

BAB 3

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Pada penelitian ini objek yang akan diteliti yaitu komunikasi interpersonal, komitmen organisasi dan kualitas pelayanan publik dengan subjek penelitian karyawan PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran bagian kantor dan lapangan yang beralamat di Jl. Banjar-Pangandaran, Babakan, Kec. Pangandaran, Kab. Pangandaran, Jawa Barat 46396. Adapun ruang lingkup penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X1), Komitmen Organisasi (X2) terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y) pada karyawan PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran bagian kantor dan lapangan.

3.1.1. Sejarah Singkat PT PLN Kec. Pangandaran

PT PLN (Persero) Pangandaran adalah perusahaan BUMN yang bergerak dibidang kelistrikan. PT PLN (Persero) Pangandaran didirikan pada tahun 1995 dan yang melopori adalah Bapak Hudan. Dan didirikan PT PLN (Persero) Pangandaran ini karena untuk menunjang kebutuhan listrik di daerah wisata. Dan selain itu untuk masyarakat juga yang sangat membutuhkan akan adanya listrik.

3.1.2. Logo PT PLN (Persero) Kec Pangandaran



Gambar 3.1 Logo PT PLN

3.1.3. Visi dan Misi PT PLN (Persero) Kec Pangandaran

Visi :

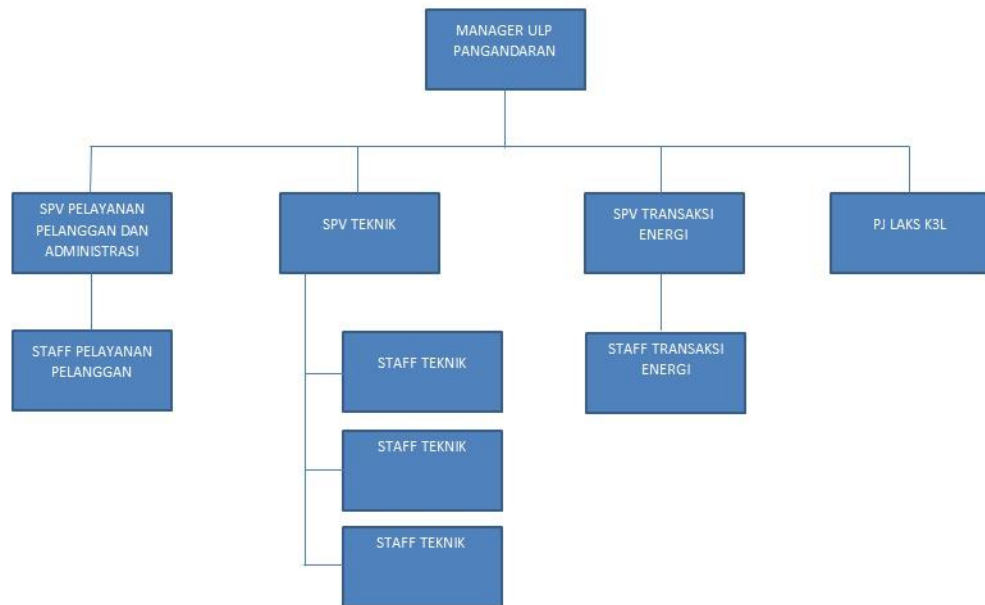
Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

Misi :

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang tertarik, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
4. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3.1.4. Struktur Organisasi

Dalam setiap perusahaan tentu saja memiliki struktur organisasi yang dijadikan acuan untuk alur komunikasi baik dari bawahan pada atasan maupun atasan kepada bawahan. Adapun struktur organisasi yang ada pada perusahaan PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran ialah sebagai berikut:



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT PLN

Sumber: PT PLN (Persero) Kec Pangandaran

3.1.5. Sebaran Tenaga Kerja PT PLN (Persero) Kec. Pangandaran

Adapun jumlah sebaran tenaga kerja yang akan dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

Tabel 3.1
Sebaran Tenaga Kerja

No	Nama Jabatan	Jumlah
1	Manager ULP Pangandaran	1
2	SPV Pelayanan Pelanggan dan Administrasi	2
3	SPV Teknik	1
4	Staff Teknik	3
5	SPV Transaksi Energi	1
6	Staff Transaksi Energi	1

7	Pj Laks K3L	1
8	Pekerja Dilapangan	130
Jumlah		140

Sumber: PT PLN (Persero) Kec Pangandaran

3.2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey. Menurut Sugiyono (2018: 80) metode penelitian survey adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variabel dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner). Sedangkan menurut Hermawan dalam Faizatul Mawannah Zakaria (2018) *Explanatory research* merupakan penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antar variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Data yang berhubungan dengan variabel penelitian dikumpulkan secara *cross sectional* dari responden dengan menggunakan kuesioner.

3.2.1. Operasionalisasi Variabel

Agar penelitian ini dapat dilakukan sesuai dengan apa yang diharapkan, maka perlu dipahami unsur-unsur yang menjadi dasar suatu penelitian yang terbuat dalam operasional variabel. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 3.2
Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel (1)	Definisi (2)	Indikator (3)	Ukuran (4)	Satuan (5)	Skala (6)
Komunikasi Interpersonal (X1)	Komunikasi yang dilakukan dua orang atau lebih secara tatap muka yang dapat dilakukan verbal maupun non verbal untuk karyawan PLN.	1. Keterbukaan (<i>openness</i>)	1. Tidak menutupi masalah	S K O R	O R D I N A L
		2. Empati (<i>emphaty</i>)	1. Peka terhadap sesama karyawan		
		3. Sikap Mendukung (<i>supportiveness</i>)	1. Memberi Motivasi		
		4. Sikap Positif (<i>positiveness</i>)	1. Perilaku dan Sikap		
		5. Kesetaraan (<i>equality</i>)	1. Tidak memberdakan satu sama lain.		
Komitmen Organisasi (X2)	Satu topik yang akan selalu menjadi tinjauan baik bagi pihak manajemen dalam sebuah organisasi yang berlaku di karyawan PLN.	1. Komitmen afektif (<i>Affective commitment</i>)	1. Mendukung penuh kebijakan organisasi	S K O R	O R D I N A L
		2. Komitmen kontinyu (<i>Continuance commitment</i>)	1. Tingkat kehadiran cukup sangat tinggi		

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
Kualitas Pelayanan Publik (Y)	Rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan untuk setiap karyawan PLN.	1. Reliabilitas	1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan		
		2. Kewajiban yang harus diberikan kepada organisasi			
		3. Komitmen normatif (<i>Normative commitment</i>)	1. Pasif dalam bekerja, kurang inisiatif, dan cenderung menunggu perintah. 2. Disiplin terhadap organisasi		
		2. Jaminan	1. Memberikan jaminan tepat waktu		
		3. Bukti fisik	1. Kemudahan dalam proses pelayanan		
		4. Empati	1. Melayani dengan ramah dan sopan santun		
		5. Responsivitas	1. Semua keluhan pelanggan direpon oleh petugas.		

**S
K
O
R**

**O
R
D
I
N
A
L**

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1. Jenis Data

Dalam penelitian ini terdapat dua jenis data sebagai berikut:

1. Data Primer

Data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti baik perorangan atau suatu organisasi dari objek yang diteliti untuk kepentingan studi yang bersangkutan berupa wawancara atau observasi. Data Primer ini merupakan data yang dikumpulkan dan diolah langsung oleh peneliti dari responden.

2. Data Sekunder

Data yang diperoleh tidak langsung dari penelitian, misalnya seperti artikel dan dokumen-dokumen perusahaan. Data sekunder ini digunakan untuk menunjang dan membantu dalam menguatkan data primer.

3.2.2.2. Populasi Sasaran

Menurut Sugiyono dalam Lilis Sartikan, Nita kanya (2019: 219) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dan menurut Malhotra dalam Marbawi Adamy (2016: 115) Populasi adalah gabungan semua elemen yang memiliki serangkaian karakteristik serupa yang mencakup untuk kepentingan masalah riset pemasaran. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT PLN (Persero) Kec Pangandaran sebanyak 140 orang.

Tabel 3.3
Populasi Sasaran PT PLN (Persero) Kec Pangandaran

No	Nama Jabatan	Jumlah
1	Manajer ULP Pangandaran	1
2	SPV Pelayanan Pelanggan dan Administrasi	2
3	SPV Teknik	1
4	Staff Teknik	3
5	SPV Transaksi Energi	1
6	Staff Transaksi Energi	1
7	Pj Laks K3L	1
8	Pekerja Dilapangan	130
Jumlah		140

Sumber: PT PLN (Persero) Kec Pangandaran

3.2.2.3. Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2017:149) “Sampel ialah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Apa yang dipelajari dari sampel tersebut, kesimpulannya akan berlaku untuk populasi. Maka dari itu sampel harus betul-betul representatif (mewakili).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *simple random sampling cluster* yaitu teknik untuk menentukan sampel bila obyek yang akan diteliti sangatlah luas maka akan diambil secara random sesuai dengan proporsi populasi yang ada

Untuk menentukan sampel, peneliti berpedoman pada teori yang dikemukakan Slovin dalam Husein Umar (2013: 141) dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N(0,1)^2}$$

Keterangan:

N = Ukuran Populasi

n = Ukuran sampel

e = 10% (Tingkat Kesalahan)

Untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti, penulis mengambil 139 orang karyawan pada PT PLN (Persero) Kec Pangandaran yang merupakan populasi dari penelitian ini, dan telah diambil sampel minimal dengan formulasi penarikan sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{139}{1+139(0,1)^2} = 58$$

Berdasarkan ukuran sampel minimal di atas dalam penelitian ini ditentukan ukuran sampel yaitu sebanyak 58 responden karyawan bagian kantor dan lapangan.

3.2.2.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan cara sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Creswell dalam Sugiyono (2017: 224) teknik pengumpulan yang dilakukan dengan cara merekam jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada responden.

2. Kuesioner (Angket)

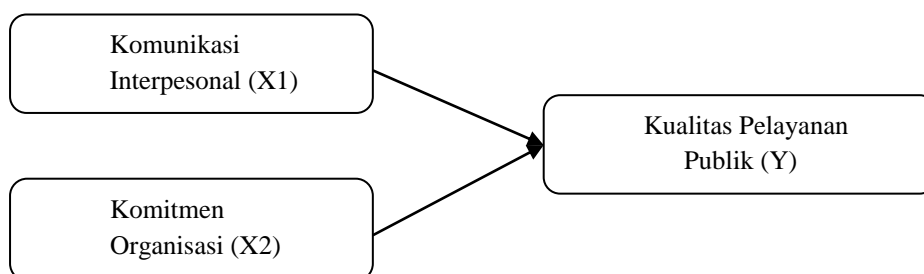
Menurut Larry Cristensen dalam Sugiyono (2017: 230) kuesioner merupakan instrumen untuk pengumpulan data, dimana partisipan atau responden mengisi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh peneliti.

3. Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan data sekunder dari subjek yang diteliti, baik secara langsung oleh pribadi maupun kelembagaan.

3.3. Model Penelitian

Untuk mengetahui gambaran umum mengenai pengaruh komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, maka penulis menggambarkan model penelitian yang dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 3.3 Model Penelitian

3.4. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari penelitian ini, selanjutnya akan dianalisis dengan menggunakan statistik untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik.

3.4.1. Analisis Deskriptif

Instrumen utama yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Skala yang digunakan adalah skala Likert. Menurut Sugiyono (2017: 93) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

penulis menggunakan penelitian berbentuk kuesioner yang nanti hasilnya akan dihitung sesuai dengan konsep yang ada pada skala Likert sebagai berikut:

Tabel 3.4
Uraian, Nilai Positif, dan Nilai Negatif

Uraian	Nilai Positif	Nilai Negatif
Sangat Setuju	5	1
Setuju	4	2
Tidak Ada Pendapat	3	3
Tidak Setuju	2	4
Sangat Tidak Setuju	1	5

Sumber: Sugiyono (2017: 93)

Perhitungan hasil kuesioner dengan presentase dan skoring menggunakan rumus sebagai berikut:

$$X = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

X = Jumlah presentase jawaban

F = Jumlah jawaban / frekuensi

N = Jumlah responden

Setelah diketahui jumlah nilai dari keseluruhan sub variabel dari hasil perhitungan yang dilakukan maka dapat ditentukan intervalnya, yaitu dengan cara sebagai berikut:

$$NJI = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

3.4.2. Uji Instrumen

Setelah data yang diperlukan diperoleh, data tersebut dikumpulkan untuk dianalisis dan diinterpretasikan. Sebelum melakukan analisis data, perlu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas kuesioner yang telah disebarkan.

3.4.2.1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas dilakukan dengan cara menghitung kolerasi dari masing-masing pertanyaan melalui total skor. Adapun valid atau tidaknya suatu pertanyaan dapat ditentukan dengan cara sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ table}$, maka butir pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap total skor dan dinyatakan valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ table}$, maka butir pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap total skor dan dinyatakan tidak valid.

Untuk mempermudah perhitungan, uji validitas ini akan menggunakan program SPSS Versi 20.

3.4.2.2. Uji 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 bertujuan untuk mengukur gejala-gejala yang sama dan hasil pengukuran itu *reliable*.

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka pernyataan *reliable*.

b. Jika r hitung $<$ r tabel, maka pernyataan tidak reliable (gugur).

3.4.3. Metode Successive Interval

Metode *successive interval* (MSI) adalah salah satu cara untuk mengkonversi data berskala ordinal menjadi berskala interval. Data yang diperoleh merupakan data ordinal, sehingga untuk menaikkan tingkat pengukuran dari ordinal ke interval dapat digunakan metode *successive interval*.

Langkah-langkah kerja dengan menggunakan MSI (*Method of Successive Interval*) adalah sebagai berikut:

1. Perhatikan tiap butir pertanyaan dalam kuesioner
2. Untuk butir tersebut, tentukan berapa banyak orang yang menjawab skor 1,2,3,4,5 disebut dengan frekuensi
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut dengan proporsi
4. Tentukan proporsi kumulatif
5. Dengan menggunakan tabel distribusi normal baku, hitung nilai Ztabel untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh
6. Tentukan nilai Densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh
7. Tentukan nilai skala menggunakan rumus:

$$SV = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{Kepadatan batas atas}}{\text{Daerah di bawah batas atas} - \text{Daerah di bawah batas bawah}}$$

8. Tentukan nilai transformasi (Y) dengan menggunakan rumus:

$$Y = SV + (1 + SV \text{ Min})$$

Keterangan:

SV : Nilai Skala

SV Min : Nilai Skala Minimum

Y : Nilai Transformasi

3.4.4. Asumsi Klasik

Gun Mardiatmoko (2020) untuk mendapatkan persamaan regresi yang baik dilakukan uji asumsi klasik yang mencakup:

1. Uji Normalitas Residual

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen pada persamaan regresi mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Normalitas data dapat ditentukan dengan melihat histogram atau pola distribusi normal. Normalitas dapat diketahui dengan melihat penyebaran data pada sumbu diagonal dan grafik atau dengan melihat histogram dari nilai residualnya.

2. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas merupakan keadaan dimana terjadi hubungan linear yang sempurna atau mendekati antar variabel semua pengamatan pada model regresi. Suatu model regresi dikatakan mengalami multikolinearitas jika ada fungsi linear yang sempurna pada beberapa atau semua independen variabel dalam fungsi linear. Untuk menguji multikolinearitas dengan cara melihat:

- Jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan jika $VIF < 10$, maka disimpulkan bahwa data bebas dari multikolinearitas.
- Jika nilai *tolerance* $< 0,10$ dan jika $VIF > 10$, maka di dalam data terdapat multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan keadaan dimana terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Cara pengujiannya dengan uji Glesjer. Pengujian dilakukan dengan meregresikan variabel-variabel bebas terhadap nilai *absolute residual*. Residual adalah selisih antara nilai variabel Y dengan variabel Y yang diprediksi, dan absolut adalah nilai mutlaknya (nilai positif semua). Jika nilai signifikan antara variabel independen dengan absolut residual $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji Autokorelasi

Autokorelasi merupakan keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya (t-1). Model regresi yang baik adalah yang tidak adanya autokorelasi. Uji autokorelasi dapat dilakukan dengan pengujian Durbin Watson (DW) dengan kriteria pengambilan keputusannya:

- $1,65 < DW < 2,35$, artinya tidak terjadi autokorelasi.
- $1,21 < DW < 1,65$ atau $2,35 < DW < 2,79$, artinya tidak dapat disimpulkan.
- $DW < 1,21$ atau $DW > 2,79$, artinya terjadi autokorelasi.

3.4.5. Analisis Regresi Linear Berganda

Renita Kushartiningsih (2021) Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh data dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat. Adapun teknik statistika yang digunakan adalah regresi berganda karena peneliti hanya

ingin mengetahui variabel X terhadap variabel Y, tanpa mengetahui hubungan antar variabel X dengan model persamaan regresi linear berganda sbagai berikut:

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Keterangan:

y = Kualitas Pelayanan Publik

x_1 = Komunikasi Interpersonal

x_2 = Komitmen Organisasi

e = Error item, gangguan variabel

a = Bilangan Konstanta

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel independent yang mempunyai nilai tertentu.

3.4.6. Analisis Koefisien Kolerasi

Yaitu suatu nilai koefisien yang dapat menyatakan keatan hubungan diantara variabel, kenyataan kuat/tidak kuat erat/tidak erat hubungan tersebut akan digunakan pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien dan tafsiran kolerasi.

3.4.7. Analisis Koefisien Determinasi (r^2)

Hidayanti (2018) harga persen pengaruh perubahan variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). semakin tinggi nilai koefisien determinasi, maka semakin tinggi pula kemampuan variabel-variabel bebas dalam memengaruhi variabel terikatnya semakin besar. Koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan SPSS 20.

3.4.8. Uji Hipotesis

3.4.8.1. Uji F (Simultan)

Nur Ainun Zayani, Fahrur Rozi (2020) Uji F digunakan untuk dapat menentukan taraf signifikan atau linearitas dan regresi. Kriterianya ditentukan berdasarkan uji F atau uji nilai signifikansi (sig). Cara yang paling mudah dengan uji sig, dengan ketentuan:

- Jika nilai sig < 0,05 maka model regresi adalah linier
- Jika nilai sig > 0,05 maka model regresi tidak linier

Untuk mempermudah dalam penelitian digunakan program SPSS. Hipotesis statistik yang diajukan sebagai berikut:

Ho : $\beta_j < 0$ Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi secara simultan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Kec Pangandaran.

Ho : $\beta_j \geq 0$ Komunikasi Interpersonal dan Komitmen Organisasi secara simultan berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Kec Pangandaran.

Kriteria:

Ha = jika signifikan $F_{hitung} > (\alpha = 0,05)_{tabel}$ maka Ha diterima.

Ha = jika signifikan $F_{hitung} < (\alpha = 0,05)_{tabel}$ maka Ha ditolak.

Kemudian kriteria ini menunjukkan pula bahwa secara simultan serempak/bersama-sama) variabel X_1 (Komunikasin Interpersonal) dan X_2 (Komitmen Organisasi) memengaruhi atau tidak memengaruhi secara signifikan terhadap variabel Y (Kualitas Pelayanan Publik).

3.4.8.2. Uji T (Parsial)

Aditia Komara, Anton Tirta Roslina (2021) Uji T biasanya digunakan untuk mengetahui tingkat signifikan pengaruh variabel bebas secara parsial (masing-masing) terhadap variabel terikat. Adapun hipotesis statistik yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut dengan tingkat keyakinan 95% derajat kebebasan (n-k) maka:

Ho1 : $\beta_j < 0$ Tidak terdapat pengaruh positif antara Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan publik di PT PLN (Persero) Kec Pangandaran.

Ha1 : $\beta_j \geq 0$ Terdapat pengaruh positif antara Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Kec Pangandaran.

Ho2 : $\beta_j < 0$ Tidak terdapat pengaruh positif antara Komitmen Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Kec Pangandaran.

Ha2 : $\beta_j \geq 0$ Terdapat pengaruh positif antara Komitmen Organisasi dan Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) Kec Pangandaran.

Kriteria:

Jika signifikan $T_{hitung} > (\alpha = 0,05)_{tabel}$ maka Ho diterima.

Jika signifikan $T_{hitung} < (\alpha = 0,05)_{tabel}$ maka Ho ditolak.

Untuk mempermudah perhitungan dalam penelitian ini digunakan program SPSS 20.0.