

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam studi ini adalah PT Pegadaian Area Tasikmalaya, yang merupakan bagian dari PT Pegadaian (Persero), perusahaan BUMN yang memiliki peran strategis dalam menyediakan solusi keuangan bagi masyarakat Indonesia. PT Pegadaian Area Tasikmalaya menaungi 14 cabang yang tersebar di 8 kabupaten dan 2 kota di Jawa Barat, yaitu:

- Kabupaten Garut
- Kabupaten Tasikmalaya
- Kabupaten Ciamis
- Kabupaten Kuningan
- Kabupaten Sumedang
- Kabupaten Majalengka
- Kabupaten Bandung
- Kabupaten Indramayu
- Kota Banjar
- Kota Tasikmalaya.

Sebagai bagian dari jaringan nasional PT Pegadaian, Area Tasikmalaya memiliki peran penting dalam memberikan layanan keuangan berbasis gadai dan pembiayaan kepada masyarakat, serta mendukung pencapaian target perusahaan secara regional

Beberapa layanan Utama PT Pegadaian Area Tasikmalaya menawarkan berbagai layanan unggulan yang mencakup:

- **Layanan Gadai:** Merupakan layanan utama yang memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pinjaman dengan menjaminkan barang berharga seperti emas, perhiasan, dan barang elektronik. Proses ini dikenal cepat, transparan, dan mudah, menjadikannya pilihan favorit bagi masyarakat yang membutuhkan dana darurat.
- **Produk Pembiayaan:** Selain layanan gadai, cabang ini juga menyediakan berbagai produk pembiayaan seperti Kreasi (kredit dengan agunan BPKB kendaraan) dan Amanah (pembiayaan kepemilikan kendaraan bermotor).
- **Tabungan dan Investasi Emas:** PT Pegadaian Area Tasikmalaya menyediakan layanan tabungan emas, di mana pelanggan dapat berinvestasi dalam emas dengan cara mencicil secara bertahap. Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan literasi dan inklusi keuangan masyarakat, serta mendorong budaya menabung dan investasi yang aman.
- **Layanan Digital:** Sejalan dengan perkembangan teknologi, cabang ini mendukung penggunaan Pegadaian Digital Servis (PDS) yang memudahkan pelanggan untuk mengakses layanan perusahaan secara online, melakukan transaksi, dan memantau status pinjaman mereka kapan saja dan di mana saja.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus. Menurut Sukmadinata (2016, 77-78), studi kasus merupakan metode untuk menganalisis data yang berkenaan dengan suatu kasus. Sesuatu biasanya dijadikan kasus karena adanya masalah, kesulitan, hambatan, penyimpangan, atau bahkan karena keunggulan atau keberhasilannya.

Menurut Rahardjo (2017, 3), studi kasus adalah serangkaian kegiatan alamiah yang dilakukan secara intensif, rinci, dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, atau aktivitas, baik pada tingkat individu, kelompok, lembaga, atau organisasi, untuk mendapatkan pengetahuan mendalam tentang peristiwa tersebut.

Dalam penelitian ini, metode studi kasus digunakan untuk mempelajari secara rinci dan mendalam bagaimana gaya manajemen konflik berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara karakteristik pekerjaan, komitmen karyawan, budaya organisasi, dan kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Tasikmalaya. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami hubungan kompleks antar variabel serta implikasi gaya manajemen konflik terhadap kinerja karyawan dalam konteks organisasi tertentu.

3.2.1 Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk memberikan penjelasan mengenai karakteristik variabel penelitian yang dapat diukur secara jelas dan spesifik. Menurut Sugiyono (2019), definisi operasional merupakan penjabaran rinci variabel penelitian berdasarkan indikator yang dapat diamati atau diukur. Dalam Penelitian ini menggunakan lima variabel utama sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independent*)

Merupakan variabel yang memengaruhi variabel lain. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi:

- Karakteristik Pekerjaan (X1)
- Komitmen Karyawan (X2)
- Budaya Organisasi (X3)

2. Variabel Mediasi

Variabel mediasi menjembatani hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel mediasi adalah:

- Gaya Manajemen Konflik (M).

3. Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah:

- Kinerja Karyawan (Y)

Tabel 3.1
Operasional Variabel

1 No	2 Variabel	3 Definisi	4 Indikator	5 Skala
1	Karakteristik Pekerjaan (X1)	Karakteristik pekerjaan mencerminkan aspek-aspek utama dalam desain pekerjaan yang memengaruhi motivasi dan kinerja karyawan, seperti otonomi, variasi keterampilan, umpan balik, identitas tugas, dan signifikansi tugas.	<ul style="list-style-type: none"> - Otonomi - Umpan balik - Variasi Keterampilan - Identitas Tugas - Signifikansi Tugas 	Ordinal
2	Komitmen Karyawan (X2)	Komitmen karyawan merupakan tingkat keterikatan emosional, keberlanjutan, dan moral seorang individu terhadap organisasi yang memengaruhi loyalitas dan motivasi kerja.	<ul style="list-style-type: none"> - Komitmen normatif - Komitmen Afaktif - Komitmen berkelanjutan 	Ordinal
3	Budaya Organisasi (X3)	Budaya organisasi adalah nilai, norma, dan praktik yang diterapkan dalam organisasi yang membentuk pola pikir dan perilaku karyawan dalam mencapai tujuan bersama.	<ul style="list-style-type: none"> - Budaya Adhokrasi - Budaya Hierarki - Budaya Klank - Budaya Pasar 	Ordinal

1	2	3	4	5
4	Gaya Manajemen Konflik (M)	Gaya manajemen konflik menggambarkan pendekatan yang digunakan individu atau organisasi dalam menyelesaikan konflik di tempat kerja, yang dapat berdampak pada hubungan kerja dan produktivitas	- Berkompromi - Bersaing - Menghindar - Mengintegrasikan - Mengkomodasi	Ordinal
5	Kinerja Karyawan (Y)	Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai individu dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang ditetapkan organisasi.	- Kinerja Tugas - Kinerja Kontekstual - Kinerja Adaptif - Kinerja Inovatif	Ordinal

3.2.2 Sumber Data, Populasi, dan Sampel Penelitian

Penelitian dilakukan dengan cara studi kepustakaan. Menurut Sugiyono (2015), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Studi kepustakaan dalam penelitian ini yaitu dengan mempelajari, memahami, mencermati dan mengidentifikasi hal-hal yang sudah ada untuk mengetahui apa yang sudah ada dan belum ada dalam berbagai literasi seperti buku, jurnal-jurnal atau karya ilmiah lainnya yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini, populasi yang diteliti adalah seluruh pegawai tetap PT Pegadaian Area Tasikmalaya, yang berjumlah 202 orang dan tersebar di berbagai unit kerja yang berada di beberapa

kabupaten/kota, meliputi Kabupaten Garut, Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Sumedang, Kabupaten Majalengka, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Bandung, Kota Tasikmalaya, dan Kota Banjar.

Karena populasi tersebar di beberapa wilayah, penelitian ini menggunakan teknik probability sampling dengan metode Simple Random Sampling agar setiap individu memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai responden. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5% untuk memastikan representasi yang akurat, sebagai berikut:

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

Di mana: n = jumlah sampel N = jumlah populasi (202 pegawai) e = tingkat kesalahan (5% atau 0,05).

$$n = \frac{202}{1 + 202(0.05^2)}$$

$$n = \frac{202}{1 + 202(0,0025)}$$

$$n = \frac{202}{1,505}$$

$$n = 134$$

Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 134 pegawai tetap, yang dipilih untuk tetap mewakili seluruh unit kerja tanpa harus melakukan pengumpulan data terhadap seluruh populasi, yang akan dipilih secara acak dari berbagai unit kerja yang ada.

Tabel 3.2 Data Karyawan Tetap PT Pegadaian Area Tasikmalaya

No	Nama Unit Kerja	Kabupaten/Kota	Jumlah Pegawai Tetap
1	Kantor Cabang Cicalengka	Kabupaten Bandung	8
2	Kantor Area Tasikmalaya	Kabupaten Garut	14
3	Kantor Cabang Cibatu	Kabupaten Garut	10
4	Kantor CPS Guntur Garut	Kabupaten Garut	13
5	Kantor Cabang Cilimus	Kabupaten Kuningan	10
6	Kantor Cabang Kuningan	Kabupaten Kuningan	9
7	Kantor Cabang Jatiwangi	Kabupaten Majalengka	13
8	Kantor Cabang Majalengka	Kabupaten Majalengka	11
9	Kantor Cabang Sumedang	Kabupaten Sumedang	10
10	Kantor Cabang Tanjungsari	Kabupaten Sumedang	10
11	Kantor Cabang Singaparna	Kabupaten Tasikmalaya	17
12	Kantor Area Tasikmalaya	Kota Tasikmalaya	11
13	Kantor Cabang Tasikmalaya	Kota Tasikmalaya	10
14	Kantor CPS Padayungan	Kota Tasikmalaya	13
15	Kantor Cabang Banjar	Kota Banjar	14
Total			202

(Sumber: Laporan Internal PT Pegadaian Area Tasikmalaya, 2025)

Menurut Sugiyono (2014), sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan sebagai objek penelitian. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling probabilitas dengan teknik simple random sampling, agar setiap individu dalam populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih sebagai responden.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin, dengan tingkat kesalahan 5%, yang umum digunakan dalam penelitian karena memberikan keseimbangan antara jumlah sampel yang cukup representatif dan efisiensi dalam pengumpulan data (Sugiyono, 2019). dengan tingkat kesalahan 5%, yang menghasilkan 134 pegawai tetap dari total 202 pegawai tetap yang ada. Pemilihan sampel dilakukan secara acak dengan metode simple random sampling, sesuai dengan prinsip yang dijelaskan oleh Sekaran & Bougie (2016), di mana setiap individu dalam populasi memiliki peluang yang sama untuk terpilih sebagai

responden, sehingga meminimalkan bias dalam pengambilan sampel yang memungkinkan seluruh pegawai tetap memiliki peluang yang sama untuk menjadi responden. Dengan metode ini, penelitian tetap mempertimbangkan keterwakilan pegawai tetap dari berbagai unit kerja yang tersebar di beberapa wilayah, sehingga hasil penelitian tetap dapat menggambarkan kondisi populasi secara menyeluruh sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasi ke seluruh pegawai tetap di PT Pegadaian Area Tasikmalaya.

3.2.3 Instrumen Penelitian

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data objektif mengenai topik penelitian dengan menggunakan skala Likert lima kategori (sangat setuju, setuju, Kurang Setuju, tidak setuju, sangat tidak setuju) untuk mengukur persepsi responden. Berdasarkan Sugiyono (2010), kuesioner ini mengumpulkan data tentang variabel-variabel seperti karakteristik pekerjaan, komitmen karyawan, budaya organisasi, gaya manajemen konflik, dan kinerja karyawan.

Kuesioner dibagikan secara online menggunakan *Google Forms*, yang memungkinkan responden mengisi kuesioner secara fleksibel kapan saja dan di mana saja. Metode ini meminimalkan bias dalam pengumpulan data serta mempermudah pengolahan dan analisis data secara otomatis..

3.2.4 Teknik Analisi Data

3.2.4.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan data tanpa menarik kesimpulan umum. Dalam penelitian ini, Nilai Jenjang Interval (NJI) digunakan untuk mengukur persepsi responden menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima kategori: sangat setuju, setuju, Kurang Setuju, tidak setuju, dan sangat tidak

setuju (Sugiyono, 2017). Skala ini membantu peneliti menilai intensitas perasaan responden, memberikan gambaran mengenai distribusi persepsi, dan dengan NJI, peneliti dapat menganalisis data secara lebih objektif dan terstruktur

Rumus untuk menghitung Rentang Interval adalah:

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

3.2.4.2 Hipotesis Operasional

Dalam memperoleh data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini, maka penulis melakukan prosedur sebagai berikut:

Hipotesis 1

- H_0 : Karakteristik pekerjaan, komitmen karyawan, dan budaya organisasi tidak berpengaruh positif terhadap gaya manajemen konflik di PT Pegadaian Area Tasikmalaya.
- H_a : Karakteristik pekerjaan, komitmen karyawan, dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap gaya manajemen konflik di PT Pegadaian Area Tasikmalaya.

Hipotesis 2

- H_0 : Karakteristik pekerjaan, komitmen karyawan, dan budaya organisasi tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Tasikmalaya.
- H_a : Karakteristik pekerjaan, komitmen karyawan, dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Tasikmalaya.

Hipotesis 3

- H_0 : Gaya manajemen konflik tidak berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Tasikmalaya.
- H_a : Gaya manajemen konflik berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Tasikmalaya.

Hipotesis 4

- H_0 : Gaya manajemen konflik tidak memediasi hubungan antara karakteristik pekerjaan, komitmen karyawan, budaya organisasi, dan kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Tasikmalaya.
- H_a : Gaya manajemen konflik memediasi hubungan antara karakteristik pekerjaan, komitmen karyawan, budaya organisasi, dan kinerja karyawan di PT Pegadaian Area Tasikmalaya.

3.2.4.3 Pemilihan Alat Uji Hipotesis

Pada penelitian ini, teknik statistik yang digunakan adalah uji *partial least squares* (PLS). Metode ini merupakan analisis *structural equation modeling* (SEM) yang berbasis varian atau sering dikenal sebagai SEM-PLS (Ulum et al., 2014). Pada metode ini, data yang digunakan dapat berupa non normal data distribution dan ukuran sampel yang digunakan tidak harus besar (Joe F Hair et al., 2017). PLS-SEM mampu menganalisis dan memprediksi variabel dan model penelitian dengan lebih baik dibandingkan analisis jalur dan regresi berganda (Ulum et al., 2014). Menurut Joseph F. Hair et al. (2019), PLS SEM sebaiknya digunakan oleh peneliti ketika analisis berkaitan dengan pengujian kerangka teoritis dari perspektif prediksi, model struktural kompleks dan mencakup banyak variabel, indikator, serta hubungan model.

Penelitian ini akan menguji kemampuan prediksi dari distributive justice, procedural justice, dan interactional justice dalam membentuk overall fairness perception (OFP) dan peran mediasi dari OFP sehingga pada penelitian ini digunakan uji PLS-SEM untuk menganalisis data. Pengujian data dalam penelitian ini akan menggunakan aplikasi Smart PLS 4. Sebelum melanjutkan uji hipotesis, maka perlu dilakukan uji kualitas

data. Pengujian kualitas data akan dilakukan dengan Analisis Model Pengukuran (Outer Model) atau Uji Kualitas Data. Outer model menjelaskan hubungan antara indikator dengan variabel latennya. Pada model ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas mengacu pada keakuratan alat ukur yang digunakan dalam pengujian. Kriteria validitas yakni, sebagai berikut:

- a) *Convergent validity* terpenuhi jika nilai outer loadings $> 0,7$ atau *average variance extracted* (AVE) $> 0,5$.

$$AVE = \frac{\sum_{i=1}^n \lambda_i^2}{n}$$

λ_i : *Outer loading* untuk indikator ke- i

n : Jumlah Indikator (Kriteria AVE > 0.5)

- b) *Discriminant validity* terpenuhi jika nilai HTMT $< 0,85$ atau nilai loading pada konstraknya lebih besar daripada nilai loading dengan konstruk lain (menggunakan *Fornell and Larcker*).

$$\text{HTMT} = \frac{\text{MEAN OF BETWEEN-TRAIT CORRELATION}}{\text{MEAN OF WITHIN-TRAIT CORRELATION}}$$

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menguji kehandalan indikator yang digunakan pada setiap variabel yang ditunjukkan dengan kekonsistenan atau kestabilan pada jawaban yang diberikan responden. Kriteria reliabilitas ditunjukkan melalui nilai *composite reliability* (CR) dengan nilai $> 0,7$ (idealnya $0,7 - 0,9$) dan besarnya nilai *loadings* $> 0,7$.

$$CR = \frac{(\sum_{i=1}^n \lambda_i)^2}{(\sum_{i=1}^n \lambda_i)^2 + \sum_{i=1}^n \theta_i}$$

λ_i : *Outer Loading*

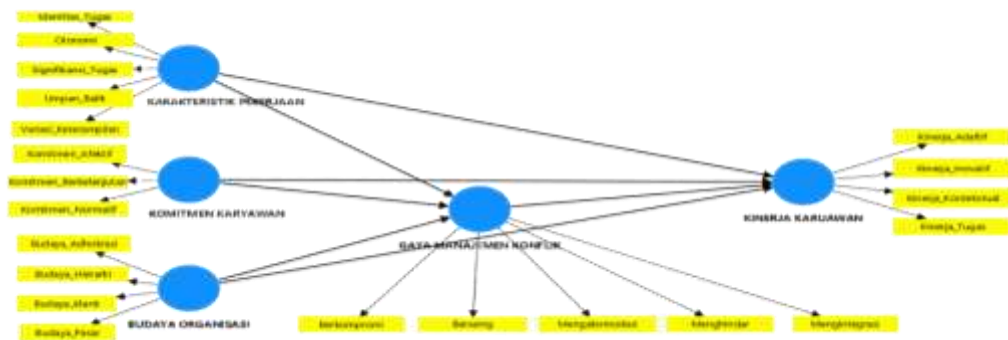
θ_i : *Variances Error* ($1 - \lambda_i^2$) (Kriteria CR $> 0,7$)

3.2.4.4 Menentukan Tingkat *Confidence Interval*

Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan tingkat *confidence interval* sebesar 90% sehingga tingkat toleransi kesalahan sebesar 10% atau 0,10.

3.2.4.5 Analisa Model Struktural (Inner Model)

Model struktural (Inner Model) dalam penelitian ini digunakan untuk menguji hubungan antar variabel laten yang telah ditetapkan dalam model konseptual. Model ini mengevaluasi sejauh mana variabel independen mempengaruhi variabel mediasi dan variabel dependen melalui metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).



Gambar 3.1 Model Konseptual PLS-SEM

Setelah model konseptual ditetapkan, tahap berikutnya adalah menguji model struktural untuk menilai sejauh mana hubungan antar variabel laten dalam penelitian ini sesuai dengan data yang diperoleh. model menjelaskan hubungan antarvariabel laten. Pengujian yang dilakukan pada model ini meliputi:

- a. *Coefficient of determination* (R^2), merupakan ukuran akurasi prediksi model dan mencerminkan pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai R^2 sebesar 0,25 menunjukkan akurasi prediksi lemah, 0,50 menunjukkan akurasi prediksi sedang, dan 0,75 menunjukkan akurasi prediksi tinggi (Jr et al., 2014).

$$R^2 = 1 - \frac{SSE}{SST}$$

SSE : *Sum of Squares error* (kuadrat kesalahan)

SST: *Sum of Squares Total* (total varians data)

- b. *Cross-validated redundancy* (Q^2), merupakan uji kemampuan prediksi model atau relevansi prediksi yang dilakukan dengan prosedur blindfolding. Nilai Q^2 sebesar 0 – 0,25 menunjukkan relevansi prediksi

rendah, 0,25 – 0,50 menunjukkan relevansi prediksi moderat, lebih dari 0,50 menunjukkan relevansi prediksi tinggi (Jr et al., 2014).

$$Q^2 = 1 - \frac{SSE}{SSO}$$

SSE : *Sum of Squares error* (kuadrat kesalahan)

SST: *Sum of Squares for Observed data*

- c. *Path coefficients*, merupakan uji hipotesis pada hubungan antarvariabel yang dilakukan dengan prosedur bootstrapping. Nilai koefisien jalur (*path coefficients*) berada pada rentang -1 hingga +1, di mana jika nilainya mendekati +1 maka menunjukkan hubungan positif yang kuat dan sebaliknya, jika nilainya mendekati -1 maka menunjukkan hubungan negatif yang kuat. Pada pengujian ini, prosedur bootstrapping berguna untuk menilai signifikansi koefisien jalur dan mengevaluasi efek tidak langsung (*indirect effect*) pada suatu variabel tertentu melalui satu atau lebih variabel *intervening* (Jr et al., 2014).

$$y = \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 m + \epsilon$$

Y: Kinerja karyawan (variabel terikat)

X1: Karakteristik pekerjaan (variabel independen)

X2: Komitmen karyawan (variabel independen)

X3: Budaya organisasi (variabel independen)

M: Gaya manajemen konflik (variabel mediasi)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4$: *Path coefficients* (koefisien jalur) yang menunjukkan kekuatan dan arah hubungan setiap variabel independen terhadap Y.

ϵ : *Error term* (galat)

3.2.4.6 Memperoleh Nilai Uji Kritis

Pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan program Smart PLS 4 untuk mendapatkan nilai uji yang berguna bagi peneliti dalam analisis data.

3.2.4.7 Menentukan Nilai Statistik

Nilai statistik berguna untuk menentukan penerimaan hipotesis. Nilai statistik berdasarkan tingkat signifikansi = 0,10 adalah 1,645. Nilai statistic kemudian dibandingkan dengan output atau nilai hitung untuk memperoleh kesimpulan. Jika hasil uji PLS (Z) lebih dari 1,645 maka dapat dikatakan mediator (M) mampu memediasi hubungan variabel bebas terhadap variable terikat.

$$\beta_{signifikan} = \frac{\hat{\beta} - \beta_n}{SE}$$

Jika $\beta_{signifikan} > 1.654$, Maka hubungan signifikan pada confidence level 90%

3.2.4.8 Uji Statistik t dan Interpretasi Hasil

Pengujian ini dilakukan guna melihat pengaruh variabel independent secara individual dalam membuktikan variasi variabel dependen (Murniati et al., 2013). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan metode bootstraping. Berikut adalah kriteria dalam penerimaan hipotesis :

1. Jika nilai p-value < 10% maka hipotesis (Ha) diterima yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai p-value > 10% artinya hipotesis (Ha) ditolak yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variable dependen.

$$t = \frac{Observasi}{Standar\ error}$$

Jika t 1.645 maka hipotesis diterima dengan *confidence* 90%