

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

*Perceived organizational support, self-efficacy, dan employee engagement* merupakan yang menjadi objek dalam penelitian ini. Sedangkan yang menjadi subjek penelitiannya yaitu karyawan Yamaha Berlian Tasikmalaya sehingga ruang lingkup penelitian ini adalah mengenai “Pengaruh *Perceived Organizational Support*, dan *Self-Efficacy* Terhadap *Employee Engagement* Karyawan bagian *Sales & Marketing* Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya”.

##### **3.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan**

Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya berdiri dan beroperasi pada tahun 1996 tepatnya di bulan Juli, yang terdiri dari divisi penjualan, sparepart, dan layanan servis (3S) untuk memenuhi kebutuhan transportasi khususnya sepeda motor Yamaha. Namun, pada September 1996 gedung Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya mengalami kebakaran yang menghentikan operasional sementara. Pada September 1997 perusahaan mulai kembali aktivitasnya dengan penjualan unit khususnya sepeda motor Yamaha dan layanan 3S.

##### **3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Divisi *after sales* merupakan divisi yang mengutamakan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) yaitu melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah. Bertujuan untuk mempertahankan hubungan jangka panjang antara customer dan perusahaan dengan memastikan kualitas layanan purna jual yang

optimal, menyediakan solusi atas keluhan pelanggan, serta memberikan layanan perawatan dan perbaikan yang andal. Divisi ini juga berperan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan melalui berbagai program layanan, seperti garansi, servis berkala, dan dukungan teknis yang responsif.

### 1. Visi Perusahaan

Menjadikan divisi *after sales* sebagai salah satu tulang punggung perusahaan yang mampu memberikan kontribusi besar, baik dalam bentuk keuntungan finansial maupun citra perusahaan yang positif, dengan mengutamakan pelayanan berkualitas, inovasi berkelanjutan, dan kepuasan pelanggan.

### 2. Misi Perusahaan

Menciptakan satu lingkungan kerja yang berorientasi pada keuntungan:

1. Keuntungan untuk pelanggan
2. Keuntungan untuk perusahaan
3. Keuntungan untuk seluruh karyawan

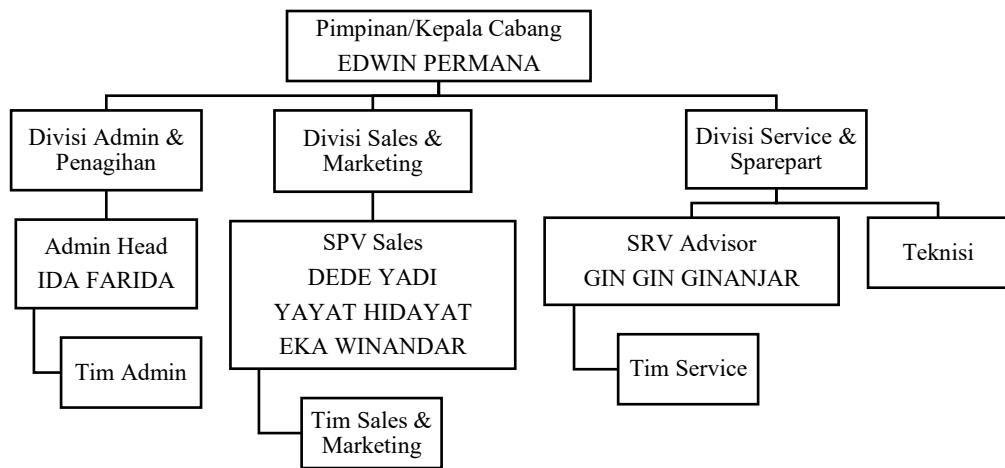


Sumber: Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya

**Gambar 3. 1 Logo Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya**

### 3.1.3 Struktur Organisasi

Struktur organisasi menggambarkan pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab dalam perusahaan. Berikut struktur organisasi Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya.



Sumber: Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya (2024)

**Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya**

### 3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian ini adalah metode survei, yang menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data langsung dari responden. Pendekatan ini memungkinkan pengumpulan informasi yang relevan terkait dengan tingkat keterlibatan karyawan di Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya. Untuk memungkinkan analisis kuantitatif terhadap data yang dikumpulkan, kuesioner akan disusun menggunakan indikator yang telah dikembangkan dalam kerangka penelitian.

### 3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji pengaruh *perceived organizational support* (POS) dan *self-efficacy* terhadap *employee engagement*. Analisis data dilakukan untuk memastikan seberapa besar kedua faktor terpisah tersebut mempengaruhi tingkat keterlibatan karyawan.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Definisi operasionalisasi variabel adalah kualitas, sifat, ataupun nilai seseorang, sesuatu, bahkan aktivitas yang memiliki variasi tertentu yang menurut para peneliti harus diselidiki dan dari mana kesimpulan kemudian diambil (Sugiyono, 2016). Penelitian ini melakukan analisis yang ditimbulkan antara variabel independen yaitu *perceived organizational support* dan *self-efficacy* terhadap variabel dependen yaitu *employee engagement*. Oleh karena itu, tabel berikut disediakan untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor terkait :

**Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel**

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
<i>Perceived Organizational Support (X<sub>1</sub>)</i>	Persepsi karyawan sales marketing terhadap Yamaha Deta Berlian	1. <i>Fairness</i> (keadilan) & sejauh mana	a. Perusahaan benar-benar menghargai kontribusi dalam pencapaian target penjualan	O R D I N A L

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
	Tasikmalaya menghargai kontribusi, peduli pada kesejahteraan karyawan <i>sales &amp; marketing.</i>		b. Perusahaan akan memperhatika n jika bekerja melebihi target yang diminta c. Perusahaan peduli dengan masukan dan pendapat	
	2. <i>Supervisor support</i> (dukungan atasan)		a. Perusahaan peduli dengan kesejahteraan karyawan sebagai tenaga penjualan b. Perusahaan membantu jika menghadapi kesulitan dalam menjalankan tugas sales & marketing	
	3. Penghargaan dan kondisi kerja		a. Perusahaan peduli pada karyawan bagian sales & marketing b. Perusahaan memperhatika n keluhan terkait kendala di lapangan c. Perusahaan menghargai setiap keberhasilan	

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
<i>Self-efficacy</i> (X <sub>2</sub> )	Keyakinan karyawan <i>sales &amp; marketing</i> terhadap kemampuan nya untuk menghadapi dan menyelesaikan tugas atau masalah dalam situasi tertentu.	<p>1. Tingkat (<i>level</i>)</p> <p>2. Keluasan (<i>generality</i>)</p>	<p>a. Yakin dapat menyelesaikan masalah yang muncul saat mengejar target penjualan</p> <p>b. Mampu menyelesaikan sebagian besar masalah terkait pekerjaan penjualan</p> <p>c. Dapat mengatasi tantangan apapun yang muncul dalam pekerjaan</p> <p>a. Fokus dan bertahan mencapai target penjualan meskipun terdapat tekanan</p> <p>b. Dengan kemampuan yang dimiliki tahu cara menghadapi tantangan baru</p>	O R D I N A L

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
		dalam pekerjaan sales	c. Saat menghadapi masalah penjualan dapat menemukan beberapa solusi efektif	
3. Kekuatan ( <i>strength</i> )			d. Jika mengalami kesulitan dengan pelanggan dapat memikirkan solusi terbaik	
		a. Dapat menemukan cara untuk tetap berhasil jika menghadapi penolakan		
		b. Yakin dapat menangani situasi tak terduga di lapanagn dengan efisien		
		c. Tenang dan pecaya diri saat menghadapi kesulitan dalam mencaapi target		

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
<i>Employee Engagement (Y)</i>	Tingkat keterikatan, komitmen, dan antusiasme karyawan <i>sales &amp; marketing</i> terhadap pekerjaan dan Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya.	1. <i>Vigor</i> (semangat)	a. Merasa penuh energi ketika menjalankan aktivitas promosi dan penjualan b. Dalam mengejar target penjualan selalu merasa kuat dan penuh semangat c. Bersemangat setiap kali memulai hari kerja untuk mencapai hasil penjualan yang baik	O R D I N A L
		2. <i>Dedication</i> (dedikasi)	a. Merasa antusias saat melakukan pendekatan ke calon konsumen b. Target penjualan memotivasi untuk bekerja lebih baik c. Bangga dan benar-benar fokus saat melakukan proses penjualan	
		3. <i>Absorption</i> (penyerapan)	a. Merasa senang saat	

Variabel	Definisi Operasional	Dimensi	Indikator	Skala
		berinteraksi langsung dengan konsumen untuk menawarkan produk	<p>b. Benar-benar fokus saat melakukan proses penjualan</p> <p>c. Selalu konsentrasi dalam pekerjaan ketika mempersiapkan strategi untuk mencapai target</p>	

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

#### 3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

##### 1. Sumber Data

###### 1) Data Eksternal

Data yang bersumber dari luar lokasi penelitian disebut data eksternal, seperti jurnal-jurnal terdahulu, kutipan-kutipan, dan buku terkait judul penelitian

###### 2) Data Internal

Data yang dikumpulkan dari dalam lokasi di mana penelitian dilakukan disebut sebagai data internal yaitu Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya.

## 2. Jenis data

### 1) Data Primer

Data penelitian yang dikumpulkan langsung dari sumber aslinya disebut sebagai data primer. Sumber data utama untuk penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara dengan pihak Yamaha Deta Berlian Tasikmalaya.

### 2) Data Sekunder

Data yang telah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya dalam bentuk publikasi, disebut sebagai data sekunder. Data sekunder ini mencakup struktur organisasi, visi dan misi perusahaan, profil perusahaan, dan banyak lagi.

#### **3.2.3.2 Populasi dan Sampel**

Populasi adalah sekelompok objek atau individu yang memiliki jumlah dan serangkaian atribut tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diperiksa dan dari mana kesimpulan selanjutnya dibuat. (Sugiyono, 2016).

Sampel adalah sesuatu yang mewakili bagian dari ukuran dan atribut populasi (Sugiyono, 2016). Teknik pengambilan sampel jenuh akan digunakan dalam penelitian ini. Dengan menggunakan semua anggota populasi sebagai sampel, metode ini menjadi metodologi penentuan sampel. Sensus adalah kata lain untuk sampel jenuh. Berdasarkan populasi saat ini, 30 orang akan menjadi ukuran sampel yang digunakan dalam penyelidikan ini.

### **3.2.3.3 Prosedur Pengumpulan Data**

Pendekatan terhadap proses mengumpulkan data bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan guna mengatasi dan mengevaluasi isu-isu yang diangkat dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data berikut dapat digunakan untuk memperoleh informasi tersebut:

a. Kuesioner

Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana partisipan diberikan daftar pernyataan atau pertanyaan tertulis untuk diisi (Sugiyono, 2016). Responden diminta untuk melengkapi kuesioner untuk memberikan informasi tentang diri mereka sendiri atau pengetahuan mereka tentang topik penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan dan pemeriksaan catatan tekstual, visual, atau elektronik untuk mengumpulkan data.

c. Wawancara

Ketika peneliti perlu melakukan wawancara sebagai sarana pengumpulan data untuk investigasi awal guna menentukan isu-isu yang memerlukan penelitian lebih lanjut (Sugiyono, 2016). Wawancara sebagai pendekatan penelitian melibatkan komunikasi secara langsung dengan pimpinan perusahaan yang kompeten untuk mendapatkan informasi yang diperlukan terkait dengan subjek yang sedang diteliti.

### **3.2.3.4 Pengujian Instrumen**

Instrumen penelitian adalah perangkat yang digunakan untuk mengukur fenomena sosial atau lingkungan yang diamati Sugiyono (2016). Ketika peneliti mulai mengumpulkan data di lapangan, tujuan penggunaan instrumen penelitian adalah untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Peneliti menggunakan kuesioner sebagai instrumen dalam penelitian ini. Uji validitas dan reliabilitas berikut digunakan oleh penulis untuk menilai tingkat validitas dan reliabilitas kuesioner:

#### **1. Uji Validitas**

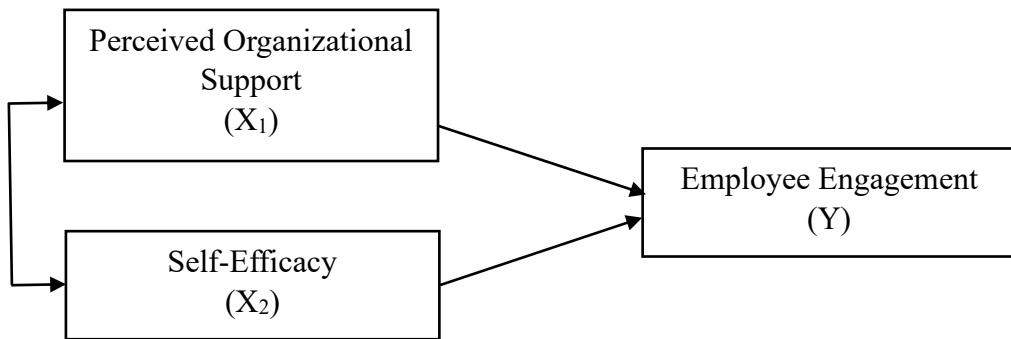
Uji validitas digunakan untuk menunjukkan seberapa baik suatu instrumen menilai hal-hal yang seharusnya diukur. Tujuan validitas adalah untuk menentukan apakah suatu instrumen benar-benar dapat memaparkan faktor-faktor yang perlu dinilai atau apakah setiap item pada instrumen pengukuran mengukur suatu faktor secara internal. Item pertanyaan dianggap valid jika  $r$  hitung melebihi  $r$  tabel dan nilai  $r$  positif.

#### **2. Uji Reliabilitas**

Untuk mengetahui seberapa andal hasil pengukuran ketika dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama menggunakan alat ukur yang sama dikenal sebagai pengujian reliabilitas.

### **3.2.4 Model Penelitian**

Untuk mendapatkan pemahaman yang luas tentang pengaruh *Perceived Organizational Support* dan *Self-Efficacy* terhadap *Employee Engagement* maka digambarkan model penelitian sebagai berikut:



**Gambar 3. 3 Model Penelitian**

Keterangan :

X<sub>1</sub> = *Perceived Organizational Support*

X<sub>2</sub> = *Self-Efficacy*

Y = *Employee Engagement*

### 3.2.5 Teknis Analisis Data

Salah satu proses dalam kegiatan penelitian yang menentukan keabsahan dan keakuratan hasil penelitian adalah analisis data. (Yusuf, 2023). Pertanyaan penelitian yang menunjukkan hubungan antara fenomena yang ditemukan selama meneliti, bahan untuk menarik kesimpulan, serta implikasi dan rekomendasi yang berguna untuk strategi penelitian masa depan, semuanya ditangani oleh metodologi analisis data. Metode analisis data berikut digunakan dalam penelitian ini:

#### 3.2.5.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif yaitu untuk menganalisis data dengan mengkarakterisasi informasi yang dikumpulkan tanpa berupaya membuat kesimpulan yang berlaku atau dapat diterima secara luas (Sugiyono, 2016).

Metode analisis deskriptif pemeriksaan data melibatkan pengumpulan data dan meringkasnya menggunakan metrik seperti frekuensi, rata-rata, deviasi standar, dan peringkat.

Skala Likert digunakan untuk menentukan bobot tanggapan responden untuk pernyataan yang berada pada skala ordinal. Sikap dalam item-item tersebut menunjukkan pandangan positif atau negatif. Dapat diihat tabel untuk informasi lebih lanjut.

**Tabel 3. 2 Formasi Untuk Nilai Jawaban Pernyataan Positif**

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
5	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
4	Setuju	S	Tinggi
3	Tidak Ada Pendapat	TAP	Sedang
2	Tidak Setuju	TS	Rendah
1	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

**Tabel 3. 3 Formasi Untuk Nilai Pilihan Jawaban Pernyataan Negatif**

Nilai	Keterangan	Notasi	Predikat
1	Sangat Setuju	SS	Sangat Tinggi
2	Setuju	S	Tinggi
3	Tidak Ada Pendapat	TAP	Sedang
4	Tidak Setuju	TS	Rendah
5	Sangat Tidak Setuju	STS	Sangat Rendah

Dengan menggunakan rumus berikut, data kuesioner dihitung dengan persentase dan diberi skor:

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

Keterangan:

X = total persentase jawaban

F = total jawaban/frekuensi

N = total responden

Interval dapat ditemukan dengan menambahkan nilai total subvariabel yang diestimasikan dengan cara yang dijelaskan di bawah ini:

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

### 3.2.5.2 Metode Successive Interval

Output yang diperoleh dari tanggapan skala Likert pada kuesioner adalah data ordinal. Path analysis memerlukan data berskala metrik (interval) data harus diubah menjadi data interval agar dapat diperiksa secara statistik.

*Method of Successive Interval* (MSI) adalah teknik utama untuk mengubah skala pengukuran ordinal menjadi skala pengukuran interval (Sarwono, 2011).

Cara menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI) untuk mengubah data ordinal menjadi data interval :

1. Melacak kuantitas (frekuensi) respons yang menanggapi pilihan jawaban yang tersedia.
2. Hitung proporsi untuk setiap tanggapan alternatif responden dengan membagi setiap nomor frekuensi dengan jumlah total responden (n).
3. Untuk memperoleh proporsi kumulatif tambahkan proporsi untuk setiap tanggapan alternatif responden secara berurutan.

4. Tentukan nilai z untuk setiap kategori menggunakan tabel distribusi normal dan proporsi kumulatif pilihan jawaban setiap responden.
5. Gunakan algoritma untuk menentukan nilai skala untuk setiap nilai z dengan formula:

$$SV = \frac{Kepadatan\ Batas\ Bawah - Kepadatan\ Batas\ Atas}{Daerah\ Bawah\ Atas - Daerah\ Dibawah\ Atas}$$

6. Ubah nilai pada skala ordinal ke skala interval, dengan formula:  $Y = Svi + [Svmin]$ .

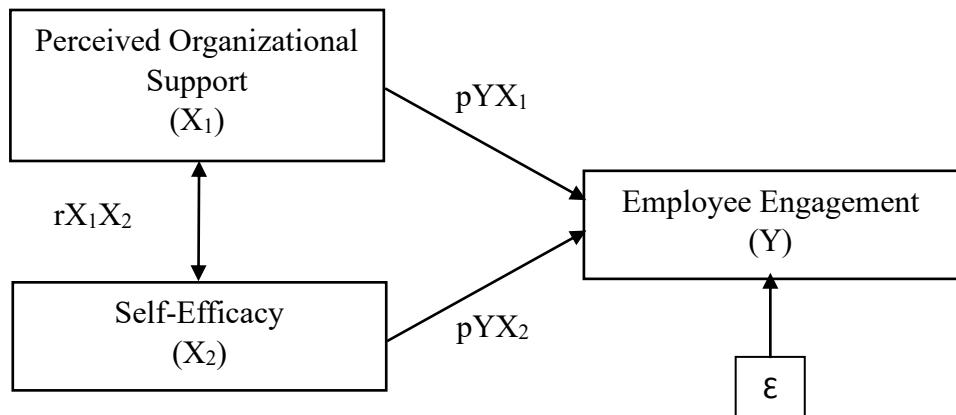
### 3.2.5.3 Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Menggunakan koefisien jalur (*path analysis*) sebagai nilai untuk menghitung derajat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, analisis jalur adalah teknik yang digunakan dalam penelitian ini untuk menguji hubungan kausal yang melekat antara variabel yang tersusun dalam urutan sementara (Sarwono, 2011).

Dengan mendeskripsikan proses kausal menggunakan data korelasional kuantitatif, analisis berubah menjadi rekomendasi yang dapat membantu peneliti. Menjelaskan efek langsung atau tidak langsung dari banyak variabel kausal pada variabel lain sebagai variabel dependen adalah tujuan analisis rute ini (Sarwono, 2011).

Suatu model hubungan antara variabel, seperti diagram jalur sederhana atau diagram jalur yang lebih kompleks, harus dibangun sebelum menggunakan analisis jalur. Formula analisis jalur berikut digunakan dalam penelitian ini:

1. Buatlah diagram untuk analisis jalur (*path analysis*)



**Gambar 3.4 Model Jalur**

Keterangan

X<sub>1</sub> = *Perceived Organizational Support*

X<sub>2</sub> = *Self-Efficacy*

Y = *Employee Engagement*

ε = Faktor yang belum diteliti

r<sub>X<sub>1</sub>X<sub>2</sub></sub> = Korelasi antara X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>

p<sub>YX<sub>1</sub></sub> = Koefisien jalur variabel X<sub>1</sub> terhadap Y

p<sub>YX<sub>2</sub></sub> = Koefisien jalur variabel X<sub>2</sub> terhadap Y

2. Menjumlahkan koefisien korelasi

Hubungan antara variabel X<sub>1</sub> dengan Y, X<sub>2</sub> dengan Y, X<sub>1</sub> dengan X<sub>2</sub>, dan X<sub>1</sub> dengan X<sub>2</sub> terhadap Y diketahui dengan menggunakan koefisien korelasi.

3. Menjumlahkan koefisien jalur setiap variabel

Hasil keluaran program SPSS yang ditampilkan dalam tabel koefisien digunakan untuk menentukan koefisien jalur antar variabel yang disebut dengan nilai Beta ( $\beta$ ) atau dinyatakan dengan koefisien terstandarisasi.

4. Menentukan komponen residual

Output ringkasan model dari perangkat lunak SPSS digunakan untuk menghitung koefisien residual ( $\varepsilon$ ).

**Tabel 3.4 Direct Effect dan Indirect Effect X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub> terhadap Y**

No	Nama Variabel	Formula
(1)	(2)	(3)
1	<i>Perceived Organizational Support (X<sub>1</sub>)</i>	
	a. <i>Direct Effect X<sub>1</sub> terhadap Y</i>	$(pYX_1)^2$
	b. <i>Indirect Effect X<sub>1</sub> melalui X<sub>2</sub></i>	$(pYX_1) (rX_1X_2) (pYX_2)$
	<b>Pengaruh X<sub>1</sub> total terhadap Y</b>	<b>a+b.....(1)</b>
2	<i>Self-Efficacy (X<sub>2</sub>)</i>	
	a. <i>Direct Effect X<sub>2</sub> terhadap Y</i>	$(pYX_2)^2$
	b. <i>Indirect Effect X<sub>2</sub> melalui X<sub>1</sub></i>	$(pYX_2) (rX_1X_2) (pYX_1)$
	<b>Pengaruh X<sub>2</sub> total terhadap Y</b>	<b>Y c=d.....(2)</b>
3	<b>Total Pengaruh X<sub>1</sub> X<sub>2</sub> terhadap Y</b>	<b>1=2.....(kd)</b>
4	<b>Pengaruh Variabel lain yang tidak diteliti</b>	<b>1-kd = knd</b>