

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi desain penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional, teknik pengambilan data, instrumen penelitian, prosedur penelitian dan analisis data terkait penelitian yang dilakukan.

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis korelasional. Pada penelitian ini, peneliti mengkorelasikan antara variabel kecerdasan emosi (X_1), kepuasan komunikasi (X_2), dan *organizational citizenship behavior* (Y) yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kecerdasan emosi dan kepuasan komunikasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dan juga mengetahui bagaimana hubungan antar variabel.

B. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan yang bekerja di Badan Usaha Milik Negara yang berada di Kota Bandung. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan *quota sampling*. *Quota sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sebanyak jumlah tertentu yang dianggap dapat merefleksikan ciri populasi. Teknik *quota sampling* digunakan karena obyek yang diteliti sangat luas dan tidak diketahui jumlah pastinya.

Peneliti menetapkan sampel sebanyak 300 orang yang bekerja di beberapa BUMN di Kota Bandung. Dasar pengambilan partisipan sebanyak 300 orang mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014), bahwa partisipan yang dapat dijadikan sampel untuk jumlah populasi yang tidak diketahui adalah minimal 272 partisipan dengan tingkat kepercayaan 90%. Kriteria partisipan dalam penelitian ini yaitu karyawan tetap yang bekerja di BUMN dan berada di Kota Bandung.

C. Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kecerdasan emosi sebagai variabel X_1 , kepuasan komunikasi sebagai variabel X_2 , dan *organizational citizenship behavior* sebagai variabel Y. Variabel X dalam penelitian ini sebagai variabel *exogenous (independent)* dan Y berperan sebagai variabel *endogenous (dependent)*.

D. Definisi Operasional

1. Kecerdasan emosi

Kecerdasan emosi adalah kemampuan karyawan di Kota Bandung dalam mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain, untuk memotivasi diri sendiri, dan untuk mengelola emosi dengan baik dalam diri sendiri dan dalam hubungannya dengan karyawan lain dalam organisasi berdasarkan aspek kesadaran diri, regulasi diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

2. Kepuasan komunikasi

Kepuasan komunikasi adalah tingkat kepuasan pribadi yang dialami karyawan tetap di Kota Bandung ketika berkomunikasi dengan seseorang yang ada dalam organisasinya berdasarkan aspek iklim komunikasi, komunikasi horizontal, komunikasi dengan atasan, kualitas media, perspektif organisasi, integrasi organisasi, dan umpan balik pribadi.

3. *Organizational citizenship behavior (OCB)*

OCB adalah kesediaan karyawan tetap di Kota Bandung dalam berperilaku yang melebihi perannya dalam pekerjaan secara sukarela tanpa adanya imbalan formal berdasarkan aspek *altruism, conscientiousness, sportmanship, courtesy*, dan *civic virtue*.

E. Teknik Pengambilan Data

Teknik yang dilakukan untuk mengumpulkan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Penyebaran kuesioner untuk melakukan uji coba (*try-out*) dilakukan pada tanggal 1 Agustus 2017 sampai dengan 7 Agustus 2017 sebanyak 602 kuesioner dengan rincian sebanyak 435 kuesioner *offline* dan sebanyak 267 kuesioner *online*. Setelah dilakukan uji

coba, peneliti menyebarkan kembali kuesioner pada tanggal 8 Agustus 2017 sampai dengan 5 September 2017 sebanyak 300 kuesioner secara langsung yaitu 92 responden pada PT. Kereta Api Indonesia, 21 responden pada PT. Dirgantara Indonesia, 60 responden pada PT. Pos Indonesia, 20 responden pada PT. Bank Mandiri, 25 responden pada PT. Bank Rakyat Indonesia, 39 responden pada PT. Bio Farma, 26 responden pada PT. PLN, dan 17 responden pada PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional.

F. Instrumen Penelitian

1. Spesifikasi Instrumen

Pada penelitian ini, untuk mengukur variabel kecerdasan emosi, peneliti menggunakan instrumen *Emotional Intelligence Questionnaire* (EIQ) yang dirancang oleh Goleman dan dimodifikasi oleh Muta'asifah (2013). Kuesioner ini terdiri dari 5 dimensi dengan 9 item.

Untuk mengukur variabel kepuasan komunikasi, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Communication Satisfaction Questionnaire* (CSQ) yang disusun oleh Downs dan Hazen (1977). Kuesioner ini terdiri dari 7 dimensi dan 26 item.

Untuk mengukur variabel OCB, peneliti menggunakan instrumen *Organizational Citizenship Behavior Scale* (OCBS) yang dirancang oleh Podsakoff (1990) dan dimodifikasi oleh Kumar & Shah (2015). Kuesioner ini terdiri dari 11 item yang mengukur dimensi *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue*.

2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner kecerdasan emosi (EIQ) dilakukan oleh partisipan dengan memilih salah satu pilihan jawaban dari 4 alternatif jawaban yang tersedia. Jenis jawaban yang digunakan dalam instrumen ini adalah *likert rating* dengan pilihan jawaban, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju.

Dalam skala pengukuran *Communication Satisfaction Questionnaire* (CSQ), paerisipan mengisi kuesioner dengan memilih salah

satu pilihan jawaban dari 7 alternatif jawaban yang tersedia yaitu dari (1) sangat tidak sesuai sampai (7) sangat sesuai.

Pengisian kuesioner *organizational citizenship behavior* dilakukan oleh partisipan dengan memilih salah satu pilihan jawaban dari 7 alternatif jawaban yang tersedia. Jenis jawaban yang digunakan dalam instrument ini adalah *likert rating* dengan pilihan jawaban, yaitu dari (1) sangat tidak setuju sampai (7) sangat setuju. Pilihan jawaban yang dipilih oleh partisipan adalah representasi dari keadaan partisipan.

3. Penyekoran

Jawaban dari setiap pernyataan pada variabel kecerdasan emosi dinilai dengan angka sebagai berikut:

Tabel 3.1
Penyekoran Instrumen Kecerdasan Emosi

Item	Nilai Item			
	1	2	3	4
<i>Favorable</i>	1	2	3	4
<i>Unfavorable</i>	4	3	2	1

Jawaban dari setiap pernyataan pada variabel kepuasan komunikasi dan OCB dinilai dengan angka sebagai berikut:

Tabel 3.2
Penyekoran Instrumen Kepuasan Komunikasi dan OCB

Item	Nilai Item						
	1	2	3	4	5	6	7
<i>Favorable</i>	1	2	3	4	5	6	7
<i>Unfavorable</i>	7	6	5	4	3	2	1

4. Kisi Kisi Instrumen

a. Kisi Kisi Instrumen Kecerdasan Emosi

Berikut merupakan kisi kisi untuk instrumen kecerdasan emosi:

Tabel 3.3
Kisi Kisi Instrumen Kecerdasan Emosi

Dimensi	Nomor Item		Jumlah
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Kesadaran diri	1	2	2
Regulasi diri	5		1
Motivasi	7	3, 4, 6	4
Empati		8	1
Kemampuan sosial		9	1
Jumlah Item			9

b. Kisi Kisi Instrumen Kepuasan Komunikasi

Berikut merupakan kisi kisi untuk instrumen kepuasan komunikasi:

Tabel 3.4
Kisi Kisi Instrumen Kepuasan Komunikasi

Dimensi	Nomor Item		Jumlah
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
Iklm komunikasi	1, 2, 3, 4, 5		5
Integrasi organisasi	6, 7		2
Komunikasi horizontal	8, 9, 10		3
Komunikasi dengan atasan	11, 12, 13, 14		4
Kualitas media	15, 16, 17		3
Perspektif organisasi	18, 19, 20, 21, 22		5
Umpan balik pribadi	23, 24, 25, 26		4
Jumlah Item			26

- c. Kisi Kisi Instrumen *Organizational Citizenship Behavior* (OCB)
Berikut merupakan kisi kisi untuk instrumen OCB:

Tabel 3.5
Kisi Kisi Instrumen OCB

Dimensi	Nomor Item		Jumlah
	<i>Favorable</i>	<i>Unfavorable</i>	
<i>Altruism</i>	1, 5, 7		3
<i>Conscientiousness</i>	2, 8		2
<i>Sportmanship</i>		9	1
<i>Courtesy</i>	3, 10		2
<i>Civic Virtue</i>	4, 6, 11		3
Jumlah Item			11

5. Kategorisasi Skala

Kategorisasi skala digunakan untuk menempatkan responden penelitian pada suatu kelompok-kelompok tertentu, sehingga sesuai dengan atribut penelitian dari skor total responden setelah dilakukan penyekoran, untuk kemudian dilakukan kategori skala (Azwar, 2016). Kategorisasi skala pada penelitian ini dikelompokkan menjadi 5 kategori yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah, dan sangat rendah. Pembagian kategorisasi ini sesuai dengan beberapa penelitian sebelumnya mengenai variabel yang bertujuan untuk mengetahui tingkatan kecerdasan emosi, kepuasan komunikasi, dan OCB yang dimiliki oleh partisipan. Adapun kategorisasi skala *organizational citizenship*.

Norma kategorisasi dalam penelitian ini menggunakan norma dari skor rata-rata baku (Skor T). Untuk melakukan kategorisasi, skor partisipan skor partisipan yang telah diolah menjadi bentuk interval di transformasi ke dalam skor Z dan skor T. Skor T tersebut kemudian dikonversikan ke dalam rumus lima level (Ihsan, 2013). Kategorisasi lima level dipilih karena berdasarkan penelitian-penelitian sebelumnya, kategorisasi yang digunakan adalah lima level.

Norma kategorisasi skala untuk setiap variabel disajikan sebagai berikut.

Tabel 3.6
Kategori Skala

Kategori	Rumus
Sangat Tinggi	$T > 65$
Tinggi	$55 < T \leq 65$
Sedang	$45 < T \leq 55$
Rendah	$35 < T \leq 45$
Sangat Rendah	$T \leq 35$

6. Validitas Instrumen

Validitas adalah ketepatan dan kecermatan instrumen dalam menjalankan fungsi ukurnya (Azwar, 2012). Validitas mengacu pada aspek ketepatan dan kecermatan pada hasil pengukuran yang dikonsepsikan sejauh mana tes mampu mengukur atribut yang seharusnya diukur (Azwar, 2012). Terdapat beberapa jenis validitas, salah satunya yaitu validitas isi.

Uji validitas isi dilakukan untuk mengetahui sejauh mana elemen instrumen relevan dan mewakili konstruk alat ukur yang ditargetkan untuk tujuan tertentu (Cozby & Bates, 2011). Pada penelitian ini, uji validitas isi dilakukan oleh dua *judgement experts*, yaitu Ibu Ita Juwitaningrum, S.Psi, M.Pd. dan Ibu Diah Zaleha W., M.Si.

Peneliti kemudian melakukan uji coba instrumen kepada 602 responden dengan pembagian pengisian *offline* sebanyak 435 responden dan pengisian *online* sebanyak 267 yang berstatus sebagai karyawan di Kota Bandung pada tanggal 1-7 Agustus 2017 untuk mengetahui apakah skala mampu untuk menghasilkan data yang akurat dan sesuai dengan tujuan.

7. Reliabilitas Instrumen

Pada penelitian ini, reliabilitas alat ukur diketahui dengan menggunakan bantuan program SPSS melalui teknik *alpha cronbach*. Menurut Azwar (2012), secara teoritis koefisien reliabilitas berkisar antara 0,0 sampai dengan 1,0. Apabila koefisien reliabilitas semakin mendekati angka 1,0 maka dapat dikatakan semakin reliabel, begitupun sebaliknya. Koefisien reliabilitas dikategorikan berdasarkan kriteria yang dibuat oleh Guilford (1987) yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.7
Koefisien Reliabilitas Guilford

Derajat Reliabilitas Kategori	
$0,90 \leq \alpha \leq 1,00$	Sangat Reliabel
$0,70 \leq \alpha \leq 0,90$	Reliabel
$0,40 \leq \alpha \leq 0,70$	Cukup Reliabel
$0,20 \leq \alpha \leq 0,40$	Kurang Reliabel
$\alpha \leq 0,20$	Tidak Reliabel

Hasil uji reliabilitas *alpha cronbach* pada instrumen kecerdasan emosi pada 300 responden penelitian menghasilkan koefisien reliabilitas sebesar 0,731. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel untuk digunakan.

Uji reliabilitas *alpha cronbach* pada instrumen kepuasan komunikasi menghasilkan koefisien reliabilitas sebesar 0,940. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini sangat reliabel.

Uji reliabilitas *alpha cronbach* pada instrumen *organizational citizenship behavior* setelah dilakukan pengambilan data menghasilkan koefisien reliabilitas sebesar 0,748. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian ini reliabel untuk digunakan.

G. Prosedur Penelitian

1. Tahap Persiapan

Pada tahapan ini, peneliti mempersiapkan hal-hal yang mendasar mengenai penelitian seperti menentukan topik yang akan diteliti, melakukan studi literatur mengenai variabel-variabel yang akan diteliti (kecerdasan emosi, kepuasan komunikasi, dan OCB), menentukan populasi dan sampel penelitian beserta teknik samplingnya, menentukan alat ukur penelitian, melakukan studi pendahuluan, melakukan pengujian validitas isi dan melakukan uji coba alat ukur.

Studi pendahuluan dilakukan peneliti dengan metode wawancara kepada empat orang karyawan BUMN di Kota Bandung. Wawancara ini dilakukan pada bulan Mei 2017. Pengujian validitas ini pada penelitian ini dilakukan melalui *expert judgement*. *Expert judgement* dilakukan kepada Ibu Ita Juwitaningrum, S.Psi., M.Pd. dan Ibu Diah Zaleha Wyandini, S.Psi., M.Si. Tahapan selanjutnya setelah melakukan uji validitas isi yaitu melakukan uji coba instrumen kepada 602 karyawan yang berada di Kota Bandung. Uji coba ini dilakukan melalui dua cara penyebaran yaitu dengan cara *online* dan dengan cara mendatangi langsung responden.

2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahapan ini, peneliti mengurus perizinan untuk melakukan penelitian di beberapa BUMN di Kota Bandung yang dijadikan sampel penelitian seperti di PT. Bio Farma, PT. Pos Indonesia, PT. Kereta Api Indonesia, PT. Dirgantara Indonesia, Pt. Bank Mandiri, PT. Bank Rakyat Indonesia, PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional, dan PT. PLN.

Tahap selanjutnya, setelah mendapatkan izin dari pihak yang bersangkutan yaitu peneliti melakukan pengambilan data dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada karyawan. Penyebaran kuesioner ini dilakukan pada tanggal 8 Agustus – 5 September 2017 sebanyak 300 buah kuesioner.

3. Tahap Pengolahan Data

Setelah semua data terkumpul, peneliti melakukan pengolahan data secara kuantitatif. Tahap awal dari pengolahan data ini yaitu dengan melakukan penginputan yang selanjutnya diolah dengan program SPSS 16 untuk mencari reliabilitas alat ukur, menguji hipotesis penelitian, dan analisis regresi.

4. Tahap Pembahasan

Pada tahap ini, peneliti mendeskripsikan hasil penelitian yang telah diolah kemudian dilakukan interpretasi menggunakan teori yang sesuai. Selanjutnya, kesimpulan mengenai data yang telah diolah sebelumnya, untuk ditentukan diskusi dan saran yang dapat diberikan untuk semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

H. Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan melakukan beberapa analisis yang meliputi pengolahan dan penyajian data, perhitungan deskripsi data serta pengujian hipotesis penelitian dengan menggunakan uji statistik. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis regresi yaitu *linear regression* dan *multiple regression* dengan bantuan *software* SPSS. Sebelum melakukan uji regresi, peneliti terlebih dahulu melakukan transformasi data dari ordinal ke interval menggunakan bantuan aplikasi *Method of Successive Interval* (MSI). Hal tersebut dilakukan oleh peneliti dengan alasan bahwa data yang dianalisis menggunakan regresi harus bersifat interval atau rasio (Yamin & Kurniawan, 2014). Setelah mendapatkan data yang bersifat rasio, peneliti menggunakan bantuan aplikasi SPSS untuk melakukan penghitungan dengan uji regresi.