

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Tahapan Penelitian

Dalam proses melakukan suatu penelitian, maka tahap-tahap penelitian tentu tidak terlepas dari suatu penelitian itu sendiri. Ada 6 tahapan dalam pelaksanaan penelitian terdiri dari

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini penulis menentukan terlebih dahulu objek penelitian, identifikasi masalah, maksud dan tujuan, latar belakang, metode penelitian, ruang lingkup serta hipotesis penelitian.

2. Tahap Pra-lapangan

Pada tahap ini diadakan proses penilaian lapangan dimana dalam proses ini dimulainya proses pengumpulan data meliputi sejarah perusahaan, struktur organisasi dan informasi dalam menentukan pembayaran insentif staff *marketing & sales*. Dalam proses ini dibantu oleh narasumber yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan identifikasi penelitian. Adapun proses konfirmasi penelitian dilakukan dengan penelusuran studi pustaka, jurnal pendukung penelitian, serta dilakukan penyusunan rancangan berupa metode penelitian yang akan digunakan dalam proses penelitian.

3. Tahap Pekerjaan Lapangan

Pada tahap ini penulis telah memahami latar belakang penelitian terlebih dahulu, adanya proses memasuki lapangan baik berupa lingkungan dan ikut berperan serta dalam proses pengumpulan data.

4. Tahap Analisis Data

Pada tahap ini penulis melakukan proses analisis dan interpretasi data yang telah didapatkan untuk menentukan pembayaran insentif staff *marketing & sales*.

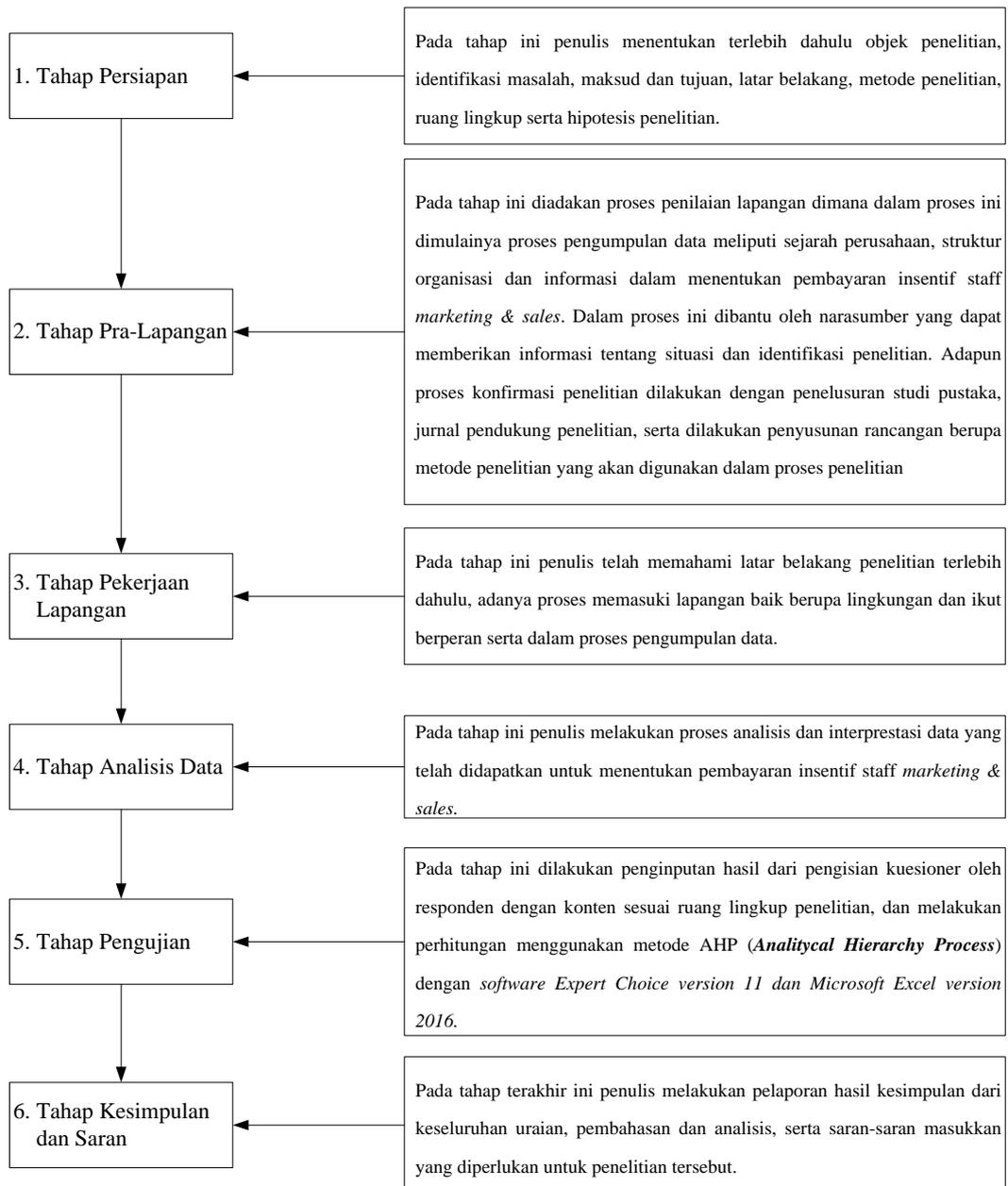
5. Tahap Pengujian

Pada tahap ini dilakukan penginputan hasil dari pengisian kuesioner oleh responden dengan konten sesuai ruang lingkup penelitian, dan melakukan perhitungan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dengan *software Microsoft Excel version 2016* dan *Expert Choice version 11*.

6. Tahap Kesimpulan dan Saran

Pada tahap terakhir ini penulis melakukan pelaporan hasil kesimpulan dari keseluruhan uraian, pembahasan dan analisis, serta saran-saran masukan yang diperlukan untuk penelitian tersebut

Berikut adalah gambaran dari tahapan-tahapan di atas:



Sumber: Hasil Penelitian (2017)

Gambar III.1. Tahapan Penelitian

3.2. Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan adalah instrumen utama dan instrumen pendukung.

1. Instrumen Utama

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah menggunakan lembar kuesioner sebagai media pengumpulan data. Lembar kuesioner (Lampiran B1) yang telah diisi akan menghasilkan data yang akan diolah menjadi sebuah informasi penulis sendiri dan data pendukung berupa dokumen sistem berjalan di PT. Bank Danamon Simpan Pinjam Cabang Tugu Depok. Dalam hal ini penulis yang sebagai instrumen utama mengamati secara langsung dimana penulis berperan serta untuk mengamati situasi yang terjadi di lapangan.

2. Instrumen Pendukung

Dalam membantu mengumpulkan data penelitian berupa lembar kuesioner (Lampiran B1), instrumen pendukung adalah peneliti sendiri. Dalam hal ini peneliti mengamati secara langsung, dimana peneliti berperan serta untuk mengamati dan mempelajari situasi lingkungan di tempat penelitian.

3.3. Metode Pengumpulan Data, Populasi, dan Sampel Penelitian

A. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 3 metode dalam teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Dalam penelitian ini penulis melakukan observasi pengamatan langsung secara lengkap pada PT. Bank Danamon Simpan Pinjam Cabang Tugu Depok pada minggu pertama awal bulan Oktober 2017.

2. Wawancara

Pada teknik wawancara ini, penulis melakukan tanya jawab langsung kepada Bapak Bambang Suhendri, S.Kom selaku Unit Manager PT. Bank Danamon Simpan Pinjam Cabang Tugu Depok. Pada proses ini didapatkan tentang profil perusahaan, visi dan misi, struktur organisasi, dan uraian tugas serta fungsi dari masing-masing jabatan yang ada di perusahaan, kemudian juga didapatkan mengenai pemecahan masalah berupa rumusan kriteria-kriteria serta alternatifnya yang akan digunakan dalam penerapan metode penelitian.

3. Kuesioner

Dalam rangka mendapatkan bobot penilaian dari kriteria yang telah ditentukan maka kuesioner disebarakan kepada pemberi keputusan yaitu level manajerial terhadap pembayaran insentif staff *marketing & sales*. Pengumpulan data yang didapatkan adalah berupa:

- a. Data primer, data diambil berdasarkan proses wawancara dengan level manajerial serta pengisian kuesioner. Data yang diperoleh adalah langsung dari objek penelitian pada PT. Bank Danamon Simpan Pinjam Cabang Tugu Depok dan data berupa dokumen sistem berjalan di perusahaan.
- b. Data sekunder, berupa data yang diambil sebagai penunjang berupa penelitian yang didapatkan melalui studi pustaka seperti buku-buku, jurnal, *digital library* dan sumber lainnya.

B. Populasi

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan dalam penelitian

untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Dengan menggunakan teknik yang benar, sampel diharapkan dapat mewakili populasi, sehingga kesimpulan untuk sampel dapat digeneralisasikan menjadi kesimpulan populasi. Fokus utama dari populasi ini adalah sebuah cakupan wilayah yang diteliti dalam proses penelitian yaitu seluruh staff *marketing & sales* di PT. Bank Danamon Simpan Pinjam Cabang Tugu Depok

C. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki sesuai dengan penjelasan pada populasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah jenis dari teknik *nonprobability sampling* yaitu *sampling purposive* yang merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yang mengutamakan unsur kualitatif pada metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Maka ditentukan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah PT. Bank Danamon Simpan Pinjam Cabang Tugu Depok saat ini memiliki jumlah keseluruhan pegawai sebanyak 11 orang. Pada divisi yang dijadikan penulis sebagai objek penelitian yaitu divisi bisnis dengan jumlah tim sebanyak 6 orang dan penulis sebagai peneliti memilih 3 orang pegawai level manajerial yang sudah memasuki tahap mahir sebagai responden untuk pengisian questioner, dan 5 orang lagi sebagai alternatif dipilih langsung oleh level manajerial. Pengisian kuesioner oleh responden tersebut dilakukan oleh *Unit Manager* Bapak Bambang Suhendri, S.Kom, *Cluster Manager* Ibu Rini Susanti, SE. , *Supervisor HR* Bapak Lukman Oktariansyah, S.Kom yang digambarkan pada tabel berikut:

Tabel III.1.
Data Responden

No.	Jabatan Responden	Jumlah
1.	Supervisor HR	1
2.	Cluster Manager	1
3.	Unit Manager	1
Total		3

Sumber: (Hasil Penelitian 2017)

3.4. Metode Analisis Data

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat hal yang perlu diperhatikan yaitu, cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian tersebut didasarkan pada ciri-ciri kelimuan, yaitu rasional, empiris dan sistematis. Rasional adalah kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris dapat diartikan cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sedangkan sistematis memiliki pemahaman bahwa proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

Dalam mendapatkan data saat penelitian harus memenuhi unsur empiris yang mempunyai kriteria tertentu yaitu valid. Valid menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada obyek dengan data yang dapat dikumpulkan peneliti. Untuk mendapatkan data yang langsung valid dalam

penelitian sering terdapat kesulitan, karena data yang terkumpul belum diketahui validitasnya, maka dapat untuk itu dapat dilakukan dengan pengujian reliabilitas dan obyektivitas. Jika data telah memenuhi unsur *reliable* yaitu berkenaan dengan derajat konsistensi data dalam interval waktu tertentu, serta obyektif maka dapat dipastikan bahwa data tersebut telah valid.

Dalam menentukan pembayaran insentif staff *marketing & sales* pada PT. Bank Danamon Simpan Pinjam Cabang Tugu Depok menggunakan beberapa prinsip dasar *Analytical Hierarchy Process* (AHP), yaitu:

1. Membuat Hierarki (*Decomposition*)

Langkah pertama dalam metode adalah mendefinisikan masalah dan menentukan solusi yang diinginkan, lalu menyusun hierarki dari permasalahan yang dihadapi. Penentuan dan penyusunan kriteria-kriteria penilaian serta solusi yang dapat diberikan didapatkan sesuai dengan hasil wawancara dengan pihak responden yaitu level manajerial di PT. Bank Danamon Simpan Pinjam Cabang Tugu Depok, untuk kemudian dibuatkan ke dalam kuesioner korespondensi. Tujuan dan kriteria yang akan diterapkan dalam penelitian dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) adalah sebagai berikut:

- a. Presensi

Merupakan kriteria yang mengenai kepatuhan staff terhadap perusahaan. Penilaian presensi dinilai dari kehadiran staff setiap harinya dalam melakukan pekerjaannya di perusahaan.

b. Pemenuhan target

Merupakan kriteria yang berhubungan dengan tingkat prestasi yang telah ditetapkan perusahaan sebagai pencapaian individu maupun tim. Penilaian pemenuhan target diukur dari *matriks* pengukuran performa (*key performance indicator*) yang dicapai staff *marketing & sales* setiap waktu tertentu yaitu bulanan dan tahunan.

c. Kualitas kerja

Merupakan kriteria yang berhubungan dengan mutu pekerjaan staff dalam pekerjaannya. Penilaian kualitas kerja untuk staff *marketing & sales* diukur dari kesesuaian, kelengkapan, dan ketepatan dalam melakukan penawaran dan penjualan produk perusahaan.

d. Tanggung jawab

Merupakan kriteria yang berhubungan dengan kewajiban staff dalam menerima dan melaksanakan dengan baik dampak dari hasil pekerjaan yang telah dilakukan. Penilaian tanggung jawab diukur kesigapan staff *marketing & sales* dalam menyelesaikan serta melaksanakan bobot pekerjaan yang telah dilakukan.

e. Kejujuran

Merupakan kriteria yang berhubungan dengan moral etika serta integritas staff dalam bekerja di perusahaan. Penilaian kejujuran diukur dari kekonsistenan sikap termasuk di dalamnya perbuatan dan perkataan dalam bekerja.

f. Kedisiplinan

Merupakan kriteria yang berhubungan dengan sikap menghormati, menghargai, serta kepatuhan terhadap peraturan perusahaan, kedisiplinan juga berhubungan dengan presensi. Penilaian kedisiplinan diukur dari ketepatan dan kesanggupan dalam mengikuti peraturan perusahaan dalam pekerjaan secara rutin.

g. Wawasan

Merupakan kriteria yang berhubungan dengan pengetahuan serta ketrampilan staff dalam melakukan pekerjaannya. Penilaian wawasan diukur dari pemahaman dan pengembangan pengetahuan akan informasi dan data yang telah didapat, dan mengaplikasikannya ke dalam pekerjaan *marketing & sales*.

h. Inovasi

Merupakan kriteria yang berhubungan dengan gagasan serta pembaharuan cara berpikir staff dalam meningkatkan performa pekerjaannya, inovasi juga berhubungan dengan wawasan. Penilaian inovasi staff *marketing & sales* diukur dari kekreatifan yang timbul dalam memberi pengaruh lingkungan kerja menjadi kompetitif dan stabil.

i. Komunikasi

Merupakan kriteria yang berhubungan dengan cara penyampaian informasi serta hubungannya pada lingkungan kerja di perusahaan. Penilaian komunikasi staff *marketing & sales* dari kejelasan dan kevalidan informasi maupun data yang diberikan, dari perusahaan kepada calon nasabah, nasabah kepada perusahaan, serta antara rekan di lingkungan kerja.

j. Kerjasama

Merupakan kriteria yang berhubungan dengan tindakan berkoordinasi dengan individu lain dalam tujuannya untuk mencapai serta menyelesaikan pekerjaan. Penilaian kerjasama staff *marketing & sales* dari sikap proaktif dalam ketepatan serta kehandalan dalam berkoordinasi dengan rekan kerja maupun nasabah demi tercapainya *matriks* pengukuran performa (*key performance indicator*).

2. Penilaian Kriteria dan Alternatif (*Comparative Judgement*)

- a. Setelah menentukan kriteria yang akan diterapkan dalam penelitian maka, langkah pertama berupa menentukan prioritas elemen dengan membuat perbandingan pasangan, yaitu membandingkan elemen kriteria yang telah disusun dalam hierarki secara berpasangan dan telah dituangkan ke dalam kuesioner respondensi yang kemudian disusun ke dalam matriks perbandingan.
- b. Matriks perbandingan berpasangan diisi menggunakan nilai angka yang didapat dari hasil pengisian kuesioner untuk merepresentasikan kepentingan relatif dari suatu elemen terhadap elemen yang lainnya. Kriteria dan alternatif dilakukan dengan perbandingan berpasangan. Menggunakan perbandingan dengan perataan angka penilaian (*Geometric Mean Theory*). Untuk mendapatkan satu nilai tertentu dari semua nilai tersebut, masing-masing nilai harus dikalikan satu sama lain, kemudian hasil perkalian dipangkatkan dengan $1/n$ dimana n adalah

jumlah partisipan. Dengan menggunakan persamaan matematika statistika sebagai berikut:

$$a_w = \sqrt[n]{a_1 \times a_2 \times a_3 \times \dots \times a_n}$$

3. Menentukan Prioritas (*Synthesis Of Priority*)

Untuk setiap kriteria dan alternatif yang telah dilakukan pembobotan dan penilaian, selanjutnya dilakukan perbandingan berpasangan (*pairwise comparisons*). Nilai-nilai perbandingan relatif dari seluruh alternatif kriteria bisa disesuaikan dengan *judgement* yang telah ditentukan untuk menghasilkan bobot dan prioritas. Kemudian perbandingan berpasangan disintesis untuk memperoleh keseluruhan prioritas. Hal-hal yang dilakukan dalam langkah ini adalah:

- a. Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap kolom pada matriks.
- b. Membagi setiap nilai dari kolom dengan total kolom yang bersangkutan untuk memperoleh normalisasi matriks.
- c. Menjumlahkan nilai-nilai dari setiap baris dan membaginya dengan jumlah elemen untuk mendapatkan nilai rata-rata.

4. Mengukur Konsistensi Logis (*Logical Consistency*)

Dalam pembuatan keputusan, penting untuk mengetahui seberapa baik konsistensi yang ada karena kita tidak menginginkan keputusan berdasarkan pertimbangan dengan konsistensi yang rendah. Hal-hal yang dilakukan dalam langkah ini adalah:

- a. Kalikan setiap nilai pada kolom pertama dengan prioritas relatif elemen pertama, nilai pada kolom kedua dengan prioritas relatif elemen kedua, dan seterusnya.
- b. Jumlahkan setiap baris.
- c. Hasil dari penjumlahan baris dibagi dengan elemen prioritas relatif yang bersangkutan
- d. Jumlahkan hasil bagi diatas dengan banyaknya elemen yang ada, hasilnya disebut λ maks.
- e. Hitung *Consistency Index* (CI) dengan rumus:

$$CI = (\lambda \text{ maks} - n)/(n-1)$$

Dimana n = banyaknya elemen

- f. Hitung Rasio Konsistensi/Consistency Ratio (CR) dengan rumus:

$$CR = CI/RC$$

Dimana CR = *Consistency Ratio*

$$CI = \text{Consistency Index}$$

$$IR = \text{Indeks Random Consistency}$$

- g. Memeriksa konsistensi hierarki. Jika nilainya lebih dari 10%, maka penilaian data *judgement* harus diperbaiki. Namun jika rasio konsistensi (CI/IR) kurang atau sama dengan (\leq) 0,1 maka hasil perhitungan bisa dinyatakan benar.