

**BAB III**  
**METODOLOGI PENELITIAN**

**A. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional adalah suatu definisi yang dirumuskan oleh peneliti tentang istilah-istilah yang ada pada masalah peneliti dengan maksud untuk menyamakan persepsi antara peneliti dengan orang-orang yang terkait dengan penelitian.<sup>1</sup> Definisi operasional dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Skala Ukur</b>
Pengalaman kerja	Pengalaman kerja adalah masa kerja, kemampuan dan keterampilan karyawan bekerja di Bank Sumsel Palembang. Pengalaman kerja adalah ukuran tentang lama waktu atau masa kerja yang telah ditempuh pekerja dapat memahami tugas-tugas suatu pekerjaan dan telah melaksanakan dengan baik.	Lama waktu/ masa kerja	>5 tahun	Ordinal
			<5 tahun	
		Tingkat pengetahuan yang dimiliki	Jenjang pendidikan tinggi	
			Wawasan	
		Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan Tingkat keterampilan yang dimiliki	Mengetahui tugas yang akan dikerjakan	
			Mengetahui tujuan pekerjaan	
			Mengetahui cara melaksanakan pekerjaan	
			Menguasai cara menggunakan peralatan	
			Jenjang pendidikan dan pelatihan tinggi	

<sup>1</sup>Wina Sanjaya, *Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013), hal.287

			Terampil	
Komunikasi Kerja	Mangkunegara menyatakan komunikasi kerja adalah suatu proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud	Pemahaman pesan	Mengetahui isi pesan	Ordinal
			Mengetahui makna pesan	
		Suasana menyenangkan kedua belah pihak	Persepsi sama	
			Komunikasi dua arah	
		Perubahan perilaku/ sikap	Bersemangat	
			Termotivasi	
		Adanya hubungan yang makin baik	Interaksi lebih erat	
Adanya sebuah tindakan	Bersegera melaksanakan			
Kinerja karyawan	Uno dan Lametenggo menyatakan kinerja adalah suatu prestasi atau hasil yang diperoleh atau dicapai oleh karyawan setelah melaksanakan pekerjaannya.	Kualitas	Menguasai bidang pekerjaan	Rasio
			Mengelola proses kegiatan yang harus dikerjakan	
			Mengelola sumber daya pekerjaan	
		Kecepatan/ketepatan waktu	Menggunakan alat/ media dalam bekerja	

			Menguasai landasan tentang pengetahuan bidang pekerjaannya	
			Merencanakan program kerja	
		Inisiatif kerja	Memimpin bidang pekerjaannya	
			Mengelola interaksi dengan sesama karyawan	
			Melakukan penilaian hasil dari pekerjaan yang dilakukan	

## B. Jenis dan Sumber Data

### 1. Jenis Data

Data penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif yang dikualitatifkan. Adapun data kualitatif berupa keterangan-keterangan hasil wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan data kuantitatif berupa data hasil angket.

### 2. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat dijadikan sumber untuk memperoleh informasi atau data. Sumber data penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang. Sumber data sekunder diambil dari dokumentasi, berupa laporan kerja, jurnal, buku-buku yang relevan dengan masalah penelitian.

## D. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Bank Sumsel Tbk Palembang bagian *teller* berjumlah 20 orang dan *customer service* berjumlah 10 orang. Lebih

jelasan dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 3.2**  
**Populasi Penelitian**

No	Jenis Pekerjaan	Pusat	Cabang UIN	Cabang UMP	Jumlah
1	<i>Teller</i>	8	6	6	20
2	<i>Customer service</i>	4	3	3	10
Jumlah		12	9	9	30

Sumber: Dokumentasi Bank Sumsel Syariah Palembang, 2018

## 2. Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah sebagian karyawan yang diambil untuk dijadikan sampel penelitian mewakili populasi.<sup>2</sup>

Menurut Sugiyono, “sampel adalah sebagian dari populasi”.<sup>3</sup> Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja berdasarkan tahun 2018 yaitu sebagai *teller* berjumlah 10 orang dan *customer service* berjumlah 7 orang. Semua *customer service* dalam penelitian ini dijadikan sampel karena *customer service* berhubungan langsung dengan pelayanan kepada nasabah dan keterampilannya dalam berkomunikasi dengan calon nasabah dapat meyakinkan masyarakat menjadi nasabah dan mempertahankan nasabah yang lama. Dengan demikian, total sampel dalam penelitian ini ada 17 orang karyawan. Metode yang digunakan dalam penarikan sampel dalam penelitian ini adalah metode sampel jenuh, yaitu metode penarikan sampel dimana semua populasi dijadikan sampel. Alasan mengambil semua sampel adalah untuk memperoleh data yang lebih akurat mengingat jumlah populasi relatif kecil.

## E. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan

---

<sup>2</sup> Ria Agustina, *Wawancara pribadi*, 2018

<sup>3</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 363

kegunaan tertentu.<sup>4</sup> Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif.

## **F. Data dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Data penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif yang dikualitatifkan. Adapun data kualitatif berupa keterangan-keterangan hasil wawancara, dan data hasil dokumentasi. Sedangkan data kuantitatif berupa data yang diperoleh melalui sumber data dalam penelitian ini.

### **2. Sumber Data**

Sumber data primer dalam penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Sumsel Syariah Palembang. Sumber data sekunder dalam penelitian ini diambil melalui proses dokumentasi, berupa daftar hadir, daftar nama karyawan, dan foto-foto selama penelitian.

## **G. Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1) Observasi

Observasi adalah alat pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data aktivitas karyawan melalui pengamatan. Dalam mengumpulkan data observasi digunakan teknik observasi, yaitu alat yang berfungsi sebagai pedoman bagi observer untuk mencatat hasil pengamatannya tentang hal-hal yang menjadi bahan observasinya.<sup>5</sup>

### 2) Angket

Angket adalah alat pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh data tentang pengalaman kerja, komunikasi kerja dan kinerja karyawan. Angket dalam penelitian ini berjumlah masing-masing 30 butir pertanyaan. Angket dikembangkan dari indikator-indikator variabel yang diteliti. Kisi-kisi angket dapat dilihat di bawah ini.

**Tabel 3.3**

**Kisi-Kisi Angket Penelitian**

---

<sup>4</sup>*Ibid*, hal. 2

<sup>5</sup>Sanjaya, *Op.Cit.*, hal. 274

Variabel	Indikator	Dimensi	Item	Jumlah Item
Pengalaman kerja	Lama waktu/ masa kerja	>5 tahun	1	1
		<5 tahun		
	Tingkat pengetahuan yang dimiliki	Jenjang pendidikan tinggi	2	2
		Wawasan luas	3,4	2
	Penguasaan terhadap pekerjaan dan peralatan Tingkat keterampilan yang dimiliki	Mengetahui tugas yang akan dikerjakan	5	1
		Mengetahui tujuan pekerjaan	6	1
		Mengetahui cara melaksanakan pekerjaan	7	1
		Menguasai cara menggunakan peralatan	8	1
		Jenjang pendidikan dan pelatihan tinggi	9	1
		Terampil	10	1
Komunikasi Kerja	Pemahaman pesan	Mengetahui isi pesan	11,12	2
		Mengetahui makna pesan	13,14	2
	Suasana menyenangkan kedua belah pihak	Persepsi sama	15	1
		Komunikasi dua arah	16	1
	Perubahan perilaku/ sikap	Bersemangat	17	1

		Termotivasi	18	1
	Adanya hubungan yang makin baik	Interaksi lebih erat	19	1
	Adanya sebuah tindakan	Bersegera melaksanakan	20	1
Kinerja karyawan	Kualitas	Menguasai bidang pekerjaan	21	1
		Mengelola proses kegiatan yang harus dikerjakan	22	1
		Mengelola sumber daya pekerjaan	23	1
	Kecepatan/ketepatan waktu	Merencanakan program kerja	24,25, 26	3
		Melakukan penilaian hasil dari pekerjaan yang dilakukan	27,28, 29,30	4

### 3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah alat pengumpulan data dengan menelusuri dokumen-dokumen penelitian.<sup>6</sup> Dokumentasi penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang foto penelitian, dan jumlah karyawan.

## H. Teknik Analisis Data

---

<sup>6</sup>*Ibid*, hal. 17

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kuantitatif menggunakan rumus uji t. Setelah data dinyatakan normal dan homogen, maka dicari nilai t hitung dengan menggunakan alat bantu komputer Program SPSS Versi 20.

### 1. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan aplikasi statistik SPSS Versi 20. Apabila nilai t hitung > nilai t tabel atau nilai signifikansi < 0,05 maka hipotesis alternatif diterima dan terbukti kebenarannya, sehingga disimpulkan ada pengaruh pengalaman dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT.Bank Sumsel Syariah Palembang.

$$\text{Rumus : } t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Dimana :

t =  $t_{\text{hitung}}$

r = Koefisien Korelasi.

### 2. Uji Regresi Linier Berganda

Uji regresi linier berganda dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap Y. Penentuan analisis regresi sederhana dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan komputer program SPSS Versi 20.

$$\text{Rumus : } Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + e$$

Dimana :

Y = Nilai Variabel Terikat (Kinerja)

a = Bilangan Konstan

b = Koefisien Regresi

e = Nilai eror = 2,440

X<sub>1</sub> = Nilai Variabel Bebas (Pengalaman kerja)

X<sub>2</sub> = Nilai Variabel Bebas (Komunikasi kerja)

### 3. Uji F

Pengujian terhadap koefisien regresi secara simultan dilakukan dengan uji F. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh (simultan) terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengalaman



kerja ( $X_1$ ) dan komunikasi kerja ( $X_2$ ) terhadap kinerja (Y). Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan komputer program SPSS Versi 20.

Kriteria Pengujian :

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan signifikan  $< 0,05$ . Maka  $H_a$  diterima,  $H_o$  ditolak
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  dan signifikan  $> 0,05$ . Maka  $H_a$  ditolak,  $H_o$  diterima.