



BAB III

METODE PENELITIAN



Hak cipta dilindungi Undang-Undang
© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

A. Objek Penelitian

Objek penelitian menurut (Sugiyono, 2017) adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu objektif, valid dan reliabel tentang suatu hal (variabel tertentu). Objek yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengaruh disiplin kerja dan kompensasi terhadap kinerja customer service officer. Sedangkan yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah customer service officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit untuk keperluan penelitian, maka peneliti menyebarkan kuesioner sebanyak 42 responden sesuai dengan jumlah karyawan bagian customer service officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit.

B. Desain Penelitian

Desain penelitian menurut (Sekaran dan Roger Bougie, 2017) adalah rencana untuk mengumpulkan, mengukur dan menganalisis data berdasarkan persyaratan penelitian. Sehingga desain penelitian ini dapat diartikan sebagai rancangan dalam melakukan sebuah penelitian dan sebagai pedoman penelitian.

(Cooper dan Schindler, 2017) menyebutkan bahwa terdapat berbagai pendekatan desain penelitian dari perspektif yang berbeda dalam metode penelitian, yaitu sebagai berikut:

1) Berdasarkan tingkat pertanyaan penyelesaian penelitian

Penelitian yang saat ini dilakukan bersifat formal karena penelitian ini dilakukan untuk menguji hipotesis sehingga mendapatkan jawaban atas pertanyaan penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2) Berdasarkan metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner kepada responden yaitu customer service officer di PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit mengenai variabel penelitian, selanjutnya peneliti akan mengumpulkan jawaban dari pertanyaan kuesioner yang telah diisi oleh responden.

3) Berdasarkan variabel yang dikendalikan oleh peneliti

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan desain ex post facto (laporan sesudah fakta) artinya bahwa variabel dan data yang digunakan dalam penelitian ini sudah tersedia dan sudah terjadi. Sehingga, peneliti tidak memiliki kendali atas variabel dan hanya melaporkan apa yang sudah terjadi.

4) Berdasarkan tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah bersifat kausal, artinya penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan hubungan antar variabel, yaitu pengaruh disiplin kerja dan kompensasi terhadap kinerja customer service officer.

5) Berdasarkan dimensi waktu

Dalam penelitian ini, dimensi waktu yang digunakan adalah studi *cross-sectional* dimana untuk mengumpulkan data yaitu hanya dilakukan satu kali yakni saat penyebaran kuesioner kepada responden pada bulan Februari 2023.

6) Berdasarkan cakupan topik

Penelitian ini merupakan penelitian secara kuantitatif yang diuji dengan menggunakan statistik, sehingga penelitian ini termasuk penelitian statistik.



7) Berdasarkan lingkungan penelitian

Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (field studies) karena subjek dan objek yang digunakan dalam penelitian ini berada dalam lingkungan yang nyata adanya, yaitu customer service officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit.

8) Berdasarkan kesadaran subjek

Penelitian ini mengusahakan kesadaran subjek sehingga tidak ada penyimpangan dari rutinitas sehari-hari.

C. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (independen), variabel terikat (dependen). Variabel bebas menurut (Sugiyono, 2018) adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat. Dalam hal ini variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah disiplin kerja dan kompensasi. Variabel terikat menurut (Sugiyono, 2018) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja customer service officer.

Operasionalisasi variabel dalam sebuah penelitian digunakan untuk menentukan jenis dan indikator dari masing-masing variabel yang terkait dengan penelitian. Selain itu, hal ini juga digunakan untuk menentukan skala pengukuran dari masing-masing variabel yang akan diteliti. Sehingga penelitian yang dilakukan menggunakan alat bantu yang tepat.

Operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:



Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Skala
Kinerja Karyawan (Y) (Mangkunegara, 2019)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kualitas kerja 2. Kuantitas kerja 3. Pelaksanaan tugas 4. Tanggung jawab 	Interval
Disiplin Kerja (X1) (Sutrisno, 2016)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Taat terhadap aturan waktu 2. Taat terhadap peraturan perusahaan. 3. Taat terhadap aturan perilaku dalam pekerjaan. 4. Taat terhadap peraturan lainnya di perusahaan. 	Interval
Kompensasi (X2) (Mondy dan Noe, 2018)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gaji 2. Upah 3. Insentif 	Interval

Sumber : Data Kuisisioner

D. Teknik Pengambilan Sampel

(Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik sampling non-probabilitas secara jenuh, yaitu teknik penentuan sampel dimana semua

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.

© Hak cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



anggota populasi digunakan menjadi sampel. Populasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian customer service officer PT Bank Central Asia, Tbk KCU Pluit. Penelitian ini menggunakan kuesioner secara langsung yang disebarakan kepada responden, pernyataan dalam kuesioner ini berkaitan dengan variabel-variabel yang diteliti, yaitu kinerja customer service officer, disiplin kerja dan kompensasi. Kuesioner yang digunakan disusun dengan menggunakan skala likert, yaitu dengan cara meminta persetujuan pada pernyataan yang terdapat pada kuesioner dengan kriteria STS = Sangat Tidak Setuju, TS = Tidak Setuju, N = Netral, S = Setuju dan SS = Sangat Setuju. Setiap tingkatan jawaban akan diberi skor 1 sampai dengan 5.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden untuk memperoleh data primer. (Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden penelitian untuk dijawab. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini bersifat tertutup, yaitu kuesioner yang disebarakan sudah terdapat pilihan jawaban sehingga responden memiliki keterbatasan dalam menjawab kuesioner. Hal ini dilakukan supaya data yang diperoleh relevan dan sesuai dengan penelitian yang dilakukan. Pilihan jawaban yang terdapat dalam kuesioner terdiri dari lima jawaban dan masing-masing memiliki nilai yang berbeda.



F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan untuk menguji apakah disiplin kerja dan kompensasi berpengaruh terhadap kinerja customer service officer. Setelah dilakukannya pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner, maka data-data yang didapatkan melalui kuesioner tersebut harus diolah. Pengolahan data untuk penelitian ini menggunakan software SPSS versi 26. Teknik-teknik yang digunakan untuk pengolahan data dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1) Uji Validitas

(Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa uji validitas adalah adanya persamaan data antara yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian. Sehingga suatu instrument dapat dikatakan valid apabila terdapat kesesuaian antara instrument secara keseluruhan dan mampu mengukur ketepatan data dari variabel yang diteliti. Uji validitas ini digunakan untuk mengukur kevalidan setiap pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner di setiap variabelnya. Pertanyaan atau pernyataan yang terdapat didalam kuesioner dikatakan valid apabila koefisien antara total item yang di uji dengan total tabel item sama atau lebih dari 0,361. Jika hasilnya kurang dari 0,361 maka dikatakan tidak valid. Ketentuan rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

- Jika $r_{xy} > r_{tabel}$, maka pertanyaan/pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan valid.
- Jika $r_{xy} \leq r_{tabel}$, maka pertanyaan/pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Menurut (Sugiyono 2018) uji reliabilitas adalah tingkat konsistensi dan stabilitas data. Alat ukur yang dikatakan reliabel apabila menjukan hasil yang konsisten dari waktu



ke waktu. Sedangkan data yang dinyatakan tidak reliabel tidak dapat diproses lebih lanjut.

Uji reliabilitas ini digunakan untuk menunjukkan tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian dan konsistensi dari suatu indikator yang digunakan dalam kuesioner. Sehingga suatu penelitian yang baik selain harus valid juga harus reliabel supaya memiliki nilai ketepatan saat diuji dalam waktu yang berbeda. Pengujian reliabilitas ini menggunakan metode koefisien reliabilitas Alpha Cornbach's. Ketentuan rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut:

- a) Jika nilai cronbach's alpha $\alpha > 0,60$ maka pertanyaan/ Pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan reliabel atau terpercaya.
- b) Jika nilai cronbach's alpha $\alpha < 0,60$ maka pertanyaan/ pernyataan yang di cantumkan di dalam kuesioner dinyatakan tidak reliabel atau tidak terpercaya.

3) Analisis Deskriptif

(Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran dari segi nilai rata-rata, standar deviasi, varian, nilai maksimum, nilai minimum dan lain-lain. Analisis deskriptif digunakan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang telah dirumuskan dalam rumusan masalah yaitu untuk mengetahui penjelasan mengenai disiplin kerja, kompensasi, dan kinerja customer service officer.

4) Skala Likert

(Sugiyono, 2018) menjelaskan bahwa skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial. Setiap pernyataan yang terdapat dalam kuesioner akan diberikan skor untuk menyatakan tingkat persetujuan atas pernyataan yang diberikan.



Tabel 3.2
Skala Likert

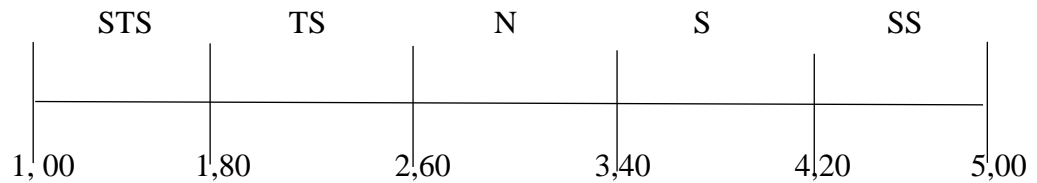
©

Skala peringkat	Bobot
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Sumber: Data kuesioner

Untuk menghitung skala penilaian di setiap bobot dapat menggunakan rentang skala, yaitu sebagai berikut:

Gambar 3.1
Rentang skala



Keterangan:

- 1,00 - 1,80 = Sangat Tidak Setuju
- 1,81 - 2,60 = Tidak Setuju
- 2,61 - 3,40 = Netral
- 3,41 - 4,20 = Setuju
- 4,21 - 5,00 = Sangat Setuju

Hak cipta milik IBIKKG, Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



Perhitungan skor diatas adalah sebagai berikut:

- a) Angka jawaban responden dimulai dari angka 1 sampai 5, sehingga kategorisasi jawaban menggunakan ketentuan

$$\begin{aligned} \text{rentang (r)} &= (\text{skor rata-rata tertinggi} - \text{skor rata terendah}) \\ &= 5,00 - 1,00 \\ &= 4 \end{aligned}$$

- b) Maka didapatkan panjang kelas (interval kelas)

$$(p) = r/k = 4/5 = 0,8$$

Rentang tersebut yang akan digunakan sebagai dasar untuk menentukan kategorisasi rata-rata penilaian responden terhadap variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

5) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

(Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji model regresi, variabel pengganggu atau residual berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini dilakukan melalui teknik uji statistik Kolmogorov Smirnov dan Shapiro Wilk. Uji statistik ini dilakukan dengan membandingkan distribusi data dengan distribusi data normal, yaitu dengan mean dan standar deviasi yang sama.

Dengan ketentuan sebagai berikut:

- (1) Jika hasil signifikansi ($p < 0,05$), maka distribusi data yang di uji dapat dikatakan tidak normal.
- (2) Jika hasil signifikansi ($p > 0,05$), maka distribusi data yang di uji dapat dikatakan normal.



b) Uji Heteroskedastitas

C (Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa uji heteroskedastisitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah antara pengamatan satu dengan yang lain terjadi ketidaksamaan varian. Dikatakan heteroskedastisitas apabila varian dari residual pengamatan satu ke pengamatan yang lain dinyatakan tetap. Namun, apabila varian tersebut berbeda maka dikatakan homoskedastisitas. Model regresi yang baik apabila dinyatakan sebagai homoskedastisitas. Kriteria dari uji heteroskedastisitas yaitu sebagai berikut:

- (1) Jika probabilitas $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas
- (2) Jika probabilitas $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas

C Uji Multikolinearitas

(Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa tujuan dari uji multikolinearitas ini adalah untuk menguji apakah ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas dalam model regresi. Model regresi dinyatakan baik apabila tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Uji multikolinearitas ini dapat dilihat dari nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Kriteria dari uji multikolinearitas ini adalah sebagai berikut:

- (1) Jika nilai VIF < 10 maka tidak terdapat multikolinieritas dalam data
- (2) Jika nilai VIF > 10 maka terdapat multikolinieritas dalam data

6) Analisis Regresi

C Uji Simultan (Uji F)

(Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa uji simultan F bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen dan variabel dependen. Kriteria yang digunakan dalam uji simultan F ini adalah sebagai berikut:

- (1) Jika nilai $F_{hitung} < 0,05$ atau $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka variabel bebas berpengaruh secara simultan terhadap variabel terikat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



(2) Jika nilai R^2 mendekati angka 0 maka variabel dependen dapat dinyatakan sangat terbatas untuk memprediksi variabel dependen.

C terbatas untuk memprediksi variabel dependen.

(3) Jika nilai $R^2 = 0$ maka yang dapat digunakan adalah nilai R^2

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.