

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Obyek dan Subyek Penelitian

Sebagai obyek dalam penelitian ini adalah Fakultas Filsafat Universitas Gadjah Mada di kota Yogyakarta pada bulan Februari – Maret 2013. Adapun subyek penelitian adalah para staf dan pegawai non edukatif dilingkungan Fakultas Filsafat UGM Yogyakarta.

3.2 Populasi, Teknik Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga (Sekaran, 2007). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai non edukatif yang bekerja di lingkungan Fakultas Filsafat UGM Yogyakarta, yang terletak di Jl. Olah Raga Nomor. 1, Yogyakarta, yang berjumlah kurang lebih 44 orang karyawan.

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode sensus dimana seluruh karyawan yang ada menjadi sampel penelitian yakni berjumlah 44 orang.

3.3 Jenis Data

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data subyek (data yang bersifat personal/perorangan) karena berupa sikap, opini, pengalaman atau karakteristik seorang atau sekelompok orang, sedangkan jenis data yang

digunakan adalah data primer dimana data diperoleh langsung dari sumber data tanpa melalui perantara yaitu dengan mengambil data dari responden.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini, menggunakan metode atau tehnik kuisisioner dan wawancara. Penggunaan tehnik kuisisioner bertujuan untuk memperoleh data dari responden sebagai subjek penelitian yaitu mengenai variabel-variabel yang akan diukur, meliputi: karakteristik individu, *person organization fit*, kualitas kehidupan kerja, kepuasan, komitmen, serta kinerja karyawan. Kuisisioner ini, berisi pertanyaan-pertanyaan dengan memberikan *score* (nilai) dari setiap jawaban yaitu dengan menggunakan skala Likert. *Score* (nilai) dari jawaban responden diberikan dengan lima alternatif pilihan yaitu, sangat setuju (SS) dengan skor 5, setuju (SJ) dengan skor 4, netral (N) dengan skor 3, tidak setuju (TS) dengan skor 2, dan sangat tidak setuju (S TJ) dengan skor 1. Tingkat pengukuran yang digunakan adalah ordinal, dimana angka-angka yang diberikan mengandung pengertian tingkatan.

Wawancara dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data awal serta informasi awal dalam hubungannya dengan subjek maupun objek penelitian. Pelaksanaan wawancara ini dilakukan secara terstruktur dengan jawaban yang bersifat terbuka kepada karyawan.

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel *Total Quality Management* (TQM) merupakan suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimalkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya (Tjiptono 2003).

Menurut Tjiptono (2003) ada empat prinsip utama dalam *total quality management* (TQM), yaitu :

1. Kepuasan Pelanggan

Dalam TQM, konsep mengenai kualitas dan pelanggan diperluas. Oleh karena itu segala aktivitas perusahaan harus dikoordinasikan untuk memuaskan para pelanggan.

2. Respek Terhadap Setiap Orang

Karyawan merupakan sumber daya organisasi yang paling bernilai, karena itu setiap orang dalam organisasi diperlukan dengan baik dan diberi kesempatan untuk terlibat dan berpartisipasi dalam tim pengambilan keputusan.

3. Manajemen Berdasarkan Fakta

Setiap keputusan selalu didasarkan pada data, bukan sekedar pada perasaan (*feeling*). Data statistik dapat memberikan gambaran mengenai variabilitas yang merupakan bagian yang wajar dari setiap organisasi.

4. Perbaikan Berkesinambungan

Setiap Perusahaan perlu melakukan proses secara sistematis dalam melaksanakan perbaikan berkesinambungan. Konsep yang berlaku yang

terdiri dari langkah-langkah perencanaan, pelaksanaan rencana, pemeriksaan hasil pelaksanaan rencana, dan tindakan korektif terhadap hasil yang diperoleh.

Variabel beserta unsur-unsur empiris yang merupakan bagian dari konsep, dan definisi yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1
Definisi Operasionalisasi Variabel Independent TQM

No.	Variabel	Indikator	Item	Item pertanyaan
1	Kepuasan Pelanggan (X1)	Tanggap dan memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen	<ul style="list-style-type: none"> - Mengidentifikasi kebutuhan konsumen - Mengkomunikasikan kebutuhan konsumen - Memenuhi kepuasan konsumen - Merencanakan kebutuhan maupun harapan konsumen 	1, 2, 3, 4
		Mengembangkan komunikasi dengan konsumen	<ul style="list-style-type: none"> - Mengukur kepuasan konsumen - Membina hubungan langsung dengan konsumen - Menyelesaikan permasalahan konsumen segera dengan tepat 	5, 6, 7
		Proaktif melakukan dan menyelidiki peluang perbaikan berkelanjutan	<ul style="list-style-type: none"> - Proaktif melakukan perbaikan berkelanjutan - Mengamati potensi pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan teknologi baru 	8,9
2	Perbaikan Berkesinambungan (X2)	Menetapkan Target Perbaikan	<ul style="list-style-type: none"> - Menetapkan target perbaikanberkelanjutan pada standar tertentu 	10
		Menggunakan Umpan Balik	<ul style="list-style-type: none"> - Mempertimbangkan Masukan dari konsumen - Berkomunikasi dengan pemasok 	11,12
		Proaktif melakukan dan menyelidiki peluang perbaikan berkelanjutan	<ul style="list-style-type: none"> - Proaktif melakukan perbaikan berkelanjutan - Menyelidiki potensi pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan teknologi baru 	13,14
3	Respek Terhadap setiap orang (X3)	Kepemimpinan <i>Visionary</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan mengkomunikasikan visi dan kebijakan mutu - Pimpinan mengkomunikasikan upaya peningkatan kualitas 	15,16
		Dukungan Manajemen	<ul style="list-style-type: none"> - Pimpinan mendorong keterlibatan karyawan - Pimpinan berperan serta dalam proses peningkatan kualitas - Manajemen memberi dukungan fasilitas - Manajemen mengakui dan menghargai prestasi karyawan 	17, 18, 19, 20
4	Manajemen Berdasarkan fakta (X4)	Studi banding	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan studi banding proses operasi - Melakukan studi banding kualitas produk - Melakukan studi banding pelayanan 	21, 22, 23
		Pemanfaatan piranti statistik untuk mengenda-likan proses	<ul style="list-style-type: none"> - Peralatan dan proses berlangsung di bawah kendali statistik - Memanfaatkan teknik statistik untuk mengurangi penyimpangan proses kerja 	24, 25

Adapun pengertian budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan suatu lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan

perbaikan kualitas secara terus menerus. Sedangkan unsur-unsur empiris yang merupakan bagian dari konsep, definisi, dan teori budaya kualitas yang digunakan dalam penelitian ini meliputi : misi organisasi dan hubungannya terhadap lingkungan (*Organization's Mission and Relationship to Nature*), hakekat realitas dan kebenaran (*The Nature of Reality and Truth*), hakekat manusia dan interaksinya (*The Nature of Human Nature and Relationship*), hakekat waktu dan ruang (*The Nature of Time and Space*).

Tabel 3.2
Definisi Operasionalisasi Variabel Intervening
Budaya Kualitas Y1

No.	Indikator/Variabel	Item	Item Pertanyaan
1.	Misi organisasi dan hubungannya terhadap lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> - Memprioritaskan konsumen dalam menetapkan tujuan - Organisasi berperan melayani konsumen, karyawan, dan lingkungan sosial. 	1, 2, 3
2.	Hakekat realitas dan kebenaran	<ul style="list-style-type: none"> - Menggunakan Informasi independen dan obyektif sebagai dasar pengambilan keputusan - Melakukan perbaikan berkelanjutan menggunakan analisis fakta yang obyektif 	4, 5, 6
3.	Hakekat manusia dan interaksinya	<ul style="list-style-type: none"> - Karyawan memahami filosofi dan prinsip-prinsip TQM - Karyawan mempunyai kesadaran dan motivasi bekerja lebih baik - Karyawan mampu menyesuaikan tujuan pribadinya dengan tujuan organisasi - Karyawan mempunyai kemandirian mengendalikan dan meningkatkan kualitas - Kelompok kerja lebih bernilai daripada individu - Karyawan berperan penting untuk mencapai efektivitas organisasi 	7, 8, 9, 10, 11, 12
4.	Hakekat waktu dan ruang	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan koordinasi dalam merencanakan kegiatan - Menetapkan bagian terkait untuk meningkatkan efektivitas organisasi - Mewujudkan kualitas dalam segala aspek - Membangun kemitraan sebagai bagian dari sistem - Orientasi hubungan dengan <i>stakeholders</i> utama dalam jangka panjang 	13, 14, 15, 16, 17

Kinerja merujuk pada pencapaian tujuan karyawan atas tugas yang diberikan mencakup kualitas hasil kerja, kuantitas pekerjaan dan kehadiran (Gomes,2003).

Tabel 3.3
Definisi Operasionalisasi Variabel Dependent Kinerja Karyawan Y2

No.	Dimensi	Indikator	Nomer Item Pertanyaan
1.	Kuantitas kerja	<ul style="list-style-type: none"> Jumlah kerja yang dilakukan dalam suatu periode waktu yang ditentukan 	1, 2, 3,
2.	Kualitas kerja	<ul style="list-style-type: none"> Kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya 	4, 5, 6
3.	Pengetahuan pekerjaan	<ul style="list-style-type: none"> Luasnya pengetahuan mengenai pekerjaan atau keterampilannya. 	7, 8, 9
4.	Kreativitas	<ul style="list-style-type: none"> Keaslian gagasan-gagasanyang dimunculkan dan tindakan-tindakan untuk menyelesaikan persoalan- 	10, 11
5.	Kooperatif	<ul style="list-style-type: none"> Kesediaan untuk bekerjasama dengan sesama rekan kerja 	12, 13, 14
6.	Kesadaran diri	<ul style="list-style-type: none"> Kasadaran atau dapat dipercaya dalam hal kehadiran dan penyelesaian pekerjaan 	15, 16
7.	Inisiatif	<ul style="list-style-type: none"> Semangat untuk melaksanakan tugas-tugas barudan dalam memperbesar tanggung jawabnya. 	17, 18
8	Kualitas personal	<ul style="list-style-type: none"> Menyangkut kepribadian, kepemimpinan, keramah tamahan dan integrasi pribadi 	19,20

Untuk mengukur tanggapan responden terhadap variabel-variabel penelitian digunakan skala *likert*, karena adanya sejumlah pernyataan sebagai alat untuk pengumpulan data atau informasi dari responden.

Menurut Sekaran (2003), skala Likert didisain untuk menguji sampai sejauh mana tingkat kekuatan responden dari setuju sampai tidak setuju terhadap pernyataan tersebut dalam lima skala. Sugiyono (2006) juga berpendapat bahwa salah satu cara yang paling sering digunakan dalam

menentukan skor adalah menggunakan skala *likert*, yaitu pengukuran atas jawaban pernyataan-pernyataan yang dilambangkan dari skala: 5 (sangat setuju); 4 (setuju); 3 (netral); 2 (tidak setuju); sampai dengan 1 (sangat tidak setuju).

3.6 Uji Kualitas Instrumen

Menurut Huck dan Cormier (1996), kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi melalui uji reliabilitas dan validitas. Uji tersebut masing-masing mengetahui konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen.

Validitas dan reliabilitas sangat berperan dalam menentukan kualitas suatu alat ukur, sehingga setiap alat ukur harus diketahui validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu dengan tujuan supaya data yang diperoleh dapat mencerminkan keadaan sebenarnya dari suatu penelitian.

3.6.1 Validitas

Hasil penelitian dikatakan valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2006). Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas diperlukan untuk mengetahui seberapa jauh alat ukur dapat mengungkapkan gejala-gejala atau bagian yang akan diukur, selain itu untuk mengetahui seberapa jauh alat pengukur dapat memberikan gambaran tentang obyek yang diteliti sehingga menunjukkan dengan

sebenarnya obyek yang diukur. Diharapkan kuesioner yang digunakan dapat berfungsi sebagai alat pengumpul data yang tepat dan akurat. Uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh untuk masing-masing pertanyaan dengan skor total melalui teknik korelasi *Pearson Correlation*. Perhitungan validitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS *for windows* versi 18.

Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

1. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
2. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid

3.6.2 Reliabilitas

Hasil penelitian dikatakan reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2006). Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2006). Uji Reliabilitas diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran itu dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda jika dilakukan pengukuran kembali pada obyek yang sama. Hal ini menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dapat memberikan hasil yang relatif tidak berbeda jika dilakukan kembali pengujian pada obyek yang sama. Butir pertanyaan yang diuji reliabilitasnya adalah butir-butir yang lulus dalam pengujian validitas. Uji reliabilitas menggunakan metode pengujian *Alpha Cronbach*. Semakin besar nilai alpha yang dihasilkan, berarti butir-butir

pertanyaan dalam kuesioner semakin reliabel. Pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria bahwa variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan piranti lunak *SPSS* versi 18 *for windows*.

3.7 Uji Hipotesis dan Analisis Data

3.7.1 Analisis Data Deskriptif

Analisis data dengan menggunakan statistik deskriptif, yaitu statistik yang dipergunakan untuk menganalisa data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2006). Penggunaan statistik deskriptif untuk memberikan deskriptif mengenai variabel yang diteliti melalui penggunaan tabel.

3.7.2 Analisis Jalur

Analisis jalur ini digunakan untuk menelaah hubungan antara model kausal yang telah dirumuskan peneliti atas dasar pertimbangan teoritis dan pengetahuan tertentu.

Seperti terlihat pada gambar 2.1, dalam gambar dapat dijelaskan bahwa pelayanan dapat berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan, tetapi dapat juga berpengaruh tidak langsung melalui variabel budaya kualitas lebih dahulu baru ke kinerja karyawan. Logikanya semakin baik budaya kualitas akan meningkatkan komitmen yang diberikan pada penerapan prinsip-prinsip TQM,

dimana dengan meningkatnya budaya kualitas akan berpengaruh terhadap kinerja layanan.

Untuk menguji pengaruh variabel intervening digunakan metode analisis jalur (*Path Analysis*). Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda. Analisis jalur menggunakan analisis regresi untuk menaksir hubungan kausalitas antar variabel (model kausal) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori. Analisis jalur sendiri tidak dapat menentukan hubungan sebab-akibat dan juga tidak dapat digunakan sebagai substitusi bagi peneliti untuk melihat hubungan kausalitas antar variabel. Hubungan kausalitas antar variabel telah dibentuk dengan model berdasarkan landasan teoritis. Apa yang dapat dilakukan oleh analisis jalur adalah menentukan pola hubungan antara tiga atau lebih variabel dan tidak dapat digunakan untuk mengkonfirmasi atau menolak hipotesis kausalitas imajiner.

Diagram jalur memberikan secara eksplisit hubungan kausalitas antar variabel berdasarkan teori. Anak panah menunjukkan hubungan antar variabel. Model bergerak dari kiri ke kanan dengan implikasi prioritas hubungan kausal variabel yang dekat ke sebelah kiri. Setiap nilai p menggambarkan jalur dan koefisien jalur. Berdasarkan gambar model jalur diajukan hubungan berdasarkan teori bahwa penerapan prinsip-prinsip TQM mempunyai hubungan langsung dengan kinerja karyawan. Namun demikian penerapan prinsip-prinsip TQM juga mempunyai hubungan tidak langsung ke kinerja layanan yaitu dari penerapan prinsip-prinsip TQM ke Budaya Kualitas (p_2) baru kemudian ke kinerja karyawan (p_3). Total pengaruh hubungan dari penerapan prinsip-prinsip TQM ke kinerja

karyawan (korelasi budaya kualitas dan kinerja karyawan) sama dengan pengaruh langsung penerapan prinsip-prinsip TQM ke kinerja layanan (koefisien path atau regresi p1) ditambah dengan pengaruh tidak langsung yaitu koefisien path dari penerapan prinsip-prinsip TQM ke Budaya Kualitas yaitu p2, dikalikan dengan koefisien path dari Budaya Kualitas ke kinerja karyawan yaitu p3 (Ghozali 2007).

- Pengaruh langsung penerapan prinsip-prinsip TQM ke Kinerja karyawan = b_1
- Pengaruh tak langsung penerapan prinsip-prinsip TQM ke budaya kualitas ke kinerja karyawan = $b_2 \times b_3$
- Total Pengaruh (korelasi penerapan prinsip-prinsip TQM ke Kinerja Karyawan) = $b_1 + (b_2 \times b_3)$

Hubungan langsung terjadi jika satu variabel mempengaruhi variabel lainnya tanpa ada variabel ketiga yang memediasi (*intervening*) hubungan kedua variabel tadi. Hubungan tidak langsung adalah jika ada variabel ketiga yang memediasi hubungan kedua variabel tersebut. Kemudian pada setiap variabel dependen (endogen variabel) akan ada anak panah yang menuju ke variabel ini dan berfungsi untuk menjelaskan jumlah variance yang tidak dapat dijelaskan (*unexplained variance*) oleh variabel itu.

Jadi anak panah dari e1 ke Budaya Kualitas menunjukkan jumlah variance variabel Budaya Kualitas, yang tidak dapat dijelaskan oleh Kinerja Karyawan. Besarnya nilai e1 adalah akar dari $(1-R^2)$. Sedangkan anak panah dari e2 menuju Kinerja Karyawan menunjukkan *variance* Kinerja Karyawan yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel Penerapan prinsip-prinsip TQM dan Budaya kualitas. Besarnya nilai e2 adalah akar dari $(1-R^2)$.

Koefisien jalur adalah *standardized* koefisien regresi. Koefisien jalur dihitung dengan membuat 2 persamaan struktural yaitu persamaan regresi yang menunjukkan hubungan yang dihipotesiskan. Dalam hal ini, 2 persamaan tersebut adalah:

$$Y1 = b1 X1 + b2 X2 + b3 X3 + b4 X4 + e1 \dots\dots\dots (1)$$

$$Y2 = b1 X1 + b2 X2 + b3 X3 + b4 X4 + Y1 + e2 \dots\dots\dots (2)$$

Y1 = Budaya Kualitas

Y2 = Kinerja Karyawan

X1 = Kepuasan Pelanggan

X2 = Perbaikan Berkesinambungan

X3 = Respek pada setiap orang

X4 = Manajemen berdasarkan fakta

Standardized koefisien untuk Budaya Kualitas pada persamaan (1) akan memberikan nilai b2. Sedangkan koefisien untuk Penerapan prinsip-prinsip TQM (X1, X2, X3, X4) dan Budaya Kualitas pada persamaan (2) akan memberikan nilai b1 dan b3.

3.8 Hasil Penyebaran Kuesioner

Kuesioner didistribusikan pada seluruh sampel yaitu pegawai Fakultas Filsafat dengan jumlah kuesioner yang disebar adalah 44 eksemplar. Dari jumlah tersebut yang dikembalikan sebanyak 40 eksemplar sehingga *response rate* sebesar 90,90% Setelah dilakukan verifikasi terkait kelengkapan pengisian data,

maka disimpulkan bahwa 36 kuesioner layak untuk diikutsertakan dalam analisis karena pengisiannya lengkap.

Tabel 3.4
Penyebaran Kuesioner

Keterangan	Jumlah
Kuesioner yang disebar	44
Kuesioner yang tidak kembali	4
<i>Response rate</i>	90,90%
Kuesioner yang pengisiannya tidak lengkap	4
Total kuesioner yang layak untuk dianalisis	36

Sumber : data primer