

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini terdiri dari empat variabel yang diteliti, yaitu modal intelektual, komitmen organisasional, kinerja pegawai, dan mutu layanan. Modal Intelektual (X_1) merupakan variabel bebas pertama yang diukur melalui modal manusia, modal organisasi, dan modal hubungan. Komitmen organisasional (X_2) merupakan variabel bebas kedua yang diukur melalui komitmen afektif, komitmen kontinu, dan komitmen normatif. Kinerja Pegawai (Y) merupakan variabel intervening yang diukur melalui kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, kebutuhan pengawasan, dan pengaruh interpersonal. Mutu Layanan (Z) merupakan variabel terikat yang merupakan implikasi dari modal intelektual dan komitmen organisasional, yang diukur melalui keberwujudan, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Unit analisis dalam penelitian ini ialah kantor pusat dan cabang bimbingan belajar Tridaya yang tersebar di Kota Bandung dan Kota Cimahi.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian bertujuan untuk mendapatkan data yang lebih lengkap, mendalam dan kredibel. Sugiyono (2008:2-4) menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan cara untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Ada empat kata kunci yang terkandung di dalamnya, yaitu cara ilmiah,

data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu berdasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian ini dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh pemikiran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis berarti proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

3.2.1 Jenis dan Desain Penelitian

Berdasarkan jenisnya, maka penelitian ini termasuk penelitian deskriptif dan verifikatif. Menurut Zikmund (2003:51), "*Descriptive research is research designed to describe characteristics of a population or phenomenon.*" Riset deskriptif adalah riset yang dirancang untuk menguraikan karakteristik suatu populasi atau peristiwa. Pendapat lainnya diungkapkan oleh Aaker et. al. (2004:755) yang menyatakan: *Descriptive research is research that usually is designed to provide a summary of some aspects of the environment when the hypotheses are tentative and speculative in nature.* Riset deskriptif adalah riset yang pada umumnya dirancang untuk menyediakan suatu ringkasan dari beberapa aspek lingkungan ketika hipotesis bersifat untung-untungan dan sementara secara alami). Menurut Malhotra (2004:93) penelitian deskriptif adalah suatu jenis riset konklusif yang mempunyai tujuan utama menguraikan sesuatu. Melalui jenis penelitian deskriptif maka dapat diperoleh deskripsi mengenai variabel dan sub variabel dari modal intelektual, komitmen organisasional, kinerja pegawai, dan

mutu pelayanan. Sedangkan yang dimaksud dengan penelitian verifikatif menurut Suharsimi Arikunto (2002:7) adalah penelitian yang pada dasarnya ingin menguji kebenaran melalui pengumpulan data di lapangan.

Mengingat jenis dan sifat penelitian yang digunakan, maka desain penelitian ini adalah eksplanatori non-eksperimental, dengan menggunakan metode survei. Wibisono (2005:22) menyatakan: “Survei merupakan teknik riset di mana informasi dikumpulkan melalui penggunaan kuesioner.” Pendapat lebih mendalam dikemukakan oleh Zikmund (2003:123), “*Experience survey is an explanatory research technique in which individuals who are knowledgeable about particular research problem are questioned.*” Survei pengalaman merupakan teknik yang bersifat menjelaskan dari setiap individu yang mengetahui seputar permasalahan penelitian yang ditanyakan). Adapun ciri-ciri dari metode survei adalah, tujuannya dapat bersifat deskriptif dan juga verifikatif, eksplanatori atau konfirmatori, data dikumpulkan dari sampel yang telah ditentukan, data variabel penelitian dijaring dengan menggunakan alat pengumpulan data tertentu, yaitu kuesioner (Kerlinger, 1990 dan Sekaran, 2000).

Penelitian ini dilaksanakan dalam kurun waktu tertentu yang keberlakuannya terikat dalam metode dan jenis penelitian yang ditetapkan. Dengan pemahaman tersebut, maka penelitian ini dikembangkan dalam model pengembangan *cross-sectional*. Menurut Hermawan (2006:45), “Penelitian *cross sectional* seringkali disebut penelitian sekali bidik (*one snapshot*), merupakan penelitian yang pengumpulan datanya dilakukan pada suatu titik waktu tertentu.”

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Terdapat empat variabel yang dikaji dalam penelitian ini. Masing-masing variabel tersebut dijelaskan dalam defenisi variabel penelitian yang disajikan dalam Tabel berikut ini.

Tabel 3.1
Defenisi Variabel Penelitian

Variabel	Defenisi	Sumber
Modal Intelektual (X ₁)	Modal intelektual sebagai materi intelektual (pengetahuan, informasi, hak pemilikan intelektual) dapat digunakan untuk menciptakan kekayaan. Termasuk dalam modal intelektual ialah pengetahuan tenaga kerja, intuisi tim ahli, atau keahlian tenaga kerja yang menghasilkan seribu macam alternatif untuk meningkatkan kemampuan organisasi. Hal tersebut merupakan daya pikir kolektif.	Stewart (1998:ix)
Komitmen Organisasional (X ₂)	Komitmen Organisasional adalah kerelaan untuk bekerja keras dan memberikan energi serta waktu untuk sebuah pekerjaan (<i>job</i>) atau aktivitas.	Hornby, (2000:242)
Kinerja Pegawai (Y)	<i>Performance is summary measure of the quantity and quality of task contributions made by an individual or group to the work unit and organization.</i> Kinerja merupakan sumbangan yang diberikan oleh pekerja individu maupun kelompok dalam hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas dalam organisasi.	Bernaddin dan Russel (1993:107)
Mutu Layanan (Z)	Mutu (kualitas) jasa merupakan ukuran seberapa bagus tingkat jasa yang diberikan, sesuai dengan ekspekatasi pelanggan.	Pasuraman et. al., (Fandy Tjiptono, 2005:133)

Sumber: Diolah dari Berbagai Sumber

Berdasarkan defenisi yang disajikan dalam Tabel 3.1, maka dikembangkan operasionalisasi variabel seperti disajikan dalam Tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Angket
Modal Intelektual (X₁)	▪ Modal Manusia	• Tingkat pengetahuan dan wawasan yang memadai untuk menunjang pekerjaan Anda sekarang	Ordinal	A.1

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Angket
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat Kestabilan Motivasi Anda dalam bekerja di bimbel Tridaya 	Ordinal	A.2
		<ul style="list-style-type: none"> Bagaimana Tingkat kemampuan inovasi Anda dalam mendukung pekerjaan Anda di tridaya 	Ordinal	A.3
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat Pengalaman masa kerja Anda di bimbel tridaya 	Ordinal	A.4
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kompetensi yang memadai untuk mendukung pekerjaan Anda sekarang 	Ordinal	A.5
	▪ Modal Organisasi	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keterampilan dalam melaksanakan prosedur kerja sesuai dengan deskripsi pekerjaan/ SOP yang diberikan untuk Anda 	Ordinal	A.6
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat pemahaman Alur pekerjaan Anda di Tridaya 	Ordinal	A.7
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat Pemahaman anda terhadap filosofi manajemen 	Ordinal	A.8
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat keterampilan dalam mengimplementasikan budaya kerja lembaga saat Anda bekerja 	Ordinal	A.9
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kemampuan mengikuti saran dan harapan dari atasan Anda 	Ordinal	A.10
	▪ Modal Hubungan	<ul style="list-style-type: none"> Anda memiliki jalinan hubungan yang baik dengan siswa Tridaya 	Ordinal	A.11
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kualitas hubungan dan komunikasi Anda dengan orang tua siswa 	Ordinal	A.12
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kualitas hubungan yang baik dengan sekolah mitra Tridaya 	Ordinal	A.13
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kulitas hubungan dengan masyarakat lokasi kerja Anda 	Ordinal	A.14
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat jalinan hubungan dengan pemilik kebijakan (pemerintah) selaku regulator di bidang pendidikan 	Ordinal	A.15

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Angket
Komitmen Organisasional (X₂)	▪ Komitmen Afektif	• Seberapa tinggi tingkat kepercayaan Anda terhadap atasan Anda	Ordinal	B.1
		• Seberapa tinggi kepercayaan Anda terhadap kemampuan manajemen	Ordinal	B.2
		• Seberapa tinggi tingkat hubungan emosional anda dengan manajemen dan rekan kerja	Ordinal	B.3
		• Seberapa tinggi tingkat keyakinan Anda bahwa Tridaya merupakan bagian dari kehidupan Anda	Ordinal	B.4
		• Seberapa tinggi keyakinan Anda bahwa Tridaya benar-benar lembaga pendidikan yang berkualitas	Ordinal	B.5
	▪ Komitmen Kontinu	• Seberapa tinggi keinginan Anda untuk tetap mengabdikan di Tridaya	Ordinal	B.6
		• Seberapa tinggi keinginan Anda untuk memilih pekerjaan lain di luar Tridaya	Ordinal	B.7
		• Seberapa tinggi keinginan Anda untuk mengembangkan Tridaya	Ordinal	B.8
		• Seberapa tinggi keinginan Anda untuk mengikuti jenjang karier di Tridaya	Ordinal	B.9
		• Seberapa tinggi keinginan Anda untuk berperan aktif dalam setiap kegiatan pengembangan Tridaya	Ordinal	B.10
	▪ Komitmen Normatif	• Seberapa tinggi tingkat ketaatan Anda terhadap tata tertib yang berlaku di Tridaya	Ordinal	B.11
		• Seberapa tinggi kepedulian Anda dalam memelihara pekerjaan	Ordinal	B.12
		• Seberapa tinggi tingkat ketaatan Anda terhadap Atasan Anda	Ordinal	B.13
		• Seberapa tinggi tingkat ketaatan anda terhadap kontrak pekerjaan di Tridaya	Ordinal	B.14

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Angket
		<ul style="list-style-type: none"> Seberapa tinggi tingkat ketaatan dan kepedulian Anda dalam menjaga Wibawa Tridaya sebagai Institusi Pendidikan 	Ordinal	B.15
Kinerja Pegawai (Y)	▪ Kualitas Kerja	<ul style="list-style-type: none"> Bagaimana tingkat kemampuan Anda untuk bekerja secara efektif dalam memenuhi tugas 	Ordinal	C.1
		<ul style="list-style-type: none"> Bagaimana tingkat kemampuan Anda untuk bekerja secara efisien dalam memenuhi tugas 	Ordinal	C.2
		<ul style="list-style-type: none"> Bagaimana tingkat ketelitian Anda dalam bekerja di bimbel Tridaya 	Ordinal	C.3
	▪ Kuantitas Kerja	<ul style="list-style-type: none"> Kemampuan produktivitas Anda dalam bekerja di bimbel Tridaya 	Ordinal	C.4
		<ul style="list-style-type: none"> Bagaimana tingkat kemampuan Anda jika bekerja melebihi lebih dari satu tugas 	Ordinal	C.5
		<ul style="list-style-type: none"> Bagaimana tingkat kemampuan Anda dalam menanggung beban kerja melebihi standar yang berlaku 	Ordinal	C.6
	▪ Ketepatan Waktu	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat ketepatan waktu Anda dalam mengerjakan tugas 	Ordinal	C.7
		<ul style="list-style-type: none"> Kemampuan menggunakan waktu secepat mungkin dalam mengerjakan tugas 	Ordinal	C.8
		<ul style="list-style-type: none"> Kemampuan Anda dalam memanfaatkan waktu secara efektif 	Ordinal	C.9
	▪ Efektivitas Biaya	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat pemberian fasilitas kantor yang diberikan menurut Anda cukup efisien 	Ordinal	C.10
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kemampuan memanfaatkan fasilitas kantor dengan efektif 	Ordinal	C.11
	▪ Kebutuhan Pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kebutuhan Anda dalam pemberian pengawasan Atasan saat Anda bekerja 	Ordinal	C.12

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Angket
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kebutuhan Anda terhadap peran rekan kerja Anda untuk saing mengawasi dan mengingatkan kerja Anda 	Ordinal	C.13
	<ul style="list-style-type: none"> Pengaruh Interpersonal 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat partisipasi Anda dalam kegiatan tim kerja 	Ordinal	C.14
		<ul style="list-style-type: none"> Seberapa tinggi/besar pengaruh yang bisa anda berikan pada rekan kerja Anda 	Ordinal	C.15
Mutu Layanan (Z)	<ul style="list-style-type: none"> Keberwujudan 	<ul style="list-style-type: none"> Seberapa tinggi pemanfaatan fasilitas lembaga yang Anda gunakan untuk melayani pelanggan 	Ordinal	D.1
		<ul style="list-style-type: none"> Seberapa tinggi tingkat pemanfaatan ruang kantor yang Anda gunakan untuk melayani pelanggan 	Ordinal	D.2
		<ul style="list-style-type: none"> Tingkat kualitas penampilan Anda yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan 	Ordinal	D.3
	<ul style="list-style-type: none"> Keandalan 	<ul style="list-style-type: none"> Tingkat interaksi dan hubungan Anda untuk memenuhi kebutuhan pelanggan 	Ordinal	D.4
		<ul style="list-style-type: none"> Seberapa tinggi tingkat kemampuan Anda dalam memberikan solusi-solusi langsung tanpa birokrasi pada pelanggan saat mereka mengalami kesulitan 	Ordinal	D.5
		<ul style="list-style-type: none"> Seberapa tinggi tingkat pemenuhan harapan pelanggan yang dilakukan oleh Anda saat mereka membutuhkan bantuan Anda 	Ordinal	D.6
	<ul style="list-style-type: none"> Daya Tanggap 	<ul style="list-style-type: none"> Kemampuan Anda dalam mengatasi keluhan pelanggan pada Anda 	Ordinal	D.7
		<ul style="list-style-type: none"> Seberapa tinggi tingkat pemenuhan kebutuhan pelangga oleh Anda 	Ordinal	D.8
		<ul style="list-style-type: none"> Sejauh ini Anda cukup cepat tanggap dalam memberikan pelayanan apapun 	Ordinal	D.9

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Item Angket
	▪ Jaminan	• Keyakinan Anda bahwa pelanggan Anda percaya pada layanan yang Anda berikan untuknya	Ordinal	D.10
		• Keyakinan Anda bahwa pelanggan merasa nyaman berada pada layanan Anda	Ordinal	D.11
		• Keyakinan Anda bahwa semua pelayanan yang Anda berikan sesuai dengan yang dijanjikan oleh Tridaya	Ordinal	D.12
	▪ Empati	• Keyakinan Anda bahwa Anda sangat memahami semua kebutuhan Pelanggan sehingga tidak mengalami kesulitan dalam menghadapinya	Ordinal	D.13
		• Keyakinan Anda bahwa Anda selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan sehingga tidak satupun terlewati	Ordinal	D.14
		• Keyakinan Anda bahwa pelayanan yang Anda berikan sudah memenuhi dan memuaskan harapan dari pelanggan	Ordinal	D.15

Sumber: Diolah dari Berbagai Sumber

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder, Menurut Hermawan (2006:168), data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atas tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, deskriptif, ataupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei maupun observasi. Sedangkan data sekunder adalah struktur data historis mengenai variabel-variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain. Selanjutnya

jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 3.3
Jenis dan Sumber Data

Jenis Data	Sumber Data
Profil Perusahaan	Dokumentasi Bimbingan Belajar Tridaya
Operasi Kegiatan Perusahaan	Dokumentasi Bimbingan Belajar Tridaya
Karakteristik Pegawai	Pegawai Bimbingan Belajar Tridaya
Persepsi Pegawai tentang Modal Intelektual	Pegawai Bimbingan Belajar Tridaya
Persepsi Pegawai tentang Komitmen Organisasional	Pegawai Bimbingan Belajar Tridaya
Persepsi Pegawai tentang Kinerja Pegawai	Pegawai Bimbingan Belajar Tridaya
Persepsi Pegawai tentang Mutu Layanan	Pegawai Bimbingan Belajar Tridaya

Sumber: Diolah dari Berbagai Sumber

3.2.4 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

1. Populasi

Populasi merupakan sekelompok obyek yang yang dapat dijadikan sumber penelitian. Pelaksanaan suatu penelitian membutuhkan populasi sebagai sumber data yang akan diteliti. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Dermawan Wibisono (2005:40) mengungkapkan: "Populasi adalah sekumpulan entitas yang lengkap yang terdiri dari orang, kejadian, atau benda, yang memiliki sejumlah karakteristik yang umum." Sedangkan menurut Ulber Silalahi (2006:147):

Populasi adalah jumlah total dari seluruh unit atau elemen di mana penyidik tertarik. Populasi adalah jumlah total dari seluruh unit yang darinya sampel dipilih. Populasi dapat berupa organisme, orang atau sekelompok orang, masyarakat, organisasi, benda, objek, peristiwa, atau laporan yang semuanya memiliki ciri dan harus didefinisikan secara spesifik dan tidak secara mendua.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai bimbingan belajar Tridaya kantor pusat dan kantor cabang yang tersebar di Kota Bandung dan Kota Cimahi, yang berjumlah 294 pegawai dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.4
Rincian Populasi Pegawai Bimbingan Belajar Tridaya

No	Jenjang Pegawai	Jumlah Populasi
1	Staf Pimpinan	13
2	Guru	224
3	CSU	20
4	Anggota Promoseling	5
5	Anggota BAI	6
6	Staf Kekaryawanan	3
7	OB dan Driver	23
	Total Populasi	294

Sumber: Bimbingan Belajar Tridaya

2. Sampel

Penelitian tidak selamanya dilakukan terhadap seluruh anggota populasi, hal tersebut disebabkan karena terbatasnya waktu, biaya dan tenaga. Oleh karena itu, maka peneliti mengambil sebagian objek populasi yang telah ditentukan, dengan catatan bagian yang diambil tersebut representatif (mewakili) terhadap bagian lain yang diteliti, dalam hal ini dilaksanakan cara penentuan sampel. Sampel merupakan bagian tertentu yang dipilih dari populasi (Silalahi, 2006:234). Menurut Aaker et. al. (2004:760), "*A subset of elements from a population.*" Populasi merupakan suatu subset unsur-unsur dari suatu populasi. Sesuai dengan pendapat tersebut, Menurut Zikmund (2003:726), "*A subset or some part of a large population.*" Populasi merupakan suatu subset atau beberapa bagian dari

suatu populasi yang besar). Penjelasan lebih lanjut disampaikan oleh Hermawan (2006:145):

Sampel merupakan suatu bagian (subset) dari populasi. Hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan demikian, sebagian elemen dari populasi merupakan sampel. Dengan mengambil sampel peneliti ingin menarik kesimpulan yang akan digeneralisasi terhadap populasi.

Keterwakilan populasi adalah karakteristik terpenting, hal ini sesuai dengan pernyataan Sugiyono (2008:73):.

Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu kesimpulannya akan diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel dari populasi harus benar-benar mewakili.

Adapun rumus yang digunakan untuk mendapatkan ukuran sampel minimal dalam penelitian ini menggunakan perhitungan Husein Umar (2002: 141) sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : ukuran sampel
N : ukuran populasi
e : taraf kesalahan

Perhitungan sampel

$$n = \frac{294}{1 + 294 (0,05)^2}$$

$$n = \frac{294}{1 + 294 (0,0025)}$$

$$n = \frac{294}{1 + 0,735}$$

$$n = \frac{294}{1,735}$$

$$n = 169,45$$

Berdasarkan hasil perhitungan sampel, diperoleh unit analisis sebesar 169,45 sampel, kemudian dibulatkan menjadi 170 sampel pegawai. Selanjutnya, 170 pegawai tersebut didistribusikan secara proporsional menggunakan ukuran proporsional strata populasi (*propotional to size*) yang rumusnya sebagai berikut:

$$ni = \frac{Ni}{N} \times n$$

Keterangan:

ni = besarnya sampel stratum ke-i

Ni = besarnya populasi stratum ke-i

N = besarnya populasi keseluruhan

n = besarnya sampel dalam populasi

Tabel 3.5
Distribusi Sampel Pegawai Bimbingan Belajar Tridaya

No	Jenjang Pegawai	Jumlah Populasi	Perhitungan	Jumlah Sampel	Pembulatan Sampel
1	Staf Pimpinan	13	(13/294*170)	7,57	8
2	Guru	224	(224/294*170)	129,5	130
3	CSU	20	(20/294*170)	11,56	12
4	Anggota Promoseling	5	(5/294*170)	2,89	3
5	Anggota BAI	6	(6/294*170)	3,47	3
6	Staf Kekaryawanan	3	(3/294*170)	1,73	2
7	OB dan Driver	23	(23/294*170)	13,30	13
	Total	294		170	170

Sumber: Berdasarkan hasil perhitungan 2011

3. Teknik Sampling

Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel. Menurut Suharsimi Arikunto (2002:110) teknik pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga diperoleh sampel (contoh) yang benar-benar dapat berfungsi sebagai contoh atau dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Menurut Silalahi (2006:236):

Pemilihan sampel atau penarikan sampel (*sampling*) dapat diartikan sebagai proses memilih sejumlah unit atau elemen atau subjek dari dan yang mewakili populasi untuk dipelajari yang dengannya dapat dibuat generalisasi atau inferensi tentang karakteristik dari satu populasi yang diwakili.

Penelitian ini menggunakan teknik sampling berupa *simple random sampling* atau pemilihan sampel acak sederhana karena populasi dalam penelitian dianggap homogen. William G. Zikmund (2003:428) memberikan definisi mengenai *simple random sampling* sebagai berikut:

Simple random sampling is a sampling procedure that assures each elements in the population of an equal chance of being included in the sample."

Pemilihan acak sederhana adalah suatu prosedur sampling yang meyakinkan bahwa setiap unsur-unsur dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk tercakup dalam sampel.

3.2.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk

memperoleh data yang diperlukan. Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam metode ilmiah. Data yang dikumpulkan dari hasil penelitian digunakan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Ketentuan yang menjadi pedoman adalah data yang dikumpulkan harus cukup valid untuk digunakan. Validitas data dapat ditingkatkan jika teknik pengumpulan, alat pengukur dan cara pengukurannya berkualitas (Suharsimi Arikunto, 2002:126). Teknik pengumpulan data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik komunikasi tidak langsung, yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan hubungan tidak langsung atau dengan perantara alat. Alat yang digunakan adalah kuesioner dan dokumentasi. Namun demikian, untuk mendapatkan data yang lebih mendalam, wawancara pun dilaksanakan dengan beberapa sumber yang berhubungan langsung dengan penelitian ini.

2. Alat Pengumpulan Data

Disamping penggunaan metode yang tepat diperlukan pula kemampuan memilih dan bahkan juga menyusun alat pengumpulan data yang tepat/relevan. Alat pengumpul data dalam penelitian disebut instrumen penelitian. Kecermatan dalam memilih dan menyusun teknik dan alat pengumpul data sangat berpengaruh terhadap objektivitas hasil penelitian. Artinya, teknik dan instrumen penelitian yang tepat dalam suatu penelitian akan memungkinkan dicapainya pemecahan masalah secara valid dan reliabel, yang pada gilirannya akan memungkinkan dirumuskannya generalisasi yang objektif (Nawawi, 2005:94-96).

Instrumen utama yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner (*questionnaires*). Kuesioner merupakan alat pengumpulan data melalui daftar pertanyaan tertulis yang disusun untuk mendapatkan informasi atau keterangan dari beberapa orang (Suharsimi Arikunto, 2002:58). Kuesioner dalam penelitian ini berupa angket tertutup, yang digunakan untuk mengumpulkan data primer, dimana kuesioner yang diedarkan kepada responden sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Konstruksi item angket tertutup untuk setiap variabel berupa pertanyaan atau pernyataan tentang sifat dan ciri dari setiap variabel, disertai lima alternatif jawaban (skala Likert). Jumlah item untuk setiap variabel berbeda sesuai dengan sifat dan ciri yang diukur. Setiap jawaban untuk setiap item pernyataan diberi skor dengan kriteria seperti disajikan pada tabel di bawah ini

Tabel 3.6

Kriteria Penentuan Bobot Jawaban Responden

Pilihan Jawaban	Skor/ Nilai	Pilihan Jawaban	Skor/ Nilai	Pilihan Jawaban	Skor/ Nilai
Sangat tinggi	5	Sangat jelas	5	Sangat setuju	5
Tinggi	4	Jelas	4	Setuju	4
Cukup tinggi	3	Cukup jelas	3	Cukup setuju	3
Rendah	2	Tidak jelas	2	Tidak setuju	2
Sangat rendah	1	Sangat tidak jelas	1	Sangat tidak setuju	1
Sangat sesuai	5	Sangat luas	5	Sangat relevan	5
Sesuai	4	Luas	4	Relevan	4
Cukup sesuai	3	Sedang	3	Cukup relevan	3
Tidak sesuai	2	Sempit	2	Tidak relevan	2
Sangat tidak sesuai	1	Sangat sempit	1	Sangat tidak relevan	1

Sumber: Diolah dari Berbagai Sumber

Selain menggunakan angket sebagai instrumen penelitian, dilaksanakan pula wawancara terbatas. Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi. Menurut Singarimbun (Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, 1987), salah satu metode pengumpulan data adalah dengan jalan wawancara, yaitu

mendapatkan informasi dengan cara bertanya langsung kepada responden. Dalam hal ini, dilakukan wawancara langsung dengan pihak manajemen dan pegawai bimbingan belajar Tridaya yang menjadi unit analisis dalam penelitian ini, yang dianggap mampu memberikan informasi yang memadai bagi penelitian ini.

Observasi dilaksanakan terhadap unit pengamatan atau unit analisis. Secara teknis, pengumpulan data melalui observasi bisa dilaksanakan secara tunggal ataupun digabung dengan teknik lainnya untuk melengkapi data yang telah terkumpul. Teknik ini digunakan terutama untuk memeriksa validitas jawaban yang diberikan oleh pegawai dalam kuesioner.

3.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Instrumen penelitian yang digunakan perlu diuji terlebih dahulu. Cooper dan Schindler (2001:210) berpendapat bahwa suatu instrumen dikatakan baik apabila instrumen tersebut memiliki tiga persyaratan utama, yaitu: a) valid atau sahih; b) reliabel atau andal; dan c) praktis. Oleh karena pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka dilakukan uji validitas dan reliabilitas atas kuesioner yang telah disebarkan.

A. Uji Validitas

Menurut Zikmund (2003:331), validitas adalah: *“The ability of a scale to measure what was intended to be measured.”* Kemampuan suatu skala untuk mengukur sesuatu yang diniatkan untuk diukur. Pendapat serupa disampaikan oleh Aaker (2004:762), *“Validity is the ability of a measurement instrument to*

measure what it is supposed to measure.” Validitas adalah kemampuan suatu instrumen pengukur untuk mengukur apa yang seharusnya diukur).

Secara statistik, terdapat beberapa cara untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. Dalam penelitian ini sesuai dengan skala pengukuran variabel yang diteliti, maka pengujian validitas kuesioner penelitian menggunakan Korelasi Item Total. Korelasi item total yang dikoreksi (*corrected item-total correlation*) digunakan untuk menguji validitas instrumen penelitian. Korelasi item total yang dikoreksi (r_{itd}) didefinisikan dengan rumus (Azwar, 2003: 62):

$$r_{itd} = \frac{r(s_x) - s_i}{\sqrt{[(s_x)^2 + (s_i)^2 - 2(r)(s_i)(s_x)]}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi Pearson antarskor setiap butir pertanyaan dengan skor total

s_x = simpangan baku skor setiap butir pertanyaan

s_i = simpangan baku skor total.

Untuk menentukan butir-butir pertanyaan mana yang memiliki validitas, ditentukan dengan prosedur sebagai berikut (Azwar, 2003: 64-65):

- Butir-butir pertanyaan yang menghasilkan koefisien r_{itd} bertanda negatif dibuang.
- Setelah koefisien r_{itd} yang bertanda negatif dibuang, hitung kembali koefisien r_{itd} sampai tidak terdapat koefisien r_{itd} bertanda negatif.
- Menguji signifikansi koefisien r_{itd} dilakukan melalui uji t atau dengan jalan membandingkan koefisien r_{itd} dengan koefisien r pada derajat bebas dan

tingkat kesalahan (α) tertentu. Jika koefisien r_{itd} positif dan $\geq r$ pada derajat bebas ($df = n - 2$) dan tingkat kesalahan (α) tertentu dapat disimpulkan bahwa, hasil uji signifikan. Jika hasil uji menunjukkan tidak signifikan, maka butir-butir pertanyaan dengan koefisien korelasi yang tidak signifikan dikeluarkan dan tidak digunakan dalam analisis data selanjutnya. Dalam penelitian ini, uji validitas dan dilakukan dengan mengambil taraf kesalahan sebesar 0,01.

Menurut Saifuddin Azhar (Kusnendi, 2008:96), untuk menentukan item mana yang memiliki validitas yang memadai, para ahli menetapkan patokan besaran koefisien korelasi item total dikoreksi sebesar 0,25 atau 0,30 sebagai batas minimal valid atau tidaknya sebuah item.

Berdasarkan hasil pengujian validitas instrumen penelitian dengan menggunakan SPSS 17.00, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.7
Hasil Pengujian Validitas Modal Intelektual

No	Item Pernyataan	Hasil Hitungan	Batas Min.	Kategori
1	Tingkat pengetahuan dan wawasan yang memadai untuk menunjang pekerjaan Anda sekarang	0,497	0,300	Valid
2	Tingkat Kestabilan Motivasi Anda dalam bekerja di bimbel Tridaya	0,503	0,300	Valid
3	Bagaimana Tingkat kemampuan inovasi Anda dalam mendukung pekerjaan Anda di tridaya	0,542	0,300	Valid
4	Tingkat Pengalaman masa kerja Anda di bimbel tridaya	0,659	0,300	Valid
5	Tingkat kompetensi yang memadai untuk mendukung pekerjaan Anda sekarang	0,517	0,300	Valid
6	Tingkat keterampilan dalam melaksanakan prosedur kerja sesuai dengan deskripsi pekerjaan/ SOP yang diberikan untuk Anda	0,609	0,300	Valid
7	Tingkat pemahaman Alur pekerjaan Anda di Tridaya	0,545	0,300	Valid
8	Tingkat Pemahaman anda terhadap filosofi manajemen	0,544	0,300	Valid

No	Item Pernyataan	Hasil Hitungan	Batas Min.	Kategori
9	Tingkat keterampilan dalam mengimplementasikan budaya kerja lembaga saat Anda bekerja	0,684	0,300	Valid
10	Tingkat kemampuan mengikuti saran dan harapan dari atasan Anda	0,611	0,300	Valid
11	Anda memiliki jalinan hubungan yang baik dengan siswa Tridaya	0,614	0,300	Valid
12	Tingkat kualitas hubungan dan komunikasi Anda dengan orang tua siswa	0,649	0,300	Valid
13	Tingkat kualitas hubungan yang baik dengan sekolah mitra Tridaya	0,541	0,300	Valid
14	Tingkat kualitas hubungan dengan masyarakat lokasi kerja Anda	0,530	0,300	Valid
15	Tingkat jalinan hubungan dengan pemilik kebijakan (pemerintah) selaku regulator di bidang pendidikan	0,394	0,300	Valid

Sumber: Data primer diolah kembali

Berdasarkan hasil pengolahan data, seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian modal intelektual dinyatakan valid, karena nilai koefisien seluruh item yang ditanyakan berada dalam nilai di atas 0,300.

Tabel 3.8
Hasil Pengujian Validitas Komitmen Organisasional

No	Item Pernyataan	Hasil Hitungan	Batas Min.	Kategori
1	Seberapa tinggi tingkat kepercayaan Anda terhadap atasan Anda	0,564	0,300	Valid
2	Seberapa tinggi kepercayaan Anda terhadap kemampuan manajemen	0,477	0,300	Valid
3	Seberapa tinggi tingkat hubungan emosional anda dengan manajemen dan rekan kerja	0,516	0,300	Valid
4	Seberapa tinggi tingkat keyakinan Anda bahwa Tridaya merupakan bagian dari kehidupan Anda	0,590	0,300	Valid
5	Seberapa tinggi keyakinan Anda bahwa Tridaya benar-benar lembaga pendidikan yang berkualitas	0,565	0,300	Valid
6	Seberapa tinggi keinginan Anda untuk tetap mengabdikan di Tridaya	0,699	0,300	Valid
7	Seberapa tinggi keinginan Anda untuk memilih pekerjaan lain di luar Tridaya	0,686	0,300	Valid
8	Seberapa tinggi keinginan Anda untuk mengembangkan Tridaya	0,638	0,300	Valid

No	Item Pernyataan	Hasil Hitungan	Batas Min.	Kategori
9	Seberapa tinggi keinginan Anda untuk mengikuti jenjang karier di Tridaya	0,540	0,300	Valid
10	Seberapa tinggi keinginan Anda untuk berperan aktif dalam setiap kegiatan pengembangan Tridaya	0,596	0,300	Valid
11	Seberapa tinggi tingkat ketaatan Anda terhadap tata tertib yang berlaku di Tridaya	0,657	0,300	Valid
12	Seberapa tinggi kepedulian Anda dalam memelihara pekerjaan di Tridaya	0,699	0,300	Valid
13	Seberapa tinggi tingkat ketaatan Anda terhadap Atasan Anda	0,589	0,300	Valid
14	Seberapa tinggi tingkat ketaatan anda terhadap kontrak pekerjaan di Tridaya	0,660	0,300	Valid
15	Seberapa tinggi tingkat ketaatan dan kepedulian Anda dalam menjaga Wibawa Tridaya sebagai Institusi Pendidikan	0,589	0,300	Valid

Sumber: Data primer diolah kembali

Seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian komitmen organisasional dinyatakan valid, karena nilai koefisien seluruh item yang ditanyakan berada dalam nilai di atas 0,300.

Tabel 3.9
Hasil Pengujian Validitas Kinerja Pegawai

No	Item Pernyataan	Hasil Hitungan	Batas Min.	Kategori
1	Bagaimana tingkat kemampuan Anda untuk bekerja secara efektif dalam memenuhi tugas	0,668	0,300	Valid
2	Bagaimana tingkat kemampuan Anda untuk bekerja secara efisien dalam memenuhi tugas	0,635	0,300	Valid
3	Bagaimana tingkat ketelitian Anda dalam bekerja di bimbil Tridaya	0,634	0,300	Valid
4	Kemampuan produktivitas Anda dalam bekerja di bimbil Tridaya	0,673	0,300	Valid
5	Bagaimana tingkat kemampuan Anda jika bekerja melebihi lebih dari satu tugas	0,602	0,300	Valid
6	Bagaimana tingkat kemampuan Anda dalam menanggung beban kerja melebihi standar yang berlaku	0,618	0,300	Valid
7	Tingkat ketepatan waktu Anda dalam mengerjakan tugas	0,699	0,300	Valid
8	Kemampuan menggunakan waktu secepat mungkin dalam mengerjakan tugas	0,713	0,300	Valid

No	Item Pernyataan	Hasil Hitungan	Batas Min.	Kategori
9	Kemampuan Anda dalam memanfaatkan waktu secara efektif	0,691	0,300	Valid
10	Tingkat pemberian fasilitas kantor yang diberikan menurut Anda cukup efisien	0,484	0,300	Valid
11	Tingkat kemampuan memanfaatkan fasilitas kantor dengan efektif	0,606	0,300	Valid
12	Tingkat kebutuhan Anda dalam pemberian pengawasan Atasan saat Anda bekerja	0,385	0,300	Valid
13	Tingkat kebutuhan Anda terhadap peran rekan kerja Anda untuk saing mengawasi dan mengingatkan kerja Anda	0,347	0,300	Valid
14	Tingkat partisipasi Anda dalam kegiatan tim kerja	0,546	0,300	Valid
15	Seberapa tinggi/besar pengaruh yang bisa anda berikan pada rekan kerja Anda	0,575	0,300	Valid

Sumber: Data primer diolah kembali

Seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian kinerja pegawai dinyatakan valid, karena nilai koefisien seluruh item yang ditanyakan berada dalam nilai di atas 0,300.

Tabel 3.10
Hasil Pengujian Validitas Mutu Layanan

No	Item Pernyataan	Hasil Hitungan	Batas Min.	Kategori
1	Seberapa tinggi pemanfaatan fasilitas lembaga yang Anda gunakan untuk melayani pelanggan	0,568	0,300	Valid
2	Seberapa tinggi tingkat pemanfaatan ruang kantor yang Anda gunakan untuk melayani pelanggan	0,557	0,300	Valid
3	Tingkat kualitas penampilan Anda yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan	0,485	0,300	Valid
4	Tingkat interaksi dan hubungan Anda untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	0,575	0,300	Valid
5	Seberapa tinggi tingkat kemampuan Anda dalam memberikan solusi-solusi langsung tanpa birokrasi pada pelanggan saat mereka mengalami kesulitan	0,656	0,300	Valid
6	Seberapa tinggi tingkat pemenuhan harapan pelanggan yang dilakukan oleh Anda saat mereka membutuhkan bantuan Anda	0,705	0,300	Valid
7	Kemampuan Anda dalam mengatasi keluhan pelanggan pada Anda	0,643	0,300	Valid

No	Item Pernyataan	Hasil Hitungan	Batas Min.	Kategori
8	Seberapa tinggi tingkat pemenuhan kebutuhan pelanggan oleh Anda	0,683	0,300	Valid
9	Sejauh ini Anda cukup cepat tanggap dalam memberikan pelayanan apapun	0,682	0,300	Valid
10	Keyakinan Anda bahwa pelanggan Anda percaya pada layanan yang Anda berikan untuknya	0,725	0,300	Valid
11	Keyakinan Anda bahwa pelanggan merasa nyaman berada pada layanan Anda	0,732	0,300	Valid
12	Keyakinan Anda bahwa semua pelayanan yang Anda berikan sesuai dengan yang dijanjikan oleh Tridaya	0,677	0,300	Valid
13	Keyakinan Anda bahwa Anda sangat memahami semua kebutuhan Pelanggan sehingga tidak mengalami kesulitan dalam menghadapinya	0,684	0,300	Valid
14	Keyakinan Anda bahwa Anda selalu memperhatikan kebutuhan pelanggan sehingga tidak satupun terlewati	0,694	0,300	Valid
15	Keyakinan Anda bahwa pelayanan yang Anda berikan sudah memenuhi dan memuaskan harapan dari pelanggan	0,688	0,300	Valid

Sumber: Data primer diolah kembali

Seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian mutu layanan dinyatakan valid, karena nilai koefisien seluruh item yang ditanyakan berada dalam nilai di atas 0,300.

Berdasarkan data dalam tabel 3.7 sampai dengan 3.10, selanjutnya disajikan rekapitulasi validitas instrumen penelitian seperti disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.11
Rekapitulasi Validitas Instrumen Penelitian

Variabel	Valid		Tidak Valid		Total	
	Jumlah	%	Jumlah	%	Jumlah	%
Modal Intelektual (X_1)	15	100	0	0	15	100
Komitmen Organisasional (X_2)	15	100	0	0	15	100
Kinerja Pegawai (Y)	15	100	0	0	15	100
Mutu Layanan (Z)	15	100	0	0	15	100
Jumlah	60		0		60	

Sumber: Data primer diolah kembali

B. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Menurut Aaker (2004:762) "*Reliability is the random error component of measurement instrument*". Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menguji tingkat konsistensi hasil pengukuran jika dilakukan pengukuran ulang. Untuk melakukan uji reliabilitas, penulis menggunakan rumus Alpha Cronbach. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menguji tingkat konsistensi hasil pengukuran jika dilakukan pengukuran ulang. Untuk melakukan uji reliabilitas, penulis menggunakan rumus alpha. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Membuat daftar distribusi nilai untuk setiap butir angket dengan langkah-langkah sebagai berikut:
 - a. Memberikan nomor pada angket yang masuk.
 - b. Memberikan skor pada setiap bulir sesuai dengan bobot yang telah ditentukan yakni kategori 5 skala Likert.
 - c. Menjumlahkan skor untuk setiap responden dan kemudian jumlah skor ini dikuadratkan.
 - d. Menjumlahkan skor yang ada pada setiap bulir dari setiap jawaban yang diberikan responden.
 - e. Mengkuadratkan skor jawaban dari tiap-tiap responden untuk setiap bulir dan kemudian menjumlahkannya.

2. Menghitung koefisien r untuk uji reliabilitas dengan menggunakan rumus alpha sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] - \left[\frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan : (Suharsimi Arikunto, 2002:171)

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varian butir

σ_t^2 = varian total

Adapun ketentuannya adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendapatkan koefisien reliabilitas instrumen, terlebih dahulu setiap butir tersebut dijumlahkan untuk mendapatkan jumlah varian butir ($\sum \sigma_b^2$) dengan rumus sebagai berikut :

$$\sigma^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{n}}{n}$$

- b. Langkah selanjutnya adalah dengan melakukan perhitungan untuk mendapatkan varian total (σ_t^2)
- c. Mengkonsultasikan nilai r dengan pedoman interpretasi koefisien korelasi untuk mengetahui apakah instrumen angket yang digunakan reliabel atau tidak.

Hair, Anderson, Tatham dan Black (Kusnendi, 2008:96) menyatakan bahwa dalam statistik *Alpha Cronbach*, suatu instrumen penelitian diindikasikan memiliki tingkat reliabilitas memadai jika koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar atau sama dengan 0,70.

Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas instrumen penelitian dengan menggunakan SPSS 17.00, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3.12
Rekapitulasi Reliabilitas Instrumen Penelitian

No	Item Pernyataan	Hasil Hitungan	Batas Min.	Kategori
1	Modal Intelektual (X_1)	0,875	0,700	Reliabel
2	Komitmen Organisasioal (X_2)	0,909	0,700	Reliabel
3	Kinerja Pegawai (Y)	0,901	0,700	Reliabel
4	Mutu Layanan (Z)	0,926	0,700	Reliabel

Sumber: Data primer diolah kembali

Berdasarkan hasil pengolahan data, maka seluruh item pertanyaan dalam instrumen penelitian dinyatakan reliabel, karena:

1. Nilai koefisien reliabilitas modal intelektual sebesar 0,838 yang berada dalam nilai di atas 0,700, sehingga instrumen reliabel.
2. Nilai koefisien reliabilitas komitmen organisasional sebesar 0,887 yang berada dalam nilai di atas 0,700, sehingga instrumen reliabel.
3. Nilai koefisien reliabilitas kinerja pegawai sebesar 0,875 yang berada dalam nilai di atas 0,700, sehingga instrumen reliabel.
4. Nilai koefisien reliabilitas mutu layanan sebesar 0,935 yang berada dalam nilai di atas 0,700, sehingga instrumen reliabel.

3.2.7 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis analisis, yaitu: (1) analisis deskriptif, khususnya bagi variabel yang bersifat kualitatif dan (2) analisis verifikatif berupa pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik bagi data yang bersifat kuantitatif. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat faktor penyebab

sedangkan analisis verifikatif menitikberatkan pada pengungkapan perilaku variabel yang diteliti. Dengan menggunakan kombinasi kedua metode analisis tersebut dapat diperoleh generalisasi yang bersifat komperhensif.

A. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian

Analisis deskriptif dilakukan bagi variabel yang bersifat kualitatif. Analisis ini digunakan dalam rangka mendeskripsikan data variabel penelitian menurut ukuran statistik deskriptif, seperti distribusi frekuensi, ukuran tendensi sentral maupun ukuran dispersi, koefisien kemiringan (*skewness*) maupun koefisien kurtosis. Tujuannya adalah untuk memahami karakteristik data sampel sebagai dasar untuk memberikan penafsiran kualitatif terhadap variabel penelitian dan juga sebagai bahan untuk analisis data selanjutnya.

Pengolahan data yang terkumpul dari hasil wawancara/kuesioner dapat dikelompokkan ke dalam tiga langkah, yaitu persiapan, tabulasi, dan penerapan data pada pendekatan penelitian. Persiapan adalah mengumpulkan dan memeriksa kebenaran cara pengisian, melakukan tabulasi hasil kuesioner dan memberikan nilai (*scoring*) sesuai dengan sistem penilaian yang telah ditetapkan. Data hasil tabulasi diterapkan pada pendekatan penelitian yang digunakan sesuai dengan tujuan penelitian. Untuk mengetahui tanggapan responden mengenai modal intelektual, komitmen organisasional, kinerja pegawai, dan mutu layanan bimbingan belajar Tridaya, serta bagaimana hubungan dan pengaruh diantara modal intelektual, komitmen organisasional, kinerja pegawai, dan mutu layanan bimbingan belajar Tridaya, dilakukan melalui pengolahan data dengan

menganalisis sikap responden terhadap setiap butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Untuk melihat bagaimana tanggapan responden disajikan lima alternatif jawaban, atau disebut dengan lima skala, atau disebut dengan skala likert.

B. Analisis Verifikatif Variabel Penelitian

1. Uji Normalitas

Banyak sekali teknik pengujian normalitas suatu distribusi data yang telah dikembangkan oleh para ahli, salah satunya dengan menggunakan teknik Kolmogorov Smirnov (Sujianto (2007:71)). Uji Kolmogorov Smirnov merupakan pengujian normalitas yang banyak dipakai, terutama setelah adanya banyak program statistik yang beredar. Kelebihan dari uji ini adalah sederhana dan tidak menimbulkan perbedaan persepsi di antara satu pengamat dengan pengamat yang lain, yang sering terjadi pada uji normalitas dengan menggunakan grafik. Konsep dasar dari uji normalitas Kolmogorov Smirnov adalah dengan membandingkan distribusi data (yang akan diuji normalitasnya) dengan distribusi normal baku. Distribusi normal baku adalah data yang telah ditransformasikan ke dalam bentuk Z-Score dan diasumsikan normal. Jadi sebenarnya uji Kolmogorov Smirnov adalah uji beda antara data yang diuji normalitasnya dengan data normal baku. Seperti pada uji beda biasa, jika signifikansi di bawah 0,05 berarti terdapat perbedaan yang signifikan, dan jika signifikansi di atas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan. Penerapan pada uji Kolmogorov Smirnov adalah bahwa jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji

mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal.

2. Analisis Jalur

Penelitian ini terdiri dari jaringan variabel yang mempunyai keterkaitan satu sama lainnya. Untuk dapat menganalisis secara lebih mendalam, maka perlu dideteksi hubungan antara variabel yang diteliti. Teknik analisis data dan pengujian hipotesis yang cocok digunakan dalam penelitian ini ialah menggunakan analisis jalur (*path analysis*) atau disebut juga *the causal models for directly observed variables* (Joreskog dan Sorbom, 1996) dengan bantuan *software* komputer SPSS versi 17.00.

Model analisis jalur seperti diungkapkan oleh Bohrnstedt (Kusnendi, 2005:3) digunakan untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel penyebab (variabel eksogen) terhadap satu set variabel akibat (variabel endogen). Hal tersebut sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Robert D. Rutherford (1993) yang menyatakan bahwa analisis jalur ialah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel tergantung tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung.

Dalam penggunaan analisis jalur (*path analysis*), menurut Solimun (2002:49) ada beberapa asumsi yang harus dipenuhi, antara lain:

- a. Hubungan antar variabel dalam model analisis jalur adalah linear dan aditif.

- b. Hanya model rekursif (sistem aliran kausal ke satu arah) yang dapat dipertimbangkan sedangkan pada model yang mengandung kausal resiprokal (sistem aliran kausal timbal balik) tidak dipertimbangkan.
- c. Variabel endogen dan eksogen minimal dalam ukuran skala ukur interval.
- d. *Observed variable* diukur tanpa kesalahan (instrumen pengukuran valid dan reliabel).
- e. Model yang dianalisis dispesifikasikan (diidentifikasi) dengan benar berdasarkan teori-teori dan konsep yang relevan.

Teknik statistik analisis jalur mensyaratkan sekurang-kurangnya data yang berskala interval. Oleh karena itu, data variabel penelitian yang berskala ordinal ditransformasikan ke dalam skala interval dengan menggunakan MSI (*methods of successive intervals*) seperti yang diungkapkan oleh Hays (1969:39), dengan langkah kerja sebagai berikut: a) memperhatikan setiap item pertanyaan atau pernyataan; b) menghitung setiap frekuensi jawaban; c) menentukan proporsi membagi frekuensi dengan jumlah responden; d) menghitung proporsi kumulatif dengan jumlah responden; e) menghitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh dengan menggunakan tabel normal; dan f) menentukan nilai skala untuk setiap nilai Z, dengan rumus sebagai berikut:

$$SV = \frac{(DLL) - (DUL)}{(ABUP) - (ABLL)}$$

Keterangan :

DLL = kepadatan batas bawah (*density of lower limit*)

DUL = kepadatan batas atas (*density of upper limit*)

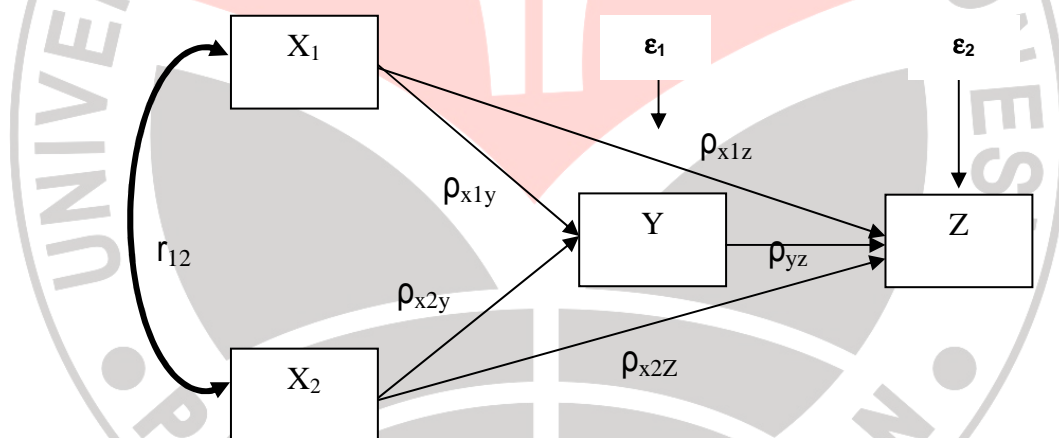
ABUP = daerah di bawah batas atas (*area below upper limit*)

ABLL = Daerah di bawah batas bawah (*area below lower limit*)

g) Langkah terakhir ialah menghitung nilai skala setiap kategori jawaban dengan rumus: Nilai skala = $SV + |SV_{\text{minimal}}| + 1$

3. Pengujian Hipotesis

Setelah data penelitian berskala interval, selanjutnya akan digunakan analisis jalur (*path analysis*) untuk menentukan besarnya pengaruh modal intelektual (X_1) dan komitmen organisasional (X_2) terhadap kinerja pegawai (Y); serta besarnya pengaruh modal intelektual (X_1), komitmen organisasional (X_2), dan kinerja pegawai (Y) terhadap mutu layanan (Z). Hipotesis tersebut digambarkan dalam sebuah paradigma seperti terlihat pada Gambar 3.1 di halaman berikutnya.



Gambar 3.1
Struktur Kausal antara Modal Intelektual, Komitmen Organisasional, Kinerja Pegawai dan Mutu Layanan

Keterangan:

X_1	:	Modal Intelektual
X_2	:	Komitmen Organisasional
Y	:	Kinerja Pegawai
Z	:	Mutu Layanan
ε	:	Epsilon (Variabel lain yang tidak diteliti)

Struktur hubungan pada gambar 3.1 menunjukkan bahwa modal intelektual dan komitmen organisasional berpengaruh terhadap kinerja pegawai serta

berdampak terhadap mutu layanan. Dalam struktur di gambar 3.1 terlihat pula adanya faktor lain yang mempengaruhi hubungan antara modal intelektual dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai dan mutu layanan, yang disebut dengan variabel residu dan dilambangkan dengan ε . Yang dimaksud dengan variabel residu ialah variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Langkah-langkah sebelum melakukan uji hipotesis adalah :

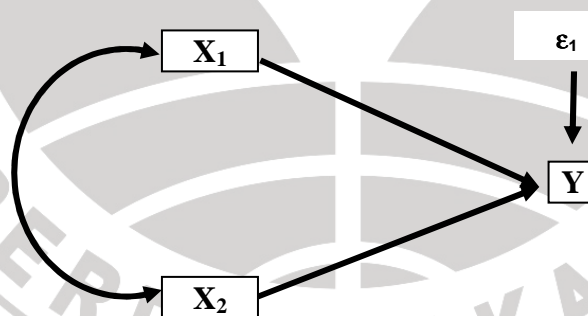
1. Penentuan Sub Struktur

Terdapat 2 jenis sub struktur yaitu

Sub Struktur 1

Terdapat pengaruh modal intelektual dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai.

Gambar sub struktur 1.



Gambar 3.1
Diagram Jalur Sub struktur 1

Uji Sub Struktur 1

Keputusan Penerimaan atau penolakan H_0

a. Rumusan Hipotesis Operasional

$$H_a : P_{YX_1} = P_{YX_2} = 0$$

H_0 : sekurang-kurangnya ada sebuah $P_{YX_i} \neq 0, I = 1, \text{ dan } 2.$

b. Rumus statistik uji F adalah sebagai berikut

$$F = \frac{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{YX_i} P_{YX_i}}{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{YX_i} P_{YX_i}}$$

c. Kriteria Keputusan

- Menolak H_0 apabila Hasil $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh modal intelektual dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai
- Menerima H_0 apabila Hasil $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh modal intelektual dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai

d. Koefisien korelasi jalur sub struktur X terhadap Y secara parsial, dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$t = \frac{P_{YX_i} - P_{YX_i}}{\sqrt{\frac{1 - R^2 Y(X_1, X_2) (C_{ii} + C_{ij} + C_{jj})}{(n-k-1)}}$$

t mengikuti distribusi t-student dengan derajat kebebasan n-k-1.

1. Besarnya pengaruh variabel lain yang tidak diteliti (ϵ), dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

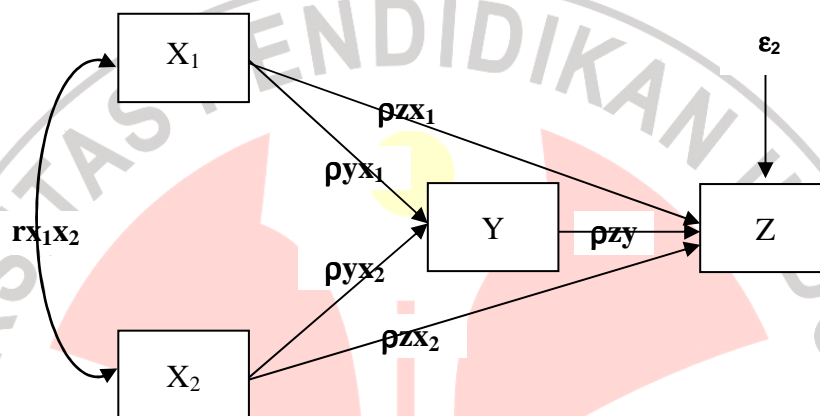
$$P_{Y\epsilon 1} = \sqrt{1 - R^2 Y(X_1, X_2)}$$

Sub Struktur 2

Terdapat pengaruh modal intelektual dan komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai yang berdampak terhadap Mutu Layanan

Pengujian Sub Struktur 2 dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menggambar Sub Struktur 2.



Gambar 3.2
Diagram Jalur Hipotesis 2

2. Keputusan Penerimaan atau penolakan H_0

- a. Rumusan Hipotesis Operasional

$$H_a : PZX_1 = PZX_2 = PZY = 0$$

$$H_0 : \text{sekurang-kurangnya ada sebuah } P_{YX_i} \neq 0, i = 1, \text{ dan } 2.$$

- b. Rumus statistik uji F adalah sebagai berikut

$$F = \frac{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{YX_i} P_{YX_i}}{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{YX_i} P_{YX_i}}$$

- c. Kriteria Keputusan

- Menolak H_0 apabila Hasil $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$, artinya terdapat pengaruh modal intelektual, komitmen organisasional, dan kinerja pegawai terhadap mutu layanan

- Menerima H_0 apabila Hasil $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh modal intelektual, komitmen organisasional, dan kinerja pegawai terhadap mutu layanan

d. Koefisien korelasi jalur sub struktur X_1, X_2 dan Y terhadap Z secara parsial, dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$t = \frac{P_{YX_1} - P_{YX_2}}{\sqrt{\frac{1 - R^2 Y(X_1, X_2) (C_{ii} + C_{ij} + C_{jj})}{(n-k-1)}}$$

t mengikuti distribusi t-student dengan derajat kebebasan $n-k-1$.

3. Besarnya pengaruh variabel lain yang tidak diteliti (ϵ), dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P_{Y\epsilon} = \sqrt{1 - R^2 Y(X_1, X_2, Y)}$$

2. Menentukan Hipotesis

Hipotesis 1

Terdapat pengaruh modal intelektual terhadap kinerja pegawai

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Keputusan Penerimaan atau penolakan H_0 :

- a. Rumusan Hipotesis Operasional

$$H_0 : P_{YX_1} = 0$$

$$H_1 : \text{sekurang-kurangnya ada sebuah } P_{YX_i} \neq 0, I = 1.$$

- b. Rumus statistik uji F adalah sebagai berikut

$$F = \frac{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{YX_i} P_{YX_i}}{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{YX_i} P_{YX_i}}$$

c. Kriteria Keputusan

- Menolak H_0 apabila Hasil $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh modal intelektual terhadap kinerja pegawai
- Menerima H_0 apabila Hasil $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh modal intelektual terhadap kinerja pegawai

d. Koefisien korelasi jalur sub struktur X_1 terhadap Y secara parsial, dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$r = \frac{P_{YX_1} - P_{YX_2}}{\sqrt{1 - R^2_{Y(X_1)} (C_{ii} + C_{ij} + C_{jj})}} \sqrt{\frac{1}{(n-k-1)}}$$

t mengikuti distribusi t-student dengan derajat kebebasan $n-k-1$.

2. Besarnya pengaruh variabel lain yang tidak diteliti (ϵ), dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P_{Y\epsilon 1} = \sqrt{1 - R^2_{Y(X_1)}}$$

Hipotesis 2

Terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Keputusan Penerimaan atau penolakan H_0 :

- a. Rumusan Hipotesis Operasional

$$H_0 : P_{ZX_2} = 0$$

$$H_i : \text{sekurang-kurangnya ada sebuah } P_{ZX_i} \neq 0, I = 1.$$

- b. Rumus statistik uji F adalah sebagai berikut

$$F = \frac{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{ZX_i} P_{ZX_i}}{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{ZX_i} P_{ZX_i}}$$

c. Kriteria Keputusan

- Menolak H_0 apabila Hasil $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai
- Menerima H_0 apabila Hasil $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja pegawai

d. Koefisien korelasi jalur sub struktur X_2 terhadap Z secara parsial, dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$r = \frac{P_{ZX_i} - P_{ZX_i}}{\sqrt{1 - R^2_Z(X_2) (C_{ii} + C_{ij} + C_{ji})}} \quad (n-k-1)$$

t mengikuti distribusi t-student dengan derajat kebebasan $n-k-1$.

2. Besarnya pengaruh variabel lain yang tidak diteliti (ϵ), dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P_{Z\epsilon_2} = \sqrt{1 - R^2_Z(X_2)}$$

Hipotesis 3

Terdapat pengaruh modal intelektual terhadap mutu layanan

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Keputusan Penerimaan atau penolakan H_0 :

- a. Rumusan Hipotesis Operasional

$$H_0 : P_{ZX_1} = 0$$

$$H_i : \text{sekurang-kurangnya ada sebuah } P_{ZX_i} \neq 0, I = 1.$$

- b. Rumus statistik uji F adalah sebagai berikut

$$F = \frac{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{ZX_i} P_{ZX_i}}{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{ZX_i} P_{ZX_i}}$$

c. Kriteria Keputusan

- Menolak H_0 apabila Hasil $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh modal intelektual terhadap kinerja pegawai
- Menerima H_0 apabila Hasil $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh modal intelektual terhadap kinerja pegawai

d. Koefisien korelasi jalur sub struktur X_1 terhadap Z secara parsial, dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

$$t = \frac{PZX_1 - PZX_1}{\sqrt{\frac{1 - R^2Y(X_1)(C_{ii} + C_{ij} + C_{jj})}{(n-k-1)}}}$$

t mengikuti distribusi t-student dengan derajat kebebasan $n-k-1$.

2. Besarnya pengaruh variabel lain yang tidak diteliti (ϵ), dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P_{Y\epsilon 1} = \sqrt{1 - R^2Z(X_1)}$$

Hipotesis 4

Terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap mutu layanan

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Keputusan Penerimaan atau penolakan H_0 :

a. Rumusan Hipotesis Operasional

$$H_0 : PZX_2 = 0$$

$$H_1 : \text{sekurang-kurangnya ada sebuah } PZX_i \neq 0, I = 1.$$

b. Rumus statistik uji F adalah sebagai berikut

$$F = \frac{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{ZX_i} P_{ZX_i}}{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{ZX_i} P_{ZX_i}}$$

c. Kriteria Keputusan

- Menolak H_0 apabila Hasil $F_{hitung} \geq F_{tabel}$, artinya terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap mutu layanan
- Menerima H_0 apabila Hasil $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, artinya tidak terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap mutu layanan

d. Koefisien korelasi jalur sub struktur X_2 terhadap Z secara parsial, dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{P_{ZX_2} - P_{ZX_1}}{\sqrt{\frac{1 - R^2_Z(X_2) (C_{ii} + C_{ij} + C_{ji})}{(n-k-1)}}$$

t mengikuti distribusi t-student dengan derajat kebebasan $n-k-1$.

2. Besarnya pengaruh variabel lain yang tidak diteliti (ϵ), dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P_{Z\epsilon 2} = \sqrt{1 - R^2_Z(X_2)}$$

Hipotesis 5

Terdapat pengaruh Kinerja Pegawai terhadap mutu layanan

Pengujian hipotesis dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Keputusan Penerimaan atau penolakan H_0 :

a. Rumusan Hipotesis Operasional

$H_0 : P_{zy} = 0$

$H_i : \text{sekurang-kurangnya ada sebuah } P_{zy} \neq 0, I = 1.$

b. Rumus statistik uji F adalah sebagai berikut

$$F = \frac{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{ZY} P_{ZY}}{(n-k-1) \sum_{i=1}^k P_{ZY} P_{ZY}}$$

c. Kriteria Keputusan

- Menolak H_0 apabila Hasil $F_{\text{hitung}} \geq F_{\text{tabel}}$, artinya terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap mutu layanan
- Menerima H_0 apabila Hasil $F_{\text{hitung}} \leq F_{\text{tabel}}$, artinya tidak terdapat pengaruh komitmen organisasional terhadap mutu layanan

d. Koefisien korelasi jalur sub struktur Y terhadap Z secara parsial, dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$t = \frac{P_{ZY} - P_{ZY}}{\sqrt{1 - R^2_Z(X_2) (C_{ii} + C_{ij} + C_{jj})}} \cdot \frac{1}{(n-k-1)}$$

t mengikuti distribusi t-student dengan derajat kebebasan $n-k-1$.

3. Besarnya pengaruh variabel lain yang tidak diteliti (ϵ), dapat diketahui dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P_{Z\epsilon} = \sqrt{1 - R^2_Z(Y)}$$

Untuk memberikan interpretasi tinggi rendahnya pengaruh dalam penelitian ini, digunakan kriteria penafsiran dari Guilfor (Supranto, 2007:227) yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.13
Kriteria Penafsiran Tinggi Rendahnya Korelasi dan Pengaruh

Interval	Keterangan
$\leq 4 \%$	Pengaruh rendah sekali
5 % - 16 %	Pengaruh rendah
17% - 49%	Pengaruh cukup
50% - 81%	Pengaruh tinggi
$\geq 82\%$	Pengaruh tinggi sekali

Sumber: Guilfor dalam Supranto (2007:227)

