

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Rancangan Penelitian**

Ditinjau dari tujuan penelitian yang akan dilakukan, penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dapat dikategorikan sebagai penelitian deduktif yaitu penelitian yang dilakukan dengan pengamatan, pengumpulan data awal, perumusan teori, penyusunan hipotesis, pengumpulan data ilmiah, analisis data, dan deduksi (Pupu, 2009). Menurut sumber datanya, penelitian ini merupakan data primer yang langsung dari responden dengan cara menyebar kuisisioner. Penelitian ini bertujuan untuk mengamati dan menganalisa pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan pada perusahaan asuransi di Surabaya.

#### **3.2 Batasan Penelitian**

Batasan dari penelitian ini adalah hanya meneliti pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan pada perusahaan asuransi swasta di Surabaya, sehingga tidak dapat membandingkan dengan perusahaan asuransi milik negara (BUMN) yang berada di Surabaya dan perusahaan asuransi di luar Surabaya.

### **3.3 Identifikasi Variabel**

Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu lima variabel (X) dan satu variabel (Y), penjelasannya sebagai berikut:

#### a. Variabel Independen (X)

Variabel independen disebut juga variabel penyebab dari variabel dependen. Terdapat lima variabel independen dari TQM yaitu kepuasan pelanggan ( $X_1$ ), pemberdayaan karyawan ( $X_2$ ), perbaikan berkesinambungan ( $X_3$ ), lingkungan perusahaan ( $X_4$ ) dan dukungan manajemen ( $X_5$ ).

#### b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen merupakan variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel independen. Dalam penelitian ini terdapat satu variabel dependen yaitu kinerja karyawan.

### **3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

#### **3.4.1 Definisi Operasioanl**

##### a. Variabel Independen (X)

##### 1. Kepuasan Pelanggan ( $X_1$ )

Kepuasan pelanggan berhubungan dengan tujuan perusahaan dalam meningkatkan kualitas produk jasanya agar tercapai kepuasan pelanggan yang diharapkan oleh perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari keluhan-keluhan baik atau buruk para pelanggan. Adapun indikator variabel ini adalah:

- a. Prioritas utama perusahaan, yaitu pendapat perusahaan tentang pelanggan apakah pelanggan merupakan prioritas utama bagi perusahaan.
  - b. Penandaan akan kepuasan pelanggan, yaitu pendapat perusahaan tentang apakah kepuasan pelanggan ditandai dengan adanya pembelian ulang.
  - c. Interaksi antara karyawan dan pelanggan, yaitu pendapat perusahaan tentang pentingnya interaksi antara karyawan dengan pelanggan dalam perusahaan.
  - d. Pelibatan pelanggan, yaitu pendapat perusahaan tentang pelibatan pelanggan dalam pengembangan produk.
  - e. Komitmen perusahaan, yaitu pendapat perusahaan tentang komitmen perusahaan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Pemberdayaan Karyawan ( $X_2$ )

Pemberdayaan karyawan adalah suatu proses untuk berpartisipasi para karyawan dalam pembuat keputusan dan penyelesaian masalah yang ada pada perusahaan. Adapun indikator variabel ini adalah:

- a. Penghargaan dan pengakuan hasil kinerja, yaitu pendapat perusahaan tentang pentingnya penghargaan dan pengakuan hasil kinerja.
- b. Pelatihan kerja, yaitu pendapat perusahaan mengenai pentingnya pelatihan kerja dalam perusahaan.

- c. Sikap manajer dalam perusahaan, yaitu pendapat perusahaan tentang sikap manajer dalam perusahaan dalam rangka pelibatan dan pemberdayaan karyawan.
- d. Arti dari pemberdayaan karyawan, yaitu pandangan perusahaan mengenai arti dari pemberdayaan karyawan itu sendiri.

### 3. Perbaikan Berkesinambungan (X<sub>3</sub>)

Perbaikan berkesinambungan adalah suatu usaha yang dilakukan perusahaan dalam meningkatkan semua aspek mulai dari kualitas, sistem sampai pada karyawan. Adapun indikator variabel ini adalah:

- a. Evaluasi ulang yaitu pendapat perusahaan tentang pentingnya evaluasi ulang.
- b. Adanya standarisasi, yaitu pendapat perusahaan mengenai pentingnya standarisasi dalam rangka perbaikan berkesinambungan.
- c. Perlunya dewan kualitas, yaitu pendapat perusahaan mengenai pentingnya dewan kualitas.
- d. Identifikasi kebutuhan pelanggan, yaitu pendapat perusahaan mengenai pengidentifikasian kebutuhan pelanggan.
- e. Penentuan masalah dan cara pemecahan masalah, yaitu pendapat perusahaan mengenai salah satu upaya pelaksanaan perbaikan perkesinambungan.
- f. Pentingnya komunikasi, yaitu pendapat perusahaan mengenai pentingnya komunikasi dalam perbaikan berkesinambungan.

#### 4. Lingkungan Perusahaan ( $X_4$ )

Lingkungan perusahaan merupakan salah satu faktor penerapan TQM. Maka lingkungan perusahaan memegang peranan penting dalam keberhasilan dari penerapan TQM. Indikator variabel ini adalah:

- a. Keberadaan suatu lingkungan yang mendukung, yaitu pendapat perusahaan tentang adanya lingkungan perusahaan yang mendukung penciptaan produk yang berkualitas.
- b. Lingkungan perusahaan mengenai bentuk lingkungan perusahaan yang mendukung, yaitu pendapat perusahaan mengenai bagaimana bentuk lingkungan perusahaan yang mendukung penciptaan produk yang berkualitas.
- c. Lingkungan perusahaan yang memperhatikan kenyamanan, yaitu pendapat perusahaan kenyamanan lingkungan perusahaan.
- d. Adanya dukungan dari pihak luar/eksternal perusahaan, yaitu pendapat perusahaan mengenai dukungan dari pihak luar perusahaan.

#### 5. Dukungan Manajemen ( $X_5$ )

Dukungan manajemen diharapkan dapat memberikan suatu kontribusi terhadap para karyawan yang ada di perusahaan. Tanpa adanya dukungan dari pihak manajemen maka para karyawan merasa tidak diperhatikan. Adapun indikator variabel ini adalah:

- a. Pentingnya komunikasi, yaitu pendapat perusahaan mengenai pentingnya komunikasi antara perusahaan dengan perusahaan karyawannya.

- b. Peranan dukungan manajemen, yaitu pendapat perusahaan mengenai arti penting dukungan manajemen dalam rangka penciptaan produk yang berkualitas.
  - c. Bentuk dari dukungan manajemen, yaitu pendapat perusahaan mengenai salah satu bentuk dari dukungan manajemen.
  - d. Strategi perusahaan, yaitu pendapat perusahaan mengenai dukungan manajemen yang merupakan salah satu bentuk strategi perusahaan.
- b. Variabel Dependen (Y)

1. Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan. Adapun indikator variabel ini adalah:

- a. Kualitas kerja, yaitu bobot output kerja yang dihasilkan karyawan, dinyatakan dalam perbandingan antara jasa yang tidak baik dengan jasa yang baik
- b. Kuantitas kerja, yaitu jumlah jasa yang dihasilkan dalam satuan waktu tertentu.
- c. Pengetahuan akan pekerjaan, yaitu wawasan karyawan terhadap pekerjaan yang dilayaninya termasuk cara-cara mempercepat waktu kerja.
- d. Keandalan, yaitu daya tahan fisik dan daya pikir karyawan terhadap pekerjaan yang menjadi fungsinya

- e. Kerjasama, yaitu pengertian karyawan menjalin kerjasama yang baik antar bagian didalam perusahaan
- f. Kemampuan beradaptasi, yaitu kemampuan karyawan dalam melakukan penyesuaian terhadap rekan sekerja dan pekerjaanya.
- g. Pelayanan, yaitu kemampuan karyawan terhadap pentingnya jaringan kerja antar bagian yang ada didalam perusahaan.
- h. Keluwesan, yaitu *fleksibility* karyawan terhadap perubahan teknologi maupun lingkungan kerjanya
- i. Pemeliharaan, yaitu kesadaran karyawan untuk menggunakan peralatan kerja dengan baik.
- j. Kemampuan, yaitu upaya karyawan untuk menyiapkan peralatan atau fasilitas perusahaan agar terhindar dari kerusakan.

#### **3.4.2 Pengukuran Variabel**

Pengukuran variabel menggunakan skala *Likert*. Malhotra (2009 : 364) berpendapat bahwa skala likert merupakan skala pengukuran dengan lima kategori respon yang berkisar antara mulai dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju yang mengharuskan responden menentukan derajat persetujuan atau ketidak setujuan mereka terhadap masing-masing dari serangkaian pernyataan mengenai obyek stimulus.

Skor 5 : Sangat setuju

Skor 4 : Setuju

Skor 3 : Netral

Skor 2 : Tidak setuju

Skor 1 : Sangat tidak setuju

### **3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah perusahaan asuransi jiwa di Surabaya. Sampel penelitian ini merupakan karyawan yang ada di perusahaan asuransi jiwa di Surabaya dan penyebaran kuisisioner dilakukan secara langsung kepada responden. Teknik pengambilan sampel yaitu *purposive sampling* yaitu metode yang digunakan untuk menentukan sampel yang sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun kriteria tersebut adalah: (1) karyawan yang bekerja di perusahaan asuransi jiwa, (2) pendidikan terakhir responden minimal SMA/SMK sederajat, (3) wilayah perusahaan yang digunakan sebagai penelitian yaitu perusahaan asuransi jiwa di Surabaya.

### **3.6 Instrumen Penelitian**

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuisisioner yang terdiri dari dua bagian. Bagian pertama berisi pertanyaan tentang TQM dan bagian yang kedua pertanyaan tentang kinerja karyawan. Jumlah kuisisioner yang akan disebarakan ada 40 kuisisioner dan berfungsi untuk menjelaskan variabel yang diteliti dengan jelas. Kuisisioner berisi biodata responden, seperti nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan jabatan. Adapun kisi-kisi yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

TABEL 3.1  
KISI-KISI KUISIONER

Variabel	Butir Pertanyaan	No. Pertanyaan
<i>Total Quality Management (TQM)</i> Hatane dan Joni (2011)	Kepuasan pelanggan	1-5
	Pemberdayaan karyawan	1-4
	Perbaikan berkesinambungan	1-6
	Lingkungan perusahaan	1-4
	Dukungan manajemen	1-5
Kinerja Karyawan Hatane dan Joni (2011)	Kualitas kerja	1
	Kuantitas kerja	2
	Pengetahuan pekerjaan	3
	Keandalan	4
	Kerjasama	5
	Kemampuan beradaptasi	6
	Pelayanan	7
	Keluwesannya	8
	Pemeliharaan	9
	Kemampuan	10

### 3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan adalah data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari responden dengan cara menyebarkan kuisisioner untuk mengetahui adanya pengaruh penerapan TQM terhadap kinerja karyawan di perusahaan asuransi. Kelima pengukuran menggunakan skala likert yang akan membantu responden dalam menjawab pertanyaan yang telah diberikan, kemudian data yang diperoleh dari pengumpulan data akan dianalisis.

Langkah – langkah yang akan dilakukan dalam pengumpulan data yaitu :

1. Menyebarkan kuisisioner kepada sampel yang telah ditentukan sebelumnya.
2. Responden mengisi semua lembar kuisisioner yang diajukan oleh peneliti.
3. Kuisisioner yang telah diisi responden kemudian akan diolah dan dianalisis.

### **3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian**

#### **1. Uji validitas**

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Untuk mengetahui apakah kuesioner yang disusun tersebut tersebut itu valid, maka perlu diuji dengan korelasi antar skor tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut. Dalam Juliansyah Noor (2010:132).

#### **2. Reliabilitas**

Reliabilitas yaitu indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Hal ini berarti sejauh mana alat pengukur dikatakan konsisten, jika dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama. Untuk mengetahui bahwa perhitungan reliabilitas harus dilakukan hanya pada pernyataan yang memiliki atau memenuhi uji validitas, jika tidak memenuhi syarat uji validitas maka tidak perlu diteruskan untuk uji reliabilitas. (Juliansyah Noor, 2010:130).

### **3.9 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier berganda dengan bantuan SPSS.

#### **3. Uji Normalitas**

Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan *One Sample Kolomogorov-Smirnov Test*, dengan melihat tingkat signifikan 5%. Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas adalah dengan melihat probabilitas

*asympt.sig (2-tailed)* > 0,05 maka data mempunyai distribusi normal dan sebaliknya jika probabilitas *asympt.sig (2-tailed)* < 0,05 maka data mempunyai distribusi tidak normal.

#### **4. Analisis Regresi Linier Berganda**

Data yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan alat analisis statistik yaitu analisis regresi linier berganda. Untuk menguji hipotesis digunakan model analisis sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + \beta_3.X_3 + \beta_4.X_4 + \beta_5.X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel tidak bebas, dalam hal ini adalah kinerja karyawan.

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1 \dots \beta_5$  = Koefisien regresi variabel  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$ .

$X_1$  = kepuasan pelanggan

$X_2$  = pemberdayaan karyawan

$X_3$  = perbaikan berkesinambungan

$X_4$  = lingkungan perusahaan

$X_5$  = dukungan manajemen

e = standar error

Masing-masing variabel diukur menggunakan skala likert.

Pengujian hipotesis yang digunakan untuk melihat hubungan yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen yaitu Uji F dan Uji t.

### a. Uji Statistik F (Uji Model)

Pengujian ini digunakan untuk menguji model penelitian. Uji statistik F pada dasarnya apakah semua variabel bebas atau independen yang dimasukkan ke dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

#### 1. Perumusan Hipotesis

$H_0$  : tidak ada pengaruh seluruh variabel kepuasan pelanggan, pemberdayaan karyawan, perbaikan berkesinambungan, lingkungan perusahaan dan dukungan manajemen ini dalam penerapan TQM terhadap kinerja karyawan.

$H_1$  : ada pengaruh seluruh variabel kepuasan pelanggan, pemberdayaan karyawan, perbaikan berkesinambungan, lingkungan perusahaan dan dukungan manajemen ini dalam penerapan TQM terhadap kinerja karyawan.

#### 2. Tingkat Signifikan sebesar 0,05

Jika probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

Jika probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_1$  diterima

#### 3. Menentukan kriteria penolakan

Jika probabilitas signifikan  $\geq 0,05$  maka  $H_0$  diterima artinya secara statistik seluruh variabel bebas X (kepuasan pelanggan, pemberdayaan karyawan, perbaikan berkesinambungan, lingkungan perusahaan dan dukungan manajemen) tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Jika probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_1$  diterima artinya secara statistik salah satu variabel bebas X

(kepuasan pelanggan, pemberdayaan karyawan, perbaikan berkesinambungan, lingkungan perusahaan dan dukungan manajemen) berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

4. Menarik kesimpulan berdasarkan data yang didapat setelah melakukan pengujian.

**b. Uji t (Uji Parameter Individual)**

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Langkah pengujian uji ta adalah:

1. Perumusan Hipotesis

$H_0$  : kepuasan pelanggan, pemberdayaan karyawan, perbaikan berkesinambungan, lingkungan perusahaan dan dukungan manajemen secara parsial tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

$H_1$  : kepuasan pelanggan, pemberdayaan karyawan, perbaikan berkesinambungan, lingkungan perusahaan dan dukungan manajemen secara parsial berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

2. Tingkat Signifikan sebesar 0,05

Jika probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

Jika probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_1$  diterima

3. Menentukan kriteria penolakan

Apabila probabilitas  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima artinya secara statistik variabel bebas X (kepuasan pelanggan, pemberdayaan karyawan, perbaikan berkesinambungan, lingkungan perusahaan dan dukungan manajemen)

yang bersesuaian dengan parameter regresi secara parsial tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Apabila probabilitas  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak artinya secara statistik variabel bebas X (kepuasan pelanggan, pemberdayaan karyawan, perbaikan berkesinambungan, lingkungan perusahaan dan dukungan manajemen) yang bersesuaian dengan parameter regresi secara parsial ada pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

4. Menarik kesimpulan berdasarkan data yang didapat setelah melakukan pengujian.