

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Populasi Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi Penelitian adalah seluruh Plasa Telkom di Bandung yaitu Plasa Telkom area Bandung Timur yaitu Plasa Telkom Supratman, Plasa Telkom Lembong, Plasa Telkom Cijaura, Plasa Telkom Ujung Berung, Plasa Telkom Rancaekek, Plasa Telkom Majalaya, Plasa Telkom Sumedang, dan Plasa Telkom Tanjungsari serta Plasa Telkom area Bandung Barat yaitu Plasa Telkom Setiabudhi dan Plasa Telkom Rajawali. Dasar pertimbangan yang digunakan dalam menentukan Plasa Telkom di Bandung sebagai lokasi penelitian adalah berdasarkan hasil studi pendahuluan terdapat fenomena yang berkaitan dengan resiliensi dan *organizational citizenship behavior* (OCB) yaitu beberapa tingkah laku karyawan *outsourcing* yang mengarah pada indikasi resiliensi dan OCB di antaranya saling membantu sesama karyawan *outsourcing* dengan karyawan tetap, keberanian karyawan *outsourcing* bekerja dan kemauan bekerja lebih.

2. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Azwar (2010) populasi merupakan sekelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Sekelompok subjek yang akan dikenai generalisasi tersebut terdiri dari sejumlah individu yang setidaknya mempunyai satu ciri atau karakteristik yang sama.

Berdasarkan dokumen *New Culture* Plasa Telkom, karyawan *outsourcing* di PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung berjumlah 321 orang dan tersebar dalam posisi sebagai *Customer Service Officer* (CSO), *Out Customer Retention* (OCR), *Repeater*, *Customer Service Representative* (CSR), *Call Center*, *Out Bond Call* (OBC) dan *customer Retention*, *Sales Speedy* dan *Helpdesk&Maintenance LAN/WAN & Desktop*.

Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2012). Pertimbangan-pertimbangan yang diambil oleh peneliti dapat diuraikan sebagai berikut.

Salah satu posisi yang mempunyai indikasi kuat adanya resiliensi dan OCB adalah posisi sebagai *customer service representative* (CSR). Karyawan yang bekerja pada posisi ini memiliki kewajiban untuk melayani setiap pelanggan yang datang ke plasa Telkom untuk melakukan transaksi seperti keluhan, pembelian, dan pembayaran produk. Secara otomatis, mereka langsung bertemu dengan semua pelanggan yang mempunyai kebutuhan masing-masing. Mereka juga pasti akan menemukan pelanggan dengan keluhan yang banyak sehingga hal tersebut akan menjadi tantangan sendiri untuk karyawan yang bekerja sebagai CSR.

Kebanyakan CSR juga sering melakukan tindak lanjut terhadap permintaan pelanggan pada suatu produk jika permintaan tidak selesai dilakukan dalam plasa Telkom. Tindak lanjut tersebut dilakukan setelah mereka pulang bekerja di sore hari. Beberapa CSR ini melakukannya agar pekerjaan mereka terselesaikan pada hari itu juga. Hal ini bukan pekerjaan yang harus mereka lakukan karena tindak lanjut atas permintaan pelanggan bisa dilakukan di kemudian hari.

Indikasi-indikasi perilaku di atas merupakan pertimbangan untuk mengambil CSR sebagai sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini.

Jumlah CSR yang tersebar di seluruh Plasa Telkom berjumlah 41 orang. Arikunto (2006) menyatakan bahwa jika seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi atau studi populasi atau sensus. Berdasarkan penjelasan di atas, maka sampel dalam penelitian ini adalah CSR area Bandung yang berjumlah 41 orang dengan perincian pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Subjek Penelitian

Loker	Jumlah
Plasa Cijaura	2
Plasa Ujung Berung	2
Plasa Supratman	9
Plasa Sumedang	1
Plasa Tanjungsari	1
Plasa Majalaya	1
Plasa Lembong	11
Plasa Rancaekek	1
Plasa Setiabudhi	7
Plasa Rajawali	6
Total	41

B. Pendekatan dan Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu pendekatan yang memungkinkan dilakukan pencatatan dan analisis data hasil penelitian dengan menggunakan perhitungan-perhitungan statistik, mulai dari pengumpulan data, pengolahan, penafsiran sampai penyajian hasilnya (Arikunto, 2006).

Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif korelasional. Metode deskriptif adalah metode penelitian yang diarahkan untuk memberikan gambaran mengenai gejala-gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu (Zuriah, 2009). Metode deskriptif dalam penelitian ini digunakan terutama dalam pemaparan profil resiliensi dan profil OCB karyawan *outsourcing* PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung.

Metode korelasional adalah suatu metode untuk mengetahui hubungan dan tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih tanpa ada upaya untuk mempengaruhi variabel tersebut sehingga tidak terdapat manipulasi variabel (Faenkel dan Wallen, 2008). Metode korelasional dalam penelitian ini

digunakan untuk melihat bagaimana hubungan antara variabel resiliensi dengan variabel OCB karyawan *outsourcing* PT.Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung.

C. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Penelitian

1. Variabel Penelitian

Menurut Idrus (2009) variabel adalah sebuah konsep atau objek yang sedang diteliti, yang memiliki variasi ukuran, kualitas yang ditetapkan oleh peneliti berdasarkan ciri-ciri yang dimiliki konsep (variabel) itu sendiri.

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel resiliensi dan *organizational citizenship behavior* (OCB).

2. Definisi Operasional Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah dalam penelitian ini terdapat dua konsep utama, yaitu resiliensi dan OCB. Definisi konseptual dan operasional tentang kedua konsep tersebut diuraikan sebagai berikut.

a) Resiliensi

Menurut Maddi dan Khoshaba (2005) resiliensi merupakan kapasitas seseorang untuk bertahan dan berkembang walaupun dalam keadaan stres atau tertekan.

Secara operasional, resiliensi adalah kemampuan bertahan dalam situasi penuh tekanan dan bangkit dari keterpurukan untuk menjalani kehidupan yang lebih positif sebagai karyawan *customer service representative* (CSR) PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung yang meliputi aspek komitmen adalah kecenderungan melibatkan diri ke dalam pekerjaan dan bertanggungjawab atas pekerjaannya; aspek kontrol adalah kemampuan mengendalikan dorongan-dorongan pada dirinya dalam pekerjaan; dan aspek sikap terhadap tantangan adalah kecenderungan menghadapi perubahan dari luar dengan memandang hal tersebut adalah normal dan memacu pengembangan pekerjaannya. Adapun indikator dari

setiap aspek dapat dikemukakan dalam batasan ruang lingkup sebagai berikut:

- a. Aspek komitmen meliputi indikator: perhatian, keterlibatan dan bertanggungjawab
- b. Aspek kontrol meliputi indikator: pengendalian, bertindak aktif, solutif
- c. Aspek sikap terhadap tantangan meliputi indikator: membaca peluang, dan mengatasi konflik

Kemudian resiliensi dalam penelitian ini diungkapkan dari penilaian diri (*self report*) karyawan CSR (subjek penelitian) melalui instrumen resiliensi yang berbentuk skala berdasarkan definisi operasional di atas. Dengan demikian resiliensi karyawan CSR dilihat dari skor yang diperoleh berdasarkan hasil pengungkapan instrumen resiliensi.

b) *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Organ (2005) mendefinisikan OCB sebagai perilaku yang merupakan pilihan dan inisiatif individual, tidak berkaitan dengan sistem *reward* formal organisasi tetapi meningkatkan efektivitas organisasi.

Secara operasional, OCB adalah perilaku di luar persyaratan formal pekerjaan karyawan CSR PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung yang dilakukan atas inisiatif sendiri, tidak dinilai oleh sistem penghargaan formal secara langsung, membantu meningkatkan efektifitas dan efisiensi dari fungsi perusahaan yang meliputi aspek altruisme adalah perilaku membantu secara sukarela; aspek proaktif adalah partisipasi aktif dalam memikirkan kehidupan perusahaan; aspek ketaatan adalah kinerja yang melebihi standar minimum yang diharapkan perusahaan; aspek kesopanan adalah perilaku yang menunjukkan penghargaan terhadap hak-hak orang lain dan aspek toleransi adalah perilaku mentolerir keadaan yang kurang ideal. Adapun indikator dari setiap aspek dapat dikemukakan dalam batasan ruang lingkup sebagai berikut.

- a. Aspek altruisme meliputi indikator : membantu dan memberikan dukungan
- b. Aspek proaktif meliputi indikator : kepedulian terhadap perusahaan, ikut serta aktif
- c. Aspek ketaatan meliputi indikator : kepatuhan pada peraturan, ketaatan dalam kehadiran, penggunaan waktu istirahat
- d. Aspek kesopanan meliputi indikator : menghindari konflik, menjaga nama baik perusahaan, menjaga dan merawat peralatan kerja
- e. Aspek toleransi meliputi indikator : toleransi terhadap perusahaan dan tidak membesar- besarkan masalah.

Kemudian OCB dalam penelitian ini diungkapkan dari penilaian diri (*self report*) karyawan CSR (subjek penelitian) melalui instrumen OCB yang berbentuk skala berdasarkan definisi operasional di atas. Dengan demikian OCB dilihat dari skor yang diperoleh karyawan CSR berdasarkan hasil pengungkapan instrumen OCB.

D. Pengembangan Instrumen Penelitian

1. Resiliensi

Instrumen dibuat berbentuk kuesioner. Kuesioner merupakan salah satu bentuk tes performansi tipikal (Azwar, 2011). Performansi tipikal adalah performansi yang ditampakkan oleh individu sebagai proyeksi dari kepribadiannya sendiri sehingga indikator perilaku yang diperlihatkannya merupakan kecenderungan umum dirinya dalam menghadapi situasi tertentu (Azwar, 2011).

Kuesioner yang akan dikembangkan dalam penelitian ini berupa Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012). Pilihan jawaban terdiri dari Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Kurang Sesuai (KS), dan Tidak Sesuai (TS), kemudian masing-masing diberi skor 4 (SS), 3 (S), 2 (KS), dan 1 (TS). Adapun kisi-kisi instrumen resiliensi terdapat pada tabel 3.2

Tabel 3.2 Kisi- kisi Instrumen Resiliensi

No	Batasan Ruang Lingkup Aspek	Indikator	Pernyataan	Jumlah
1.	Komitmen sikap tetap terlibat untuk memberikan perhatian yang penuh pada kejadian di lingkup pekerjaan serta bertanggungjawab atas pekerjaannya walaupun berada pada situasi tertekan.	a. Perhatian b. Keterlibatan c. Bertanggung jawab	1, 2, 3, 4, 5, 6,	6
2.	Kontrol sikap untuk berupaya mengendalikan, mencari solusi, bertindak aktif dan memberikan pengaruh positif terhadap pekerjaannya guna meningkatkan hasil kerjanya meskipun berada pada situasi tertekan.	a. Pengendalian b. Bertindak aktif c. Solutif	7, 8, 9, 10, 11, 12, 13,	7
3.	Sikap terhadap Tantangan sikap untuk mampu membaca peluang, menghadapi situasi yang penuh tekanan dalam pekerjaannya sebagai sarana untuk mengembangkan diri.	a. Membaca peluang b. Mengatasi konflik	14, 15, 16, 17, 18, 19, 20	7
Total				20

2. *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*

Instrumen dibuat berbentuk kuesioner. Kuesioner merupakan salah satu bentuk tes performansi tipikal (Azwar, 2011). Performansi tipikal adalah performansi yang ditampakkan oleh individu sebagai proyeksi dari kepribadiannya sendiri sehingga indikator perilaku yang diperlihatkannya merupakan kecenderungan umum dirinya dalam menghadapi situasi tertentu (Azwar, 2011).

Kuesioner yang akan dikembangkan dalam penelitian ini berupa Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012). Pilihan jawaban terdiri dari Selalu Melakukan (SL), Sering Melakukan (SR), Jarang Melakukan (JR), dan Tidak Pernah Melakukan (TP), kemudian masing-masing diberi skor 4 (SL), 3 (SR), 2 (JR), dan 1 (TP). Adapun kisi-kisi instrumen OCB terdapat pada tabel 3.3.

Tabel 3.3 Kisi- kisi Instrumen *Organizational Citizenship Behavior*

No	Batasan Ruang Lingkup Aspek	Indikator	Pernyataan	Jumlah
1.	Altruisme Perilaku membantu lingkungan pekerjaannya secara sukarela dan memberikan dukungan pada atasan serta rekan-rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.	a. Membantu b. Memberikan dukungan	1, 2, 6, 8	4
2.	Kesopanan Perilaku yang dilakukan atas kehendak sendiri yang menunjukkan perilaku menjaga nama baik perusahaan, menjaga dan merawat peralatan pekerjaan serta menghindari konflik yang dapat terjadi antara sesama rekan kerja, atasan ataupun pelanggan	a. Menghindari konflik b. Menjaga nama baik perusahaan c. Menjaga dan merawat peralatan kerja	3, 4, 5, 12, 13	5
3.	Ketaatan Perilaku taat pada aturan perusahaan meliputi ketaatan dalam kehadiran bekerja dan penggunaan waktu istirahat	a. Kepatuhan pada peraturan b. Ketaatan dalam kehadiran c. Penggunaan waktu istirahat	7, 9, 10, 11, 14	5
4.	Proaktif Perilaku yang dilakukan atas kehendak sendiri yang menunjukkan sikap kepedulian terhadap perubahan, perkembangan dan kelangsungan hidup perusahaan serta keikutsertaan dalam berbagai aktivitas di luar kerja yang diselenggarakan perusahaan	a. Kepedulian terhadap perkembangan perusahaan b. Ikut serta aktif dalam acara perusahaan	15, 16, 17, 22	4
5.	Toleransi Perilaku yang dilakukan atas kehendak sendiri yang ditunjukkan dengan perilaku toleransi terhadap kondisi fisik tempat kerja dan	a. Toleransi terhadap keadaan perusahaan	18, 19, 20, 21	4

	kebijakan perusahaan serta tidak membesar-besarkan masalah	b. Tidak membesar-besarkan masalah		
Total				22

3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Idrus (2009) menyatakan bahwa suatu instrumen dikatakan valid apabila instrumen tersebut betul-betul mengukur apa yang seharusnya diukur.

1) Penilaian Instrumen

Azwar (2010) menyatakan bahwa tipe validitas terbagi tiga, salah satunya adalah validitas isi. Validitas isi menunjukkan sejauh mana item-item dalam tes mencakup keseluruhan kawasan isi yang hendak diukur oleh tes itu (Azwar, 2010)

Menurut Idrus (2009) validitas isi ditentukan melalui metode *professional judgement* yaitu pendapat ahli (pakar keilmuan) tentang isi materi tes atau skala tersebut. Penilaian instrumen dalam penelitian ini digunakan untuk mengoreksi dan memberikan pendapat mengenai setiap item pernyataan pada instrumen resiliensi dan instrumen OCB dari segi konstruk, isi dan redaksi instrumen. Penilaian instrumen dalam penelitian ini terdiri dari tiga orang ahli di bidang psikologi dan psikometri, yaitu Medianta Tarigan, M.Psi., Diah Zaleha Wyandini, M.Si., Gemala Nurendah, S.Pd., MA.

Penilaian instrumen dilakukan sebelum uji coba instrumen penelitian. Berdasarkan hasil penilaian instrumen, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa sebagian besar item-item pada instrumen resiliensi dan OCB layak dipergunakan dengan syarat adanya perbaikan redaksi pada beberapa item. Secara rinci hasil penilaian instrumen tersebut dapat dilihat pada tabel 3.4.

Tabel 3.4 Hasil Penilaian Instrumen

Nama Instrumen	Penilaian		
	Layak	Revisi	Tidak Layak
Resiliensi	1, 2, 4, 5, 9, 10, 11, 12,13, 15, 20	3, 6,7, 8, 14, 16, 17, 18, 19	-
Jumlah	11	9	0
Organizational Citizenship Behavior (OCB)	2, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 17, 19, 21, 22	1, 3, 4, 5, 6, 12,13, 16, 18, 20	-
Jumlah	12	10	0

2) Memilih item yang layak

Untuk mengetahui sejauhmana tingkat validitas instrumen dalam penelitian ini, maka dilakukan proses uji validitas dengan analisis item. Proses ini dilakukan setelah pengambilan data uji coba instrumen.

Pemilihan item-item yang layak menggunakan cara korelasi *product-moment Pearson*, agar dapat dilihat korelasi item-total kuesioner, yaitu konsistensi antara skor item dengan skor secara keseluruhan, yang dapat dilihat dari besarnya koefisien korelasi antara setiap item dengan skor keseluruhan. Rumusnya adalah sebagai berikut.

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - (\sum X)(\sum Y) / n}{\sqrt{(\sum X^2 - (\sum X)^2 / n)(\sum Y^2 - (\sum Y)^2 / n)}}$$

(Azwar, 2010)

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

n = Banyaknya subjek

X = Skor item

Y = Skor total

Korelasi item-total cenderung menghasilkan korelasi yang sedikit lebih tinggi karena item yang dikorelasikan berkorelasi dengan dirinya sendiri (Ihsan, 2009). Untuk menghilangkan bias ini dibuatlah koreksi terhadap korelasi item-total atau *corrected item-total correlation* (Ihsan, 2009).

Corrected item-total correlation adalah korelasi antara skor item dengan skor total dari sisa item yang lainnya, jadi skor item yang dikorelasikan tidak termasuk di dalam skor total (Ihsan, 2009). Item yang dipilih menjadi item final adalah item yang memiliki $r_{ix} \geq 0,30$ (Ihsan, 2009). Namun, sebagian ahli psikometri mengatakan bahwa jika jumlah item yang layak masih tidak mencukupi jumlah yang diinginkan, maka batas kriteria dapat diturunkan dari 0,30 menjadi 0,2, tetapi tidak diperbolehkan untuk menurunkan batas kriteria di bawah 0,2 (Ihsan, 2009).

Analisis item ini di dapatkan dari hasil uji coba instrumen resiliensi dan OCB kepada 100 orang CSR di beberapa bank dan perusahaan provider telekomunikasi. Pengambilan data untuk uji coba instrumen dilakukan pada tanggal 1 hingga 7 Juli 2013.

Berdasarkan hasil perhitungan dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 18.0. diketahui bahwa pada instrumen resiliensi memiliki 16 item yang valid dan instrumen OCB memiliki 15 item yang valid. Secara lebih rinci item-item yang valid maupun yang tidak valid terdapat pada tabel 3.5.

Tabel 3.5 Hasil Validitas Item Instrumen

Variabel	Dimensi	Indikator	Jumlah Pernyataan	
			Valid ($\geq 0,2$)	Tidak Valid ($< 0,2$)
Resiliensi	Komitmen	b. Perhatian c. Keterlibatan d. Bertanggungjawab	1, 2, 4, 6	3, 5
	Kontrol	a. Pengendalian b. Bertindak aktif c. Solutif	7, 8, 9, 10, 12, 13	11
	Sikap terhadap Tantangan	a. Membaca peluang b. Mengatasi konflik	14, 15, 17, 18, 19, 20	16
Jumlah Total Instrumen			16	4
Organizational Citizenship Behavior (OCB)	Altruisme	a. Membantu b. Memberikan dukungan	1, 6, 8	2
	Kesopanan	a. Menghindari konflik b. Menjaga nama baik perusahaan c. Menjaga dan merawat peralatan kerja	5, 12, 13	3, 4
	Ketaatan	a. Kepatuhan pada peraturan b. Ketaatan dalam kehadiran c. Penggunaan waktu istirahat	7, 9,10, 11, 14	-

	Proaktif	a. Kepedulian terhadap perkembangan perusahaan b. Ikut serta aktif dalam acara perusahaan	15, 16, 22	17
	Toleransi	a. Toleransi terhadap keadaan perusahaan b. Tidak membesar-besarkan masalah	20	18, 19, 21
Jumlah Total Instrumen			15	7

c. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada konsistensi, keajegan, dan kepercayaan alat ukur. Secara empirik tinggi rendahnya reliabilitas ditunjukkan melalui koefisien reliabilitas (Azwar, 2010). Pada prinsipnya, suatu alat ukur dikatakan reliabel apabila alat tersebut mampu menunjukkan sejauhmana pengukurannya memberi hasil yang relatif sama bila dilakukan pengukuran kembali pada subjek yang sama.

Pengujian reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS versi 18.00 dengan teknik koefisien *Alpha Cronbach* yaitu dengan membelah item sebanyak jumlah itemnya. Semakin besar koefisien reliabilitas berarti semakin kecil kesalahan pengukuran maka semakin reliabel alat ukur tersebut. Sebaliknya, semakin kecil koefisien reliabilitas berarti semakin besar kesalahan pengukuran maka semakin tidak reliabel alat ukur tersebut (Sugiyono, 2010). Rumus koefisien *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut.

$$r_{xx'} = \alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{1 - \sum s_j^2}{s_x^2} \right] \quad (\text{Azwar, 2010: 78})$$

Keterangan:

α = Koefisien Reliabilitas *Alpha Cronbach*

k = Banyaknya belahan tes

sj^2 = Varians belahan tes

sx^2 = Varians skor total tes

Adapun kriteria reliabilitas dikategorikan berdasarkan kriteria yang dibuat oleh Guilford (Sopariah, 2007: 66), yaitu sebagai berikut.

Tabel 3.6 Kriteria Reliabilitas Guilford

Derajat Reliabilitas	Interpretasi
$0,90 \leq \alpha \leq 1,00$	Sangat tinggi
$0,70 \leq \alpha \leq 0,90$	Tinggi
$0,40 \leq \alpha \leq 0,70$	Sedang
$0,20 \leq \alpha \leq 0,40$	Rendah
$\alpha \leq 0,20$	Sangat rendah

1) Reliabilitas Instrumen Resiliensi

Uji reliabilitas dilakukan sebanyak tiga kali. Pertama dilakukan sebelum uji validitas dilakukan yang mana item-item yang tidak layak belum dibuang. Hasil uji reliabilitas ini ditunjukkan sebagai berikut.

Reliabilitas Instrumen Resiliensi Sebelum Uji Validitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.759	20

Tabel di atas menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas instrumen resiliensi adalah 0,759 yang berada pada kategori tinggi. Kemudian pada uji reliabilitas yang kedua, yaitu setelah dilakukan uji validitas

yang mana item-item yang tidak layak telah dibuang ditunjukkan sebagai berikut.

Reliabilitas Instrumen Resiliensi Setelah Uji Validitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.792	16

Tabel di atas menunjukkan koefisien reliabilitas instrumen resiliensi adalah 0,792 yaitu memiliki reliabilitas yang tinggi. Tidak terjadi perubahan yang signifikan antara hasil reliabilitas sebelum uji validitas dan setelah uji validitas. Hal ini dikarenakan hanya terdapat empat item yang dibuang.

Uji reliabilitas instrumen resiliensi yang terakhir dilakukan berdasarkan pengambilan data terhadap subjek penelitian ini yaitu CSR PT. Telekomunikasi Indonesia., Bandung yang seluruhnya berjumlah 41 orang. Hasil uji reliabilitas sebagai berikut.

Reliabilitas Instrumen Resiliensi

Cronbach's Alpha	N of Items
,835	16

Tabel di atas menunjukkan koefisien reliabilitas instrumen resiliensi adalah sebesar 0,835 yang termasuk dalam kategori memiliki reliabilitas yang tinggi. Tabel diatas juga menunjukkan adanya peningkatan koefisien reliabilitas pada instrumen resiliensi dari hasil uji coba dengan hasil pengambilan data langsung terhadap subjek penelitian.

2) Reliabilitas Instrumen *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)

Uji reliabilitas dilakukan sebanyak tiga kali. Pertama dilakukan sebelum uji validitas dilakukan yang mana item-item yang tidak layak belum dibuang. Hasil uji reliabilitas ini ditunjukkan seperti di bawah ini.

Reliabilitas Instrumen *Organizational Citizenship Behavior* Sebelum Uji Validitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	22

Tabel di atas menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas instrumen resiliensi adalah 0,710 yang berada pada kategori tinggi. Kemudian pada uji reliabilitas yang kedua, yaitu setelah dilakukan uji validitas yang mana item-item yang tidak layak telah dibuang ditunjukkan sebagai berikut.

Reliabilitas Instrumen *Organizational Citizenship Behavior* Setelah Uji Validitas

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	15

Tabel di atas menunjukkan koefisien reliabilitas instrumen resiliensi adalah 0,788 yaitu memiliki reliabilitas yang tinggi. Selain itu tabel diatas juga menunjukkan bahwa setelah item-item yang tidak layak dibuang terlihat adanya peningkatan koefisien reliabilitas pada instrumen Selain itu tabel diatas juga menunjukkan bahwa setelah item-item yang tidak valid pakai dibuang terlihat adanya peningkatan koefisien reliabilitas pada instrumen OCB.

Uji reliabilitas instrumen OCB yang terakhir dilakukan berdasarkan pengambilan data terhadap subjek penelitian ini yaitu CSR

PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Bandung yang seluruhnya berjumlah 41 orang. Hasil uji reliabilitas ditunjukkan sebagai berikut.

Reliabilitas Instrumen *Organizational Citizenship Behavior*

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,806	15

Tabel di atas menunjukkan koefisien reliabilitas instrumen resiliensi adalah sebesar 0,806 yang termasuk dalam kategori memiliki reliabilitas yang tinggi. Tabel diatas juga menunjukkan adanya peningkatan koefisien reliabilitas pada instrumen OCB dari hasil uji coba dengan hasil pengambilan data langsung terhadap subjek penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode kuesioner. Kuesioner merupakan salah satu bentuk tes performansi tipikal (Azwar, 2011). Performansi tipikal adalah performansi yang ditampilkan oleh individu sebagai proyeksi dari kepribadiannya sendiri sehingga indikator perilaku yang diperlihatkannya merupakan kecenderungan umum dirinya dalam menghadapi situasi tertentu (Azwar, 2011). Kuesioner yang dikembangkan dalam penelitian ini berupa instrumen skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012).

Pemilihan metode ini didasarkan pada waktu yang digunakan untuk memperoleh data menjadi lebih efektif. Selain itu identitas nama subjek dapat dibuat anonim sehingga responden bisa jujur dan tidak malu-malu dalam menjawab.

F. Teknik Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah sebuah model regresi, variabel bebas atau variabel terikat atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji apakah sampel penelitian merupakan jenis distribusi normal, maka digunakan pengujian *Kolmogorov-Smirnov Goodness of Fit Test* terhadap masing-masing variabel dengan kaidah keputusan jika signifikansi lebih besar dari alpha 0,05 (taraf kesalahan 5%) maka dapat dikatakan data tersebut normal.

Konsep uji normalitas dari *Kolmogorov-Smirnov* ini ialah dengan membandingkan data yang sebenarnya dengan data yang berdistribusi normal dengan mean dan standar deviasai yang sama. Pengujian *Kolmogorov-Smirnov* ini dilakukan dengan menggunakan bantuan dari *Statistical packages for Social Science (SPSS)* versi 18.00.

Berdasarkan hasil uji normalitas yang telah dilakukan terhadap variabel resiliensi dan OCB, diperoleh hasil seperti pada Tabel 3.7.

Tabel 3.7 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Resiliensi	OCB
N		41	41
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	52,76	49,61
	Std. Deviation	4,482	4,737
Most Extreme Differences	Absolute	,092	,143
	Positive	,092	,077
	Negative	-,083	-,143
Kolmogorov-Smirnov Z		,587	,913
Asymp. Sig. (2-tailed)		,881	,375

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Tabel 3.7 menunjukkan bahwa *Sig. Normality* variabel resiliensi 0,881. Angka ini lebih besar dari 0,05 jadi variabel ini berdistribusi normal.

Sedangkan *Sig. Normality* variabel OCB adalah 0,375. Angka ini lebih besar dari 0,05 jadi variabel ini berdistribusi normal.

2. Uji Linier

Sesuai dengan tujuan utama dari penelitian ini, mencari hubungan antara resiliensi dengan *organizational citizenship behavior* (OCB) maka metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis regresi linier sederhana.

Sugiyono (2010) mengatakan bahwa analisis regresi linear sederhana dipergunakan untuk mengetahui pengaruh antara satu buah variabel bebas terhadap satu buah variabel terikat. Persamaan umumnya adalah:

$$Y = a + b X.$$

Dengan Y adalah variabel terikat dan X adalah variabel bebas. Koefisien a adalah konstanta (*intercept*) yang merupakan titik potong antara garis regresi dengan sumbu Y pada koordinat kartesius.

Perhitungan uji linieritas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan *software SPSS* versi 18.0. Dua variabel dikatakan memiliki hubungan yang linier apabila memiliki nilai *Sig. Linearity* < 0,05. Hasil uji linieritas variabel resiliensi dengan OCB dapat dilihat pada Tabel 3.8.

Tabel 3.8 Uji Linier

ANOVA Table

			Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
OCB * Resiliensi	Between Groups	(Combined)	503,839	17	29,638	1,73	,110
		Linearity	201,207	1	201,207	11,748	,002
		Deviation from Linearity	302,632	16	18,914	1,104	,405
	Within Groups		393,917	23	17,127		
	Total		897,756	40			

Tabel 3.8 menunjukkan bahwa *Sig. Linearity* variabel resiliensi dan OCB adalah sebesar 0,02. Angka ini lebih kecil daripada 0,05, sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa hubungan antara resiliensi dengan OCB bersifat linier.

3. Uji Korelasi

Menurut Idrus (2009) uji korelasi adalah sekumpulan teknik statistika yang digunakan untuk mengukur keeratan hubungan antara dua variabel.. Hubungan dua variabel ini terdiri dari dua macam yaitu hubungan yang positif dan hubungan yang negatif. Hubungan variabel X dan Y dikatakan positif apabila kenaikan atau penurunan X pada umumnya diikuti oleh kenaikan atau penurunan Y. Ukuran yang dipakai mengetahui kuat tidaknya hubungan antara variabel X dan Y disebut koefisien korelasi (r).

Penentuan koefisien korelasi (r) dalam penelitian ini menggunakan koefisien korelasi Pearson (Sugiyono, 2012) yaitu.

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Untuk mengetahui seberapa erat hubungan antara kedua variabel tersebut, maka hasil dari koefisien korelasi yang didapat akan diinterpretasikan melalui tabel 3.9 Sugiyono (2012) berikut ini.

Tabel 3.9 Koefisien Korelasi Guilford

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,59	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

4. Uji Signifikansi

Signifikan memberikan gambaran mengenai bagaimana hasil riset itu mempunyai kesempatan untuk benar. Secara umum, penggunaan angka signifikan sebesar 0,01, 0,5 dan 0,1. Pertimbangan penggunaan angka tersebut didasarkan pada tingkat kepercayaan yang diinginkan peneliti. Angka signifikan sebesar 0,01 mempunyai pengertian bahwa tingkat kepercayaan penelitian sebesar 99%. Jika angka signifikan sebesar 0,05, maka tingkat kepercayaan sebesar 95%. Jika angka signifikansi sebesar 0,1, maka tingkat kepercayaan adalah sebesar 90%.

Untuk pengujian dalam SPSS digunakan kriteria yaitu jika angka signifikan hasil riset $<0,05$, maka hubungan kedua variabel signifikan. Jika angka signifikan hasil riset $>0,05$ maka hubungan kedua variabel tidak signifikan.

5. Uji Koefisien Determinasi

Untuk mencari pengaruh varians variabel dapat digunakan teknik statistik dengan menghitung besarnya koefisien determinasi. Secara umum, koefisien determinasi menggunakan simbol r^2 . Koefisien determinasi dihitung dengan mengkuadratkan koefisien korelasi yang telah ditemukan dan selanjutnya dikali dengan 100%. Koefisien determinasi (penentu) dinyatakan dalam persen (Sugiyono, 2012).