

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Lokasi dan Subjek Penelitian

##### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan mengambil lokasi di Bandung, Jawa Barat tepatnya di PT. Infomedia Nusantara Jl. Malabar No. 37 di layanan *contact center* Garuda Indonesia.

##### 2. Subjek Penelitian

###### a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas atau karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011:80). Berdasarkan definisi tersebut, maka yang termasuk dalam populasi pada penelitian ini adalah karyawan *contact center* Garuda Indonesia. Jumlah populasi dalam penelitian ini 290 orang.

###### b. Sample

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2011:81). Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah layanan *contact center* Garuda Indonesia. Dalam penelitian ini penulis menggunakan *simple random sampling* sebagai metode pengambilan sampel. *Simple random sampling* adalah cara pengambilan sample dari anggota populasi dengan acak tanpa memperhatikan strata (tingkatan) dalam anggota populasi tersebut. Adapun rumus untuk pengambilan sampel adalah:

$$S = 15\% + \frac{1000 - N}{1000 - 100} \cdot (50\%)$$

(Riduan, 2008:65)

Dimana:

S = Jumlah sampel

**Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014**

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

*Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

N = Jumlah populasi

Dari jumlah populasi sebanyak 290 orang dengan presisi yang ditetapkan sebesar 5% maka dengan menggunakan rumus tersebut diperoleh sampel sebesar:

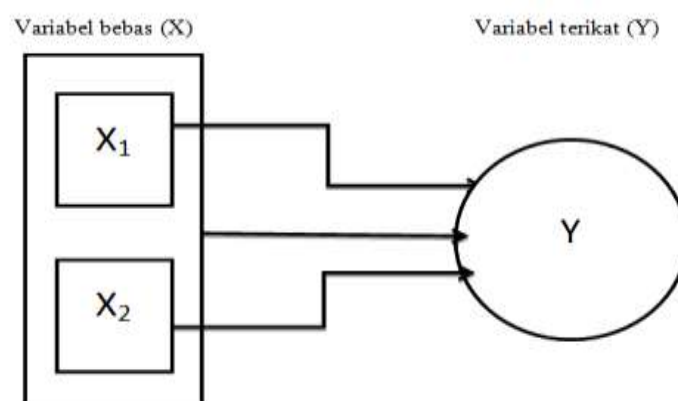
$$S = 15\% + \frac{1000 - 290}{1000 - 100} \cdot (50\% - 15\%)$$

$$S = 290 \times 42.61\% = 123.56 = 126$$

## B. Desain Penelitian

Menurut Hasan (2002:31) desain penelitian mencakup langkah-langkah yang digunakan dalam suatu penelitian sehingga didapatkan hasil dan kesimpulan penelitian. Penelitian ini akan melihat bagaimana hubungan beban kerja ( $X_1$ ) dengan intensi berhenti bekerja (Y), hubungan kepuasan kerja ( $X_2$ ) dengan intensi berhenti bekerja (Y), dan hubungan beban kerja ( $X_1$ ) dan kepuasan kerja ( $X_2$ ) secara bersama-sama dengan intensi berhenti bekerja (Y).

Untuk melihat hubungan tersebut peneliti menggunakan metode korelasi *Spearman-Rho*, karena data yang diperoleh berupa data statistik non parametris. Statistik non parametris adalah statistik yang parameter populasinya atau datanya tidak mengikuti suatu distribusi tertentu (Siregar, 2013:368)



(Sumber: Gina Awalia, 2014)

Gambar 3.1  
Desain penelitian

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

### C. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2) metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dari pengertian tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Untuk mencapai tujuan dari penelitian ini, jenis penelitian yang dipilih oleh penulis adalah metode deskriptif dan verifikatif.

Metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (Sugiyono, 2012:29). Metode deskriptif bertujuan memberikan gambaran tentang detail-detail sebuah situasi, lingkungan sosial atau hubungan. Dalam penelitian ini, deskriptif digunakan untuk mengetahui gambaran beban kerja, kepuasan kerja, dan intensi berhenti bekerja.

Metode verifikatif adalah memeriksa benar atau tidaknya apabila dijelaskan untuk menguji suatu cara dengan atau tanpa perbaikan yang telah dilaksanakan di tempat lain dengan mengatasi masalah yang serupa dengan kehidupan (Mashuri, 2009:45). Metode verifikatif dilakukan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan alat uji statistik, yaitu korelasi *Spearman-Rho*. Dalam penelitian ini verifikatif digunakan untuk mengetahui:

- a. Hubungan beban kerja dengan intensi berhenti bekerja karyawan *contact center* Garuda Indonesia
- b. Hubungan kepuasan kerja intensi berhenti bekerja karyawan *contact center* Garuda Indonesia
- c. Hubungan beban kerja dan kepuasan kerja dengan intensi berhenti bekerja karyawan *contact center* Garuda Indonesia

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dan verifikatif akan diketahui hubungan antara variabel yang diteliti sehingga menghasilkan kesimpulan yang akan menjelaskan gambaran mengenai objek yang diteliti.

**Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014**

## D. Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011:38). Jadi, dalam mempelajari objek penelitian diperlukan penjelasan terlebih dahulu dari setiap variabel penelitian sehingga dapat diukur dan dioperasionalkan dalam penelitian.

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengukur pengaruh hubungan beban kerja dan kepuasan kerja dengan intensi berhenti bekerja karyawan. Terdapat tiga variabel dalam penelitian ini, yaitu  $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $Y$ . Definisi operasional variabel tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Beban Kerja ( $X_1$ )

Secara konseptual beban kerja adalah persepsi hubungan antara jumlah kemampuan proses mental individu dengan jumlah kemampuan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu tugas (Hart & Staveland, 1988).

Secara operasional beban kerja dalam penelitian ini diartikan sebagai persepsi karyawan layanan *contact center* Garuda Indonesia mengenai jumlah kebutuhan dengan jumlah kemampuan karyawan untuk menyelesaikan tugas. Kebutuhan dan kemampuan yang dimaksud adalah kebutuhan mental yang meliputi aktifitas mengingat, melihat, dan mencari informasi. Kebutuhan fisik yang meliputi aktifitas fisik yang dilakukan selama bekerja seperti menulis, duduk, dan berjalan. Kebutuhan waktu yang meliputi waktu yang diperlukan oleh karyawan dalam menyelesaikan masalah dan menemukan solusi yang tepat. Performansi yang meliputi keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya dan kepuasan karyawan terhadap hasil dari pekerjaannya tersebut. Tingkat Frustrasi

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

meliputi perbandingan perasaan aman, tersinggung, dan putus asa dengan perasaan aman, nyaman, dan puas. Terakhir adalah usaha yang meliputi kerja mental dan fisik yang dibutuhkan oleh karyawan dalam menyelesaikan tugas yang diberikan oleh perusahaan.

Berikut adalah instrumen yang dirancang untuk mengukur beban kerja dalam penelitian ini. instrumen ini merupakan instrumen hasil modifikasi dari instrumen beban kerja NASA-TLX dengan menggunakan skala likert dengan jumlah skala 5 dari mulai sangat tidak rendah menuju sangat tinggi.

**Tabel 3.1**  
**Rancangan Instrumen Beban Kerja**

No.	Dimensi	Indikator	Item
1.	Kebutuhan Mental ( <i>Mental Demand</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktivitas mental yang dibutuhkan seperti melihat, mencari informasi, dan mengingat</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kebutuhan melihat untuk menyelesaikan setiap pekerjaan.</li> <li>2. Kebutuhan mengingat dalam menyelesaikan setiap pekerjaan.</li> <li>3. Kebutuhan mencari informasi untuk menyelesaikan setiap pekerjaan.</li> </ol>
2.	Kebutuhan Fisik ( <i>Physical demand</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jumlah aktivitas fisik (menulis, berjalan, duduk) yang dibutuhkan</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Aktivitas menulis yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap pekerjaan.</li> <li>5. Aktivitas mengetik yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap pekerjaan.</li> <li>6. Aktivitas berjalan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan setiap pekerjaan.</li> <li>7. Aktivitas duduk yang dibutuhkan untuk</li> </ol>

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Dimensi	Indikator	Item
			menyelesaikan setiap pekerjaan.
3.	Kebutuhan waktu ( <i>temporal demand</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu</li> </ul>	8. Batasan waktu yang diberikan untuk mengerjakan setiap pekerjaan. 9. Jumlah waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan pekerjaan.
4.	Performansi ( <i>performance</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>Keberhasilan setiap pekerjaan</li> </ul>	10. Pencapaian kesuksesan pada setiap pekerjaan.
5.	Tingkat frustrasi ( <i>frustasion level</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perasaan yang dirasakan seperti rasa aman, rendah diri, terganggu, dan jengkel</li> </ul>	11. Perasaan tidak aman secara psikologis yang dirasakan ketika bekerja. 12. Perasaan rendah diri yang dirasakan ketika bekerja. 13. Perasaan jengkel yang dirasakan ketika bekerja. 14. Perasaan tersinggung yang dirasakan ketika bekerja.
6.	Usaha ( <i>effort</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usaha mental dan fisik yang dibutuhkan</li> </ul>	15. Usaha mental yang dilakukan untuk menyempurnakan hasil kerja 16. Fisik yang dilakukan untuk menyempurnakan hasil kerja

## 2. Kepuasan Kerja ( $X_2$ )

Secara konseptual kepuasan kerja diartikan sebagai sikap umum karyawan terhadap pekerjaannya. Selisih antara banyaknya imbalan yang

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

diterima atau imbalan yang dirasakan oleh karyawan dengan imbalan yang seharusnya diterima (Robbins, 2006).

Secara operasional dalam penelitian ini kepuasan kerja diartikan sebagai sikap yang ditunjukkan karyawan terhadap pekerjaannya mengenai apa yang diharapkan dan diinginkan dengan apa yang dirasakan oleh karyawan layanan *contact center* Garuda Indonesia. Terdapat tiga dimensi untuk mengukur seberapa besar kepuasan karyawan tersebut yaitu *mentality challenging*, *equitable reward*, *supportive working condition*, *supportive colleagues*.

*Mentality challenging* adalah bagaimana kesempatan karyawan untuk dapat menggunakan keterampilan dan kemampuan mereka dalam menyelesaikan tugas, keanekaragaman tugas, kebebasan dalam menyelesaikan tugas, dan umpan balik yang diberikan oleh perusahaan mengenai tugas yang telah diselesaikan oleh setiap karyawan. Maksud dari *equitable reward* adalah sistem pengupahan dan promosi jabatan yang adil dan sesuai dengan harapan karyawan *contact center* Garuda Indonesia. *Supportive working condition* adalah kondisi kerja fisik yang mendukung karyawan dalam melakukan pekerjaannya seperti kenyamanan dan lingkungan fisik yang tidak berbahaya. *Supportive colleagues* adalah rekan kerja yang mendukung karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Yang dimaksud rekan kerja disini bukan hanya rekan kerja sebaya, namun termasuk juga atasan dan bawahan.

Berikut merupakan rancangan instrumen untuk mengukur kepuasan kerja karyawan dalam penelitian ini. Instrumen ini menggunakan teori kepuasan kerja dari Robbins (2006) dengan menggunakan skala Likert yang memiliki 5 skala mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

**Tabel 3.2**  
**Rancangan Instrumen Kepuasan Kerja**

No.	Dimensi	Indikator	Item	
			Favorable	Unfavorable

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

*Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Dimensi	Indikator	Item	
			Favorable	Unfavorable
1.	<i>Mentality challenging</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kesempatan menggunakan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki karyawan</li> </ul>	1. saya memiliki kesempatan untuk melakukan pekerjaan sesuai dengan kemampuan yang saya miliki 2. saya merasa dapat memanfaatkan keterampilan yang saya miliki	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Keanekaragaman tugas</li> </ul>	3. Saya memiliki kesempatan melakukan pekerjaan yang berbeda-beda	4. Pekerjaan yang saya lakukan monoton
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kebebasan menyelesaikan pekerjaan</li> </ul>	5. Saya bebas memutuskan solusi untuk permasalahan dalam pekerjaan yang saya hadapi	6. Solusi pada permasalahan yang saya hadapi harus sesuai dengan keputusan dari atasan saya
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Feed back</i></li> </ul>	7. <i>Feed back</i> diberikan oleh atasan secara rutin	8. Saya tidak mendapatkan evaluasi untuk memperbaiki kesalahan saya
2.	<i>Equitable reward</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• upah</li> </ul>	9. upah yang diberikan sesuai dengan pekerjaan saya	10. upah yang saya terima masih kurang dibandingkan dengan

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

*Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



No.	Dimensi	Indikator	Item	
			Favorable	Unfavorable
				upah karyawan diperusahaan lain
		• Promosi jabatan	11. Sistem promosi jabatan yang saya rasakan sudah adil	12. Saya tidak mengetahui sistem promosi jabatan yang ada
3.	<i>Supportive working condition</i>	• Keamanan	13. Pekerjaan yang saya lakukan tidak membahayakan fisik saya	14. Semenjak bekerja saya merasa kondisi kesehatan saya menurun
		• kenyamanan	15. saya merasa leluasa bekerja dalam ruang kerja saya	16. kurangnya fasilitas membuat saya merasa kurang nyaman ketika bekerja
4.	<i>Supportive colleagues</i>	• Interaksi dengan atasan	17. Atasan saya memberikan waktu untuk berinteraksi dengan bawahannya	18. Kesibukan atasan saya membuat saya sulit berkonsultasi mengenai masalah pekerjaan yang saya hadapi
		• Interaksi dengan rekan kerja (sebaya)	19. Saya bebas berinteraksi dengan rekan kerja saya selama saya bekerja	20. Waktu kerja yang ketat membuat saya tidak bisa berinteraksi dengan

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

*Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Dimensi	Indikator	Item	
			Favorable	Unfavorable
				rekan kerja saya
		• Interaksi dengan bawahan	21. Kemudahan berinteraksi dengan bawahan membuat kerjasama yang terjalin lebih baik	22. Kesibukan saya membuat saya tidak sempat berinteraksi dengan bawahan saya

### 3. Intensi Berhenti bekerja (Y)

Intensi berhenti bekerja adalah keinginan berehentinya individu sebagai anggota suatu organisasi (Mobley, 1986). Secara operasional intensi berhenti bekerja adalah keinginan atau niat karyawan layanan *contact center* Garuda Indonesia untuk berhenti dari pekerjaannya secara sukarela menurut pilihannya sendiri. Hal tersebut dapat tergambar dari proses psikologis yang mendasari karyawan mengundurkan diri dari pekerjaannya menurut Mobley (1986), yaitu:

- Berfikir untuk pindah kerja (*Thinking of quitting*), yaitu karyawan berfikir mengenai manfaat dari mencari pekerjaan baru dan kerugian apabila meninggalkan pekerjaannya saat ini.
- Keinginan untuk mencari pekerjaan (*Intention to search*), yaitu karyawan memiliki keinginan untuk mencari pekerjaan alternatif.
- Keinginan berhenti bekerja (*Intention to quit*), yaitu karyawan memiliki keinginan untuk keluar dari pekerjaannya saat ini.

Berikut merupakan rancangan instrumen untuk mengukur intensi berhenti bekerja karyawan dalam penelitian ini. Instrumen ini menggunakan teori intensi berhenti bekerja dari Mobley (1986) dengan menggunakan skala Likert yang memiliki 5 skala mulai dari sangat setuju hingga sangat tidak setuju.

**Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014**

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

*Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**Tabel 3.3**  
**Rancangan Instrumen Intensi Berhenti Bekerja**

No.	Dimensi	Indikator	Item	
			Favorable	Unfavorable
1.	<i>Thinking to quit</i> (berfikir untuk keluar)	• Pikiran untuk keluar dari pekerjaan saat ini	1. Sampai sekarang, saya masih mempertimbangkan dalam pikiran saya berhenti dari pekerjaan 2. Sampai saat ini, saya masih menilai untung ruginya jika keluar dari perusahaan	3. Sampai sekarang, saya belum berpikir untuk keluar dari pekerjaan ini 4. Saya merasa betah bekerja disini
2.	<i>Intention to search</i> (keinginan untuk mencari pekerjaan)	• Keinginan untuk mencari pekerjaan alternatif	5. Sampai sekarang, saya masih aktif mencari pekerjaan lain 6. Saya mulai membandingkan pekerjaan saya saat ini dengan pekerjaan lain	7. Saya tidak tertarik untuk mencari pekerjaan lain 8. Sampai saat ini, saya tidak berniat untuk mencari pekerjaan lain
3.	<i>Intention to leave</i> (keinginan untuk keluar dari pekerjaan)	• Keinginan untuk meninggalkan pekerjaan saat ini	9. Saya memang berniat untuk berhenti bekerja 10. Saya merencanakan untuk berhenti dari pekerjaan ini dalam beberapa bulan kedepan	11. Saya tidak berniat untuk meninggalkan pekerjaan saat ini 12. Saya berencana untuk terus mengembangkan karir saya diperusahaan ini.

### E. Instrumen Penelitian

Untuk mengukur beban kerja dan kepuasan kerja yang dimiliki oleh karyawan, peneliti menggunakan instrumen berupa kuesioner yang telah terstandarisasi, untuk beban kerja peneliti menggunakan instrumen dari NASA-TLX dan untuk kepuasan kerja peneliti menggunakan instrumen yang dikembangkan dari teori kepuasan kerja Robbins. Sedangkan untuk mengukur

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Intensi berhenti bekerja yang dimiliki karyawan, peneliti juga menggunakan instrumen berupa kuesioner yang dikembangkan dari teori Mobley.

### 1. Instrumen Beban Kerja

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan untuk mengukur beban kerja karyawan ialah instrumen yang telah terstandarisasi yaitu NASA-TLX yang diciptakan oleh Hart and Staveland (1981). Instrumen dari NASA-TLX ini telah dimodifikasi oleh peneliti sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan. Instrumen ini terdiri dari 16 pernyataan yang terdapat 5 titik pada skalanya seperti berikut:

Sangat tinggi ← 5      4      3      2      1 → sangat rendah  
                                  ST    T      N      R      SR

**Tabel 3.4**  
**Kisi-kisi instrumen beban kerja**

No.	Dimensi	Indikator	No Item Pernyataan	Jumlah Item
1.	Kebutuhan Mental ( <i>Mental Demand</i> )	• Aktivitas mental yang dibutuhkan seperti melihat, mencari informasi, dan mengingat	1,8,13	3
2.	Kebutuhan Fisik ( <i>Physical demand</i> )	• Jumlah aktivitas fisik (menulis, berjalan, duduk) yang dibutuhkan	3,10,15	3
3.	Kebutuhan waktu ( <i>temporal demand</i> )	• Jumlah tekanan yang berkaitan dengan waktu	5,12	2
4.	Performansi ( <i>performance</i> )	• Keberhasilan setiap pekerjaan	2,7	2
5.	Tingkat frustrasi ( <i>frustasion level</i> )	• Perasaan yang dirasakan seperti rasa aman, rendah diri, terganggu, dan jengkel	4,9,14,16	4

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
 Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Dimensi	Indikator	No Item Pernyataan	Jumlah Item
6.	Usaha ( <i>effort</i> )	• Usaha mental dan fisik yang dibutuhkan	6, 11	2
			<b>Total Item</b>	<b>16</b>

(Sumber: Gina Awalia, 2014)

## 2. Instrumen Kepuasan Kerja

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan kerja karyawan, ialah instrumen yang dibuat oleh peneliti berdasarkan teori kepuasan kerja dari Robbins (2006). Alat ukur ini memiliki 5 titik skala seperti berikut:

Sangat setuju ← 5      4      3      2      1 → sangat tidak setuju

SS      S      N      TS      STS

**Tabel 3.5**  
Kisi-kisi instrumen kepuasan kerja

No.	Dimensi	Indikator	Nomer Item Pernyataan	Jumlah Item
1.	<i>Mentality challenging</i>	• kesempatan menggunakan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki karyawan	1,18	2
		• Keanekaragaman tugas	3,16	2
		• Kebebasan menyelesaikan pekerjaan	5	1
		• <i>Feed back</i>	7,14	2
2.	<i>Equitable reward</i>	• upah	9,12	2
		• Promosi jabatan	10,11	2
3.	<i>Supportive working condition</i>	• Keamanan	8,13	2
		• kenyamanan	6	1
4.	<i>Supportive colleagues</i>	• Interaksi dengan atasan	4	1

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

Karyawan Contact Center Garuda Indonesia

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Dimensi	Indikator	Nomer Item Pernyataan	Jumlah Item
		• Interaksi dengan rekan kerja (sebaya)	2,15	2
		• Interaksi dengan bawahan	17	1
			<b>Total Item</b>	18

(Sumber: Gina Awalia, 2014)

### 3. Instrumen Intensi Berhenti Bekerja

Pada penelitian ini instrumen yang digunakan untuk mengukur intensi berhenti bekerja karyawan, yaitu instrumen dari teori Mobley (1986). Instrumen ini terdiri dari 3 dimensi yang mewakili aspek-aspek pada setiap pekerjaan. Alat ukur ini memiliki 5 titik skala, skala 1 untuk menyatakan paling tidak setuju dan skala 5 untuk menyatakan paling setuju. Adapun bentuk skalanya adalah:

Sangat setuju ← 5      4      3      2      1 → sangat tidak setuju  
SS      S      N      TS      STS

**Tabel 3.6**  
**Kisi-kisi instrumen intensi berhenti bekerja**

No.	Dimensi	Indikator	Nomer Item Pernyataan	Jumlah Item
1.	<i>Thinking to quit</i> (berfikir untuk keluar)	• Pikiran untuk keluar dari pekerjaan saat ini	1,2,8,11	4
2.	<i>Intention to search</i> (keinginan untuk mencari pekerjaan)	• Keinginan untuk mencari pekerjaan alternatif	3,4,7,10	4
3.	<i>Intention to leave</i> (keinginan untuk keluar dari pekerjaan)	• Keinginan untuk meninggalkan pekerjaan saat ini	5,6,9,12	4

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

*Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

No.	Dimensi	Indikator	Nomer Item Pernyataan	Jumlah Item
			<b>Total Item</b>	12

(Sumber: Gina Awalia, 2014)

## F. Pengembangan Instrumen

### 1. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen (Arikunto, 2002: 144). Suatu instrumen dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila instrument tersebut dapat menjalankan fungsi atau memberikan hasil sesuai dengan tujuannya.

Penelitian ini menggunakan uji validitas isi, validitas berkaitan dengan kemampuan suatu instrumen untuk mengukur isi (konsep) yang harus diukur. Dengan menggunakan pengujian validitas isi, suatu instrumen mampu mengungkapkan isi suatu konsep atau variabel yang akan diukur (Siregar, 2013:46). Setelah instrumen dikonstruksi sesuai aspek-aspek yang akan diukur berdasarkan teori tertentu, selanjutnya dikonstruksikan dengan para ahli dengan cara dimintai pendapatnya tentang instrumen yang telah disusun tersebut (Riduan, 2004: 97). Pengujian validitas isi dalam penelitian ini dilakukan oleh 3 *professional judgment* yaitu dua dosen psikologi dan staff HR *Contact Center* Garuda Indonesia.

### 2. Uji Reliabilitas

Untuk menghitung reliabilitas instrument yang skornya bukan 1 atau 0 seperti kuisisioner dapat menggunakan rumus alpha, metode ini digunakan untuk mencari reliabilitas internal (*internal consistency*). Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 18.0 dengan langkah-langkah sebagai berikut

- Masuk ke program SPSS
- *Masukkan* data pada data view

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

*Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Klik *analysis – scale – reliability analysis*
- *Masukkan* semua skor
- Pada model klik *alpha*
- Pada statistiks pilih *descriptive – item - scale*
- Kemudian *continue*

Berikut adalah cara menginterpretasikan reliabilitas dengan menggunakan tabel di bawah ini.

**Tabel 3.7**  
**Interpretasi Derajat Reliabilitas**

<b>Indeks Korelasi</b>	<b>Interpretasi</b>
0.800-0.100	Reliabilitas sangat tinggi
0.600-0.799	Reliabilitas tinggi
0.400-0.599	Reliabilitas cukup
0.200-0.399	Reliabilitas rendah
0.000-0.199	Reliabilitas sangat rendah

a. Reliabilitas instrumen beban kerja

Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap instrumen beban kerja diperoleh indeks reliabilitas sebesar 0.724. indeks tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi dan dapat digunakan dalam penelitian ini. secara lebih rinci, hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 3.11 berikut:

**Tabel 3.8**  
**Reliability Statistiks**  
**Beban Kerja**

<b>Cronbanch's Alpha</b>	<b>N of Item</b>
0.724	16

b. Reliabilitas instrumen kepuasan kerja

**Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014**

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

*Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap instrumen kepuasan kerja maka diperoleh indeks reliabilitas sebesar 0.657. indeks tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Berikut terdapat tabel perhitungan secara lebih rinci:

**Tabel 3.9**  
**Reliability Statistiks**  
**Kepuasan Kerja**

Cronbach's Alpha	N of Item
0.657	20

c. Reliabilitas instrumen intensi berhenti bekerja

Berdasarkan perhitungan uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap instrument intensi berhenti bekerja diperoleh indeks reliabilitas sebesar 0.869. Indeks tersebut menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki reliabilitas yang sangat tinggi dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Secara lebih rinci, hasil perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel 3.13 berikut:

**Tabel 3.10**  
**Reliability Statistiks**  
**Intensi Berhenti Bekerja**

Cronbach's Alpha	N of Item
0.869	12

## **G. Sumber dan Teknik pengumpulan Data**

### **1. Sumber Data**

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2006:129). Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian

**Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014**

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

*Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian yaitu karyawan *contact center* Garuda Indonesia dan data sekunder berupa data-data dari perusahaan yang relevan dengan penelitian ini yaitu data SDM dan data karyawan *resign* selama tahun 2013.

## 2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket atau kuesioner yakni pengumpulan data dengan membuat suatu daftar pernyataan yang berhubungan dengan penelitian kemudian diajukan kepada responden. Kuisisioner ini secara langsung akan diberikan kepada karyawan layanan *contact center* Garuda Indonesia.

Pengukuran terhadap variable beban kerja ( $X_1$ ), kepuasan kerja ( $X_2$ ), dan Intensi berhenti bekerja ( $Y$ ) menggunakan skala *Likert* yang dimodifikasi dalam bentuk interval, sehingga pengukuran terhadap pernyataan seseorang dapat dikuantifikasikan secara matematis. Dalam menjawab kuisisioner responden akan diminta untuk memilih salah satu skala yang sesuai dengan apa yang terjadi atau dirasakan.

## H. Teknik Analisis Data

Analisa data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber lainnya terkumpul. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi ganda, teknik ini digunakan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apakah masing-masing variabel memiliki hubungan positif atau negative dan untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan (Riduan, 2008). Teknik regresi berganda menggunakan interval atau rasio, berikut langkah-langkahnya:

### 1. Uji Normalitas Data

Pengujian normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data (Santosa, 2005:231). Uji normalitas digunakan untuk  
Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

melihat apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mampu berdistribusi normal ataukah tidak. Menurut Wijaya (2009:126), model regresi yang baik adalah model regresi yang berdistribusi normal. Pengujian secara visual dapat dilakukan dengan metode Kolmogrov-smirnov dengan bantuan *software SPSS 18.0 for windows* jika nilai sig. > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Pada penelitian ini tes normalitas menggunakan Kolmogrov-smirnov. Uji Kolmogrov-smirnov digunakan untuk membandingkan serangkaian data pada sampel terhadap distribusi normal serangkaian nilai dengan mean atau standar deviasi yang sama. Secara singkat uji kolmogrov smirnov digunakan untuk mengetahui kenormalan distribusi beberapa data (Siregar, 2013:148).

Berikut langkah-langkah yang dilakukan untuk Uji Normalitas menggunakan *software SPSS 18.0 for windows*

- Masuk pada program SPSS
- *Masukkan* angka 1 sebanyak responden di kolom pertama dan skor total tiap responden untuk variabel 1 di kolom kedua
- *Masukkan* angka 2 sebanyak responden di bawah angka 1 di kolom pertama dan skor total tiap responden untuk variabel 2 di kolom kedua
- *Masukkan* angka 3 sebanyak responden di bawah angka 2 di kolom pertama dan skor total tiap responden untuk variabel 3 di kolom kedua
- Lalu klik *variabel view*
- Di kolom *Label* ke 1 isi dengan Variabel dan yang ke 2 isi dengan Skor Total
- Di kolom *value* yang pertama isi dengan *value: 1 label: beban kerja* dan seterusnya hingga 3 variabel
- Lalu *Analysis – Descriptive Statistiks – Explore*
- *Masukkan* Variabel ke *Factor List* dan Skor Total ke *Dependent List*

**Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014**

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

*Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

- Pada *Plots* klik *normality plots with test*
- Klik *Continue*
- Klik *Ok*

Berikut *output* beserta interpretasi dari tes normalitas menggunakan Kolmogrov-smirnov.

**Tabel 3.11**  
**Uji Normalitas Kolmogrov-smirnov**

	Kolmogrov-smirnov		
	Statistik	Jumlah Subjek	Sig
<b>Beban Kerja</b>	0,060	126	0,200
<b>Kepuasan Kerja</b>	0,040	126	0,200
<b>Intensi Berhenti Bekeja</b>	0,081	126	0,40

Dapat dilihat dari tabel Kolmogrov-smirnov, bahwa beban kerja dan kepuasan kerja memiliki signifikansi sebesar 0,200 yang berarti  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal yang berarti  $H_0$  diterima. Untuk variabel intensi berhenti bekerja memiliki nilai signifikansi sebesar 0,040 yang berarti  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sehingga alat ukur ini berasal dari populasi berdistribusi tidak normal sehingga uji korelasi harus menggunakan *Spearman-Rho* (Siregar, 2013:380).

## 2. Kategorisasi Skala

Kategorisasi skala dimaksudkan untuk menempatkan individu ke dalam suatu kelompok yang terpisah secara berjenjang menurut suatu kontinum berdasarkan atribut yang diukur (Azwar, 2012: 147) kontinum jenjang bisa dari arah sangat tidak puas ke sangat puas, sangat buruk ke sangat baik, rendah ke tinggi, lemah ke kuat dan sebagainya. Jenjang kategori diagnosis yang dibuat biasanya tidak kurang dari tiga jenjang dan tidak lebih dari lima jenjang.

Pada penelitian ini peneliti mengelompokan sampel penelitian dalam tiga jenjang kategori sebagai berikut:

**Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014**

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

*Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**Tabel 3.12**  
**Rumusan Tiga Kategori**

Rumus	Kategori
$X < (\mu - 1,0\delta)$	Rendah
$(\mu - 1,0\delta) \leq X < (\mu + 1,0\delta)$	Sedang
$(\mu + 1,0\delta) \geq X$	Tinggi

(sumber: Azwar, 2005 : 147)

Keterangan:

X : Skor Subjek

$\mu$  : Mean (nilai rata-rata)

$\delta$  : Deviasi Standar

Kategorisasi ini digunakan sebagai acuan atau norma dalam pengelompokan skor sampel, baik skor beban kerja, kepuasan kerja maupun intensi berhenti bekerja karyawan.

**Tabel 3.13**  
**Kategorisasi Skor**

Kategori	Beban Kerja	Kepuasan Kerja	Kategori
Rendah	$X < 45,883$	$X < 39,514$	$X < 32,76$
Sedang	$45,883 \leq X < 60,997$	$39,514 \leq X < 54,946$	$32,76 \leq X < 45,16$
Tinggi	$60,997 \geq X$	$54,946 \geq X$	$45,16 \geq X$

### 3. Uji Korelasi *Spearman Rho*

Untuk mengetahui sejauh mana hubungan persepsi mengenai beban kerja dan kepuasan kerja dengan intensi karyawan *contact center* Garuda Indonesia untuk berhenti bekerja, digunakan analisis statistik yaitu dengan menggunakan uji korelasi. Karena data yang diperoleh berdistribusi tidak normal, maka uji koefisien korelasi menggunakan uji *Spearman Rho*. Untuk memudahkan proses pengujian analisis data, maka penulis menggunakan bantuan *SPSS Statistiks 18.0 for Windows* dengan langkah langkah sebagai berikut:

Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

*Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

- Masuk pada program SPSS
- *Masukkan* skor responden
- Klik *Analysis – bivariate*
- *Masukkan* variabel yang akan di korelasikan
- Klik *Spearman*
- Klik *two-tailed*
- Klik *Ok*

Setelah diketahui besarnya koefisien korelasi kemudian dapat dilihat seberapa kuat tingkat korelasi antar variabel dengan tabel berikut.

**Tabel 3.14**  
**Nilai Koefisien Korelasi**

<b>Koefisien Korelasi</b>	<b>Tingkat Hubungan</b>
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Sedang
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber : Riduwan (2004: 136)

#### 4. Uji Signifikansi

Untuk pengujian selanjutnya yaitu uji signifikansi hubungan. Uji signifikansi digunakan untuk melihat apakah hubungan yang ditemukan itu berlaku untuk seluruh populasi atau tidak. Pengujian signifikansi dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS versi 18.0 dalam penelitian ini uji signifikansi digunakan untuk melihat apakah terdapat korelasi yang signifikan antara variabel beban kerja ( $X_1$ ) dengan variabel intensi berhenti bekerja (Y) dan variabel kepuasan kerja ( $X_2$ ) dengan variabel intensi berhenti bekerja (Y), serta variabel  $X_1$  dan  $X_2$  terhadap variabel Y.

Berikut adalah kriteria signifikansinya:

**Gina Awalia Zulfi Rosadi, 2014**

*Hubungan Beban Kerja Dan Kepuasan Kerja  
Dengan Intensi Berhenti Bekerja*

*Karyawan Contact Center Garuda Indonesia*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**Tabel 3.15**  
**Kriteria Signifikansi Variabel**

Kriteria	
Probabilitas > 0,05	H <sub>0</sub> diterima
Probabilitas ≤ 0,05	H <sub>0</sub> ditolak

### 5. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya presentasi kontribusi variabel beban kerja (X<sub>1</sub>) terhadap variabel intensi berhenti bekerja (Y) dan variabel kepuasan kerja (X<sub>2</sub>) terhadap variabel intensi berhenti bekerja (Y) dengan menggunakan rumus berikut:

$$d = r_{xy}^2 \cdot 100\%$$

Keterangan :

d : Koefisien Determinasi

r<sub>xy</sub> : Koefisien Korelasi