

## BAB III

### OBJEK DAN METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Objek dan Ruang Lingkup Penelitian

##### 3.1.1 *Company Profile*

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk yang selanjutnya disebut Telkom atau perseroan, merupakan perusahaan penyelenggara layanan informasi dan telekomunikasi (*InfoComm*) serta penyedia jasa dan jaringan telekomunikasi secara lengkap (*full service and network provider*) yang terbesar di Indonesia, dengan jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 15 juta dan pelanggan telepon seluler sebanyak 50 juta.

Telkom menyediakan jasa telepon tetap kabel (*fixed wireline*), jasa telepon tetap nirkabel (*fixed wireless*), jasa telepon bergerak (*mobile services*), data & internet serta jasa multimedia lainnya, dan network & interkoneksi, baik secara langsung maupun melalui perusahaan asosiasi. Pada akhir Juni 2008, Perseroan menjadi pemegang saham mayoritas pada 9 (sembilan) anak perusahaan, termasuk diantaranya PT Telekomunikasi Selular (Telkomsel), yang memiliki pangsa pasar terbesar dalam industri selular di Indonesia dengan EBITDA margin sebesar 67%, dan merupakan salah satu operator telekomunikasi dengan EBITDA margin tertinggi. Pada akhir Juni 2008, Telkom memiliki jumlah pelanggan telepon tetap sebanyak 16,0 juta, sedangkan pelanggan telepon selular berjumlah 52,4 juta.

Telkom mencatatkan sahamnya di bursa efek dalam dan luar negeri yaitu Bursa Efek Indonesia (BEI), New York Stock Exchange (NYSE), London

Stock Exchange (LSE), dan Tokyo Stock Exchange (Public Offering Without Listing-POWL). Telkom merupakan emiten yang memiliki kapitalitas pasar terbesar di BEI.

Ada lima pilar bisnis yang dijalankan oleh Telkom, yaitu:

1. *Fixed Phone* (Telkom Phone)  
Terdiri dari layanan personal line, corporate line, dan warung telepon (wartel) serta telepon umum (telum).
2. *Mobile Phone* (Telkomsel)  
Terdiri dari jasa layanan Prepaid seperti simPATI dan kartu AS, serta layanan Postpaid dengan kartu HALO.
3. *Network & Interconnection* (Telkom Intercarier)  
Jasa layanan *interconnection* dan *network leased*.
4. Data & Internet  
*Jasa leased channel* (Telkom Link), Internet (TelkomNet), VoIP Services (Telkom Save & Global 017), SMS Service (from Telkomsel, TelkomFlexi & Telkom SMS).
5. *Fixed Wireless Access* (Telkom Flexi)  
Terdiri dari jasa layanan *Prepaid (Flexi Trendy)* dan *Postpaid (Flexi Classy)*.

### **3.1.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian dilakukan secara langsung pada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) yang beralamat di Jl. D.I. Panjaitan Jakarta Timur. Peneliti terlebih dahulu melakukan pra riset pada bulan Maret 2011. Kemudian Peneliti mengadakan penelitian lanjutan pada bulan April.

## **3.2 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey yang bersifat *explanatory*. Menurut Moh. Nazir (2006:83) metode ini berguna untuk mengetahui mengapa situasi atau kondisi tertentu dapat terjadi atau apa yang mempengaruhi terjadinya sesuatu. Jenis metode ini dipilih karena bersifat menghubungkan atau mencari sebab-akibat atau membuktikan hubungan sebab akibat atau hubungan mempengaruhi dan dipengaruhi antara variabel-variabel yang diteliti.

Selain itu juga digunakan metode deskriptif yang bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat populasi atau objek tertentu terhadap suatu variabel. Studi deskriptif sendiri menurut Uma Sekaran (2009:158) adalah studi yang dilakukan untuk mengetahui dan menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Tujuannya adalah memberikan peneliti riwayat atau penggambaran aspek-aspek yang relevan dengan masalah yang diteliti.

## **3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

### **3.3.1 Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga variabel yang terdiri dari dua variabel independen (yang diwakili dengan variabel  $x_1$  dan  $x_2$ ) dan satu variabel dependen (yang diwakili dengan variabel Y). Dua variabel independen tersebut adalah gaya kepemimpinan dan budaya organisasi, sementara variabel dependennya adalah kepuasan kerja. Berikut adalah tabel operasionalisasi dari ketiga variabel diatas:

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item
<b>Gaya Kepemimpinan</b>				
Gaya kepemimpinan adalah pola tingkah laku yang dirancang untuk mengintegrasikan tujuan organisasi dengan tujuan individu untuk mencapai tujuan tertentu. Pola tingkah laku ini mencakup perilaku direktif, konsultatif, partisipatif dan delegatif. Heidjrachman dan Husnan (dalam Fajar Setyawan, 2007:18)	Direktif	Mengarahkan	Likert	1
		Memberi saran		2
		Menjadwalkan pekerjaan		3
	Konsultatif	Waktu khusus untuk konsultasi		4
		Motivasi		5
	Partisipatif	Peran koordinator		6
		Terbuka untuk kritik		7
		Partisipasi		8
	Delegatif	Kepercayaan		9
		Mendelegasikan wewenang		10
		Supervisi minimum		11
<b>Budaya Organisasi</b>				
Budaya organisasi merupakan sistem makna bersama yang berisi sekumpulan karakteristik kunci berupa inovasi, perhatian pada hal rinci, orientasi hasil, orientasi orang, yang dijunjung tinggi oleh organisasi. (Robbins, 2007)	Inovasi	Inovasi dalam pelayanan	Likert	12
		Kreativitas		13
	Perhatian pada hal rinci	Ketelitian		14
		Kualitas		15
	Orientasi hasil	Kepuasan konsumen		16
		Efektivitas kerja		17
	Orientasi orang	Keramahan		18
		Dedikasi		19
	Orientasi kelompok	<i>Team work</i>		20
		Mendahulukan kepentingan kelompok		21
	Keagresifan	Kompetitif		22
		Kedisiplinan		23

	Stabilitas	Pemicu pertumbuhan organisasi		24
<b>Kepuasan Kerja</b>				
Kepuasan kerja adalah suasana psikologis tentang perasaan menyenangkan atau tidak menyenangkan yang merupakan hasil evaluasi terhadap pekerjaan, supervisi/atasan, rekan kerja, sistem promosi dan pembayaran (Robbins & Judge, 2007:80)	Pekerjaan itu sendiri	Menantang	Likert	25
		Menyenangkan		26
	Pengawasan/supervisi	Frekuensi pengawasan		27
		Kualitas pengawasan		28
	Rekan kerja	Supportif		29
		Menyenangkan		30
	Promosi	Kesempatan mengembangkan karir		31
		Sistem promosi yang jelas		32
	Pembayaran	Kepuasan terhadap gaji		33
		Kepuasan terhadap tunjangan		34
		Kepuasan terhadap bonus		35

### 3.3.2 Skala Pengukuran

Untuk menghitung hasil jawaban yang diberikan dalam tiga macam kuesioner digunakan skala Likert. Menurut M. Nazir (2005:338) skala Likert dikembangkan oleh Rensis Likert untuk mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap serangkaian pernyataan yang mengukur suatu objek dan biasanya memiliki 5 atau 7 kategori dari “sangat setuju” sampai “sangat tidak setuju”.

Skala Likert dapat dikategorikan sebagai interval. Skala interval adalah skala yang memiliki urutan dan interval/jarak yang sama antar kategori atau titik-titik terdekatnya

Model skala Likert untuk penghitungan tiap variabel gaya kepemimpinan ( $X_1$ ), variabel budaya organisasi ( $X_2$ ), dan variabel kepuasan

kerja karyawan (Y) dalam instrumen penelitian ini disediakan alternatif jawaban dari setiap butir pertanyaan dan responden dapat memilih satu jawaban yang sesuai. Setiap butir jawaban bernilai 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) sesuai dengan tingkat jawabannya, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3.2**

**Penilaian Untuk Instrumen Penelitian Variabel**

<b>Pilihan Jawaban</b>	<b>Bobot Skor</b>
SS = Sangat Setuju	5
S = Setuju	4
RR = Ragu-ragu	3
TS = Tidak setuju	2
STS = Sangat tidak setuju	1

Sumber : Nazir (2005:338)

### **3.4 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2010:56), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk (Telkom) Jakarta Timur. Peneliti tidak mengikutsertakan Manajer Area sebagai sampel karena dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti bagaimana gaya kepemimpinan di Telkom area Jakarta Timur dan bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan kerja karyawan.

Sementara untuk teknik pengambilan sampel, peneliti menggunakan *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam teknik *probability sampling*, peneliti menggunakan *simple random sampling*, karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Dengan menggunakan rumus slovin (Bambang, 2005:58), peneliti akan menghitung besarnya sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = besaran sampel

N = besaran populasi

e = nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel). Dalam penelitian ini menggunakan 5%.

Populasi pada penelitian ini adalah karyawan pada Divisi *Business Service* (DBS) dan Divisi *Consumer Service* (DCS), dengan total 65 karyawan. Populasi yang diteliti dikhususkan pada karyawan dengan level *staff*, sehingga peneliti tidak melakukan penelitian pada karyawan dengan level *supervisor* dan manajer. Perincian jumlah karyawan pada dua divisi tersebut dapat dilihat pada tabel 3.3

Tabel 3.3  
Jumlah *Staff* pada PT. Telekomunikasi, Tbk (Telkom) Jakarta Timur

<b>Divisi</b>	<b>Jumlah staff</b>
Divisi Business Service	33
Divisi Consumer Service	32
<b>Jumlah</b>	<b>65</b>

Maka, sampel yang didapat dari total populasi karyawan Telkom Jakarta Timur adalah:

$$n = \frac{65}{1 + 65 (0,05)^2}$$

$$n = 55,8 = 56 \text{ karyawan}$$

Dari jumlah populasi dua divisi di Telkom Jakarta Timur sebanyak 65 karyawan, setelah dihitung berdasarkan rumus Slovin, maka didapat jumlah sampel yang akan dijadikan responden sebanyak 56 karyawan.

### **3.5 Prosedur Pengumpulan Data**

Pada penelitian ini digunakan data primer dan data sekunder

#### **a. Data primer**

Menurut Mudrajat Kuncoro (2009:89), data primer adalah data yang diperoleh dengan survey lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dengan cara sebagai berikut:

##### **1) Wawancara**

Wawancara adalah metode yang digunakan untuk memperoleh data secara langsung dan mendalam. Wawancara dapat berupa wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur. Jika menggunakan wawancara terstruktur, peneliti terlebih dahulu menyiapkan pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden, sedangkan dalam wawancara tidak terstruktur,

peneliti secara spontanitas menanyakan pertanyaan kepada responden.

2) Kuesioner

Teknik menggunakan kuesioner menurut Moh. Nazir (2006:176) adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden, dengan harapan para responden akan memberikan jawaban atau respon dari daftar pertanyaan atau pernyataan tersebut.

b. Data sekunder

Dalam penelitian ini juga digunakan data sekunder, data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, bukan oleh peneliti sendiri. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dengan cara studi pustaka (*library research*). Dimana studi pustaka adalah cara memperoleh data dengan mengumpulkan data-data dari berbagai buku, jurnal, artikel, internet, atau karya ilmiah karya orang lain yang berhubungan dengan materi penelitian.

### **3.6 Metode Analisis**

#### **3.6.1 Uji Instrumen Penelitian**

##### **3.6.1.1 Uji Validitas**

Validitas menurut Priyatno (2010:90) adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas sering digunakan untuk mengukur ketepatan suatu item dalam

kuesioner atau skala, apakah item-item pada kuesioner tersebut sudah tepat dalam mengukur apa yang ingin diukur.

Untuk mengetahui uji validitas ini menggunakan korelasi *product moment* (Umar, 2009:130). Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai  $r > 0$ , artinya telah terjadi hubungan linear positif, yaitu semakin besar nilai variabel X, maka semakin besar nilai variabel Y atau semakin kecil nilai variabel X, maka semakin kecil juga nilai variabel Y.
2. Jika nilai  $r < 0$ , artinya telah terjadi hubungan linear negatif, yaitu semakin kecil nilai variabel X, maka semakin besar nilai variabel Y atau semakin besar nilai variabel X, maka semakin kecil juga nilai variabel Y.
3. Jika nilai  $r < 0$ , artinya telah terjadi hubungan linear negatif, yaitu semakin kecil nilai variabel X, maka semakin besar nilai variabel Y atau semakin besar nilai variabel X, maka semakin kecil juga nilai variabel Y.
4. Jika nilai  $r = 0$ , artinya tidak ada hubungan sama sekali antara variabel X dengan variabel Y.
5. Jika nilai  $r = 1$  atau  $r = -1$ , artinya telah terjadi hubungan sempurna, yaitu berupa garis lurus, sedangkan untuk nilai  $r$  yang semakin mengarah ke angka 0, maka garis semakin tidak lurus.

Untuk menguji validitas kuesioner yang akan digunakan pada penelitian ini, peneliti akan melakukan uji coba terlebih dahulu di Divisi

Access (DIVA) sebanyak 30 responden. Responden pada uji coba ini memiliki karakteristik yang sama dengan unit atau divisi sebenarnya pada saat peneliti akan meneliti nanti. Hasil dari uji ini akan menentukan butir pertanyaan itu valid atau tidak untuk penelitian sebenarnya. Setelah validitas butir pertanyaan dalam kuesioner telah teruji, maka akan dilanjutkan dengan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi kuesioner.

### **3.6.1.2 Uji Reliabilitas**

Uji realibilitas menurut Priyatno (2010:97) digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Menurut Umar (2008:54), uji realibilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen dalam hal ini kuesioner, dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama.

Untuk mengetahui uji reliabilitas ini menggunakan nilai *Cronbach Alpha*, dimana nilai korelasi  $r$  akan dibandingkan dengan nilai 0,7 sebagai nilai koefisien minimal yang dapat diterima. Kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai korelasi  $r <$  dari 0,6, maka instrumen tidak reliabel.
2. Jika nilai korelasi  $r >$  dari 0,6, maka instrumen penelitian reliabel.

### **3.6.2 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.6.2.1 Uji Normalitas**

Menurut Umar (2008:77) Uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya

berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Menurut Priyatno (2010:71), jika analisis menggunakan metode parametrik, maka persyaratan normalitas harus terpenuhi, yaitu data berasal dari distribusi yang normal. Jika tidak berdistribusi normal, maka metode alternatif yang bisa digunakan adalah statistik non parametrik.

Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji kolmogorov-smirnov dan dikatakan normal jika nilai residual yang terdistribusi secara normal memiliki probabilitas signifikansi  $> \alpha$ .

### **3.6.2.2 Uji Multikolineritas**

Menurut Umar (2008:80) uji multikolineritas berguna untuk mengetahui apakah pada model regresi yang diajukan telah ditemukan korelasi kuat antarvariabel independen. Jika terjadi korelasi kuat, terdapat masalah multikolineritas yang harus diatasi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independennya. Mengukur multikolineritas juga dapat diketahui dari besaran VIF (*Variance Inflation Factor*) pada model regresi, besar VIF yang mendekati angka 1 mencerminkan tidak ada multikolineritas.

### **3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas menurut Umar (2008:82) dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas, sedangkan untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang

heteroskedastisitas. Kriteria pengukuran dalam uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

1.  $H_0$  : Tidak ada gejala heteroskedastisitas.
2.  $H_1$  : Ada gejala heteroskedastisitas.
3.  $H_0$  diterima bila  $-t_{\text{tabel}} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{tabel}}$  dan  $H_0$  ditolak bila  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  atau  $-t_{\text{hitung}} < -t_{\text{tabel}}$

#### 3.6.2.4 Uji Linearitas

Menurut Priyatno (2010:73), uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah dua variabel memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi *linear*. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang *linear* bila signifikansi kurang dari 0,05.

### 3.6.3 Analisa Regresi

#### 3.6.3.1 Analisa Regresi Linear Berganda

Menurut Priyatno (2010: 61), analisis regresi linear berganda adalah hubungan secara linear antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk memprediksikan nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, apakah masing-masing variabel independen berhubungan positif atau negatif (Priyatno, 2010: 61).

Model matematis persamaan regresi dari penelitian ini adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Keterangan:

Y :Kepuasan kerja karyawan

a : Konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> : Koefisien regresi

X<sub>1</sub> : Gaya kepemimpinan

X<sub>2</sub> : Budaya Organisasi

### 3.6.3.2 Uji signifikansi individual (statistik t)

Menurut Priyatno (2010:68) uji t digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, uji t dilakukan untuk menguji pengaruh gaya kepemimpinan (x<sub>1</sub>) dan budaya organisasi (x<sub>2</sub>) terhadap kepuasan kerja (y). Nilai t hitung dicari dengan rumus:

$$t \text{ hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan:

b<sub>i</sub> : koefisien variabel i

S<sub>b<sub>i</sub></sub> : standar error variabel i

Hipotesis 1:

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh signifikan antara gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja.

H<sub>a</sub> : Ada pengaruh signifikan antara gaya kepemimpinan dengan kepuasan kerja

Hipotesis 2:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh signifikan antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja.

$H_1$  : Ada pengaruh signifikan antara budaya organisasi dengan kepuasan kerja.

Kriteria:

1.  $H_0$  diterima jika  $-t_{\alpha/2} \leq t_{\text{hitung}} \leq t_{\alpha/2}$  atau nilai signifikan lebih besar dari 0,05.
2.  $H_0$  ditolak jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\alpha/2}$  atau  $t_{\text{hitung}} < -t_{\alpha/2}$  atau nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

### 3.6.3.3 Uji signifikansi simultan (statistik F)

Menurut Priyatno (2010:67) uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Pada penelitian ini, uji F dilakukan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan ( $X_1$ ) dan budaya organisasi ( $X_2$ ) secara bersamaan terhadap kepuasan kerja ( $Y$ ).

Nilai  $F_{\text{hitung}}$  dicari dengan rumus:

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

Keterangan:

$R^2$  : koefisien determinasi

$n$  : jumlah data atau kasus

$k$  : jumlah variabel independen

Hipotesis 3:

$H_0$  : Tidak ada pengaruh signifikan antara gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja.

$H_a$  : Ada pengaruh signifikan antara gaya kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap kepuasan kerja.

Kriteria:

1.  $H_0$  diterima jika  $F_{hitung} \leq F_{tabel}$  atau nilai signifikan lebih besar dari 0,05.
2.  $H_0$  ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau nilai signifikan lebih kecil dari 0,05.

Apabila hasil uji F hitung lebih besar dari F tabel, berarti variabel independen cukup signifikan untuk menjelaskan variabel dependen.

#### **3.6.3.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Priyatno (2010:66), analisis determinasi digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh sumbangan pengaruh variabel independen secara serentak terhadap variabel dependen. Koefisien ini menunjukkan seberapa besar persentase variasi variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variasi variabel dependen.