

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Dalam penelitian ini yang akan menjadi objek penelitian adalah *Total Quality Management* yang dimoderasi oleh sistem penghargaan sebagai variabel independen, dan kinerja perusahaan sebagai variabel dependen.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan BUMN di kota Bandung yang memiliki sertifikat ISO, dengan cara menyebarkan kuesioner dan responden yang mengisi kuesioner tersebut adalah para manajer yang bekerja pada perusahaan tersebut, karena manajer merupakan pihak yang bertanggungjawab mengawasi kegiatan anggota organisasi dan memegang kendali atas perencanaan dan pengambilan keputusan dalam pencapaian tujuan perusahaan, sehingga persepsi para manajer dalam pengisian kuesioner dapat menggambarkan bagaimana penerapan TQM di perusahaan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu rencana kerja yang terstruktur dalam hal hubungan-hubungan antar variabel secara komprehensif, sedemikian rupa agar hasil penelitiannya dapat memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian (Husein Umar, 2008:4).

Pada penelitian ini, desain yang digunakan adalah hubungan variabel yang bersifat kausal. Karena penelitian ini menjelaskan tentang hubungan dan pengaruh antar variabel satu dengan variabel lainnya. Menurut Sugiyono (2009:56) “hubungan kausal adalah hubungan yang bersifat sebab akibat. Jadi disini ada variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi)”. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Tujuan utama penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan karakteristik sebuah populasi atau suatu fenomena yang sedang terjadi (Dermawan Wibisono, 2003:21).

Berdasarkan dengan jenis penelitiannya, maka metode penelitian ini menggunakan metode survey. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi penelitian ini melakukan pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2009:11).

Penelitian yang dilakukan akan menggunakan data primer. Data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber langsung dimana peneliti menggunakan metode angket/kuesioner untuk memperoleh informasi dan data-data penelitian karena disesuaikan dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan peneliti. Selain itu peneliti juga menggunakan buku-buku sumber yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dalam hal ini peneliti melakukan studi pustaka dengan mempelajari buku-buku sumber yang berkaitan sebagai penunjang teori terhadap masalah yang dibahas.

Tujuan penelitian ini, yaitu memberikan penjelasan secara rinci tentang bagaimana memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah, dengan cara melakukan pengukuran terhadap fenomena tertentu serta menjelaskan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat melalui pengujian hipotesis dengan menggunakan tes statistik.

3.2.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Dalam suatu penelitian, variabel-variabel yang digunakan harus mampu diukur dan didefinisikan dengan baik untuk mendukung analisis atau pengujian sesuai tujuan penelitian, kemudian variabel tersebut akan disajikan dalam bentuk operasionalisasi variabel. Menurut Sugiyono (2009:59), “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”.

Sesuai dengan judul penelitian, yaitu “Pengaruh Penerapan *Total Quality Management* Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Sistem Penghargaan Sebagai Variabel Moderating”, maka agar penelitian lebih terarah, peneliti menentukan variabel dalam penelitian ini yang diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel Independen (X)

Menurut Sugiyono (2009:59), “variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Variabel independen dalam penelitian ini adalah *Total Quality Management*.

2. Variabel Dependen (Y)

Menurut Sugiyono (2009:59), “variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (independen)”. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja perusahaan.

3. Variabel Moderating (Z)

Menurut Sugiyono (2009:60), “variabel moderator adalah variabel yang mempengaruhi (memperkuat dan memperlemah) hubungan antara variabel independen dengan dependen”. Variabel moderator dalam penelitian ini adalah sistem penghargaan.

Untuk memahami lebih jelas mengenai ketiga variabel tersebut, maka operasionalisasi variabel dalam penelitian ini dijabarkan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala	Item Nomor
Variabel Bebas (X) Penerapan <i>Total Quality Management</i> (Tjiptono dan Diana, 2004)	Fokus pada pelanggan	Kepuasan pelanggan	Ordinal	1, 2
	Obsesi terhadap kualitas	Kualitas proses kerja mengacu pada SOP		3, 4
	Pendekatan ilmiah	Mendesain pekerjaan dalam proses pengambilan keputusan		5, 6
	Komitmen jangka panjang	Melakukan rencana kerja		7, 8
	Kerjasama tim	Membentuk tim kerja sesuai kebutuhan		9, 10
	Perbaikan sistem secara berkesinambungan	Melakukan perbaikan sistem secara berkesinambungan		11, 12
	Pendidikan dan pelatihan	Meningkatkan & mengembangkan pengetahuan,		13, 14

		keahlian dan kemampuan pegawai		
	Kebebasan yang terkendali	Kesesuaian tugas dan kemampuan		15, 16
	Kesatuan tujuan	Pemahaman yang sama atas visi, misi dan tujuan perusahaan		17, 18
	Keterlibatan & pemberdayaan karyawan	Keterlibatan karyawan dalam pemecahan masalah dan peningkatan kualitas kerja		19, 20
Variabel Terikat (Y) Kinerja Perusahaan (Kaplan dan Norton, 2000)	Perspektif keuangan	Pertumbuhan pendapatan	Ordinal	35, 36
		Pencapaian pendapatan dan tingkat pengembalian investasi		37, 38
		Memaksimalkan arus kas yang masuk		39, 40
	Perspektif pelanggan	Pangsa pasar		41, 42
		Retensi pelanggan		43, 44
		Akuisisi pelanggan		45, 46
		Profitabilitas pelanggan		47, 48
	Perspektif proses bisnis internal	Proses inovasi		49, 50
		Proses operasional		51, 52
		Proses layanan purna jual		53, 54
	Perspektif pembelajaran & pertumbuhan	Kemampuan pegawai		55, 56
		Kemampuan sistem informasi		57, 58
Motivasi, pemberdayaan dan keselarasan		59, 60		
Variabel Moderating (Z) Sistem Penghargaan (Mulyadi, 2001)	Penghargaan Intrinsik	Penghargaan meningkatkan motivasi kerja	Ordinal	21, 22
		Penghargaan sosial		23, 24
	Penghargaan Ekstrinsik: Kompensasi keuangan	Kepuasan atas kompensasi		25, 26
		Uang tambahan untuk jam kerja tambahan		27, 28
		Kepuasan atas tunjangan		29, 30
	Penghargaan ekstrinsik: Kompensasi non-keuangan	Pengakuan atas prestasi kerja dan keahlian yang dimiliki		31, 32
		Kesempatan promosi		33, 34

Indikator dari variabel tersebut diatas dituangkan dalam bentuk suatu daftar pertanyaan (kuisisioner) dengan bentuk pertanyaan tertutup. Pengumpulan

data variabel ini dengan menggunakan kuisioner yang disebarkan pada responden yang kompeten dengan masalah yang diteliti.

3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2009:115). Polulasi dalam penelitian ini adalah perusahaan-perusahaan BUMN yang ada di Kota Bandung yang telah memiliki sertifikat ISO.

Kemudian teknik penarikan sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *non probability sampling*. *Non probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2009:120). Dalam pemilihan sampel, peneliti menggunakan teknik *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2009:122), ” *sampling purposive* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu”. Adapun perusahaan yang digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 3.2
Sampel Penelitian

No.	BUMN	Jumlah
1.	PT Telekomunikasi Indonesia (Persero) Tbk.	11
2.	PT Kereta Api Indonesia (Persero)	8
3.	PT Bio Farma (Persero)	10
4.	PT Industri Telekomunikasi Indonesia (Persero)	9
5.	PT Pindad (Persero)	7
6.	PT Dirgantara Indonesia (Persero)	9
	Total Responden	54

Sumber : Data Primer Diolah 2013

Responden yang dipilih adalah para pegawai setingkat manajer yang bekerja pada berbagai divisi di perusahaan tersebut, karena manajer merupakan pihak yang bertanggungjawab mengawasi kegiatan anggota organisasi dan memegang kendali atas perencanaan dan pengambilan keputusan dalam pencapaian tujuan perusahaan, sehingga diperoleh jawaban dari berbagai sudut pandang yang berbeda.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kuesioner (angket), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009:199).

Untuk memperoleh data atau nilai yang komprehensif, kuesioner disebar ke berbagai divisi yang ada pada masing-masing perusahaan dengan memilih para manajer sebagai responden, sehingga diperoleh jawaban dari berbagai sudut pandang yang berbeda. Setelah data diperoleh, jawaban dari berbagai divisi pada masing-masing perusahaan dirata-ratakan agar diperoleh satu nilai yang mewakili dari masing-masing perusahaan.

Untuk mengukur pendapat responden dalam penelitian ini, digunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2009:132) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena

Nanda Eka Nurjannah, 2013

PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DENGAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING

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

sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata. Untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban tersebut dapat diberi skor:

Tabel 3.3
Skor Skala Likert

No.	Pernyataan	Skor untuk pernyataan positif	Skor untuk pernyataan negatif
1.	Sangat Setuju (SS)/ Selalu	5	1
2.	Setuju (S)/ Sering	4	2
3.	Ragu-ragu (RR)/ Kadang-kadang	3	3
4.	Tidak Setuju (TS)/ Hampir Tidak Pernah	2	4
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)/ Tidak Pernah	1	5

Sumber: (Sugiyono, 2009:133)

Setelah dilakukan pengukuran dengan skala likert dan dilakukan tabulasi atas tanggapan responden dari masing-masing perusahaan, maka dari hasil tabulasi data tersebut dapat dilihat jawaban *minimum*, *maximum* dan *mean* sebagai pedoman untuk menginterpretasi hasil penelitian untuk mengetahui apakah setiap variabel dapat dikatakan dalam kategori tertentu sesuai dengan nilai pada skala likert.

3.2.5 Teknik Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh

responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono, 2009:206).

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2009:206).

Data yang dikumpulkan merupakan data yang diperoleh dengan menggunakan instrumen yang berupa kuesioner sehingga data yang ada harus melalui uji validitas untuk mengetahui keabsahan suatu hasil penelitian dan uji reliabilitas untuk mengetahui keandalan dari alat ukur yang digunakan.

3.2.5.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Data primer yang digunakan untuk penelitian harus akurat dan dapat diandalkan sehingga hasil penelitian yang disimpulkan bisa diterima. Untuk memastikan hal ini, data yang diperoleh tersebut harus diuji terlebih dahulu. Data yang baik adalah data yang memenuhi syarat valid dan reliabel.

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengukur apa yang ingin diukur atau alat ukur yang digunakan mengenai sasaran. Menurut Sugiyono (2009:455) menyatakan bahwa:

“Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data “yang tidak berbeda” antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.”

Validitas data penelitian ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat.

Suatu instrumen pengukur dikatakan valid apabila instrumen tersebut mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan korelasi *Rank Spearman*, yang dituangkan dalam rumus sebagai berikut:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

(Suharyadi dan Purwanto, 2009:333)

Keterangan:

r_s = Koefisien Korelasi Spearman

D_i = Selisih peringkat untuk setiap data

n = Jumlah sampel atau data

Selanjutnya, menurut prinsip metode statistika, nilai korelasi yang diperoleh harus diuji terlebih dahulu untuk menyatakan apakah nilainya signifikan atau tidak. Menurut Sugiyono (2009:178) syarat minimum untuk dianggap memenuhi validitas adalah apabila $r = 0,3$. Jika korelasi antara butir dengan skor total $< 0,3$ maka butir tersebut dinyatakan tidak valid.

Nanda Eka Nurjannah, 2013

PENGARUH PENERAPAN TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP KINERJA PERUSAHAAN DENGAN SISTEM PENGHARGAAN SEBAGAI VARIABEL MODERATING

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

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas instrumen dilakukan untuk mengetahui keandalan dari alat ukur yang digunakan. Dalam kuantitatif, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam obyek yang sama menghasilkan data yang sama, atau sekelompok data yang bila dipecah menjadi dua menunjukkan data yang tidak berbeda (Sugiyono, 2009:456). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Koefisien *Alpha Cronbach's*. Koefisien ini merupakan koefisien reliabilitas yang paling sering digunakan karena koefisien ini menggambarkan variasi dari item, baik untuk format benar atau salah atau seperti format pada skala likert. Adapun rumusnya sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma t^2} \right)$$

(Husein Umar, 2008:58)

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σt^2 = varian total

$\sum \sigma b^2$ = jumlah varian butir

Dimana hasil dari perhitungan *Alpha Cronbach's* tersebut kemudian dikonsultasikan dengan ketentuan bahwa suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Alpha Cronbach's* $> 0,60$ (Imam Ghazali, 2007:42).

3.2.5.2 Transformasi Data (*Method Successive of Interval*)

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan uji statistik, yaitu analisis regresi. Oleh karena data yang diperoleh dari lapangan berupa data yang berskala ordinal (menggunakan skala likert), sedangkan analisis regresi mensyaratkan data berskala interval, maka sebelum dilakukan analisis lebih lanjut terlebih dahulu dilakukan transformasi data dari skala ordinal menjadi skala interval dengan menggunakan *Method Successive of Interval* (MSI). Menurut Husein Umar (2008:168), langkah-langkah dalam transformasi data tersebut adalah sebagai berikut:

1. Tentukan frekuensi tiap skor pertanyaan. Untuk semua jawaban item pertanyaan dihitung frekuensi jawabannya, berapa responden yang menjawab untuk mendapatkan masing-masing skor 1,2,3,4 atau 5. Asumsikan alternatif jawabannya hanya 5.
2. Tentukan proporsi (p) tiap skor jawaban dengan cara membagi frekuensi dengan jumlah responden.
3. Tentukan proporsi (p) tiap skor jawaban secara kumulatif.
4. Hitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif dari tiap skor dengan menggunakan tabel distribusi normal.
5. Tentukan nilai densitas yang diambil dari nilai Z untuk setiap skor dengan menggunakan tabel Densitas.
6. Tentukan nilai skala (NS) untuk setiap nilai Z dengan rumus:

$$NS = (A-B) / (C-D)$$

Dimana :

A = nilai densitas pada skor sebelum skor yang diamati

B = nilai densitas pada skor yang diamati

C = nilai probabilitas kumulatif pada skor yang diamati

D = nilai probabilitas pada skor sebelum skor yang diamati

7. Tentukan nilai transformasi dengan menggunakan rumus :

$$NT = NS + (1 + |N_{smin}|)$$

Dimana $|N_{smin}|$ adalah harga mutlak NS yang paling kecil dari skor yang tersedia.

3.2.5.3 Rancangan Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis adalah prosedur yang didasarkan pada bukti sampel yang dipakai untuk menentukan apakah hipotesis merupakan suatu pernyataan yang wajar dan oleh karenanya tidak ditolak, atau hipotesis tersebut tidak wajar dan oleh karena itu harus ditolak (Suharyadi dan Purwanto, 2009:82).

Model yang akan diuji dalam penelitian ini adalah pengaruh *Total Quality Management* terhadap kinerja perusahaan dengan sistem penghargaan sebagai variabel moderating. Karena dalam penelitian ini terdapat variabel moderasi yaitu variabel yang dapat memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen, maka digunakan analisis regresi dengan uji interaksi untuk menghubungkan antara *Total Quality Management* yang

dimoderasi oleh sistem penghargaan dengan kinerja perusahaan. Persamaan regresi dengan uji interaksi dituangkan dalam rumus sebagai berikut:

$$Y = a + bX + cZ + dXZ$$

(Husein Umar, 2008:142)

Keterangan :

- Y = Kinerja Perusahaan
 X = *Total Quality Management*
 Z = Sistem Penghargaan
 XZ = Interaksi antara X dengan Z
 b, c, d = Koefisien Regresi

Hipotesis yang akan diuji dan dibuktikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 : sistem penghargaan tidak berpengaruh terhadap hubungan antara *Total Quality Management* dengan kinerja perusahaan.
- 2) H_a : sistem penghargaan berpengaruh terhadap hubungan antara *Total Quality Management* dengan kinerja perusahaan.

Setelah melakukan perhitungan menggunakan analisis regresi dengan uji interaksi, dapat diketahui koefisien determinasi untuk mengetahui tinggi rendahnya pengaruh suatu variabel ke variabel lainnya. (Sudjana, 2002:246), rumus untuk koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

$$\text{Koefisien determinasi} = r^2$$

Kemudian dapat dilihat pula hasil yang menentukan pengaruh variabel moderating dalam hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Menurut Husein Umar (2008:142) untuk mengetahui apakah suatu variabel menjadi variabel moderating, koefisien d harus signifikan berdasarkan derajat kepercayaan tertentu yang ditetapkan, misalnya 5% atau 10%.

