

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel

Jenis penelitian ini adalah penelitian empiris yang menggunakan data primer, yaitu menggunakan kuisioner yang dikirim langsung ke manajer yang dijadikan sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah semua manajer hotel berbintang 1 sampai bintang 5 yaitu *Room Manager, Food and Beverage Manager, Personnel Manager, Accounting Manager, Engineering Manager, Marketing Manager, Purchasing Manager* berjumlah 165 orang . Alasan pemilihan kelima manajer ini adalah sebagai berikut:

1. Mereka merupakan pelaksana keputusan manajemen puncak yang mampu berinteraksi dengan karyawan dan manajemen puncak
2. Pimpinan dan manajer terlibat langsung dengan kebijakan yang dilaksanakan oleh manajemen puncak.

Dalam menentukan jumlah sampel minimum, penulis menggunakan rumus Slovin, yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N\alpha^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimum yang dapat digunakan

N = populasi

A = signifikansi ( $\alpha = 0.01$  atau  $\alpha = 0,05$ )

### 3.2 Pengukuran Variabel

#### a. Variabel Terikat (Variabel Dependen)

Kinerja manajerial yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kinerja individu dalam kegiatan-kegiatan manajerial diukur dengan menggunakan instrumen *self rating* yang diadopsi dari kuisisioner penelitian Mahoney *et al.* (1963). Kinerja manajerial yang diukur meliputi delapan dimensi: perencanaan, investigasi, pengkoordinasian, evaluasi, pengawasan, pemilihan staf, negosiasi dan perwakilan, serta satu dimensi pengukuran kinerja seorang manajer secara keseluruhan. Setiap responden menilai kinerja manajerial yang terdapat dalam perusahaannya yang diukur dengan skala numerik (1-5), dengan poin 1 untuk kinerja dibawah rata-rata dan poin 5 untuk kinerja diatas rata-rata.

#### b. Variabel Bebas (Variabel Independen)

TQM dalam penelitian ini adalah suatu sistem yang dapat dikembangkan menjadi pendekatan dalam menjalankan usaha untuk memaksimumkan daya saing organisasi melalui perbaikan terus menerus atas produk, jasa, tenaga kerja, proses dan lingkungannya. Variabel TQM ini mengukur persepsi manajer secara individual mengenai penerapan teknik TQM di perusahaannya.

Variabel TQM dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan kuisisioner penelitian (Huarng & Yao, 2002 dalam Wicaksono, 2006) yang memasukkan elemen utama manajemen kualitas yaitu focus pada konsumen, perbaikan berkelanjutan, komitmen manajemen, pelatihan, pemberdayaan karyawan dan perbandingan kinerja. Setiap responden diminta menilai penerapan TQM dari sangat tidak setuju (poin 1) berarti TQM rendah sampai dengan sangat setuju (poin 5) berarti TQM tinggi.

## c. Variabel Moderating

### 1. Budaya Organisasi

Menurut Robbins dan Coulter (1999) dalam Dwi Suhartini (2007) budaya organisasi adalah suatu persepsi bersama didalam sebuah organisasi yang menentukan, dalam tingkat yang tinggi, bagaimana para pegawai bertindak. Dengan demikian, budaya organisasi adalah suatu persepsi bersama yang diterima dan dimiliki oleh anggota-anggota organisasi yang termasuk didalamnya. Variabel ini diukur dengan instrument yang digunakan dalam penelitian (Hofstede *et al*, 1990 dalam Sudarmadi, 2007) dengan memasukkan elemen *process oriented*, *employee oriented*, *parochial*, *open system*, *loose control* dan *normatic*. Frekuensi budaya organisasi yang diukur dalam skala numerik (angka) 1 (sangat tidak setuju) sampai angka 5 (sangat setuju).

### 2. Sistem Pengukuran Kinerja

Sistem pengukuran kinerja adalah pemberian informasi pada manajer dalam unit organisasi yang dipimpin mengenai kualitas dalam aktivitas operasi perusahaan. Variabel ini diukur dengan instrument yang digunakan dalam penelitian Kurnianingsih (2000) dengan memasukkan elemen efektifitas dan efisiensi operasional, pengambilan keputusan, identifikasi kebutuhan, umpan balik dan distribusi *reward*. Frekuensi kinerja manajer yang diukur dalam skala numerik (angka) 1 (tidak pernah) sampai angka 5 (sangat sering). Skala rendah (1) untuk menunjukkan pengukuran kinerja yang rendah dan skala tinggi (5) untuk menunjukkan pengukuran kinerja yang tinggi.

### 3.3 Metode Analisis Data

Ketepatan suatu hipotesis sangat tergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Kualitas data penelitian ditentukan oleh instrument yang digunakan untuk pengumpulan data. Untuk itu, dalam penelitian ini digunakan dua metode pengujian kualitas data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Selain itu juga dilakukan uji normalitas data dan uji asumsi klasik.

Hipotesis ini diuji dengan menggunakan *moderet regression analysis* digunakan untuk menentukan pengaruh budaya organisasi terhadap hubungan antara TQM dan kinerja manajerial dan untuk menentukan pengaruh sistem pengukuran kinerja terhadap hubungan antara TQM dan kinerja manajerial. Sesuai dengan model penelitian, maka dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

#### 1. Hipotesis Pertama

Diuji dengan persamaan regresi :  $Y = a + \beta_1 X_1 + e$

#### 2. Hipotesis Kedua

Diuji dengan persamaan regresi :  $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_4 (X_1 X_2) + e$

#### 3. Hipotesis Ketiga

Diuji dengan persamaan regresi :  $Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_3 X_3 + \beta_5 (X_1 X_3) + e$

Keterangan:

Y = Kinerja Manajerial

X<sub>1</sub> = *Total Quality Management*

X<sub>2</sub> = Budaya Organisasi

X<sub>3</sub> = Sistem Pengukuran Kinerja

X<sub>1</sub> X<sub>2</sub> = Interaksi antara X<sub>1</sub> dan X<sub>2</sub>

X<sub>1</sub> X<sub>3</sub> = Interaksi antara X<sub>1</sub> dan X<sub>3</sub>