

## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Definisi Operasional Variabel**

#### **1. Kepuasan Kerja**

Menurut Siagian (2003:295) kepuasan kerja didefinisikan sebagai suatu cara pandang seseorang baik yang bersifat positif maupun bersifat negatif tentang pekerjaannya.

Sedangkan Siegel dan Lane dalam Munandar (2001: 350) mendefinisikan *job satisfaction is the appraisal of one's job as attaining or allowing the attainment of one's important job values, providing these values are congruent with or help fulfil one's basic need*. Dengan kata lain kepuasan kerja merupakan penilaian dari pekerja tentang seberapa jauh pekerjaannya memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan dua definisi di atas kepuasan kerja dalam penelitian ini didefinisikan sebagai suatu penilaian positif maupun negatif karyawan, terhadap kesesuaian antara harapan pekerjaan dengan kenyataan yang didapat dalam memenuhi kebutuhannya. Secara operasional merupakan skor dari respon karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung Bagian Hubungan Langgan terhadap: (1) Kesesuaian antara karakteristik pekerjaan dengan karyawan; (2) Keadilan pemberian kesejahteraan yang diberikan oleh perusahaan; (3) Keadilan dalam pengawasan kinerja karyawan; (4) Sikap sosial karyawan (rekan kerja dan atasan) yang menunjang; dan (5) Kesesuaian antara kenyamanan diri karyawan dengan kondisi pekerjaan.

## **2. Program Bimbingan Untuk Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan**

Secara operasional program bimbingan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan merupakan suatu rangkaian kegiatan pemberian bantuan yang direncanakan secara sistematis, terarah dan terpadu untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang diselaraskan dengan tujuan perusahaan selama periode waktu tertentu.

Program bimbingan ini meliputi dasar pemikiran, tujuan, sasaran, ruang lingkup, teknik layanan, pelaksana program, media, sumber belajar, format evaluasi dan struktur isi program.

### **B. Pendekatan Penelitian**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif-kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang menggabungkan hasil analisis data yang diperoleh dengan menggunakan perhitungan-perhitungan statistik (analisis statistik) dalam bentuk data numerikal atau angka dan mengadakan wawancara mendalam (*indepth interview*) guna melengkapi penelitian. Data yang diperoleh dari hasil wawancara tidak dituangkan dalam bentuk bilangan statistik, akan tetapi berupa pemaparan gambaran mengenai situasi yang diteliti dalam bentuk uraian naratif, yang pada umumnya menjawab pertanyaan-pertanyaan apa, mengapa dan bagaimana suatu fenomena terjadi dalam konteks lingkungan yang diteliti.

### C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Metode ini dipilih karena bermaksud mendeskripsikan, menganalisa dan mengambil suatu generalisasi mengenai tingkat kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Bandung. Kemudian hasil dari temuan data tersebut dijadikan sebagai bahan masukan bagi pengembangan program bimbingan untuk meningkatkan kepuasan kerja.

### D. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini yakni seluruh karyawan Bagian Hubungan Langganan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung dan yang dijadikan sampelnya adalah sebagian dari karyawan Bagian Hubungan Langganan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung dengan ukuran sampel 50 orang karyawan. Teknik pengambilan sampelnya menggunakan *sample random sampling*, diambil dari beberapa seksi kerja yang ada di bagian tersebut kemudian disusun dan dipilih secara proporsional dari masing-masing seksi kerja. Tujuannya yaitu agar hasil yang diperoleh berdasarkan seluruh yang ada di Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung tersebut dan program yang direncanakan juga untuk seluruh karyawan Bagian Hubungan Langganan Perusahaan Daerah Air Minum Kota Bandung.

Sampel penelitian secara rinci dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

**Tabel 3.1**  
**Sampel Penelitian**

Bagian	Jumlah Karyawan		Jumlah
	Laki-laki	Perempuan	
Hubungan Langganan	44	6	50 Orang

## **E. Pengembangan Instrumen Pengumpul Data**

### **1. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian tentang kepuasan kerja karyawan mencakup lima aspek yaitu: Kesesuaian antara karakteristik pekerjaan dengan karyawan, keadilan pemberian kesejahteraan yang diberikan oleh perusahaan, keadilan dalam pengawasan kinerja karyawan, sikap sosial karyawan (rekan kerja dan atasan) yang menunjang, dan Kesesuaian antara kenyamanan diri karyawan dengan kondisi pekerjaan.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian adalah non-tes dengan menggunakan angket (kuesioner) dan wawancara. Kuesioner untuk mengungkap gambaran tingkat kepuasan kerja karyawan berbentuk skala Likert dengan alternatif jawaban sangat sesuai, sesuai, ragu-ragu, tidak sesuai dan sangat tidak sesuai. Instrumen dikembangkan berdasarkan instrumen yang dirancang oleh Munandar (2001), yang direvisi kembali oleh penulis dan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Kemudian secara operasional validitas dan reliabilitas data sampel diolah dengan metode statistika memanfaatkan program komputer SPSS 15.0 dan program Microsoft Excel 2007.

Selain itu, penulis juga menggunakan alat pengumpul data berupa pedoman wawancara untuk mengungkap gambaran tingkat kepuasan kerja

karyawan. Wawancara ini dilakukan kepada guru pembimbing, guru bidang studi, dan siswa.

Pemilihan bentuk instrumen kuesioner dan wawancara ini adalah untuk mendapatkan informasi yang berkenaan dengan pendapat, aspirasi, harapan, persepsi, keinginan, dan keyakinan responden. Selain itu wawancara dilakukan untuk mengecek hasil angket (kuesioner) karyawan.

## 2. Penyusunan Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan instrumen yang benar-benar valid atau dapat diandalkan dalam mengungkap data penelitian, maka penyusunan instrumen dilakukan melalui tahap-tahap sebagai berikut.

- a. Menguraikan masing-masing komponen atas beberapa aspek dan indikator yang disusun dalam sebuah kisi-kisi, dapat dilihat dalam Tabel 3.2 berikut.

**Tabel 3.2**  
**Kisi-kisi Instrumen Kepuasan Kerja Karyawan**  
**Bagian Hubungan Langganan PDAM Kota Bandung**

No	Aspek	Indikator	No Item		Jml
			+	-	
1.	Kesesuaian antara karakteristik pekerjaan dengan karyawan	Ada kesesuaian antara minat, keterampilan, latar belakang, dan kepribadian yang dimiliki karyawan dengan pekerjaan	1, 2, 4, 6, 8	3, 5, 7	8
2.	Keadilan pemberian kesejahteraan yang diberikan oleh perusahaan	2.1 Adanya kejelasan karir dan promosi 2.2 Adanya sistem pemberian tunjangan/gaji yang baik dan benar 2.3 Adanya proteksi perusahaan	10, 13, 15, 16, 18, 20	9, 11, 12, 14, 17, 19	12

No	Aspek	Indikator	No Item		Jml
			+	-	
3.	Keadilan dalam pengawasan kinerja karyawan	3.1 Atasan mengontrol kinerja karyawan 3.2 Atasan memberikan umpan balik atas kinerja karyawan	21, 24, 26, 27	22, 23, 25, 28	8
4.	Sikap sosial karyawan (rekan kerja dan atasan) yang menunjang	4.1 Adanya kerjasama yang baik antar rekan sekerja 4.2 Adanya kerjasama yang baik dengan atasan	29, 31, 32, 33, 34, 36	30, 35, 37	9
5.	Kesesuaian antara kenyamanan diri karyawan dengan kondisi pekerjaan	5.1 Aturan perusahaan yang menunjang pekerjaan 5.2 Keadaan lingkungan fisik kerja yang menunjang pekerjaan	40, 42, 43, 46	38, 39, 41, 44, 45	9
Jumlah			25	21	46

- b. Berdasarkan kisi-kisi tersebut, langkah selanjutnya adalah menyusun sejumlah pernyataan atau butir-butir. Item pernyataan yang digunakan untuk pengumpulan data mengenai kepuasan kerja karyawan PDAM Kota Bandung Bagian Hubungan Langganan sebanyak 46 item (sebelum uji coba). Setelah uji coba instrumen, item pernyataan berjumlah 41 item.
- c. Instrumen dalam bentuk pedoman wawancara disusun berdasarkan variabel kepuasan kerja karyawan, kemudian diuraikan ke dalam beberapa indikator kepuasan kerja karyawan. Indikator yang akan diungkap dalam wawancara kepada karyawan dan atasan disusun dalam sebuah kisi-kisi, dapat dilihat dalam Tabel 3.3 berikut.

**Tabel 3.3**  
**Kisi-Kisi Instrumen**  
**Pedoman Wawancara kepada Karyawan**

Variabel	Indikator	Item
Kepuasan Kerja	1. Kesesuaian antara harapan dengan kenyataan (gambaran tingkat kepuasan kerja)	1, 2
	2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja	3, 4
	3. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja pribadi	5, 6

Sedangkan kisi-kisi instrumen pedoman wawancara kepada atasan dapat dilihat dalam tabel 3.4 berikut:

**Tabel 3.4**  
**Kisi-Kisi Instrumen**  
**Pedoman Wawancara kepada Perwakilan Pimpinan**

Variabel	Indikator	Item
Konsep diri	1. Kesesuaian antara harapan dengan kenyataan (gambaran tingkat kepuasan kerja)	1, 2
	2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja	3, 4
	3. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan kerja staf karyawan Bagian Hubungan Langganan	5, 6

- d. Melakukan *judgement* terhadap instrumen yang telah dibuat kepada 3 orang dosen ahli Jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan, yaitu: Nandang Rusmana, M.Pd, Dadang Sudrajat, S.Pd, dan Ilfiandra, M.Pd.

- e. Menetapkan pola penyekoran untuk instrumen kepuasan kerja karyawan, dengan menggunakan alternatif jawaban *sangat sesuai (SS)*, *sesuai (S)*, *ragu-ragu (R)*, *tidak sesuai (TS)* dan *sangat tidak sesuai (STS)*, dengan pola penyekoran sebagai berikut:

**Tabel 3.5**  
**Kriteria Penyekoran Instrumen**

Bentuk Item	Pola penyekoran				
	SS	S	R	TS	STS
Positif	5	4	3	2	1
Negatif	1	2	3	4	5

- f. Uji rasional program

Uji rasional program dilakukan untuk mengetahui kualitas dan kelayakan program. Uji rasional program dilakukan kepada 3 orang dosen ahli Jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan, yaitu: Drs. Nurhudaya, M.Pd, Dra. Yusi Riksa Yustiana, M.Pd, Ilfiandra, M.Pd. Uji rasional program mencakup struktur dan komponen program.

Secara umum uji rasional program ditujukan untuk: (1) memperoleh masukan atau perbaikan dari program yang sudah disusun untuk dijadikan bahan penyempurnaan program berikutnya; (2) memperoleh pengakuan akan kelayakan program yang disusun, sehingga program bimbingan untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan Bagian Hubungan Langgan PDAM Kota Bandung yang disusun dapat dilaksanakan dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan.



### 3. Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen dilakukan pada bulan 13 Februari 2008 terhadap 50 orang karyawan PDAM Bagian Hubungan Langganan. Uji coba meliputi uji validitas dan uji reliabilitas item.

#### 1. Uji Validitas Instrumen Kepuasan Kerja

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan ketepatan atau kesahihan suatu instrumen dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2002: 144).

Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud.

Validitas setiap item pernyataan dicari dengan menggunakan program SPSS Versi 15.0 dan Microsoft Office Excel 2007. Berdasarkan perhitungan validitas item dengan menggunakan Program SPSS diperoleh sebanyak 41 item pernyataan yang dapat dipergunakan dari jumlah keseluruhan 46 item. Artinya 5 item dibuang karena tidak signifikan sehingga tidak dapat digunakan untuk pengumpulan data penelitian. Hasil uji instrumen kepuasan kerja karyawan dapat dilihat pada Tabel 3.6 berikut:

**Tabel 3.6**  
**Hasil Uji Instrumen Kepuasan Kerja Karyawan**

<b>Item Yang Valid (dapat digunakan)</b>	<b>Item Yang Tidak Valid (tidak dapat digunakan)</b>
1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 41, 43, 44, 45, 46.	26, 27, 32, 40, 42

Selengkapnya dapat dilihat dalam lampiran.

## 2. Uji Reliabilitas Item

Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dengan angka kasar, sebagai berikut:

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

(Arikunto, 2003: 72)

Sebagai tolok ukur, digunakan klasifikasi rentang koefisien reliabilitas dari Sugiyono dan Eri Wibisono (2001: 172) berikut ini:

**Tabel 3.7**  
**Rentang Koefisien Reliabilitas**

<b>Nilai</b>	<b>Keterangan</b>
0,00 – 0,199	derajat keterandalan sangat rendah
0,200 – 0,399	derajat keterandalan rendah
0,400 – 0,599	derajat keterandalan sedang
0,600 – 0,799	derajat keterandalan kuat
0,800 – 1,00	derajat keterandalan sangat kuat

Untuk memperoleh harga  $r$  dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_{tt} = \frac{2r_{XY}}{(1 + r_{XY})}$$

(Arikunto, 2003: 93)

Untuk menguji signifikansi item tersebut, maka perhitungan di atas dilanjutkan dengan memasukkan harga  $r$  ke dalam rumus di bawah ini:

$$t = r \sqrt{\frac{n-2}{1-r^2}}$$

(Sudjana, 2004: 149)

Keterangan:

$t$  = Harga  $t$  hitung untuk tingkat signifikansi

$r$  = Koefisien korelasi

$n$  = Banyaknya subjek

Dengan menggunakan rumus di atas diperoleh hasil perhitungan  $r_{tt} = 0,787$ . Dengan merujuk kepada klasifikasi tingkat reliabilitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa koefisien reliabilitas sebesar 0,787 termasuk kepada kategori derajat keterandalan kuat. Berdasarkan perhitungan diperoleh  $t_{hitung} > t_{tabel}$  berarti instrumen tersebut memadai untuk digunakan sebagai instrumen penelitian.

## F. Prosedur Pengumpulan Data

### 1. Persiapan Pengumpul Data

Beberapa kegiatan yang dilakukan pada tahap persiapan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

a. Pembuatan proposal penelitian

Dalam pembuatan proposal penelitian, langkah yang pertama diambil adalah penentuan masalah yang akan diteliti. Selanjutnya permasalahan tersebut diajukan kepada dewan skripsi untuk dibicarakan baik mengenai rasionalisasi, kejelasan, tujuan dan metodologi penelitian yang akan digunakan. Setelah pembahasan dilakukan, maka proposal dibuat yang kemudian diseminarkan dan dikonsultasikan guna memperoleh rekomendasi dosen pembimbing.

b. Perizinan penelitian

Perizinan penelitian dilakukan untuk memenuhi kelengkapan administrasi penelitian. Perizinan diawali dengan surat permohonan kepada Rektor UPI melalui Dekan FIP UPI. Kemudian permohonan izin dilanjutkan ke Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Perlindungan Masyarakat Daerah Kota Bandung merekomendasikan perizinan kepada PDAM Kota Bandung yang akan digunakan untuk mengadakan penelitian.

## **2. Pelaksanaan Pengumpulan Data**

Pengumpulan data penelitian dilaksanakan pada tanggal 13 Februari 2008 di PDAM Kota Bandung Bagian Hubungan Langganan. Kegiatan yang dilakukan saat pengumpulan data adalah penyampaian tujuan penelitian, penyebaran angket, penjelasan petunjuk pemilihan alternatif jawaban dan pengumpulan angket.

### 3. Pengolahan Data

Teknik pengolahan data erat kaitannya dengan jenis data yang diperoleh serta tujuan penelitian. Data yang diperoleh dengan menggunakan skala Likert kemudian dianalisis dengan menggunakan perhitungan statistik sehingga diperoleh hasil perhitungannya. Sedangkan data kualitatif diperoleh melalui wawancara yang ditujukan kepada karyawan dan atasan. Kemudian Data hasil wawancara tersebut dianalisis dalam bentuk uraian naratif.

Dalam mengolah data, langkah-langkah yang ditempuh adalah sebagai berikut.

#### a. Data Hasil Angket/Kuesioner

Untuk menjawab pertanyaan penelitian, maka langkah-langkah yang ditempuh adalah sebagai berikut:

- 1) Verifikasi data, hal ini dilakukan untuk mengetahui kelengkapan data yang diperoleh
- 1) Memberikan skor (*scoring*) untuk jawaban pernyataan karyawan. Setiap butir pernyataan memiliki skor aktual, yaitu penjumlahan dari setiap skor jawaban pernyataan karyawan.
- 2) Pengelompokan data mengacu kepada penentuan konversi skor. Konversi skor disusun berdasarkan skor yang diperoleh subjek uji coba pada setiap aspek maupun skor total instrumen.

Untuk mengetahui gambaran aspek kepuasan kerja karyawan, maka dilakukan pengelompokan data berdasarkan lima aspek kepuasan kerja tersebut dengan kriteria rendah sekali, rendah, sedang, tinggi, dan tinggi sekali.

b. Data Hasil Wawancara

Data hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan dan atasan dalam bentuk uraian naratif mengenai kepuasan kerja. Hasil wawancara dimaksudkan untuk mendapatkan informasi yang berkenaan dengan kepuasan kerja responden. Selain itu wawancara dilakukan untuk mengecek hasil skala kepuasan kerja karyawan. Adapun profil responden dalam wawancara sebagai berikut.

1) Profil karyawan yang diwawancara sebagai berikut.

a) Nama : Bahrn

Jabatan : Staf Seksi Pengaduan

b) Nama : Deden

Jabatan : Staf Supervisor Seksi Pencatat Meter

2) Profil perwakilan atasan diwawancara adalah sebagai berikut:

a) Nama : Asep

Jabatan : Ka Keuangan Personalia

b) Nama : Jaka

Jabatan : Ka Diklat Personalia