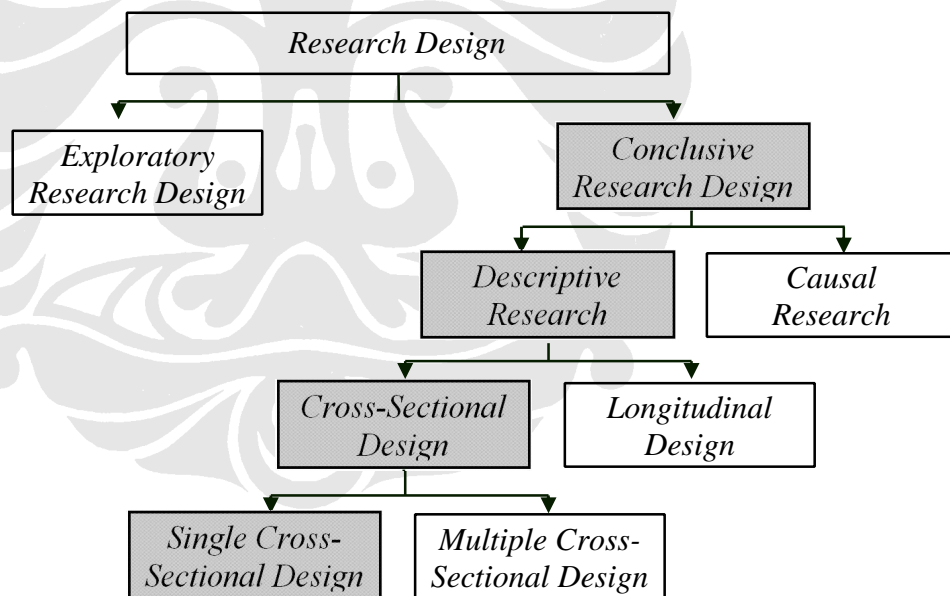


BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain kuantitatif, konklusif, non eksperimental, deskriptif, dan *cross sectional*, diterapkan dalam penelitian ini. Menurut Malhotra (2004), desain penelitian adalah kerangka atau cetak biru dalam melaksanakan suatu proyek riset, dimana didalamnya terperinci prosedur-prosedur yang diperlukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk menstruktur atau memecahkan masalah-masalah penelitian. Menurut beliau, klasifikasi dari desain penelitian dapat digambarkan dalam Gambar 3.1 berikut ini:



Gambar 3.1. Klasifikasi Desain Penelitian

Sumber: Naresh K. Malhotra, *Marketing Research: An Applied Orientation (4th ed)*.
Prentice Hall, 2004, p. 87.

Ket. Daerah yang diarsir adalah desain yang digunakan dalam penelitian ini.

Berdasar pengklasifikasian tersebut, penelitian ini menggunakan desain konklusif (*conclusive research design*). Sebagai bahan acuan,

berikut ini dijelaskan perbedaan antara jenis desain konklusif (*conclusive research design*) dengan eksplorasi (*exploratory research design*).

Tabel 3.1. Perbedaan Penelitian Eksplorasi dan Konklusif

	Eksplorasi	Konklusif
Tujuan:	Untuk memperoleh wawasan dan pengertian yang mendalam.	Untuk menguji hipotesis-hipotesis tertentu dan memeriksa hubungan-hubungan.
Karakteristik:	Informasi yang dibutuhkan didefinisikan secara longgar.	Informasi yang dibutuhkan didefinisikan secara jelas.
	Proses penelitian fleksibel dan tidak terstruktur.	Proses penelitian formal dan terstruktur.
	Sampel kecil dan tidak representatif.	Sampel besar dan representatif.
	Analisis terhadap data primer secara kualitatif.	Analisis data secara kuantitatif.
Hasil/Temuan:	Bersifat sementara (<i>tentative</i>).	Meyakinkan (<i>conclusive</i>).
Outcome:	Umumnya diikuti dengan eksplorasi selanjutnya atau dengan penelitian konklusif.	Hasil-hasil temuan digunakan sebagai input bagi pengambilan keputusan.

Sumber: Naresh K. Malhotra, *Marketing Research: An Applied Orientation (4th ed)*. Prentice Hall, 2004, p. 87.

Menurut Malhotra (2004), penelitian konklusif adalah penelitian yang didesain untuk membantu pembuat keputusan menentukan, mengevaluasi, dan memilih rangkaian tindakan terbaik untuk diambil dalam situasi yang ada. Penelitian konklusif dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif. Menurut Travers (1978), tujuan utama dari penelitian deskriptif adalah untuk menggambarkan sifat suatu keadaan yang sementara berjalan pada saat penelitian dilakukan, dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala tertentu (Sevilla, Ochave, Punsalan, Regala, & Uriarte, 1993, p. 71). Studi deskriptif dilakukan saat

karakteristik atau fenomena yang ingin diteliti dalam suatu situasi telah diketahui ada, dan kita ingin dapat mendeskripsikannya lebih baik dengan menawarkan suatu profil dari faktor-faktor yang ada (Sekaran, 2003).

Penelitian dengan pendekatan deskriptif telah banyak dilakukan dalam berbagai penelitian. Menurut Sevilla, Ochave, Punsalan, Regala, & Uriarte (1993), terdapat beberapa alasan mengapa metode ini sering digunakan, yaitu:

- Metode ini telah digunakan secara luas dan dapat meliputi lebih banyak segi dibanding dengan metode-metode penyelidikan lain.
- Metode ini banyak memberikan sumbangan kepada ilmu pengetahuan melalui pemberian informasi keadaan mutakhir dan dapat membantu kita dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang berguna untuk pelaksanaan percobaan.
- Metode ini dapat digunakan dalam menggambarkan keadaan-keadaan yang mungkin terdapat dalam situasi tertentu.
- Data yang dikumpulkan dianggap sangat bermanfaat dalam membantu kita untuk menyesuaikan diri, atau dapat memecahkan masalah-masalah yang timbul sehari-hari.
- Metode ini membantu kita mengetahui bagaimana caranya mencapai tujuan yang diinginkan.
- Metode ini dapat diterapkan pada berbagai macam masalah.

Secara lebih spesifik, metode deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus (*case study*). Menurut Nazir (1988), tujuan dari studi kasus adalah untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu, yang kemudian dari sifat-sifat khas diatas akan dijadikan suatu hal yang bersifat umum (p. 66-67). Tergantung dari tujuannya, ruang lingkup dari studi dapat mencakup keseluruhan siklus kehidupan dari individu, kelompok, atau lembaga dengan penekanan terhadap faktor-faktor kasus tertentu, ataupun meliputi keseluruhan faktor-faktor dan fenomena.

Pengumpulan informasi dari subjek penelitian hanya dilakukan satu kali dalam satu periode waktu, sehingga penelitian ini merupakan *one-shot* atau *cross-sectional study* (Sekaran, 2003; Malhotra, 2004).

3.2 Variabel Penelitian

3.2.1 Variabel

Menurut Sekaran (2003), variabel adalah '*anything that can take on differing or varying value*' (p. 87). Menurut Sugiyono (2009), "variabel penelitian pada dasarnya adalah *segala sesuatu yang berbentuk apa saja* yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya" (p. 58). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel demografi dan sumber stres.

Adapun data demografis yang dikumpulkan terdiri dari jabatan, status kepegawaian, lama kerja, lokasi kerja, usia, jenis kelamin, status pernikahan, dan latar belakang pendidikan. Data-data demografis akan digunakan untuk melakukan deskripsi mengenai karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian, serta untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan individu (*individual differences*) jika dilihat dari segi demografisnya, dalam hubungannya dengan stres yang mereka hadapi, seperti yang terjadi pada banyak jabatan yang lain.

Variabel sumber stres dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga faktor, yaitu faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu. Faktor lingkungan dan faktor individu, menurut Robbins (2003) merupakan faktor yang tidak dapat dipisahkan dari stres yang dialami pekerja karena tidak hilang begitu saja saat individu memasuki tempat kerja. Untuk selengkapnya, operasionalisasi variabel sumber stres diuraikan pada Tabel 3.2 berikut ini.

Tabel 3.2. Operasionalisasi Variabel Sumber Stres

Faktor Lingkungan		
Sub Variabel	Indikator	
Ketidakpastian ekonomi (Robbins, 2003)	1	Semakin beratnya beban ekonomi.
	2	Kondisi ekonomi di negara ini tidak stabil.
Ketidakpastian politik (Robbins, 2003)	3	Konflik politik di negara ini meresahkan.
	4	Situasi politik di negara ini tidak stabil.
Ketidakpastian teknologi (Robbins, 2003)	5	Perkembangan teknologi terasa terlalu cepat untuk saya ikuti.
	6	Banyaknya inovasi teknologi membuat keahlian saya cepat usang.
Lain-lain (Cooper & Straw, 2002)	7	Kemacetan lalu lintas saat berangkat dan pulang dari tempat kerja saya cenderung parah.
	8	Cuaca buruk (sangat panas/hujan/badai).
	9	Ancaman keamanan (contoh: perampokan).
	10	Bencana alam (contoh: banjir, gempa, kebakaran, dll.).
Faktor Organisasional		
Sub Variabel	Indikator	
Tuntutan pekerjaan (Robbins, 2003; R. Cousins et al., 2004; Stranks, 2005)	1	Terlalu banyak pekerjaan yang harus saya lakukan.
	2	Terlalu sedikit pekerjaan yang harus saya lakukan.
	3	Saya harus bekerja sangat cepat sekaligus cermat.
	4	Saya sulit mendapat waktu untuk sesekali beristirahat dari pekerjaan saya.
	5	Pekerjaan saya terlalu monoton.
	6	Pekerjaan saya kurang menantang.
	7	Pekerjaan saya telah menjadi terlalu rutin.
	8	Kondisi fisik (sirkulasi udara, suhu, tata letak peralatan, dll.) di tempat kerja saya kurang memuaskan.
	9	Saya harus menangani kesalahan yang dilakukan orang lain.
	10	Pekerjaan saya membutuhkan banyak konsentrasi untuk dilakukan.
	11	Resiko dari kesalahan kerja yang saya lakukan sangat besar.
Tuntutan peran (Robbins, 2003; R. Cousins et al., 2004; Stranks, 2005)	12	Saya harus memuaskan terlalu banyak pihak yang berbeda.
	13	Tugas/tanggung jawab saya saling bertentangan satu sama lain.
	14	Saya tidak tahu jelas mengenai ekspektasi/harapan perusahaan terhadap diri saya di pekerjaan.
	15	Saya banyak mengerjakan aktivitas kerja yang tidak penting.
	16	Saya tidak dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan.
	17	Saya tidak mendapat dukungan manajerial yang memadai.
	18	Perusahaan meningkatkan standar kinerja di jabatan saya.

Tabel 3.2. (Sambungan)

Faktor Organisasional		
Sub Variabel	Indikator	
Hubungan dalam organisasi (Robbins, 2003; Stranks, 2005)	19	Hubungan dengan atasan saya kurang baik.
	20	Hubungan dengan rekan kerja saya kurang baik.
	21	Hubungan-hubungan di bank ini terasa tegang.
Pengembangan Karir (Stranks, 2005)	22	Saya dipromosikan pada jabatan yang terlalu berat untuk saya emban.
	23	Saya tidak mendapat promosi jabatan yang seharusnya saya dapatkan.
	24	Keinginan/cita-cita saya terhalangi di bank ini.
	25	Karir saya tetap disitu-situ saja/tidak berkembang.
	26	Karir saya kurang menjanjikan masa depan.
Struktur dan iklim organisasi (Robbins, 2003; Stranks, 2005)	27	Kompensasi yang saya dapatkan terlalu kecil jika dibandingkan dengan pekerjaan yang harus saya lakukan.
	28	Di bank ini, terdapat pembatasan-pembatasan yang menghambat kelancaran kerja saya.
	29	Kurangnya konsultasi yang efektif di bank ini dalam hal pekerjaan.
	30	Saya tidak merasakan 'sense of belonging' (rasa turut memiliki) dalam bank ini.
Kepemimpinan dalam organisasi (Robbins, 2003)	31	Terdapat 'politik kantor' yang tidak sehat di bank ini.
	32	Pimpinan di bank ini terlalu menekan pegawai.
	33	Pimpinan di bank ini melakukan kontrol yang terlampau ketat.
Tahap hidup organisasi (Robbins, 2003)	34	Pimpinan di bank ini cenderung bersikap tidak peduli.
	35	Terlalu banyak jumlah produk/jasa bank ini yang harus saya ingat dan kuasai.
	36	Terlalu banyak peraturan di bank ini.
	37	Prosedur kerja saya terlalu ketat/kaku.
	38	Seringkali diadakan perubahan dalam bank ini.
Tuntutan emosional pekerjaan (Kendall, Murphy, O'Neil & Bursnall, 2000; Lucas, 2009)	39	Saat diadakan perubahan, saya tidak tahu jelas bagaimana perubahan itu akan berlaku dalam prakteknya.
	40	Antrian nasabah di kantor saya terlalu panjang.
	41	Nasabah bank ini terlalu banyak menuntut.
	42	Nasabah bank ini sulit mengerti penjelasan yang saya berikan.
	43	Nasabah bank ini sering tidak sabar.
	44	Nasabah bank ini kurang menghargai karyawan seposisi saya.
	45	Saya dituntut untuk dapat menyembunyikan emosi pribadi (harus selalu terlihat ramah saat berhadapan dengan nasabah walaupun sedang stres, sedih atau marah).

Tabel 3.2. (Sambungan)

Faktor Individu		
Sub Variabel	Indikator	
Masalah keluarga (Robbins, 2003; Stranks, 2005; Greenberg, 2002)	1	Kematian anggota keluarga.
	2	Sakit yang sedang saya alami.
	3	Masalah dengan pasangan.
	4	Perubahan kesehatan anggota keluarga.
	5	Masalah disiplin anak.
Masalah ekonomi (Robbins, 2003)	6	Perubahan keadaan keuangan keluarga.
	7	Masalah keuangan akibat terlalu banyak pengeluaran.
Konflik kerja-keluarga (Cox, Griffiths & Rial- González, 2000)	8	Terdapat tuntutan yang bertentangan antara keluarga dan pekerjaan saya.
	9	Saya tidak mendapat dukungan yang saya butuhkan dari keluarga saat menghadapi masalah kerja.
	10	Saya tidak mendapat dukungan yang saya butuhkan dari rekan kerja saat menghadapi masalah keluarga.
	11	Saat bekerja, saya sering mengkhawatirkan keadaan anak di rumah.
Afeksi negatif (Robbins, 2003; Peter & Olson, 2005)	12	Saya tidak menyukai pekerjaan saya.
	13	Pekerjaan saya membosankan.
	14	Saya sering berada dalam posisi yang tidak menguntungkan.
	15	Sebuah kemunduran, walaupun sedikit sering membuat saya sangat jengkel.

3.2.2 Skala Pengukuran

Menurut Azwar (2008), pengukuran merupakan proses kuantifikasi suatu atribut. Skala (*scale*) adalah suatu alat atau mekanisme dimana individu-individu dibedakan dari bagaimana mereka berbeda satu sama lain dalam variabel-variabel yang kita teliti (Sekaran, 2003). Terdapat empat tipe dasar dari skala, yaitu nominal, ordinal, interval, dan rasio. Melalui skala pengukuran tersebut, akan dihasilkan data kuantitatif¹ yang akan digunakan untuk mengukur variabel penelitian. Data yang dihasilkan disebut data nominal, ordinal, interval, atau rasio. Dalam Tabel 3.3 berikut ini dapat dilihat variabel penelitian dan skala pengukuran yang digunakan:

¹ Data kuantitatif adalah data yang dinyatakan dalam bentuk angka (Priyatno, 2008).

Tabel 3.3. Variabel dan Skala Pengukuran

Variabel Demografi	Skala	Keterangan
1. Jabatan	Nominal	Teller/Customer service/Security
2. Status kepegawaian	Nominal	Tetap/Outsource
3. Masa kerja	Ordinal	0-1/1-3/3-5/5-10/10-20 tahun*
4. Kantor	Nominal	Kanca/KCP/Unit/Kantor Kas
5. Usia	Ordinal	19-22/22-25/25-30/30-40/40-50 tahun*
6. Jenis kelamin	Nominal	Pria/Wanita
7. Status pernikahan	Nominal	Belum menikah/Menikah/Bercerai
8. Pendidikan terakhir	Ordinal	SMA& sederajat/DI/DIII/S1/Lainnya
Variabel Sumber Stres	Skala	Keterangan
1-10. Faktor lingkungan	Interval	5 point, Sangat Tidak Benar s.d Sangat Benar
1-45. Faktor organisasi	Interval	5 point, Sangat Tidak Benar s.d Sangat Benar
1-15. Faktor individu	Interval	5 point, Sangat Tidak Benar s.d Sangat Benar

Ket. *hasil *recode*, awalnya memiliki skala rasio (...tahunbulan)

3.3 Metode Pengambilan Sampel

3.3.1 Target Populasi

Populasi adalah kumpulan dari seluruh elemen atau individu-individu yang merupakan sumber informasi dalam suatu riset. Target populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan lini depan Bank BRI, yang berada di bawah naungan Kanca Jakarta-Pasar Minggu dan Depok. Pemilihan kedua wilayah Kanca ini adalah hasil pertimbangan secara *convenience* yang diambil karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya yang dimiliki oleh peneliti. Pada awalnya, penelitian direncanakan untuk dilakukan di wilayah Kanca Depok. Namun karena jumlah populasi wilayah Kanca ini terlalu kecil (± 60 orang), dan tidak memungkinkan untuk dilakukan pengolahan data dengan jumlah tersebut, maka wilayah penelitian diperluas ke wilayah Kanca Jakarta-Pasar Minggu, dimana Kanca Depok pernah bernaung di bawahnya, sebelum akhirnya dipecah menjadi Kanca yang berdiri sendiri.

Karyawan lini depan yang dimaksud mencakup petugas *customer service*, *security*, dan *teller*. Baik karyawan lini depan yang berstatus sebagai pegawai tetap BRI, maupun pegawai *outsourcing* akan dijadikan sampel dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan, baik berstatus kepegawaian tetap maupun *outsourc*e, pegawai yang bersangkutan memegang peranan yang sama penting dalam mengantarkan kualitas pelayanan prima kepada nasabah Bank BRI.

3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Ferguson (1976), sampel adalah beberapa bagian kecil atau cuplikan yang ditarik dari populasi. Sampel adalah kelompok kecil yang kita amati dan populasi adalah kelompok besar yang merupakan sasaran generalisasi kita. Menurut Ary, Jacob dan Razavieh (1981), proses yang meliputi pengambilan sebagian dari populasi, melakukan pengamatan pada populasi secara keseluruhan disebut *sampling* atau pengambilan sampel (Sevilla, Ochave, Punsalan, Regala, & Uriarte, 1993, p. 160).

Metode penarikan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan strategi pengambilan sampel non-acak (*non-probability sampling*), yaitu dimana semua anggota atau subjek penelitian tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Beberapa bagian tertentu dalam semua kelompok secara sengaja tidak dimasukkan dalam pemilihan untuk mewakili sub-kelompok (Gay, dalam Sevilla *et al*, 1993). Pengambilan sampel non-acak yang digunakan peneliti adalah pengambilan sampel dipermudah (*convenience*) dengan pertimbangan waktu, tenaga, dan biaya yang dimiliki oleh peneliti dalam penelitian ini.

Ukuran sampel minimum yang direncanakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang. Jumlah ini merujuk pada apa yang disarankan oleh Hair, Black, Babin, Anderson dan Tatham (2005), dimana menurut mereka, ukuran sampel yang digunakan untuk melakukan analisis faktor tidak boleh kurang dari 50 observasi, dan lebih disarankan bahwa ukuran sampel seharusnya mencapai 100 observasi atau lebih. Dari hasil pengumpulan data, didapatkan jumlah sampel sebanyak 127 orang,

termasuk 45 orang responden yang berpartisipasi dalam *pre-test*; dimana sesuai dengan kebutuhan penelitian, juga disertakan dalam analisis data.

3.4 Instrumen Penelitian

3.4.1 Instrumen

Instrumen pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner, yaitu daftar pertanyaan tertulis yang telah dirumuskan sebelumnya dimana responden memberikan jawaban mereka, biasanya dalam alternatif jawaban yang agak mirip (Sekaran, 2003). Dalam pembuatan instrumen ini, peneliti banyak mengadaptasi dari '*Personal Stress Questionnaire*' (PSQ) yang disarankan Jeremy Stranks (2005) dalam bukunya *Stress at Work Management and Prevention*.

PSQ merupakan form standard bagi pengawasan kesehatan yang ditujukan pada pengidentifikasian tingkat stres individu saat ini, dimana analisis dari PSQ yang telah diselesaikan oleh sekelompok individu dapat dijadikan tahap awal untuk melakukan proses *risk assessment* (Stranks, 2005). Adapun sumber stres yang tercakup dalam PSQ hanya meliputi sumber stres dari faktor organisasi, yaitu terdiri dari faktor pekerjaan, peran dalam organisasi, hubungan-hubungan dalam organisasi, pengembangan karir, serta struktur dan iklim organisasi. Karena terdapat variabel/sub variabel lain yang belum terungkap dalam PSQ, maka dilakukan penelusuran literatur lebih lanjut untuk melengkapi PSQ sehingga sesuai dengan kebutuhan penelitian ini. Adapun kuesioner yang digunakan dapat dilihat pada Lampiran 1 penelitian ini.

3.4.2 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Uji validitas dan reliabilitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan sekali jalan dengan pengumpulan data. Data responden yang berpartisipasi dalam pengujian ini, juga dijadikan sebagai sampel terpakai dalam analisis data.

- Validitas

Validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur (Priyatno, 2008). Untuk

mengukur validitas instrumen, dilakukan pengujian *construct validity* menggunakan analisis faktor terhadap data yang dikumpulkan dari responden. Sebelum dilakukan pengumpulan data, butir-butir pertanyaan yang ada dalam instrumen dipastikan terlebih dulu ketepatan/kesesuaian isinya, dengan merujuk pada penelitian-penelitian terdahulu para ahli (*experts*).

- Reliabilitas

Reliabilitas adalah konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang (Priyatno, 2008). Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2009).

Pengujian reliabilitas instrumen penelitian ini dilakukan secara internal dengan menganalisis *konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen* dengan teknik *Alpha Cronbach*. Rumusnya adalah:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Dimana:

r_i	=	keandalan instrumen
k	=	mean kuadrat antara subjek
S_i^2	=	mean kuadrat kesalahan
S_t^2	=	varians total

Apabila nilai Alpha yang didapatkan lebih besar dari 0,7 maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel. Pengklasifikasian nilai Alpha menurut George & Mallery (2003) dapat dilihat pada Tabel 3.4 berikut ini.

Tabel 3.4. Klasifikasi Nilai Alpha

Nilai Alpha ()	Tingkat Reliabilitas
> 0,9	Sempurna (<i>Excellent</i>)
> 0,8	Baik (<i>Good</i>)
> 0,7	Dapat diterima (<i>Acceptable</i>)
> 0,6	Diragukan (<i>Questionable</i>)
> 0,5	Lemah (<i>Poor</i>)
< 0,5	Tidak dapat diterima (<i>Inacceptable</i>)

Sumber: Darren George & Paul Mallery, *SPSS for Windows 2003 Step By Step: A Simple Guide and Reference 11.0 Update*, Boston: Allyn and Bacon, 2003.

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Sumber Data

Dilihat dari sumber datanya, pengumpulan data dapat dilakukan menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang *langsung memberikan* data kepada pengumpul data, sementara sumber sekunder merupakan sumber yang *tidak langsung memberikan* data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2009).

Dalam penelitian ini, data penelitian dikumpulkan dari kedua sumber tersebut. Sumber primer adalah para karyawan lini depan Bank BRI yang menjadi responden penelitian ini, sementara sumber sekunder adalah data literatur/dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner (angket). Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2009). Pengumpulan data sekunder dilakukan dengan teknik penelusuran kepustakaan, baik melalui media cetak maupun media internet untuk mendapatkan berbagai buku,

artikel, jurnal, dan sumber referensi lain yang relevan dengan penelitian ini.

Kuesioner penelitian ini disusun berdasarkan studi literatur dan data jurnal yang relevan dengan variabel penelitian untuk kemudian disebar kepada sampel yang tersebar di lokasi-lokasi penelitian. Pengumpulan kuesioner wilayah Depok dikoordinir langsung oleh pihak BRI Kanca Depok, sementara wilayah Jakarta-Pasar Minggu disebar sendiri oleh peneliti (*personally administered questionnaires*).

Menurut Sekaran (2003), kekurangan dari teknik pengumpulan *personally administered questionnaires* adalah kemungkinan bahwa organisasi enggan untuk menyediakan waktu perusahaan bagi peneliti untuk mensurvei kelompok karyawan yang dituju. Namun demikian, teknik ini memiliki banyak kelebihan yang tidak dimiliki teknik lain, yaitu:

- Dapat mengadakan hubungan dan memotivasi responden.
- Keragu-raguan dapat diklarifikasi.
- Tidak mahal bila dikumpulkan langsung dari sekelompok responden.
- Tingkat pengembalian bisa mencapai 100%.
- Kerahasiaan nama responden tinggi.

3.5.3 *Setting* Penelitian

Bila dilihat dari *setting*-nya, pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan pada *setting* alamiahnya (*natural setting*). Diluar menyebarkan dan mengumpulkan kuesioner kepada responden yang dituju, peneliti membiarkan aktivitas di lokasi penelitian berjalan secara normal/sebagaimana adanya.

3.6 Metode Analisis Data

Untuk mempermudah dan mempercepat proses penghitungan, pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer *SPSS for Windows* versi 15.0 (*Statistical Product and Service*

Solution, atau yang sebelumnya dikenal sebagai *Statistical Package for the Social Science*).

3.6.1 Factor Analysis

Menurut Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham (2005), “*factor analysis is an interdependence technique whose primary purpose is to define the underlying structure among the variables in the analysis*”. Secara garis besar, menurut beliau, faktor analisis menyediakan sebuah alat untuk menganalisis struktur *interrelationship* (korelasi) diantara banyaknya jumlah variabel dengan mendefinisikan/memastikan beberapa rangkaian variabel yang saling berhubungan kuat (*highly interrelated*) satu sama lain, yang disebut faktor.

Sebelum analisis faktor dilakukan, perlu diperhatikan nilai signifikansi *Barlett test of sphericity*, yaitu uji statistik signifikansi keseluruhan dari seluruh korelasi dalam *correlation matrix*², dimana nilai di bawah 0,05 berarti terdapat korelasi yang signifikan antarvariabel sehingga analisis faktor dapat dilakukan. Selain itu, cara lain untuk mengukur tingkat interkorelasi antarvariabel dan kesesuaian analisis faktor untuk digunakan sebagai alat analisis data adalah dengan melihat nilai *measure of sampling adequacy* (MSA). Menurut Malhotra (2003), nilai MSA yang tinggi (antara 0,5 sampai 1,0) mengindikasikan bahwa faktor analisis tepat (*appropriate*) untuk digunakan, sedangkan nilai MSA di bawah 0,5 menunjukkan bahwa penggunaan faktor analisis mungkin tidaklah tepat. Menurut Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham (2005), ketentuan-ketentuan mengenai nilai MSA juga diterapkan pada variabel-variabel individual. Menurut beliau, pertama-tama peneliti harus menghitung nilai MSA tiap variabel dan mengeluarkan variabel-variabel yang berada pada rentang yang tidak dapat diterima (di bawah 0,5). Setelah variabel-variabel individual mencapai level MSA yang dapat diterima (minimal 0,5), maka nilai keseluruhan MSA dapat dievaluasi dan analisis faktor dapat dilanjutkan.

² *Correlation matrix* adalah tabel yang menunjukkan interkorelasi antar seluruh variabel (Hair, Black, Babin, Anderson & Tatham, 2005).

Setelah variabel-variabel terspesifikasi dan matriks korelasi diketahui, selanjutnya dilakukan proses ekstraksi. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode *principal component analysis*, dengan *varimax rotation*, dan untuk menentukan jumlah faktor yang dapat diterima secara empirik, dilihat berdasarkan faktor yang memiliki eigenvalues lebih besar atau sama dengan 1. Semakin besar *eigenvalues*, semakin representatif faktor tersebut mewakili sekelompok variabel.

Setelah diketahui berapa banyak komponen yang terbentuk dari ekstraksi, selanjutnya dilakukan proses rotasi faktor yang telah terbentuk untuk memperjelas variabel yang masuk ke dalam faktor tertentu. Hal ini didasarkan pada besaran angka korelasi terbesar pada setiap baris (*factor loading*) dari masing-masing variabel/item dimana melalui proses rotasi ini, pengelompokan variabel pada matrik komponen dapat diperjelas.

Setelah diketahui variabel-variabel mana saja yang termasuk ke dalam tiap komponen, maka dapat dilakukan interpretasi atas faktor yang telah terbentuk dengan pemberian nama yang dianggap dapat mewakili variabel-variabel anggota komponen faktor.

3.6.2 *Descriptive Statistic*

Statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2009).

Statistik deskriptif dalam penelitian ini akan digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden (sampel) yang berpartisipasi dalam penelitian ini, seperti kelompok jabatan responden, status kepegawaian, usia, jenis kelamin, status pernikahan, dan lain-lain. Hasil analisis data demografis ini akan digambarkan dalam bentuk frekuensi dan persentase, serta dalam bentuk diagram lingkaran (*pie chart*).

Statistik deskriptif juga akan digunakan untuk melihat gambaran tingkat stres yang dihadapi oleh pekerja, dimana tingkat stres akan dilihat dari nilai rata-rata (*mean*) keseluruhan sumber stres yang dihadapinya.

Adapun rumus penentuan nilai rata-rata adalah sebagai berikut (Lab Manajemen BINUS, 2008):

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

Dimana:

- \bar{x} = nilai rata-rata observasi
- $\sum x$ = jumlah semua hasil observasi
- n = jumlah observasi

Setelah diketahui nilai rata-rata, digunakan rentang skala penilaian untuk menentukan tingkat stres dari item bersangkutan. Menurut Husein Umar (2005), rentang skala penilaian dapat ditentukan dengan rumus berikut:

$$RS = \frac{m - 1}{m}$$

Dimana:

- RS = rentang skala
- m = jumlah alternatif jawaban tiap item

Variabel sumber stres dalam penelitian ini mempunyai lima (5) alternatif jawaban. Maka, rentang skalanya adalah: $(5 - 1)/5 = 4/5 = 0,8$. Dengan demikian, posisi keputusan penilaian tingkat stres memiliki rentang skala skor rata-rata sebagai berikut:

Tabel 3.5. Posisi Keputusan Penilaian Tingkat Stres

Skor Rataan	Keterangan
1,0 – 1,8	Sangat Rendah
1,9 – 2,6	Rendah
2,7 – 3,4	Sedang
3,5 – 4,2	Tinggi
4,3 – 5,0	Sangat Tinggi

3.6.3 Compare Mean

Dalam penelitian ini, juga digunakan dua teknik pengujian perbedaan *mean* (rata-rata) kelompok dalam hal stres yang mereka hadapi. Kedua teknik itu dijabarkan sebagai berikut.

3.6.3.1 One Way ANOVA

Untuk melakukan uji beda (apakah terdapat perbedaan atau tidak) antara masing-masing jabatan lini depan dengan stres yang mereka alami, akan digunakan teknik pengujian varian satu arah/satu jalur (*One Way ANOVA*). Prosedur ini biasa dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata untuk lebih dari dua kelompok sampel yang tidak berhubungan dan jika ada perbedaan, rata-rata manakah yang lebih tinggi (Priyatno, 2008).

Sebelum melakukan pengujian perbedaan rata-rata stres antarkelompok menggunakan *One Way Anova*, dilakukan uji *Levene Statistic* untuk menguji berlaku/tidaknya asumsi dasar untuk ANOVA, yaitu bahwa ketiga sampel memiliki varians yang sama (Santoso, 2003; Alhusin, 2003). Prosedur pengujiannya adalah sebagai berikut:

- Penentuan hipotesis:
 - H_0 : Diduga bahwa ketiga (atau lebih) varians sama.
 - H_1 : Diduga bahwa ketiga (atau lebih) varians berbeda.
- Penentuan kesimpulan berdasarkan probabilitas:
 - Jika probabilitas (signifikans) $>0,05$, maka H_0 diterima.
 - Jika probabilitas (signifikans) $<0,05$, maka H_0 ditolak.
- Pengambilan kesimpulan:
 - Bila ketiga (atau lebih) varians terbukti sama (sig. $>0,05$ atau H_0 diterima), maka dapat dilakukan uji Anova untuk menguji apakah ketiga (atau lebih) kelompok memiliki rata-rata (*mean*) yang sama atau tidak. Jika asumsi dasar ini tidak terpenuhi maka anova tidak dapat dilanjutkan.

Pengujian Anova (uji F):

- Penentuan hipotesis:
 - H_0 : Diduga bahwa ketiga (atau lebih) rata-rata populasi sama.

H_1 : Diduga bahwa ketiga (atau lebih) rata-rata populasi berbeda.

- Penentuan kesimpulan berdasarkan probabilitas:
 - Jika probabilitas (signifikans) $>0,05$, maka H_0 diterima.
 - Jika probabilitas (signifikans) $<0,05$, maka H_0 ditolak.
- Pengambilan kesimpulan:
 - Bila probabilitas $>0,05$ maka H_0 diterima atau tidak terdapat perbedaan yang signifikan antar kedua kelompok.
 - Bila probabilitas $<0,05$ maka H_0 ditolak atau rata-rata tiap kelompok memang secara signifikan berbeda.

Jika diketahui bahwa ada perbedaan yang signifikan diantara ketiga (atau lebih) kelompok, maka kelompok mana yang berbeda dapat dilihat pada hasil analisis Tukey dalam *output Post Hoc Test*, dimana apabila nilai probabilitas $<0,05$ maka terdapat perbedaan antar kelompok tersebut. Dalam *output* SPSS, kelompok yang berbeda secara signifikan dapat dilihat dari ada/tidaknya tanda * (bintang) pada kolom *Mean Difference*. Jika ada tanda tersebut maka terdapat perbedaan yang signifikan, jika tidak ada maka perbedaan tidak signifikan (Santoso, 2003).

Selain untuk mengetahui ada/tidaknya perbedaan rata-rata stres berdasarkan jabatan responden, One Way ANOVA juga akan digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan rata-rata stres jika dilihat dari karakteristik demografis lainnya yang memiliki lebih dari dua kategori kelompok seperti masa kerja, lokasi kerja, dan lain-lain. Untuk karakteristik demografis yang memiliki dua kategori kelompok, seperti status kepegawaian dan jenis kelamin akan digunakan teknik *Compare Mean* dengan *Independent Sample T Test*.

3.6.3.2 Independent Sample T-Test

Berbeda dengan *One Way ANOVA* yang digunakan untuk menganalisis perbedaan rata-rata untuk lebih dari dua sampel independen, *Independent Sample T Test* digunakan untuk menganalisis perbedaan rata-rata untuk dua sampel independen. Seperti disebutkan dalam Alhusin (2003):

“*Independent Sample T Test* yang sering disebut dengan *t-test* digunakan untuk menguji 2 sampel independen. Sampel ini bisa berasal dari populasi yang mempunyai mean yang sama atau berbeda. Jika misalnya, terdapat perbedaan dua mean tersebut, bisa saja perbedaan itu disebabkan karena faktor kebetulan, atau memang benar-benar signifikans. Karena itu perlu dilakukan pengujian terhadap dua mean yang berbeda itu dengan uji *t-test*” (pg. 101).

T-test ini akan digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan karakteristik individu dari segi status kepegawaian (tetap dan *outsorce*) dan jenis kelamin (pria dan wanita) dengan rata-rata stres yang mereka hadapi.

Menurut Alhusin (2003), sebelum melakukan pengujian perbedaan rata-rata stres antarkelompok menggunakan *Independent Sample T-Test*, perlu dilihat nilai uji F (*Levene Statistic*) untuk mengecek apakah dari dua varians sumber stres masing-masing kelompok sama atau berbeda. Jika dalam uji F menunjukkan bahwa kedua varians sama, maka dalam pengujian *t-test* harus pula menggunakan asumsi bahwa kedua varians sama (*equal variance assumed*). Jika pada pengujian F menunjukkan varians tidak sama, maka *t-test* menggunakan hasil data dengan asumsi varians tidak sama (*equal variance assumed*). Prosedur pengujiannya adalah sebagai berikut:

- Penentuan hipotesis:
 - H_0 : Diduga bahwa kedua varians sama.
 - H_1 : Diduga bahwa kedua varians berbeda.
- Penentuan kesimpulan berdasarkan probabilitas:
 - Jika probabilitas (signifikans) $>0,05$, maka H_0 diterima.
 - Jika probabilitas (signifikans) $<0,05$, maka H_0 ditolak.
- Pengambilan kesimpulan:
 - Bila kedua varians terbukti sama (sig. $>0,05$ atau H_0 diterima), maka untuk uji t akan lebih tepat apabila digunakan asumsi *equal variance assumed*. Sementara bila varians terbukti berbeda (sig.

<0,05 atau H_0 ditolak) maka untuk uji t digunakan asumsi *equal variance not assumed*.

Proses Pengujian t (berdasarkan probabilitas):

- Penentuan hipotesis:

H_0 : Rata-rata populasi kelompok 1 dan 2 adalah sama.

H_1 : Rata-rata populasi kelompok 1 dan 2 adalah berbeda.

- Penentuan kesimpulan berdasarkan probabilitas:

Jika probabilitas (signifikans) $>0,05$, maka H_0 diterima.

Jika probabilitas (signifikans) $<0,05$, maka H_0 ditolak.

- Pengambilan kesimpulan:

Bila probabilitas $>0,05$ maka H_0 diterima atau tidak terdapat perbedaan yang signifikan antar kedua kelompok.

Bila probabilitas $<0,05$ maka H_0 ditolak atau rata-rata kedua kelompok memang secara signifikan berbeda.

