

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian dalam sensus ini adalah variabel *total quality management* dan kinerja Operasional. Adapun yang menjadi subjek penelitian atau unit analisis adalah perusahaan jasa ekspedisi di Tasikmalaya.

#### **3.2 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survey dengan pendekatan kuantitatif. Sugiono (2018: 35) mengemukakan bahwa penelitian survey adalah penelitian dengan menggunakan angket sebagai salah satu alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

Penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2018: 13) merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Filsafat positivistic digunakan pada populasi atau sampel tertentu.

### 3.2.1 Operasionalisasi Variabel

Untuk lebih jelasnya, operasionalisasi variabel akan merumuskan Pengaruh *Total Quality dan Management* terhadap Kinerja Operasional dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel**

No	Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
(1)	(2)	(4)	(5)	(6)
1	<i>Leadership</i> (X <sub>1</sub> )	1. Pemimpin menetapkan standar kompetensi pegawai dalam melaksanakan tugas dan kewajiban dalam memberikan pelayanan.	Melaksanakan Tugas	Ordinal
		2. Pemimpin menjabarkan visi, misi organisasi.	Visi Misi Perusahaan	
		3. Pemimpin menetapkan strategi dalam mencapai visi, misi organisasi.	Strategi dalam mencapai Visi Misi Perusahaan	
		4. Pemimpin menciptakan suasana kerja yang harmonis.	Suasana Kerja	
2	<i>Strategic Planning</i> (X <sub>2</sub> )	1. Peningkatan mutu dan kualitas pelayanan, produk maupun jasa secara berkesinambungan	mutu dan kualitas pelayanan	Ordinal
		2. Merencanakan sasaran-sasaran yang akan dicapai setiap departemen dan organisasi dalam jangka waktu tertentu	sasaran-sasaran yang akan dicapai	Ordinal
		3. Melibatkan pegawai dalam merencanakan sasaran yang akan dicapai	Melibatkan pegawai dalam merencanakan	Ordinal
3	<i>Customer Focus</i> (X <sub>3</sub> )	1. Identifikasi terhadap kebutuhan dan keinginan pelanggan.	kebutuhan dan keinginan pelanggan	Ordinal
		2. Menyediakan media khusus untuk pelanggan dalam menyampaikan keluhan terkait layanan maupun produk atau jasa	Menyediakan media khusus untuk pelanggan	Ordinal

(1)	(2)	(4)	(5)	(6)
		3. Kemudahan akses pelanggan dalam menyampaikan keluhan	Kemudahan akses pelanggan	Ordinal
4	<i>Information &amp; Analysis</i> (X <sub>4</sub> )	1. Pegawai melaporkan masalah dan hambatan yang dihadapi dalam menjalankan tugas atau memberikan layanan. .	melaporkan masalah dan hambatan	Ordinal
		2. <i>Hardware</i> dan <i>software</i> yang digunakan aman dan mudah dipergunakan.	<i>Hardware</i> dan <i>software</i> yang digunakan aman	Ordinal
		3. Ketersediaan sarana dan prasarana yang siap dan layak pakai ketika dibutuhkan	Ketersediaan sarana dan prasarana	Ordinal
5	<i>People Management</i> (X <sub>5</sub> )	1. Melibatkan pegawai dalam mencapai tujuan organisasi.	Melibatkan pegawai	Ordinal
		2. Pemberian penghargaan terhadap pegawai yang memiliki kinerja tinggi.	Pemberian penghargaan	Ordinal
		3. Memberikan pelatihan dan pendidikan terhadap pegawai sesuai dengan bidang dan keahlian masing-masing serta kebutuhan perusahaan	Memberikan pelatihan dan pendidikan	Ordinal
6	<i>Process Management</i> (X <sub>6</sub> )	1. Proses kerja pegawai terintegrasi dengan visi dan misi organisasi.	Proses kerja pegawai	Ordinal
		2. Melakukan evaluasi kinerja setiap waktu (jangka waktu yang ditentukan)	Melakukan evaluasi kinerja	Ordinal
		3. Sistem dan tempat kerja sesuai dengan standar keamanan	Sistem dan tempat kerja	Ordinal
7	Kinerja Operasional (Y)	1. Biaya	– Produksi dengan biaya rendah – Harga Bersaing	Ordinal
		2. Kualitas	– Produk yang Handal – Kualitas produk sesuai dengan harga yang dibayar konsumen	

(1)	(2)	(4)	(5)	(6)
		3. Fleksibilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mudah membuat jenis produk yang berbeda</li> <li>– Sistem kerja yang Fleksibel</li> </ul>	
		4. Penghantaran	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pengiriman tepat waktu</li> <li>– Memiliki system pengiriman yang handal</li> </ul>	

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting, karena pada umumnya data yang dikumpulkan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1) Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dengan maksud untuk mengumpulkan data primer yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian ini. Untuk memperoleh data primer tersebut penulis melakukan beberapa kegiatan penelitian yaitu:

##### – Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah daftar isian terstruktur yang diajukan oleh penulis kepada responden yang berhubungan erat dengan topik permasalahan, kuesioner yang penulis ajukan kepada responden mengacu kepada indikator dari variabel independen maupun variabel dependen.

– Wawancara (*Interview*)

Merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung secara lisan dengan pihak-pihak yang dianggap dapat memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan khususnya yang menyangkut pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perusahaan. Dalam teknik wawancara ini, penulis mengadakan Tanya jawab kepada sumber yang dapat memberikan data atau informasi. Informasi itu berupa apa saja yang berkaitan dengan *Total Quality Management* terhadap Kinerja Operasional. Adapun sumber informasi dalam penelitian ini adalah pihak pengawai perusahaan.

– Dokumentasi

Merupakan proses pengumpulan data dengan mempelajari, menganalisa, dan menelaah dokumen-dokumen yang terdapat pada perusahaan berkaitan dengan pengaruh *Total Quality Management* terhadap Kinerja Perusahaan.

### **3.2.2.1 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian meliputi dua jenis data, yaitu:

1. Data primer

Data Primer untuk analisis kuantitatif bersumber dari pimpinan puncak/manajer Operasi/Produksi dari Perusahaan Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.

## 2. Data sekunder

Merupakan sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui data yang telah dipublikasikan oleh berbagai instansi, diperlukan untuk menunjang, melengkapi dan menyempurnakan data primer

### 3.2.2.2 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi objek dan benda lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subjek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik yang dimiliki oleh subjek atau objek itu. (Sugiyono, 2018:61).

Dalam penelitian ini, yang menjadi Populasi sasaran yang penulis teliti adalah subjek yang berhubungan dengan *total quality management* dalam kaitannya dengan kinerja operasional yaitu perusahaan jasa ekspedisi wilayah kota tasikmalaya, yang di sajikan dalam tabel 3.2 sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Populasi**

No	Perusahaan Jasa Ekspedisi
1	JNE
2	J & T Ekspres
3	Pos Indonesia
4	Tiki
5	Sicepat
6	Ninja Ekspres
7	Indah Logistik
8	Lazada Ekspres
9	Lion Parcel Tasikmalaya
10	Dakota Cargo
11	Paxel
12	Shopee Ekspres

### 3.2.2.3 Sampel Penelitian

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2012:73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul *representative* (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu populasi.

Menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya tidak lebih besar dari 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Perusahaan Jasa Ekspedisi di Kota Tasikmalaya yaitu sebanyak 12 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus.

### 3.2.2.4 Prosedur Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, penulis menggunakan prosedur pengumpulan data sebagai berikut:

a. Penelitian Kepustakaan

Yaitu mengadakan penelitian kepustakaan untuk mendapatkan dasar-dasar teori yang baik melalui literature yang ada serta bahan perkuliahan yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

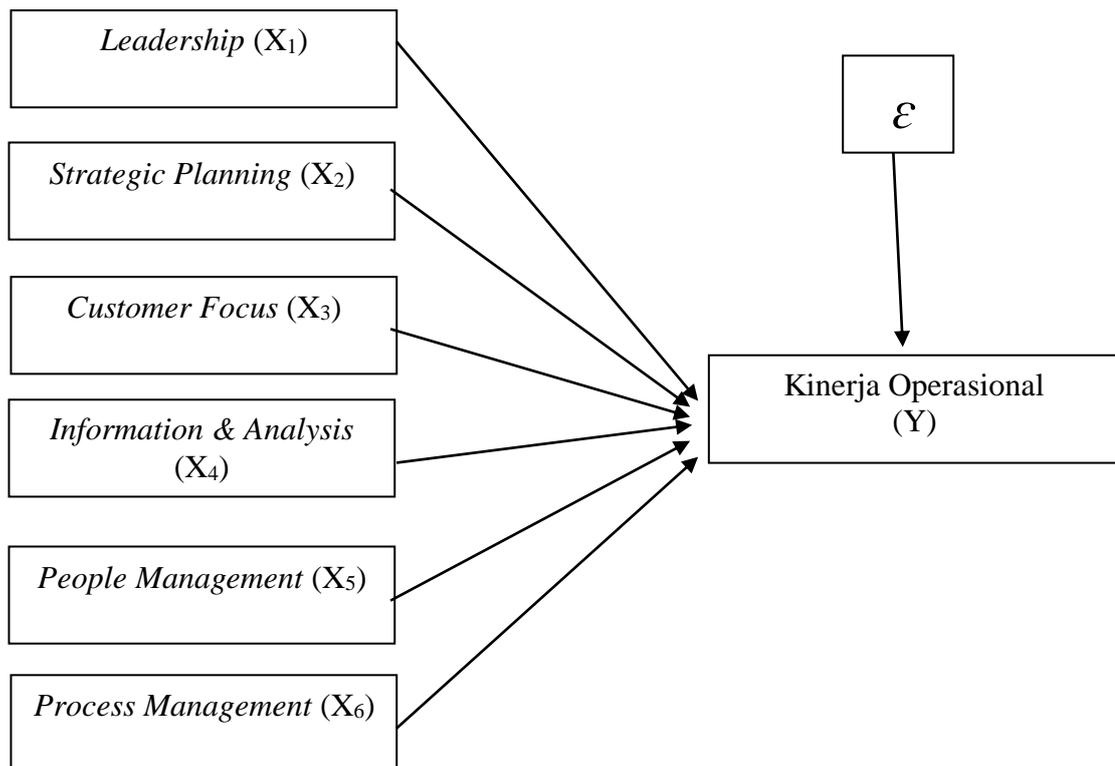
#### b. Penelitian Lapangan

Yaitu pengembangan data mengenai *total quality management* dan kinerja perusahaan yang ada di lapangan untuk dijadikan analisa dan ditarik kesimpulan. Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah diperoleh dan dikumpulkan melalui :

1. Observasi, yaitu penulis mengadakan pengamatan secara langsung terhadap masalah yang diteliti, dengan maksud untuk membandingkan keterangan-keterangan yang diberikan dengan kenyataan yang ada dilapangan.
2. Wawancara, yaitu cara untuk mendapatkan data dengan mengadakan komunikasi secara langsung terhadap orang-orang yang mengerti objek penelitian.
3. Kuesioner, yaitu suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan. Jenis kuesioner yang akan digunakan adalah kuesioner tertutup, responden dapat memilih jawaban yang telah disediakan.

### 3.3 Model Penelitian

Dalam penelitian ini terdiri dari pertama variabel independen (variabel bebas), yang menjadi variabel independennya *Leadership, Strategic Planning, Customer Focus, Information & Analysis, People Management, Process Management* (X). Yang menjadi variabel dependen pada penelitian ini adalah Kinerja Operasional (Y).



**Gambar 3.1**  
**Model atau Paradigma Penelitian**

### 3.4 Teknik Analisis Data

Data mentah yang diperoleh dari jawaban responden terhadap instrument penelitian (kuesioner) yang disebar harus diolah menjadi data baku, instrument penelitian yang dibuat bertujuan untuk mentransformasi data kualitatif agar dapat dianalisis dengan metode statistik yang diterapkan. Dan dalam penelitian ini penulis menggunakan *SPSS versi 16* sebagai alat bantu pengolahan data.

Adapun perubahan instrumen meliputi:

1. Pendefinisian operasionalisasi variabel kedalam indikatornya
2. Menjabarkan indikator kedalam pernyataan
3. Pemberian skala pengukuran untuk setiap jawaban responden

Format kuesioner untuk memuat pernyataan responden berbentuk *multiple choice*, dengan kelebihan mudah ditabulasi dan tepat untuk kuesioner yang diisi sendiri. Untuk analisis kuantitatif maka pemberian skor untuk setiap item kuesioner digunakan skala Likert yang jumlahnya ganjil dengan nilai 1 sampai 5.

Skala likert adalah skala yang dirancang untuk menguji apakah responden sangat tidak setuju (*strongly disagree*) atau sangat setuju (*strongly agree*) terhadap objek psikologis yang dinilainya (Sugiyono, 2018:98).

Pemberian skala pengukuran untuk setiap jawaban responden adalah menggunakan skala interval, yaitu skala yang menggunakan angka untuk suatu set objek dengan jarak yang sama antara satu ciri atau sifat objek maupun kejadian yang diukur (Sugiyono, 2018:81).

harus terdiri dari item positif dan negatif. Adapun daftar pernyataan dengan menetapkan skala likert pada alternatif jawaban yang didapat akan dinilai dengan skor sebagai berikut:

**Tabel 3.3**  
**Skor untuk setiap pertanyaan**

Jawaban untuk nilai positif	Jawaban untuk nilai negatif
5	1
4	2
3	3
2	4
1	5

*Sumber: Sugiyono, 2018*

Menurut Sugiyono (2018:224): Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data,

maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan.

### **3.4.1 Pengujian Validitas**

Validitas menurut (Sugiyono, 2017:121) adalah: “Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur”.

Untuk mempercepat dan mempermudah penelitian ini pengujian validitas dilakukan dengan bantuan komputer menggunakan *software SPSS for windows V.16*. Jika dari hasil analisis tersebut diperoleh  $r_{hitung} > r_{tabel}$  maka data tersebut adalah signifikan (valid) berarti layak untuk digunakan dalam pengujian hipotesis. Kemudian dapat ditentukan bahwa pernyataan-pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini valid, maka dilanjutkan dengan uji reliabilitas.

### **3.4.2 Pengujian Reliabilitas**

Menurut Sugiyono (2017:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Untuk uji reliabilitas digunakan metode *split half*, hasilnya bisa dilihat dari nilai *Correlation Between Forms*. Hasil penelitian reliabel terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

*Instrument* yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama.

Cara *Split Half Method (Spearman–Brown Correlation)* dihitung dengan bantuan komputer menggunakan *software SPSS for windows V.16*. Apabila korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

### 3.4.3 Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini berkaitan dengan pengaruh variabel tertentu terhadap variabel lainnya, yaitu *Pengaruh Total Quality Management* terhadap Kinerja Operasional. Adapun Rancangan Pengujian Hipotesis meliputi sebagai berikut :

#### 1. Analisis regresi Linear Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui hubungan antara *Leadership* ( $X_1$ ), *Strategic Planning* ( $X_2$ ), *Customer Focus* ( $X_3$ ), *Information & Analysis* ( $X_4$ ), *People Management* ( $X_5$ ), *Process Management* ( $X_6$ ) dan Kinerja Operasional ( $Y$ ) perusahaan, dengan persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + \varepsilon$$

Dimana :

$X$  = *Total Quality Management*

$Y$  = Kinerja Operasional

$a$  = nilai Intercept / Bilangan Konstan

$b_1b_2b_3b_4b_5b_6$  = koefisien arah garis

$(X_1)$  = *Leadership*

$(X_2)$  = *Strategic Planning*

$(X_3)$  = *Customer Focus*

$(X_4)$  = *Information & Analysis*

$(X_5)$  = *People Management*

$(X_6)$  = *Process Management*

$\varepsilon$  = Random Error / Komponen kesalahan Random

Sedangkan untuk menentukan nilai a dan b dengan bantuan komputer menggunakan *software SPSS for windows V.16*. Proses pengolahan data:

- Buka file *SPSS.REGRESI.Sav*
- Klik *Analyze* → pilih *regression* → klik *linear*.
- Abaikan semua pilihan dan pilih Ok.

## 2. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis korelasi menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih, arahnya dinyatakan dalam bentuk hubungan positif atau negative, sedangkan kuat atau lemahnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi. Berikut ini menentukan koefisien korelasi dengan bantuan komputer menggunakan *software SPSS for windows V.16*. Jika tingkat hubungan antar variabel kuat maka nilai r akan besar. Demikian pula sebaliknya jika tingkat hubungan antar variabel rendah maka nilai r akan kecil.

**Tabel 3.4**  
**Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

*Sumber : Sugiyono, 2018:231*

### 3. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi merupakan pengkuadratan dari nilai korelasi ( $r^2$ ). Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh Total Quality Management terhadap Kinerja Perusahaan. Mengemukakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut:

$$Kd = r^2 \times 100$$

Keterangan:

Kd = Koefisien determinasi

$r^2$  = Koefisien Korelasi dikuadratkan

### 4. Prosedur Pengujian Hipotesis.

Sedangkan untuk menguji hipotesis penelitian dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

#### a. Penetapan hipotesis operasional

$H_{o1} : \rho = 0$  : *Leadership* Secara Parsial tidak berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.

$H_{i1} : \rho \neq 0$  : *Leadership* Secara Parsial berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.

- $H_{02} : \rho = 0$  : *Strategic Planning* Secara Parsial tidak berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.
- $H_{i2} : \rho \neq 0$  : *Strategic Planning* Secara Parsial berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.
- $H_{03} : \rho = 0$  : *Customer Focus* Secara Parsial tidak berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.
- $H_{i3} : \rho \neq 0$  : *Customer Focus* Secara Parsial berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.
- $H_{04} : \rho = 0$  : *Information & Analysis* Secara Parsial tidak berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.
- $H_{i4} : \rho \neq 0$  : *Information & Analysis* Secara Parsial berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.
- $H_{05} : \rho = 0$  : *People Management* Secara Parsial tidak berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.
- $H_{i5} : \rho \neq 0$  : *People Management* Secara Parsial berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.
- $H_{06} : \rho = 0$  : *Process Management* Secara Parsial tidak berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.
- $H_{i6} : \rho \neq 0$  : *Process Management* Secara Parsial berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.
- $H_{07} : \rho = 0$  : *Leadership, Strategic Planning, Customer Focus, Information & Analysis, People Management, Process*

*Management* secara simultan tidak berpengaruh Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya.

$H_{i7} : \rho \neq 0$  : *Leadership, Strategic Planning, Customer Focus, Information & Analysis, People Management, Process Management* secara simultan berpengaruh Terhadap Kinerja Operasional Jasa Ekspedisi di Tasikmalaya

b. Penetapan tarap nyata

Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji dua pihak (*two side test*) dengan alpha ( $\alpha$ ) 0,05, dan tingkat kepercayaan (*convidence level*) 0,95.

c. Penetapan statistik uji

Untuk menguji signifikan digunakan uji t dengan dengan bantuan komputer menggunakan *software SPSS for windows V.16*.

d. Kaidah keputusan

Tolak  $H_0$  jika  $-t_{1/2 \text{ tabel}} > t_{\text{hitung}} > t_{1/2 \text{ tabel}}$

Terima  $H_0$  jika  $-t_{1/2 \text{ tabel}} < t_{\text{hitung}} < t_{1/2 \text{ tabel}}$