diuji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan program *Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) For Windows*.

3.4.3.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018; 168) bahwa validitas yaitu alat ukur yang digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Validitas sebuah alat ukur (kuesioner) jika mampu mengukur apa yang diinginkan (variabel yang diukur dengan indikator-indikator). Validitas diuji dengan bantuan program *SPSS For Windows* dengan kriteria :

1. Item Instrumen valid apabila nilai $r_{\text{hasil}} \geq \text{nilai } r_{\text{tabel}}$.
2. Item instrument tidak valid apabila nilai $r_{\text{hasil}} \leq \text{nilai } r_{\text{tabel}}$.

3.4.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018; 168) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat uji instrumen yang menyatakan alat ukur dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data mengingat instrument yang bertaliant sudah baik serta memberikan hasil yang tidak berbeda walaupun dilakukan pengujian kembali atau beberapa kali digunakan dalam mengukur objek yang sama

(konsistensi dan kemantapan). Reliabilitas dilakukan pengujian dengan bantuan program SPSS, dengan kriteria jika nilai cronbach alpha $> 0,7$ (Ghozali: 2018).

3.5 Definisi Operasional Variabel

3.5.1 Kinerja *Customer Complaint Handling* (Variabel Y)

Kinerja adalah keseluruhan hasil pekerjaan baik kualitas maupun kuantitas yang telah dilakukan seorang karyawan guna mencapai tujuan suatu organisasi atau perusahaan. Kinerja CCH diuraikan dalam beberapa indikator sebagaimana disajikan dalam table 3.1

Tabel 3.1 Indikator Variabel Kinerja *Customer Complaint Handling* (CCH)

| Variabel | Indikator | Pernyataan |
|-------------|-----------------|---|
| Kinerja CCH | Kualitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan solusi yang dapat diterima oleh pelanggan atas permasalahan layanan pos yang dihadapi 2. Bekerja sesuai standar operasional prosedur (SOP) |
| | Kuantitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Closing <i>Customer Complaint Handling</i> harian minimal 97 % 2. Mendeteksi web irregularitas atas CCH tak terlewatkan |
| | Ketepatan Waktu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyelesaikan <i>Customer Complaint Handling</i> maksimal 1x24 jam 2. Merespons <i>Customer Complaint Handling</i> (CCH) paling lambat 30 menit sejak terima pengaduan CCH |
| | Efektifitas | <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan kordinasi upaya penyelesaian <i>Customer Complaint Handling</i> dengan bagian/person yang tepat 2. Menggunakan cara yang tepat untuk mendapatkan dukungan dari rekan kerja dalam penyelesaian masalah |

| Variabel | Indikator | Pernyataan |
|----------|-------------|---|
| | | pelanggan |
| | Kemandirian | 1. Menyelesaian <i>Customer Complaint Handling</i> tanpa tergantung pada atasan. 2. Saya mampu mengoperasikan perangkat aplikasi <i>Customer Complaint Handling (CCH)</i> diluar jam kerja |

3.5.2 Kompetensi (Variabel Independent)

Kompetensi penelitian ini meliputi pengetahuan (*knowledge*), keterampilan (*skill*) dan sikap (*attitude*) yang dimiliki karyawan bagian *Inquiry* yang merupakan gambaran perilakunya dalam menyelesaikan pekerjaannya sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan pada PT. Pos Indonesia (Persero) Kantor Regional 7 Jawa Timur 60004 yang mendukung pencapaian kinerja *Customer Complaint Handling (CCH)*.

Untuk mengukur kompetensi karyawan, peneliti menggunakan indikator-indikator seperti diuraikan pada bab II :

1. Pengetahuan (*Knowledge*) : *product knowledge* (pengetahuan produk) dan bisnis proses petugas / karyawan pada bagian *Inquiry*.
2. Keterampilan (*skill*) : Kemampuan komunikasi dan kordinasi baik fisik maupun mental dalam melayani komplain pelanggan yang datang maupun penyelesaian CCH.
3. Sikap (*attitude*) : Melakukan tugas dan tanggung jawabnya sesuai instruksi kerja dan ketentuan peraturan perusahaan.

Tabel 3.2 Indikator Kompetensi Karyawan

| Variabel | Indikator | Pernyataan |
|------------|---------------------------|---|
| Kompetensi | Nilai | <ol style="list-style-type: none"> Melakukan upaya yang sungguh-sungguh untuk menyelesaikan keluhan pelanggan Memahami nilai-nilai yang dimiliki perusahaan dengan baik |
| | Ketrampilan | <ol style="list-style-type: none"> Terampil <i>menghandle complaint</i> Cekatan mengoperasikan aplikasi <i>Customer Complaint Handling</i> |
| | Pengalaman | <ol style="list-style-type: none"> Memahami <i>product knowledge</i> layanan pos Memahami proses bisnis layanan pos |
| | Karakteristik kepribadian | <ol style="list-style-type: none"> Bersemangat dalam bekerja Patuh pada aturan perusahaan |
| | Kemampuan intelektual | <ol style="list-style-type: none"> Mencurahkan kemampuannya intelektualnya untuk menyelesaikan komplain Berpikir kritis dalam bekerja |

3.5.3 Komitmen – Variabel *Moderating* (M)

Menurut Meyer, Allen dan Smith (Setiawati, 2007) komitmen merupakan identifikasi rasa, loyalitas, keterlibatan, yang diwujudkan oleh pekerja terhadap organisasi atau unit organisasinya. Komponen komitmen organisasi meliputi :

- Afektif yaitu loyal dan untuk tetap terikat baik secara psikologis maupun emosional pada organisasi atau perusahaan.
- Kontinyu yaitu hasrat untuk tetap jadi bagian organisasi atau perusahaan
- Normatif adalah refleksi perasaan akan tanggung jawab individu untuk tetap

menjadi bagian organisasi atau perusahaan.

Tabel 3.3 Indikator Komitmen Karyawan

| Variabel | Indikator | Pernyataan |
|---------------------|-----------|--|
| Komitmen Organisasi | Afektif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Bersedia mengorbankan waktu untuk melayani pelanggan sesuai kebutuhan perusahaan 2. Menggunakan identitas perusahaan dalam bekerja |
| | Kontinyu | <ol style="list-style-type: none"> 1. Antusias dalam menjalankan perubahan kebijakan perusahaan terkait dengan pekerjaan pelayanan pelanggan 2. Bekerja secara team untuk mencapai target kinerja unit |
| | Normatif | <ol style="list-style-type: none"> 1. Menerima perubahan cara kerja yang lebih efektif 2. Mengikuti instruksi atasan terkait perbaikan kualitas pekerjaan |

3.6 Teknik Pengukuran Data

Pengukuran variabel dengan kuesioner dan skala *likert*, meminta responden untuk menyampaikan pilihan jawaban pada pilihan yang telah disediakan. Menurut Sugiyono (2013;92) menyatakan bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Menurut Arikunto (2010;194) bahwa kuesioner ialah serangkaian pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam hal hal yang diketahui maupun arti laporan tentang pribadinya. Kuesioner penelitian ini yakni kuesioner tertutup, yaitu jawaban atas kuesioner

telah disediakan sehingga responden langsung tinggal memilih. Disamping itu pernyataan atau pertanyaan yang diajukan dan telah disediakan pula alternatif pilihan atau jawabannya . Data kuesioner berupa kualitatif, sehingga perlu dikonversi menjadi data kuantitatif .

Rentang skala 1 sampai 5, dengan penjelasan perincian peringkat penilaian tersebut :

1. Pilihan SS (Sangat Setuju) : nilai 5
2. Pilihan S (Setuju) : nilai 4
3. Pilihan KS (Kurang Setuju) : nilai 3
4. Pilihan TS (Tidak Setuju) : nilai 2
5. Pilihan STS (Sangat Tidak Setuju) : nilai 1

Semakin tinggi nilai yang diberikan dengan harapan, semakin baik indikator tersebut.

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Metode Pengolahan Data dan Analisis Data

Pengelolaan data dilakukan dengan bantuan program SPSS *for Windows*. Analisis data adalah proses menguraikan keseluruhan elemen yang lebih kecil guna mencari elemen yang dominan, perbandingan antara elemen yang satu dengan elemen lainnya, serta perbandingan beberapa elemen atau salah satu elemen dengan keseluruhan . Teknik analisis data dimaksudkan guna menguji hipotesis yang telah dirumuskan atau menjawab rumusan masalah. Metode yang digunakan yaitu *Moderated Regression Analysis (MRA)*.

3.7.2 Teknik Pengujian Regresi Dengan Variabel Moderating Menggunakan MRA

Menurut Sugiono (2017:225) menjelaskan bahwa uji interaksi atau sering disebut MRA (*Moderated Regression Analysis*) merupakan aplikasi khusus regresi berganda linear yang mengandung unsur interaksi dalam persamaan regresinya sebagai berikut.

Untuk menguji keberadaan M (komitmen organisasi) dalam memoderasi X_1 terhadap Y, langkah awal:

a. Estimasi X_1 dan M terhadap Y

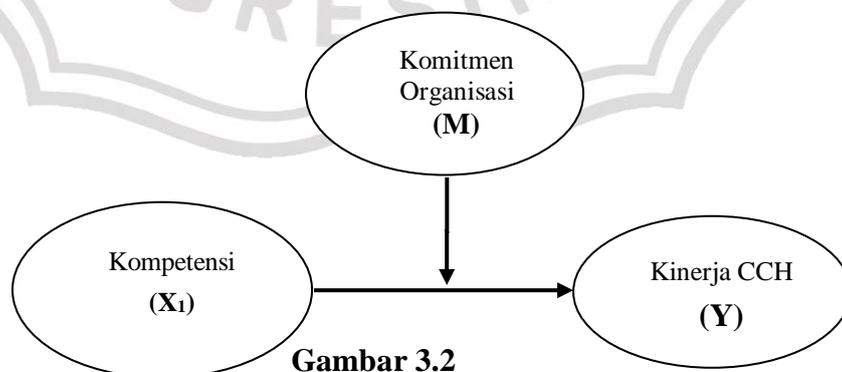
Terdapat pengaruh kompetensi dan komitmen organisasi terhadap Kinerja CCH di PT Pos Indonesia (Persero) Regional 7 Jawa Timur

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 M + \epsilon$$

b. Estimasi X_1 , M dan $X_1 * M$ terhadap Y

Terdapat pengaruh kompetensi yang dimoderasi komitmen organisasi terhadap kinerja CCH di PT Pos Indonesia (Persero) Regional 7 Jawa Timur

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 M + \beta_3 X_1 * M + \epsilon$$



Gambar 3.2

Hubungan Struktural Struktural X_1 dan M terhadap Y

3.7.3 Uji R²

Koefisien determinasi (Uji R²) digunakan untuk mengetahui seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen (Y). Koefisien Korelasi (R) digunakan untuk mengukur kekuatan asosiasi (hubungan) linier antara dua variabel. Nilai R² yang kecil menyatakan kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

3.7.4 Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan atau jawaban sementara atas pertanyaan – pertanyaan penelitian. Uji hipotesis untuk mengetahui apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak. Uji hipotesis antara variabel Kompetensi (X₁), Komitmen Organisasi (M) dan Kinerja CCH (Y) sebagai berikut :

3.7.4.1 Uji t (Uji Hipotesis Parsial)

Hipotesis parsial diperlukan guna menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel bebas secara parsial (sendiri-sendiri) terhadap variabel terikat. Langkah yang digunakan untuk menguji hipotesis ini adalah dengan menentukan *level of significance*-nya. *Level of significance* yang digunakan adalah sebesar 5% atau (α)= 0,05. Jika signifikansi. $t < 0,05$ maka H_a diterima dan berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen

(Sugiyono, 2017:98). Uji parsial dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Rumus Uji t Parsial sebagai berikut:

$$t = r \sqrt{\frac{n-(k+1)}{1-r^2}}$$

Dimana :

n = jumlah sampel

r = nilai korelasi parsial

k = jumlah variabel independen

3.7.4.2 Uji Multikolonieritas

Untuk melihat apakah ada keterkaitan hubungan yang sempurna antara variabel-variabel independent dilakukan uji multikolonieritas. Jika dalam pengujian didapati kesimpulan antara variabel *independent* tersebut saling terikat, maka pengujian tidak dilanjutkan tahap berikutnya karena tidak dapat ditentukannya koefisien regresi variabel tersebut dan nilai standar errornya tidak terhingga. Hasil uji dari uji multikolinieritas bisa diketahui dari beberapa cara, yakni sebagai berikut:

Dengan melihat nilai tolerance:

- a) Apabila nilai tolerance-nya sendiri $> 0,10$, maka dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas.
- b) Sedangkan bila nilai tolerance-nya $< 0,10$, maka kesimpulan yang didapat adalah terjadi multikolinieritas.

Dengan melihat nilai VIF :

- a) Jika nilai VIF > 10 ,maka data yang diuji memiliki multikolinieritas.
- b) Jika nilai VIF < 10 , maka data yang diuji tidak memiliki multikolinieritas.

3.7.4.3 Uji F (F-test)

Uji F dilakukan untuk pengujian kelayakan model. Uji F ini untuk mengetahui apakah semua variabel bebas secara serempak mempengaruhi variabel terikat dengan membandingkan nilai tingkat signifikansi F yang diperoleh dari hasil regresi program SPSS dengan $\alpha = 5 \%$; sedangkan rumus F hitung berikut :

$$F = \frac{R^2 / (n - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Dimana :

R^2 = Koefisien Determinasi

n = jumlah data

k = jumlah variabel independen

