BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel independen/ bebas dan variabel dependen / terikat. Variabel independen / bebas dalam penelitian ini adalah *software momentosh* (X), variabel dependen/terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan kerja karyawan pada bagian *front office* dan *housekeeping* di Marbella Suites Bandung (Y).

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Marbella *Suites* Bandung bertempat di sentra dago pakar yang merupakan salah satu tempat yang mempunyai pemandangan yang indah di kota bandung. Marbella suites bandung ini sudah menggunakan dekorasi yang modern, dan memiliki konsep yaitu hotel dan apartemen. Bangunan marbella dibangun dari sekitar tahun 2006, dan *soft opening* diadakan mulai tanggal 9 september 2009 sampai dengan akhir bulan april 2010.

Marbella tidak hanya ada di kota bandung saja, tetapi juga di berbagai kota dan wilayah seperti di daerah jakarta, bandung, anyer, sampai ke bali. Marbella suites bandung merupakan cabang dari pusat yang ada di kota jakarta**.** Marbella suites bandung mempunyai 99 kamar dan 15 lantai. Terdapat jenis-jenis kamar di Marbella suites bandung, diantaranya :

a) *Deluxe Suite (*1 *bedroom)* = 47 kamar

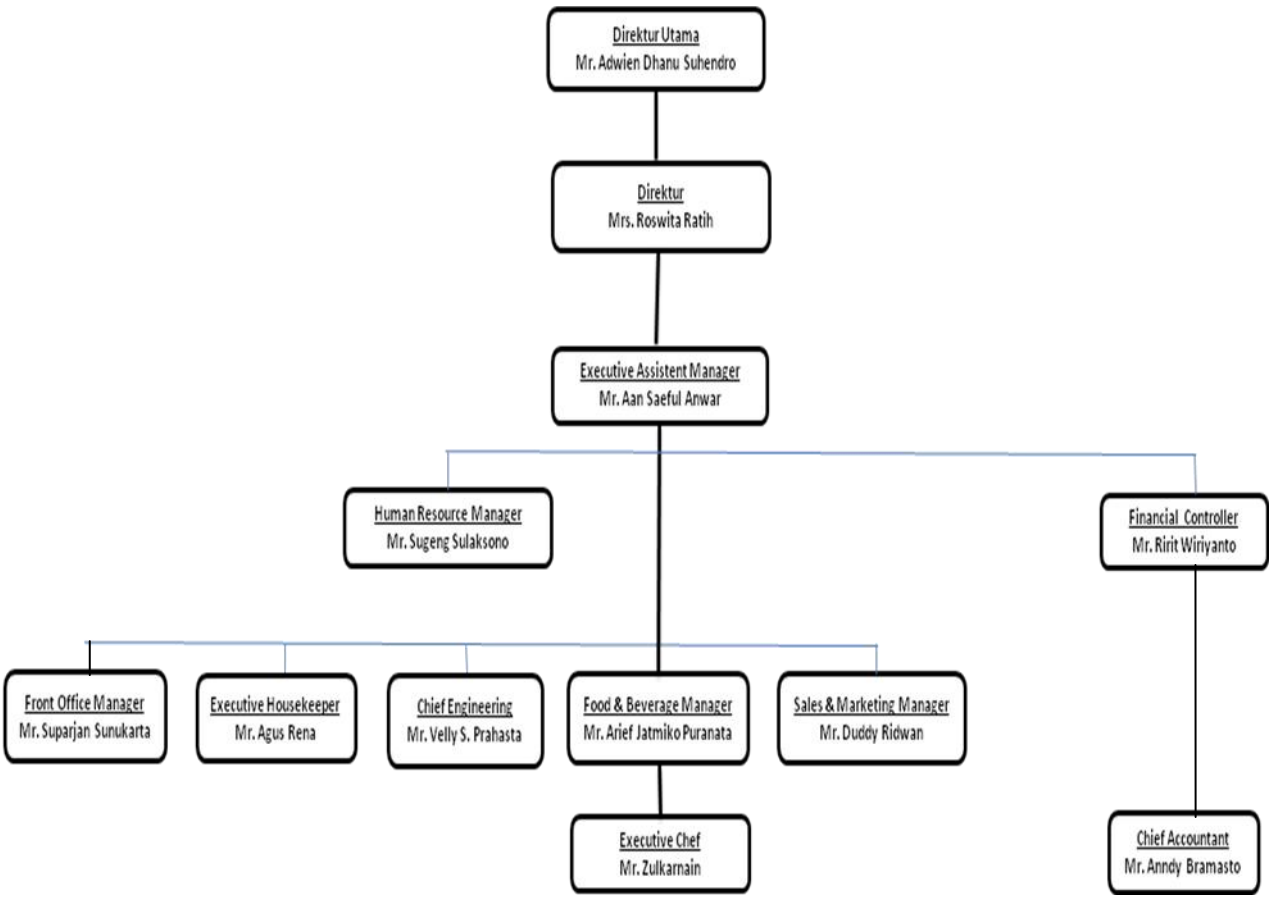
b) *Executive Suite (2 bedroom)* = 50 kamar

c) *Master Suite (3 bedroom)* = 2 kamar

3.1.2. Struktur Organisasi Marbella *Suites* Bandung

Marbella *Suites* Bandung dipimpin oleh seorang direktur utama yang bernama bapak Adwien Dhanu Suhendro, seorang direktur yang bernama ibu Roswita ratih dan satu orang *Executive assisten manager* yang bernama bapak Aan Saeful Anwar. Direktur utama adalah pemilik saham terbesar di Marbella, di Marbella suites bandung terdapat beberapa bagian, diantaranya bagian *Human Resources Manager* yang dipimpin oleh bapak Sugeng Sulaksono, dan bagian *Financial Controller* yang dipimpin oleh bapak Ritit Wiryanto, dua bagian tersebut merupakan level A1 yaitu level dibawah *Executive Assisten Manager*. Bagian lainnya yang menempati level B1 adalah bagian *Front Office* yang dipimpin oleh bapak Suparjan Sunukarta, bagian *Executive Houskeeper* yang dipimpin oleh bapak Agus Rena, bagian *Chief Engineering* dipimpin olrh bapak Velly S. Prahasta, bagian *Food & Bevarage Manager* dipimpin oleh Arief Jatmiko Puranata, bagian *Sales & Marketing manager* dipimpin oleh bapak Duddy Ridwan. Bagian yang menempati level B2 yaitu bagian *Executive Chef* dipimpin oleh bapak Zulkarnain dan bagian ini berada dibawah bagian *Food & Bevarage Manager,* dan bagian yang berada di level B2 dibawah bagian *Financial Controller* yaitu bagian *Chief Accountan* yang dipimpin oleh bapak Anndy Bramasto.

Agar lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar struktur organisasi berikut ini :



Gambar 3.1

Struktur Oganisasi Marbella *Suites* Bandung

3.1.3. Deskripsi Tugas

Usaha perhotelan terdiri dari beberaapa bagian dan kedalam beberapa fungsi. Masing-masing unit tersebut memiliki keterkaitan satu dengan lainnya yang harus beoperasi setiap hari untuk memberikan pelayanan kepada tamu.

1. *Front Office Departement*

Fungsi utama *Front Office Departement* adalah menjual (menyewakan) kamar kepada tamu yang dating. *Front Office Department* seharusnya berlokasi ditempat yang strategis mudah dilihat atau diketahui oleh tamu yang datang.

Pelayanan-pelayanan yang diberikan sebagai berikut :

a. Pemesanan kamar *(reservation service).*

b. Pelayanan barang-barang tamu *(porter* atau *bell captain)*

c. Pelayanan informasi *(information service)*

d. Pelayanan penerimaan tamu *(receptionist / front desk)*

e. Pelayanan telepon *(telephone operator)*

f. Pelayanan pembayaran *(F.O cashier)*

g. Menerima dan menyelesaikan keluhan tamu

2. Housekeeping Departement

Fungsi utamanya yaitu menjaga, memelihara kebersihan, kerapihan kamar-kamar tamu dan seluruh ruangan yang ada di hotel.

Linen attendend (LA) adalah bagian dari *housekeeping department* yang tugasnya melayani pencucian pakaian-pakaian tamu dan mencuci pakaian seragam seluruh karyawan dan linen-linen yang diperlukan untuk operasional hotel sehari-hari. Untuk memudahkan operasional dan sesuai dengan fungsinya maka bagian *housekeeping* dan LA harus dapat menjangkau dengan mudah ruangan-ruangan sebagai berikut :

a. Kamar-kamar tamu dan *floor section.*

b. Ruang umum.

c. Ruang pelayanan linen.

d. Ruangan pelayanan *laundry.*

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang dapat digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah.

Penelitian pada umumnya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representative. Proses penelitian bersifat deduktif, dimana untuk menjawab rumusan masalah digunakan konsep atau teori sehingga dapat dirumuskan hipotesis. Hipotesis tersebut selanjutnya diuji melalui pengumpulan data lapangan. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara kuantitatif dengan menggunakan statistic deskriptif atau statistika

inferensial, sehingga dapat disimpulkan hipotesis yang dirumuskan terbukti atau tidak. Penelitian kuantitatif pada umumnya dilakukan pada sampel yang diambil secara random, sehingga dapat digeneralisasikan pada populasi dimana sampel tersebut diambil.

Untuk menguji hipotesis peneliti dapat memilih metode penelitian yang sesuai, pertimbangan ideal untuk memilih metode itu adalah tingkat ketelitian data yang diharapkan dan konsisten yang dikehendaki. Sedangkan pertimbangan praktis adalah tersedianya dana, waktu, dan kemudahan yang lain. Pada penelitian ini metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan kuantitatif, dengan analisis statistik menggunakan rank pearson.

Metode penelitian deskriptif yaitu untuk mendapatkan gambaran tentang gejala-gejala yang diteliti dalam keadaan sekarang kemudian dicarikan jawaban bagi pemecahan masalah atau fenomena-fenomena yang ada dan masing-masing variabel serta menguji pengaruh dari variabel terhadap variabel lainnya.

3.2.1. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana dan struktur penyelidikan yang digunakan untuk memperoleh bukti-bukti empiris dalam menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian eksperimental, desain penelitian disebut desain eksperimental. Desain eksperimen dirancang sedemikian rupa guna meningkatkan validitas internal maupun eksternal.

Desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Desain penelitian yang digunakan adalah metode survei, yaitu metode yang digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik/sifat-sifat dari individu-individu dalam sebuah populasi yang besar. Umumnya penelitian ini terkait dengan penggunaan *questionnare* dalam pengumpulan datanya. Meski demikian, metode survei juga dapat dilakukan dengan wawancara terstruktur.

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas *Software Momentosh* terhadap kepuasan *user* dalam menggunakan *software* tersebut melalui penyebaran *questionnare* pada karyawan Marbela *Suites* Bandung di bagian *front office,* dan *housekeeping.*

3.2.2. Operasionalisasi Variabel

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.

Dalam penelitian ini penulis mengemukakan dua variable yang akan diteliti. Adapun kedua variable tersebut adalah sebagai berikut :

1) Variable *independent* (bebas) adalah variable yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variable terikat, yakni variable yan menjadi

sebab terjadinya atau terpengaruhnya *variable5 dependent* (variable tidak bebas atau terikat). Jadi *variable independent* adalah variable yang mempengaruhi. Dalam penelitian ini variable independennya adalah kualitas software sebagai variable X.

2) *Variable dependent* (variable tidak bebas atau terikat) sering disebut variabell respon, output, criteria, dan konsekuen. Variable terikat merupakan variable yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variable bebas. Dalam penelitiian ini yang menjadi variable terikatnya adalah kepuasan *user* sebagai variable Y.

Operasionalisasi variable penelitian dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh pengukuran variable-variabel penelitian. Pokok masalah yang diteliti bersumber pada dua hal yaitu Kualitas *software* sebagai variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab variabel lain atau variabel bebas (variabel X) dan kepuasan karyawan sebagai variabel terikat (variabel Y). Secara rinci, operasionalisasi variabel dapat terlihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.1

Operasionaisasi Variabel

No	Variabel	Indikator	Ukuran	Skala/Kuesioner
1.	Kualitas *Software* (variable X)	1. *Correctness*	Hanya dapat memenuhi sebagian dari kebutuhan yang ada	Ordinal/1,2
		2. *Reliability*	Beberapa fungsi (tombol) yang tidak digunakan namun terdapat dalam *software momentosh*	Ordinal/3,4
		3. *Efficiency*	1. *User* dapat menggunakan dan mempelajari dengan baik bagaimana mengaplikasikan *software* tersebut. 2. *User* tidak menggunakan semua fungsi yanga ada pada *software.*	Ordinal/5,6
		4. Integrity	1. *Software* yang digunakan sidah terintegritas dengan baik 2. Setiap bagian hanya dapat menggunakan fungsi-fungsi yang diperlukan untuk kebutuhan pada bagian masing-masing.	Ordinal/7,8

		5. *Usability*	*User* dapat mempelajari dan mengoperasikan *software momentosh* karena pelatihan yang diberikan	Ordina/9,10
		6. *Maintanabillity*	*Maintenance* dilakukan hanya apabila ada laporan *error* kebagian IT.	Ordinal/11,12,13
2.	Kepuasan Kerja Karyawan (Variabel Y)	1. Prestasi	Para karyawan dapat melaksanakan tugas-tugas mereka dengan baik.	Ordinal/14,15
		2. Pengakuan	1. Hasil kerja yang diakui oleh perusahaan dan atasan 2. Pertanggunng jawaban pekerjaan	Ordinal/16,17
		3. Pekerjaan itu sendiri	1. Pekerjaan yang dilakukan dapat dikerjakan sesuai dengan bagiannya masing-masing 2. Pekerjaan yang dilakukan sesuai kemampuan yang dimiliki.	Ordina/18,19
		4. Tanggung Jawab	1. Tanggung jawab terhadap pekerjaan 2. Tanggung jawab kepada	Ordinal/20,21

			perusahaan	
		5. Kemajuan	Bertambahnya ilmu pengetahuan para karyawan, dan meningkatnya standar kualitas hasil kerja para karyawan	Ordinal/22,23

3.2.3. Metode Penarikan Sampel

Dalam melaksanakan penelitian ini, terlebih dahulu akan dijelaskan populasi yang akan diteliti sehingga dapat diperoleh keputusan apakah penelitian ini memerlukan sampel atau tidak dan bagaimana cara pengambilan sampel tersebut.

3.2.3.1. Kegunaan Metode Penarikan Sampel

Populasi adalah kumpulan dari individu dengan kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Populasi finit adalah populasi dengan jumlah individu tertentu, sedangkan jumlah populasi infinit adalah jika jumlah individu dalam kelompok tidak mempunyai jumlah yang tetap, ataupun jumlah yang tidak terhingga.

Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus. Dengan demikian sampel dalam penelitian ini adalah 37 orang karena

populasi karyawan bagian *front office*, dan *housekeeping* kurang dari 100, hanya berjumlah 37 orang saja.

Penelitian populasi dilakukan apabila peneliti ingin melihat semua liku-liku yang ada di dalam populasi. Oleh karena subjeknya meliputi semua yang terdapat di dalam populasi, maka disebut *sensus*.

Sampel adalah bagian dari populasi. Survei sampel adaalh satu prosedur dimana hanya sebagian dari populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari populasi.

Sensus dilakukan apabila setiap anggota tiada terkecuali yang ada dalam sebuah populasi dikenai penelitian dan melakukan sampling. Apabila hanya sebagian saja dari populasi yang diteliti sampling harus representative dalam arti segala karakteristik populasi hendaknya tercermin pula dalam sampel yang diambil.

Beberapa keuntungan penarikan sampel adalah sebagai berikut :

1) Mengurangi Biaya

Jika data yang didapat berassal dari sebagian kecil populasi, maka pengeluaran atau biaya lebih murah daripada melakukan sensus lengkap. Dengan populasi besar, hasil yang akurat bisa diperoleh dari sampel yang didapatkan dengan fraksi yang kecil dari populasi.

2) Kecepatan Lebih Besar

Dengan alasan yang sama, data dapat dikumpukan dan diringkas lebih cepat dengan sebuah sampel daripada dengan perhitungan lengkap. Hal ini merupakan sebuah pertimbangan yang penting bila membutuhkan informasi secara cepat.

3) Cakupan Lebih Besar

Sensus lengkap tidaklah praktis digunakan, karna itu pilihannya adalah memperoleh informasi dengan penarikan sampel / tidak untuk seluruhnya. Maka survei-survei yang berkumpul pada penarikan sampel haruslah lebih besar cakupannya dan fleksibel mengenai jenis informasi yang dapat diperoleh jika informasi yang akura diinginkan untuk beberapa subbagian dari populasi, ukuran sampel yang dibutuhkan kadang-kadang menjadi besar, sehingga pemecahan lengkap memberikan penyelesaian yang lebih baik.

4) Tingkat Ketelitian Lebih Besar

Sebuah sampel mungkin memberikan hasil yang lebih teliti daripada pemecahan lengkap, jika dipakai tenaga-tenaga yang berkualitas dan diberi pelatihan yang insentif, serta pengawasan terhadap pekerjaan lapangan diperketat, selanjutnya hasilnya dapat diproses dengan baik jika volume pekerjaan tinggi.

3.2.3.2. Tahap-tahap Dalam Survei Sampel

Tujuan dari survei sampling adalah untuk mengadakan estimasi dan menguji hipotesa tentang parameter populasi dengan menggunakan keterangan-keterangan yang diperoleh dari sampel.

Tahap-tahap penting dalam sebuah survei dikelompokkan secara besar menjadi 11 topik menurut Mohamad Nazir (1983) diantaranya :

1. Tentukan tujuan survey

   Tujuan survey harus dijelaskan seterang-terangnya sehingga kita tidak akan lari dari sasaran atau tidak akan ngawur nantinya, jika bekerja lebih mendetail akan kita kerjakan.

2. Tetapkan populasi yang akan di survey

   Berikan definisi sejelas-jelasnya engenai populasi yang akan di survey, jika populasi adalah usaha tani, maka jelaskan apa yang dimaksud dengan besar usaha tani. Jika populasi adalah berat kerbau, maka beri definisi yang sejelas-jelasnya mengenai berat kerbau tersebut.

3. Pilih data yang relevan

   Data yang dikumpulkan harus relevan dengan tujuan penelitian. Jauhi pertanyaan-pertanyaan yang terlalu banyak memakan waktu,

tidak perlu data yang banyak sekali sementara data tersebut tidak dianalisis

4. Tentukan derajat ketetapan

Bagaimana presisi yang kita inginkan dari hasil survei nantinya, apakah diperlukan survey yang mendetail atau tidak harus ditentukan berapa besarnya sampel dan teknik mana yang dipilih dalam menarik sampel tersebut, apakah desain sederhana atau yang sedikit rumit.

5. Tentukan teknik pengumpulan keterangan

Teknik pengumpulan data harus sesuai dengan biaya serta waktu yang tersedia, sesuai dengan tenaga serta sama persis dengan yang diinginkan. Ada beberapa teknik pengumpulan data diantaranya : Pertama, dengan teknik *interview* dengan menggunakan *interview guide*. Interview ini bisa dilakukan melalui telepon atau langsung tatap muka. Kedua, dengan menggunakan *schedule/questionnaire,* jika kita memberikan pertanyaan dan kita meminta responden mengisi pertanyaan, maka daftar pertanyaan disebut dengan *questionnaire*. *Questionnaire* ini bisa dikirim melalui pos ataupun disebarkan langsung ke populasi yang dituju. Satu macam lagi adalah daftar pertanyaan tersebut diisi oleh enumator didepan responden (tatap muka), daftar tersebut dinamakan *schedule*.

6. Carilah *frame* untuk menetapkan sampel

   Untuk mengambil sampel terhadapp populasi maka harus ada *list*, peta atau bahan lain yang dapat digunakan sebagai *frame.*

7. Tentukan unit *sampling*

   Pembagian populasi atas unit *sampling* harus tegas. Tiap elemen populasi harus ada dalam unit sampling.

8. Buat *interview guide, questionnaire* atau *schedule*

   Sesuai dengan teknik pengumpulan data, pertanyaan harus jelas, tidak berarti dua, pendek, berstruktur atau tidak.

9. Adakan *training*

   Suksesnya survey tergantung dari cara *enumator/interviewer* dan supervisor melakukan tugas lapangan. Dari situ enumator harus dipiih mereka-mereka ynag mempunyai cukup kualifikasi terhadap kerja tersebut. Latihan serta bimbingan terhadap enumator dan supervisor harus diberikan lebih dahulu sebelum mereka turun kelapangan.

10. Adakan Pre-test

    Waktu survey harus ditegaskan. Waktu harus ditetapkan sesuai jadwal penelitian yang telah ditentukan sewaktu membuat *outline* dari penelitian (*project proposal*).

11. Tetapkan waktu penelitian.

3.2.3.3. Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

Setelah unit analisis ditentukan, langkah selanjutnya adalah menentukan populasi yang akan menjadi target penelitian. Popualsi dalam penelitian ini adalah karyawan Marbella Suites Bandung di bagian *front office,* dan *housekeeping* sejumlah 37 orang yang akan menjadi responden. Berikut spesifikasi jumlah responden yang digunakan.

Tabel 3.2

Spesifikasi Jumlah Responden

No.	***Front Office***	**Jumlah**	***Housekeeping***	**Jumlah**
1.	*FO. Manager*	1 org	*Hosekeeping Manager*	1 org
2.	*FO. Supervisor*	1 org	*Hosekeeping Supervisor*	1 org
4.	*Receptionist*	4 org	*Order Taker*	3 org
5.	*Reservation*	4 org	*Roomboy/Roomgirl*	15 org
6.	*Telphone Operator*	3 org	*Linen Attendend (LA)*	4 org

Karena ukuran populasinya tidak terlalu besar maka seluruh anggota populasi dijadikan anggota sampel atau lebih dikenal dengan istilah *sensus* (sampling jenuh).

Sensus menurut Marzuki (2002:41) adalah mencatat semua elemen-elemen yang diselidiki. Jadi menyelidiki semua objek, semua gejala, semua kejadian atau peritiwa, dan yang dihasilkan adalah nilai karakteristik sesungguhnya. Cara sensus yaitu perhitungan yang lengkap.

3.2.4. Jenis Data dan Metode Pengumpulan Data

Adapun jenis data dan metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

3.2.4.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan ada dua, yaitu :

a) Data Primer

Data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama dilokasi penelitian atau objek penelitian. Data primer disebut juga sebagai data asli atau data baru yang memiliki sifat *up to date*. Untuk mendapatkan data primer, penulis harus mengumpulkannya secara langsung. Teknik pengumpulan data primer antara llain observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Apabila seseorang meneliti kebiasaan belajar murid sekolah dasar, kemudian mengambil data penelitian dari guru dan orangtua, berarti sumber data yang digunakan adalah sumber data sekunder. Data sekunder dikasifikasikan menjadi 2, yaitu :

1. Internal data, yaitu tersedia tertulis pada sumber data sekunder

2. Eksternal data, yaitu data yang diperoleh dari sumber luar.

3.2.4.2. Metode Pengumpulan Data

Penelitian yang dilakukan menggunakan metode deskriptif analisis, yaitu penelitian dengan cara menggambarkan secara tepat data yang ada dilapangan kemudian membandingkan data yang ada dengan teori – teori yang berlaku. Penelitian yang dilakukan sebagai suatu usaha untuk mengumpulkan data, menyusun, mencatat, mengklarifikasikan, menginterprestasikan serta menganalisis fakta – fakta mengenai suatu masalah. Langkah-langkah yang dilakukan dalam pengumpulan data antara lain :

a) Observasi

Observasi diartikan pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.

b) Wawancara

yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan wawancara antara pengumpul data (pencatat) dengan responden. Wawancara dilakukan baik secara langsung maupun menggunakan daftar pertanyaan.

Keunggulan:

Diperoleh informasi dalam suasana komunikasi secara langsung,

yang memungkinkan responden selain memberikan data factual seperti yang ditulis dalam *questionnare*, juga mengungkapkan sikap, pikiran, harapan, dan perasaan.

Kelemahan:

Memakan banyak waktu bagi petugas bimbingan.

c) *Questionnare*

Questionnare adalah daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden Jawaban responden atas semua pertanyaan dalam *questionnare* kemudian dicatat/direkam *questionnare* merupakan metode pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui secara pasti data/informasi apa yang dibutuhkan dan bagaimana variabel yang menyatakan informasi yang dibutuhkan tersebut diukur.

Keunggulan:

Dalam waktu singkat diperoleh banyak keterangan. Pengisiannya dapat dilakukan dikelas, responden dapat menjawab sesuai dengan keadaannya tanpa dipengaruhi oleh orang lain.

Kelemahan:

Responden tidak dapat memberikan keterangan lebih lanjut karena jawaban terbatas pada hal-hal yang ditanyakan. Responden dapat menjawab tidak sesuai dengan keadaan yang

sebenarnya jika dia menghendaki demikian. Jawaban hanya mengungkap keadaan responden pada saat *questioner* diisi.

Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan menyangkut variable yang akan diteliti, kemudian kuesioner tersebut disebarkan kepada karyawan sebagai *user software momentosh.* Adapun prosedur penyusunan kuesioner adalah sebagai berikut :

1. merumuskan tujuan yang akan dicapai dengan kuesioner.
2. Mengidentifikasikan variable yang akan dijadikan sasaran kuesioner.
3. Menjabarkan setiap variable menjadi sub-variable yang lebih spesifik dan tunggal.
4. Menentukan jenis data yang akan dikumpulkan, sekaligus untuk menentukan teknik analisisnya.

d) Studi Pustaka

Pada kegiatan ini dilakukan studi dengan bahan pustaka yang didapat dari berbagai sumber mengenai penelitian sebuah sistem informasi yang dibuat serta referensi mengenai bahan/materi-materi pendukung yang didapat dari berbagai sumber termasuk internet.

3.2.5. Teknik Pengujian Data

Instrument yang baik untuk memenuhi dua persyaratan yang valid yaitu *valid* dan *reliable*, pembuatan instrumen harus dilandasi dengan kajian pustaka. Karena itu kuesioner sebagai instrument pengumpulan data dalam penelitian ini perlu diuji validitas dan reliabilitas dengan cara melakukan uji coba pada karyawan-karyawan di bagian *front office*, *housekeeping* dan *food & beverage* di Marbela *Suites* Bandung.

3.2.5.1. Uji Validitas

Menurut (Saifudin Azwar, 2009:5)

"Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauhmana ketepatan dan kecermatansuatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya"

Suatu test dapat dikatakan mempunyai validitas tinggi apabila test tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur sesuai dengan makna dan tujuan diadakannya test tersebut. Jika peneliti menggunakan kuesioner di dalam pengumpulan data penelitian, maka item-item yang disusun pada kuesioner tersebut merupakan alat test yang harus mengukur apa yang menjadi tujuan penelitian.

Untuk mengetahui data tersebut valid atau tidak, dapat diuji menggunakan SPSS 13.00 for windows. Validitas tiap item akan terbukti jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan α=0,05. Apabila hasil r_{hitung} lebih

kecil dari r_{tabel} pada taraf signifikan, maka item kuesioner tersebut tidak valid. Sebaliknya, jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka kuesioner itu valid.

Bila koefisien korelasi untuk seluruh item telah dihitung, perlu ditentukan angka terkecil yang dapat dianggap cukup "tinggi" sebagai indikator adanya konsistensi antara skor item dan skor keseluruhan. Dalam hal ini tidak ada batasan yang tegas. Prinsip utama pemilihan item dengan melihat koefisien korelasi adalah mencari harga koefisien yang setinggi mungkin dan menyingkirkan setiap item yang mempunyai korelasi negatif (-) atau koefisien yang mendekati nol (0, 00).

Pengujian validitas digunakan untuk mengukur alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data. Menurut Sugiyono (2008:137), menjelaskan:

"Instrumen yang valid berarti alat ukur yang diuraikan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur".

Digunakan nilai koefisien korelasi yang minimal sama dengan 0,30. Dengan demikian, semua nilai yang memiliki korelasi kurang dari 0,30 dapat disisihkan dan nilai-nilai yang akan dimasukkan dalam alat tes adalah nilai-nilai yang memiliki korelasi diatas 0,30 dengan pengertian semakin tinggi korelasi itu mendekati angka satu (1,00) maka semakin baik pula konsistensinya (validitasnya).

3.2.5.2. Uji Reliabilitas

Menurut (Saifudin Azwar, 2009:4)

"Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang mempunyai asal kata *rely* dan *ability.* Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Walaupun reliabilitas mempunyai berbagai nama lain seperti keterpercayaan, keterandalan, keajegan, kestabilan, konsistensi, dan sebagainya, namun ie pokok yang terkandung dalam konsep reliabilitas adalah sejauhmana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya."

Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya *(reliabel).* Semakin sedikit kesalahan dalam suatu tes (yaitu semakin reliable) semakin valid skor tes tersebut, suatu penilaian yang tidak reliable secara otomatis tidak valid. Reliabilitas merupakan salah satu ciri atau karakter utama intsrumen pengukuran yang baik. Kadang-kadang reliabilitas disebut juga sebagai keterpercayaan, keterandalan, keajegan, konsistensi, kestabilan, dan sebagainya, namun ide pokok dalam konsep reliabilitas adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, artinya sejauh mana skor hasil pengukuran terbebas dari kekeliruan pengukuran *(measurement error).*

Tinggi rendahnya reliabilitas, secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Walaupun secara teoritis, besarnya koefisien reliabilitas berkisar antara 0,00 – 1,00; akan tetapi pada

kenyataannya koefisien reliabilitas sebesar 1,00 tidak pernah dicapai dalam pengukuran, karena manusia sebagai subjek pengukuran psikologis merupakan sumber kekeliruan yang potensial. Di samping itu walaupun koefisien korelasi dapat bertanda positif (+) atau negatif (-), akan tetapi dalam hal reliabilitas, koefisien reliabilitas yang besarnya kurang dari nol (0,00) tidak ada artinya karena interpretasi reliabilitas selalu mengacu kepada koefisien reliabilitas yang positif.

Teori Reliabilitas Alpha Cronbach

Reliabilitas mencakup tiga aspek penting, yaitu: alat ukur yang digunakan harus stabil, dapat diandalkan *(dependability)* dan dapat diramalkan *(predictability),* sehingga alat ukur tersebut mempunyai reliabilitas yang tinggi atau dapat dipercaya (Natzir 1998: 61).

Untuk mengetahui ketepatan alat ukur yang digunakan adalah reliabilitas Alpha Cronbach yang rumusnya (Saifudin, 2009:78) adalah:

$$\text{ri} = \alpha = \left[\frac{k}{k-1}\right]\left[1 - \frac{\sum S_j^{\,2}}{S_x^{\,2}}\right]$$

$$S_j^2 = \frac{\sum_{i=1}^{n} (X_i - \overline{X})^2}{n-1}$$

$$S_x^2 = \frac{\sum_{i=1}^{n} (Y_i - \overline{Y})^2}{n-1}$$

Dimana :

α = Nilai koefisien reliabilitas Alpha Cronbach's

k = banyaknya belahan tes/Jumlah item pertanyaan

S^2_j = Varians masing- masing item

S^2_x = Varians skor total item dari responden

Hasil perhitungan r_i dibandingkan dengan r_{tabel} pada taraf nyata α=0,05 dengan kriteria kelayakan jika $r_i > r_{tabel}$ berarti reliable dan sebaliknya jika $r_i < r_{tabel}$ berarti reliabel.

Sekumpulan pertanyaan untuk mengukur suatu variabel dikatakan reliabel dan berhasil mengukur variabel-variabel yang kita ukur jika koefisien reliabilitasnya lebih dari sama dengan 0, 70 (Robert M Kaplan dan Dennis Saccuzo, 1993 : 126).

Dasar pengambilan keputusan:

Jika r_i positif, serta r ≥ 0, 70 maka variabel tersebut reliabel.

Jika r_i negatif, serta r < 0, 70 maka variabel tersebut tidak reliabel.

3.2.5.1. Metode Transformasi Data

Menurut Ridwan, Drs. M. B. A. dan Engkos Achmad Kuncoro, S.E., M.M. (2007 : 30). Mentransformasikan data ordinal menjadi data interval gunanya untuk memenuhi sebagian dari syarat analisis parametrik yang mana data setidak-tidaknya berskala interval. Teknik transformasi

yang paling sederhana dengan menggunakan MSI (*Method of Succesive Interval*). Langkah-langkah transformasi data ordinal ke interval sebagai berikut :

a. Pertama perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebarkan;
b. Pada setiap butir ditentukan berapa orang yang mendapat skor 1, 2, 3, 4 dan 5 yang disebut sebagai frekuensi;
c. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi;
d. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor;
e. Gunakan tabel Distribusi Normal, hitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh;
f. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap nilai Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel Tinggi Densitas);

3.2.6. Metode Analisis dan Pengujian Hipotesis

Metode analisis yang akan digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif dan kuantitatif. Sedangkan pengujian hipotesis berisi tentang hasil pengujian hipotesis.

3.2.6.1. Analisis Deskriptif/Kualitatif

Mengemukakan data-data yang masuk dengan cara dikelompokkan dan ditabulasikan yang kemudian diberikan penjelasan berdasarkan teori-teori yang berhubungan dengan penelitian dan diambil sebuah kesimpulan.

Menurut (Jonathan sarwono, 2006: 15) metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan data dalam bentuk kuantitatif dengan tidak menyertakan pengambilan keputusan melalui hipotesis.

Data kualitatif dalam statistik dapat berupa data berskala ordinal. Data skala ordinal adalah data yang diperoleh dengan cara kategorisasi atau klasifikai. Akan tetapi diantara kategorisasi data tersebut terdapat hubungan atau jenjang yang menunjukkan ketidaksetaraan. Untuk mendapatkan data berskala ordinal, pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner hendaknya menggunakan opsi jawban model skala likert dan untuk kepentingan pengolahan data SPSS, maka opsi-opsi yang berupa teks tersebut harus dikuantifikasi (diberi simbol angka). Pada umumnya opsi jawaban terdiri atas 5 (lima) opsi sebagai berikut :

Table 3.3

Skala Likert

Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber Jonathan Sarwono)

Angka 1 sampai 5 tersebut hanya merupakan symbol atau bukan angka sebenarnya dan bersifat relatif.

Untuk mengetahui pengaruh *software momentosh* terhadap kepuasan kerja *user* di Marbella Bandung, maka ditetapkan peringkat dalam setiap variable penelitian dapat dilihat dari perbandingan skor actual dengan skor ideal. Skor actual diperoleh melalui hasil perhitungan seluruh pendapat responden sesuai dengan nilai yang diberikan, sedangkan skor ideal diperoleh melalui prediksi nilai tertinggi dikalikan dengan jumlah kuesioner dikali jumlah responden, sehingga rumusnya adalah :

$$\frac{\text{Skor aktual}}{\text{Skor ideal}} \times 100\%$$

Keterangan :

1. Skor aktual adalah jawaban dari seluruh responden atas kuesioner yang telah diajukan.
2. Skor ideal adalah skor atau nilai tinggi atau semua responden diasumsikan memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Selanjutnya hasil tersebut dikonfirmasikan dengan criteria yang telah ditetapkan, dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 3.4

Kriteria Presentasi Skor Tanggapan Responden Terhadap Skor Ideal

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1.	20.00 – 36	Tidak baik
2.	36.01 – 52	Kurang Baik
3.	52.01 – 68	Cukup
4.	68.01 – 84	Baik
5.	84.01 – 100	Sangat Baik

Sumber : Umi Narimawati (2007 : 85)

3.2.6.2. Analisis Verifikatif/Kuantitatif

Menurut Ridwan, Drs. M. B. A. dan Engkos Achmad Kuncoro, S.E., M.M. (2007 : 30). Pengertian analisis kuantitatif secara umum adalah hasil suatu masalah yang akan diteliti lebih lanjut. Analisis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu menggunakan statistik inferensi. Statistik inferensi digunakan juga sebagai pengambilan keputusan dan pada umumnya menyertakan pengambilan keputusan dengan hipotesis.

Data penelitian dari penyebaran kuesioner memiliki tingkat pengukuran ordinal, untuk melakukan analisis kuantitatif dengan menggunakan korelasi pearson *product moment* memerlukan data dengan skala pengukuran sekurang-kurangnya interval.

Uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian yaitu menggunakan software SPSS 13.0 for windows, adapun langkah-langkah dengan menggunakan analisis korelasi, analisis regresi, dan koefisien determinasi.

a) Analisis Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mencari hubungan antara dua variable. Hasil analisis dari korelasi adalah koefisien korelasi yang menunjukkan kekuatandn kelemahan suatu hubungan.

Salah satu cara untuk menghitung validitas suatu alat test yaitu dengan melihat daya pembeda item *(item discriminality)*. Daya pembeda item adalah metode yang paling tepat digunakan untuk setiap jenis test.

Daya pembeda item dalam penelitian ini dilakukan dengan cara: *"korelasi item-total"*.

Korelasi item-total yaitu konsistensi antara skor item dengan skor secara keseluruhan yang dapat dilihat dari besarnya koefisien korelasi antara setiap item dengan skor keseluruhan, yang ada dalam penelitian ini menggunakan koefisien korelasi *Pearson Product Moment* dengan langkah-langkah perhitungan sebagai berikut :

Koefisien Korelasi Product Moment

$$r_{yx} = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i{}^2 - (\sum X_i)^2\}\{n\sum Y_i - (\sum Y)^2\}}}$$

(jonathan sarwono 2006:151)

Ket :

r_{yx} : Korelasi antara variable X dan Y

n : Jumlah sampel/responden uji coba

∑X : jumlah skor tiap ítem dari seluruh responden uji coba

∑Y : jumlah skor total variabel dependent (terikat)

Untuk dapat menginterpretasi kuatnya suatu hubungan, penulis menggunakan Tabel Interpretasi Koefisien Korelasi (Sugiyono, 2007 : 214) sebagai pedoman :

Tabel 3.5

Interpretasi Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 - 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 - 0,599	Sedang
0,60 - 0,799	Kuat
0,80 - 1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2008:214)

Korelasi dapat menghasilkaan angka positif (+) dan negative (-) yaitu :

a. Jika korelasi menghasilkan angka positif (+), hubungan kedua variable bersifat searah. Searah mempunyai makna bahwa jika variable bebas besar, maka terikatnya juga besar.

b. Jika korelasi menghasilkan angka negative (-), hubungan kedua variable bersifat tidak searah. Tidak searah mempunyai makna bahwa jika variable bebas besar maka variable terikatnya adalah kecil.

Secara umum dapat dikatakan bahwa koefisien korelasi yang besar menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara variabel, dan begitupun sebaliknya. Bahwa koefisien korelasi yang semakin mendekati 1,00 menunjukkan hubungan yang semakin kuat antar variabel yang diteliti. Sebaliknya, koefisien korelasi yang mendekati nol (0,00) memberikan arti bahwa hubungan antar variabel yang diteliti itu lemah.

Penelitian ini adalah untuk mencari pengaruh antara variabel independent yaitu kualitas *software momentosh* dan variable dependent yaitu kepuasan kerja karyawan pada bagian *front office,* dan *housekeeping* Marbella *Suites* Bandung, maka dalam penyelesaian penelitian ini penulis menggunakan teknik pengolahan data analisis regresi.

b) Analisis Regresi

Analisis regresi menurut Jonathan Sarwono (2006) adalah teknik analisis yang meliputi metode-metode yang digunakan untuk memprediksi nilai-nilai dari satu atau lebih variabel tergantung yang dihasilkan adanya pengaruh satu atau lebih variabel bebas.

Rumus: $Y = a + b X$

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n\sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

Keterangan :

Y = variabel kriterium (variabel terpengaruh)

X = variabel preditor (variabel yang mempengaruhi)

a = bilangan konstan

b = koefisien arah regresi

c) Koefisien Determinasi

Menurut Jonathan Sarwono (2006:72) Koefisien determinasi digunakan untuk menghitung besarnyan peranan atau pengaruh variable bebas (variable X) terhadap variable tergantung (variable Y). koefisien determinasi dihitung dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi dikalikan dengan 100%.

Adapun rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien determinasi

r^2 = Kuadrat dari korelasi ganda

3.2.6.3.Pengujian Hipotesis

Untuk mengguji hipotesis yang telah digambarkan diatas menggunakan langkah-langkah pengujian sebagai berikut:

1. Penulisan hipotesis dalam bentuk kalimat

$H_0 : \rho = 0$ Artinya, tidak ada pengaruh antara kualitas *software momentosh* (variabel X) terhadap kepuasan kerja *user* (variabel Y).

$H_1 : \rho \neq 0$ Artinya, terdapat pengaruh antara *software momentosh* (variabel X) terhadap kepuasan kerja *user* (variabel Y).

2. Cari nilai a (nilai konstanta)

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

3.Cari nilai b (koefisien arah regresi)

$$b = \frac{n\sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

4. Tentukan nilai r dengan rumus

$$r_{xy} = \frac{n\sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{\{n\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\}\{n\sum Y_i^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Untuk pengujian ini maka digunakan uji Z, dikarenakan responden yang diteliti >30 responden, uji Z digunakan untuk membandingkan rata-rata dua populasi dengan data yang berskala ordinal (Jonathan Sarwono 2006:154).

Fomula statistik uji z:

$$Z = \frac{r_{xy}}{S}$$

Dimana: S adalah *standard error* dari *rho (σ)* (1/ √N-1)

r_{xy} adalah nilai koefisien korelasi *Product Moment*

N adalah jumlah sampel, dalam hal ini yaitu sebanyak 37 responden

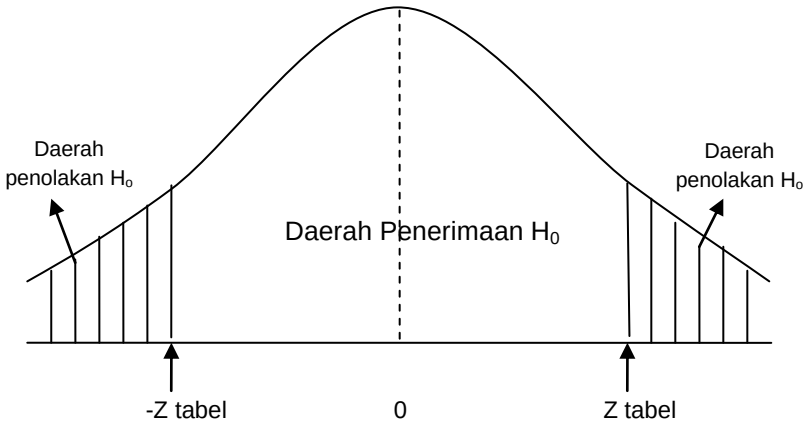
Penguijian merupakan batasan yang ditentukan dari nilai tabel dengan memperhatikan derajat bebas (db) dan tingkat signifikansi sehingga dari batasan ini dapat disimpulkan apakah H_0 diterima atau ditolak.

Kriteria pengujiannya adalah:

Jika $Z_{hitung} > Z_{tabel}$, maka tolak hipotesis H_0

Jika $Z_{hitung} \leq Z_{tabel}$, maka terima hipotesis H_0

Pengujian akan diuji dengan dua pihak (*two tailed*). Selanjutnya nilai z perhitungan tersebut dibandingkan dengan nilai z dari table standar normal dengan derajat bebas (db) = n-2.



Gambar 3.2 Kurva Penolakkan dan Penerimaan Hipotesis