

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Unit Analisis dan Ruang Lingkup Penelitian**

Lokasi tempat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Administrasi Jakarta Timur. Objek penelitian merupakan Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja pada PTSP Walikota Jakarta Timur.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Penelitian ini memakai metode kuantitatif dengan design eksplanasi (*ekxplanatory research*) yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan pengaruh antar variabel yang diteliti dengan cara melakukan proses analisa untuk melakukan uji hipotesa (Singarimbun dan Effendi, 2011). Data yang diambil berdasarkan kuisioner sebagai alat pengumpul data dengan *cross sectional*. Menurut Notoatmodjo (2002) *cross sectional* adalah suatu penelitian yang mempelajari suatu dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek, dan sengan suatu pendekatan, observasi ataupun dengan pengumpulan data pada suatu saat tertentu. Pendapat lain mengatakan bahwa *cross sectional* adalah pendekatan yang sifatnya sesaat atau pada satu waktu saja dan tidak diikuti dalam kurun waktu tertentu (Bernard Roser 198 dalam Ibnu Hadjar 1996). Data sekunder dalam penelitian ini didapat dari perusahaan yang dijadikan tempat penelitian, literature, jurnal dan sumber lainnya yang terkait.

### **3.3 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek 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 (Sugiyono 2012:80-81). Dalam studi ini populasinya adalah seluruh ASN PTSP Kota Administrasi Jakarta Timur yaitu sebanyak 65 orang.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah subkelompok atau bagian dari populasi yang karakteristik dapat diselidiki dan dianggap mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasi untuk populasi yang diinginkan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2012). Sampel pada penelitian ini yaitu seluruh ASN di UP. PTSP Walikota Jakarta Timur dengan teknik *total sampling*. Teknik *total sampling* atau sensus pada dasarnya sebuah riset survei dimana peneliti mengambil seluruh anggota populasi sebagai responden. Teknik ini diambil karena anggota populasi difokuskan pada seluruh pegawai ASN di UP. PTSP Walikota Jakarta Timur yaitu sebesar 65 orang.

### **3.4 Metode Penelitian**

#### **3.4.1 Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik survei. Teknik survei adalah metode pengumpulan data primer dengan memberikan butir-butir pertanyaan kepada responden melalui kuisioner.
2. Data sekunder merupakan data yang telah dikelola oleh pihak lain. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dengan mempelajari buku-buku referensi dan sejumlah literatur lainnya.

#### **3.5 Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Operasionalisasi Variabel terdiri dari beberapa variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Variabel tersebut terdiri dari variabel bebas (*Independent*) dan variabel terikat (*Dependent Variabel*) serta ada variabel yang memediasi (*Intervining*) kedua variabel tersebut. Dalam penelitian ini beberapa dimensi dan di dalam dimensi terdapat beberapa indikator, kemudian tiap indikator tersebut diterjemahkan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan, sehingga akan menjadi instrument penelitian, pada setiap instrumen penelitian yang ada pada penelitian ini disusun berdasarkan atas referensi penelitian terdahulu.

Pada penelitian terdapat empat variabel yaitu beban kerja (*workload*), kepuasan kerja (*job satisfaction*), stress kerja (*job stress*) dan kinerja (*job performance*). Berdasarkan hal tersebut pada setiap variabel

penelitian terdapat beberapa dimensi dan indikator yang berdasarkan pendapat para ahli dan berdasarkan pada penelitian sebelumnya.

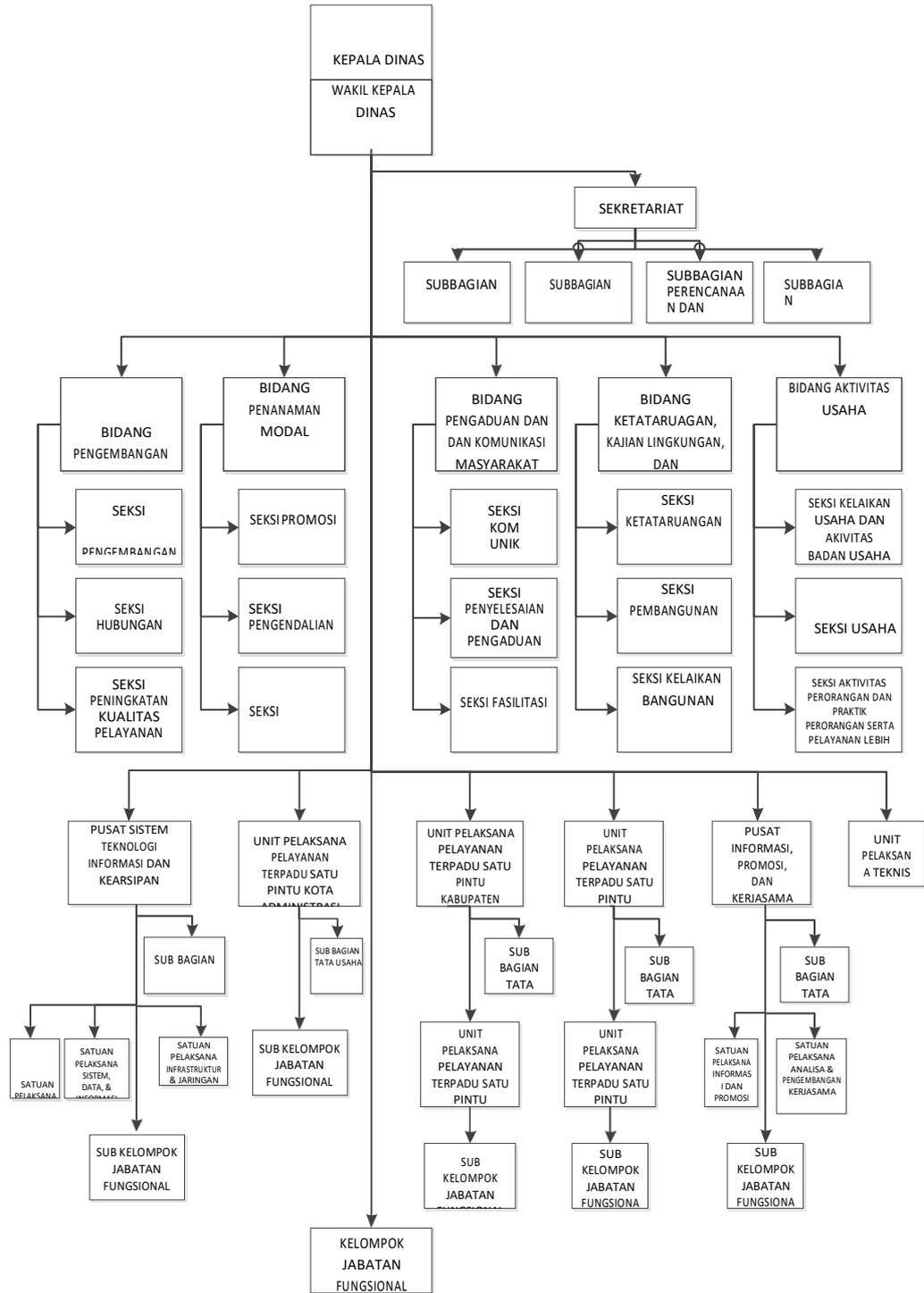
### **3.5.1 Variabel Kinerja Pegawai (*Job Performance*) (Y)**

#### **a. Definisi Konseptual**

Berdasarkan definisi yang telah dijabarkan oleh para ahli, kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan dalam kurun waktu tertentu. Kinerja pegawai merupakan kemampuan atau keahlian dalam melaksanakan pekerjaan dan menghasilkan suatu output terhadap organisasi/instansi.

#### **b. Definisi Operasional**

Dalam penelitian ini pengukuran kinerja akan dilakukan pada 65 ASN UP.PTSP Walikota Jakarta Timur yang terdiri dari 1 orang Kepala Unit sebagai penilai kinerja kasubag, 1 orang Kepala Sub Bagian dan 63 orang staf ASN. Staf ASN terbagi menjadi 2 bagian diantaranya yaitu staf teknis sebanyak Di bawah ini terdapat gambar Struktur Organisasi dan Tata Kerja DPMPTSP, dimana dapat dijelaskan bahwa staf ASN memiliki atasan langsung seorang Kasubag Tata Usaha, Kasubag Tata Usaha memiliki atasan langsung seorang Kepala Unit dan Kepala Unit memiliki atasan langsung Kepala Dinas.



Gambar III.1

**SOTK Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu**

Sumber : Pergub Provinsi DKI Jakarta No 281 Tahun 2016

Berdasarkan hal tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja memiliki 2 dimensi yaitu hard skill dan soft skill, dimana hard skill memiliki indikator yaitu kuantitas dan kualitas sedangkan soft skill yaitu ketepatan waktu, kerjasama dan pengetahuan kerja.

c. Kisi-Kisi Instrumen Kinerja Pegawai

**Tabel 3.1 Kisi Kisi Instrumen Kinerja Pegawai**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No Item
1	Kinerja Pegawai	Hard Skill	• Kuantitatif	33,34
			• Kualitatif	35,36
		Soft Skill	• Ketepatan Waktu	37,38
			• Kerjasama	39,40
			• Pengetahuan Kerja	41,42

Sumber: Variabel, dimensi dan indikator kinerja (*job performance*) diadaptasi dari 5 ahli, dikembangkan dan diaplikasikan sesuai dengan kebutuhan peneliti. Gomes (2010:142); Mathias (2011;113); Wirawan (2015:166); Robbins (2012:155)

### 3.5.2 Variabel Beban Kerja (*Workload*) $X_1$

a. Definisi Konseptual

Beban Kerja adalah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh seseorang dengan volume dan dalam jangka waktu tertentu. Beban kerja merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Selain itu beban kerja dapat berupa fisik maupun mental dan dilihat dari berbagai pandangan baik berupa obyektif dan subyektif.

b. Definisi Operasional

Beban kerja merupakan hal yang akan dihadapi oleh setiap individu dan organisasi, pada implementasi beban kerja setiap individu

berbeda-beda. Dalam hal ini peneliti menyimpulkan dimensi beban kerja ke dalam 2 bagian yaitu internal dan eksternal. Dimana dimensi tersebut merupakan pendapat dari beberapa para ahli.

c. Kisi-kisi Instrumen Pengambilan Keputusan

**Tabel 3.2 Kisi Kisi Instrumen Beban Kerja**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No Item
2.	Beban Kerja	Beban Kerja Fisik	• Tingkat kemampuan daya tahan tubuh dalam melaksanakan pekerjaan	1,2
			• Tingkat kelelahan fisik yang dirasakan saat melaksanakan pekerjaan	3,4
		Beban Kerja Mental	• Tingkat kejenuhan yang dirasakan saat melaksanakan pekerjaan	5
			• Tingkat tekanan mental yang dirasakan saat melaksanakan pekerjaan	6,7
		Penggunaan Waktu	• Tingkat lamanya waktu kerja dalam rutinitas sehari-hari karyawan	8,9
			• Kewajiban kerja pada hari libur	10

Sumber: Variabel, dimensi dan indikator beban kerja (*workload*) diadaptasi 5 pendapat ahli, dikembangkan dan diaplikasikan sesuai dengan kebutuhan peneliti. Ambar (2006); Tarwaka (2011:131),

### 3.5.3 Variabel Kepuasan Kerja (*Job Satisfaction*) X<sub>2</sub>

a. Definisi Konseptual

Kepuasan kerja adalah sikap pegawai terhadap situasi dan kondisi pada organisasinya, sikap tersebut muncul karena adanya hubungan antara penilaian antara pekerjaan dengan apa yang dipikirkan dan yang dirasakan dengan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang terdapat dalam organisasi.

b. Definisi Operasional

Kepuasan kerja merupakan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, hal ini berarti bahwa konsep kepuasan kerja melihatnya sebagai hasil interaksi manusia terhadap lingkungan kerjanya. Di samping itu, perasaan seseorang terhadap pekerjaan tentulah sekaligus merupakan refleksi dari sikapnya terhadap pekerjaan. Berdasarkan hal tersebut terdapat beberapa dimensi yang terdapat pada kepuasan kerja diantaranya adalah pekerjaan itu sendiri, gaji/upah, kesempatan promosi, pengawasan, dan rekan kerja.

c. Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Kerja

**Tabel 3.3 Kisi Kisi Instrumen Kepuasan Kerja**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No Item
3	Kepuasan Kerja	Pekerjaan itu sendiri	• Kesesuaian pekerjaan	11
			• Pekerjaan yang menarik	12
		Gaji	• Ketepatan	13
			• Kesesuaian	14
		Kesempatan Promosi	• Penghargaan	15
			• Promosi	16
		Pengawasan	• Kepedulian Terhadap Bawahan	17
			• iklim partisipasi atau pengaruh dalam pengambilan keputusan	18,19
		Rekan kerja	• Dukungan Motivasi	20,21
			• Kenyamanan	22

Sumber: Variabel, dimensi dan indikator kepuasan kerja (*job satisfaction*) diadaptasi 5 pendapat ahli, dikembangkan dan diaplikasikan sesuai dengan kebutuhan peneliti. Hariandja (2002); Luthans (2011)

### 3.5.4 Variabel Stress Kerja (*Job Stress*) X<sub>3</sub>

#### a. Definisi Konseptual

Stress kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang menciptakan adanya ketidakseimbangan fisik dan psikis, yang mempengaruhi emosi, proses pikir, dan kondisi seorang karyawan. Stress yang terlalu besar dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan. Sebagai hasilnya, pada diri karyawan berkembang berbagai macam gejala stress yang dapat mengganggu pelaksanaan kerja mereka.

#### b. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan bahwa stress kerja terdapat dimensi dan indikator yaitu diantaranya beban kerja, perkembangan karies dan struktur organisasi. Dan lebih jelasnya terdapat pada kisi-kisi instrumen stress kerja dibawah.

#### c. Kisi-kisi Instrumen Stress Kerja

**Tabel 3.4 Kisi Kisi Instrumen Stress Kerja**

No	Variabel	Dimensi	Indikator	No
				Item
3	Stress Kerja	Kondisi Pekerjaan	• Pekerjaan yang berlebihan	23
			• Jadwal kerja	24,25
		Perkembangan Karier	• Promosi jabatan yang lebih rendah dari kemampuannya	26,27
			• keamanan pekerjaannya	28,29
		Struktur Organisasi	• Struktur organisasi membantu karyawan memahami Beban Kerja	29
• Pengawasan jelas dan sesuai standar organisasi	30,31			

Sumber: Variabel, dimensi dan indikator stress kerja (*job stress*) diadaptasi dari 4 pendapat ahli, dikembangkan dan diaplikasikan sesuai dengan kebutuhan peneliti. Salleh, Bakar dan Keong (2008); Mangkunegara (2013:157); Cooper (dikutip oleh Veithzal dan Sagala, 2010:314), Mulyadi (2003:90)

### 3.5.5 Jenis Instrumen

Pengukuran variabel-variabel pada penelitian ini dengan menggunakan Skala Likert dimana setiap responden diminta pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian dari 1 sampai dengan 5. Tanggapan positif (maksimal) diberi nilai paling besar (5) dan tanggapan negatif (minimal) diberi nilai paling kecil (1). Dalam penelitian ini, untuk memudahkan responden dalam menjawab kuesioner, maka skala penilaiannya sebagai berikut:

SS	= Sangat Setuju	diberi skor	5
ST	= Setuju	diberi skor	4
KS	= Kurang Setuju	diberi skor	3
TS	= Tidak Setuju	diberi skor	2
STS	= Sangat Tidak Setuju	diberi skor	1

## 3.6 Metode Analisis Data

### 3.6.1 Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Sebelum kuisisioner yang merupakan bagian dari instrumen dalam penelitian digunakan terlebih dahulu uji coba untuk mengukur validitas dan realibilitas dari alat ukur tersebut.

#### a. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2010:2011), validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Tinggi rendahnya validitas intstrumen menunjukkan sejauh mana data terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang

dimaksud. Menurut Rusman (2015:55), sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur suatu gejala dan sebaliknya jika reabilitas tersebut rendah maka alat tersebut tidak konsisten dalam pengukuran. Uji reabilitas dalam penelitian ini yang dipakai adalah *cronbach alpha* ( $\alpha$ ). Menurut Ghazali (2015) sebuah variabel dikatakan *reliable* apabila memiliki nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6.

### 3.7 *Structural Equation Modeling* (SEM)

Peneliti menggunakan analisis data dengan menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*). Menurut Maruyama (1998) dalam wijaya (2009) menyebutkan SEM adalah sebuah model statistik yang memberikan perkiraan perhitungan dari kekuatan hubungan hipotesis diantara variabel. Alat uji statistik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan uji persamaan strukturan berbasis variance atau yang lebih dikenal dengan nama *Partial Least Square* (PLS) menggunakan software SmartPLS 3.2. Menurut Imam Ghazali (2015), metode *Partial Least Square* (PLS) menjelaskan bahwa Model persamaan strukturan berbasis variance (PLS) mampu menggambarkan variabel laten (tak terukur langsung) dan diukur

menggunakan indikator-indikator (variabel manifest).

Peneliti menggunakan software *Partial Least Square* (PLS) dengan alasan variabel yang digunakan dalam penelitian ini merupakan variabel laten (tidak terukur langsung) yang dapat diukur berdasarkan pada indikator (variabel manifest), serta secara bersama-sama melibatkan tingkat kekeliruan (error)

Menurut Ghazali (2015) PLS adalah salah satu metode yang dapat menjawab masalah pengukuran indeks kepuasan karena PLS tidak memerlukan asumsi yang ketat, baik mengenai sebaran dari perubahan pengamatan maupun ukuran contoh yang tidak besar. Adapun cara kerja PLS yaitu “*Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana inner model (model pengukuran yaitu hubungan antara hubungan indikator dengan konstruksinya) dispesifikasi. Hasilnya adalah residual variance dari variabel dependen keduanya variabel laten dan indikator diminimumkan”. Analisis dengan menggunakan PLS ada beberapa hal yang perlu dilakukan, yaitu:

a. Evaluasi Model Pengukuran (*outer model atau measurement model*)

Evaluasi model pengukuran pada SEM-PLS perlu dilakukan dua pengujian, yaitu uji validitas dan reliabilitas. Pada uji validitas dapat dilakukan dengan melihat *convergen validity* dan *discriminant validity* dan indikatornya. Untuk mengetahui penilaian dari *discriminant validity* dilakukan dengan cara membandingkan nilai *square root of average variance extracted* (SR od AVE) dengan *cross loading* dari indikatornya.

Jika nilai *square root of average variance extracted* (SR of AVE) konstruk lebih besar dari nilai *cross loading* maka dapat dikatakan *discriminant validity* yang baik.

- b. Setelah uji validitas dan reabilitas kemudian membentuk model pengukuran, selanjutnya adalah menganalisis pengaruh antar variabel laten yang disebut model struktural (*inner model*). Evaluasi terhadap *inner model* dapat dilakukan dengan melihat besarnya  $R^2$  (R-Square). Semakin besar nilai  $R^2$  semakin besar pula pengaruh variabel laten eksogen tertentu terhadap variabel endogen. Dengan bantuan program R maka didapatkan pengaruh langsung (*direct effect*) dari variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2008)

- c. Mengkonstruksi diagram jalur

- d. Estimasi

Nilai estimasi koefisien jalur antar konstruk harus memiliki nilai yang signifikan. Prosedur signifikan diperoleh dengan *Bootstrapping*. Nilai yang dihasilkan berupa nilai t statistik  $>$  t tabel, maka nilai estimasi koefisien jalur signifikan.

- e. *Goodness of fit*

Jika model pengukuran valid dan reliabel maka dapat dilakukan tahap

selanjutnya yaitu evaluasi model struktural. Jika tidak, maka harus kembali mengkonstruksi diagram jalur. Sedangkan evaluasi *goodness of fit* model struktural diukur dengan melihat koefisien parameter dan melihat nilai  $R^2$  yang diperoleh pada setiap variabel laten dependen dengan interpretasi yang sama dengan regresi. *Goodness of fit* dalam PLS dibagi atas dua bagian yaitu sebagai berikut:

### 1. *Outer Model*

Wiyono (2011) menyatakan kriteria penilaian yang digunakan dalam menilai indikator adalah :

- a. *Convergen validity* nilai *loading factor* 0.5 sampai 0.7;
- b. *Discriminant validity* nilai korelasi *cross loading* dengan variabel latennya harus lebih besar dibandingkan dengan korelasi terhadap variabel laten yang lain;
- c. Nilai AVE harus diatas 0.5
- d. Nilai *composite reliability* yang baik apabila memiliki nilai  $\geq 0.7$

### 2. *Inner Model*

*Goodness of fit* pada inner model diukur dengan menggunakan *R-Square* variabel laten dependen. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif.

Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode *resampling bootsrap* pada smartPLS versi 3.2.8 melalui hasil *path coefficient*

(koefisien jalur) untuk pengujian pengaruh langsung dan Indirect Effect untuk pengujian pengaruh tidak langsung. Uji hipotesis dilakukan dengan melihat nilai *original sample*, *t-statistics*, dan *p-values* yang akan digunakan dalam pengujian hipotesis.

Nilai *original sample* digunakan untuk melihat arah hubungan dari pengujian hipotesis, jika pada *original sample* menunjukkan nilai positif berarti arahnya positif, dan jika nilai *original sample* negatif berarti arahnya negatif.

*T-statistics* digunakan untuk menunjukkan signifikansi. Nilai *t-statistic* yang dihasilkan dari output PLS akan dibandingkan dengan nilai t-tabel. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.
- b. Jika  $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.