

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu yang dikemukakan oleh Sugiyono (2014:2). Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Penelitian deskriptif digunakan untuk menjawab bagaimana pelatihan yang dilaksanakan pada PT.TASPEN (persero) Kantor Cabang Utama Bandung, bagaimana kondisi motivasi kerja di PT.TASPEN (persero) Kantor Cabang Utama Bandung dan bagaimana kondisi Prestasi Kerja Karyawan di PT.TASPEN (persero) Kantor Cabang Utama Bandung.

Sedangkan penelitian verifikatif adalah penelitian yang digunakan untuk menjawab seberapa besar pelatihan dan motivasi kerja terhadap prestasi kerja karyawan di PT.TASPEN (persero) Kantor Cabang Utama Bandung.

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

Variabel adalah suatu objek yang diungkap dalam definisi konsep tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti. Variable yang digunakan dalam penelitian ini adalah variable bebas dan variable terikat. Terdapat 2 variabel dalam penelitian ini, variabel bebas (independen) yaitu Pelatihan (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) dan variabel terikat (dependen) yaitu Prestasi Kerja Karyawan (Y).

3.2.1 Definisi Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang diciptakan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2013:38). Pada penelitian ini telah ditentukan 2 variabel, yaitu variabel bebas atau independen (X) dan variabel terikat atau dependen (Y).

1. Variabel bebas atau independen (X) “Merupakan Variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)”. Sugiyono (2011:61).

- a. Pelatihan (X_1)

“Merupakan proses mengajarkan pegawai baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka.” Gary Dessler (2011:263).

- b. Motivasi Kerja (X_2)

“Motivasi merupakan kondisi jiwa yang mendorong seseorang dalam mencapai prestasinya secara maksimal.” David McClelland dalam Anwar Prabu (2011:94).

2. Variabel terikat atau dependen (Y) “Merupakan Variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas”. Sugiyono (2011:61).

- a. Prestasi Kerja Karyawan (Y)

“Prestasi kerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu

selama kurun waktu tertentu.” Bernadin dan Russel dalam Sutrisno (2010:150)

3.2.2 Operasionalisasi Variable Penelitian

Operasionalisasi variabel merupakan penguraian variabel penelitian ke dalam sub variabel penelitian ke dalam sub variabel, dimensi, indikator sub variabel, dan pengukuran. Dalam penelitian ini terdapat tiga variabel yang akan diteliti, yaitu Pelatihan (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) sebagai variabel bebas serta Prestasi Kerja Karyawan (Y) sebagai variabel terikat. Berikut ini disajikan table mengenai konsep dan indikator variabel :

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Ukuran	Skala
Pelatihan (X_1) “Pelatihan merupakan proses mengajarkan pegawai baru atau yang ada sekarang, keterampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan	1. Instruktur	a. Kualifikasi/kompetensi yang memadai	Tingkat ketetapan kemampuan yang memadai	Ordinal
		b. Memotivasi peserta	Tingkat kemampuan memotivasi	
		c. Kebutuhan umpan balik	Tingkat kemampuan umpan balik	Ordinal
	2. Peserta Pelatihan	a. Semangat mengikuti pelatihan	Tingkat semangat peserta	Ordinal

mereka. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber manusia dalam dunia kerja. Pegawai, baik yang baru atau pun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan.” Gary Dessler (2011:263)				
		b. Keinginan untuk memahami	Tingkat keinginan	Ordinal
	3. Metode	a. Metode pelatihan sesuai dengan jenis pelatihan	Tingkat kesesuaian dengan jenis pelatihan	Ordinal
		b. Kesesuaian metode dengan materi	Tingkat kesesuaian materi	Ordinal
	4. Materi	a. Ketetapan materi dengan tujuan	Tingkat ketetapan materi	Ordinal
		b. Kesesuaian materi	Tingkat kesesuaian materi	Ordinal
Motivasi Kerja (X₂) “Motivasi merupakan Kondisi jiwa yang mendorong seseorang dalam mencapai	5. Tujuan Pelatihan	Meningkatkan keterampilan	Tingkat meningkatkan keterampilan	Ordinal
	1. Kebutuhan akan prestasi	a. Mengembangkan kreativitas	Tingkat mengembangkan kreativitas	Ordinal
		b. Antusias untuk berprestasi tinggi	Tingkat antusias untuk berprestasi tinggi	Ordinal

prestasinya secara maksimal.” David McClelland dalam Anwar Prabu (2011:94)	2. Kebutuhan akan afiliasi	a. Perasaan diterima oleh lingkungan kerja (<i>sense of belonging</i>)	Tingkat perasaan diterima oleh lingkungan kerja (<i>sense of belonging</i>)	Ordinal
		b. Perasaan dihormati oleh lingkungan masyarakat (<i>sense of importance</i>)	Tingkat perasaan dihormati oleh lingkungan masyarakat (<i>sense of importance</i>)	Ordinal
		c. Perasaan untuk sukses (<i>sense of achievement</i>)	Tingkat perasaan untuk sukses (<i>sense of achievement</i>)	Ordinal
		d. Perasaan ikut serta (<i>sense of participation</i>)	Tingkat perasaan ikut serta (<i>sense of participation</i>)	Ordinal
	3. Kebutuhan akan kekuasaan	a. Memiliki kedudukan yang terbaik	Tingkat Memiliki kedudukan yang terbaik	Ordinal
		b. Mengerahkan kemampuan demi mencapai kekuasaan	Tingkat Mengerahkan kemampuan demi mencapai kekuasaan	Ordinal

Prestasi Kerja (Y) “Prestasi kerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. Bernadin dan Russel dalam Sutrisno (2010:150)	1. Hasil kerja	a. Kuantitas	Tingkat kuantitas telah dihasilkan	Ordinal
		b. Kualitas	Tingkat kualitas telah dihasilkan	Ordinal
	2. Pengetahuan pekerjaan	Pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan	Tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan	Ordinal
	3. Inisiatif	Berinisiatif selama melaksanakan tugas	Tingkat inisiatif selama melaksanakan tugas	Ordinal
	4. Kecekatan mental	a. Kemampuan	Tingkat kemampuan dalam menerima instruksi kerja	Ordinal
		b. Kecepatan	Tingkat kecepatan dalam menerima instruksi kerja	Ordinal
	5. Sikap	a. Semangat kerja	Tingkat semangat kerja dalam melaksanakan pekerjaan	Ordinal
		b. Sikap positif	Tingkat semangat kerja dalam melaksanakan	Ordinal

			n pekerjaan	
	6. Disiplin waktu dan absensi	a. Ketetapan waktu	Tingkat ketetapan waktu dan tingkat kehadiran	Ordinal
		b. Kehadiran	Tingkat kehadiran	Ordinal

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek benda-benda alam lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu menurut Sugiyono (2014:80). Dalam penelitian ini populasinya adalah karyawan PT.TASPEN (persero) Kantor Cabang Utama Bandung sebanyak 49 orang. Karena jumlah populasi dalam penelitian ini hanya 49 orang (kurang dari 100), maka seluruh populasi ini juga dijadikan sebagai sampel penelitian.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Menurut Sugiyono (2014:137), untuk memperoleh data dalam penelitian ini dilakukan beberapa teknik pengumpulan data yaitu:

1. Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan survey langsung ke PT.TASPEN (persero) Kantor Cabang Utama Bandung sebagai objek penelitian. Tujuan penelitian lapangan ini adalah untuk memperoleh data yang akurat. Adapun data yang diperoleh dengan cara penelitian meliputi:

A. Interview (Wawancara)

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara pewawancara dengan responden (karyawan), didalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur untuk mendapat data informasi Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Prestasi Kerja. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah PT.TASPEN (persero) Kantor Cabang Utama Bandung.

B. Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung di lokasi penelitian yaitu di PT.TASPEN (persero) Kantor Cabang Utama Bandung.

C. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden (karyawan) untuk dijawab agar dapat memperoleh data-data yang obyektif.

2. Data Sekunder

Data ini merupakan pendukung yang berhubungan dengan penelitian yang diperoleh dari:

1. Sejarah, literatur dan profil di PT.TASPEN (persero) Kantor Cabang Utama Bandung
2. Buku-buku yang berhubungan dengan variabel penelitian
3. Jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik permasalahan yang diteliti.
4. Studi kepustakaan yaitu pengumpulan data dengan cara mengkaji dan menelaah berbagai bahan bacaan dan literatur yang erat hubungannya dengan penelitian.

3.5 Metode Analisis Data dan Uji Hipotesis

3.5.1 Metode Analisis Data yang Digunakan

Sugiyono (2014:147) mengatakan bahwa analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Pengolahan data dilakukan dengan cara data yang telah dikumpulkan, diolah, dan disajikan dalam bentuk tabel. Sugiyono (2014:93) berpendapat bahwa skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari yang sangat positif sampai sangat negatif. Dengan demikian, penulis membuat pernyataan-pernyataan yang digunakan untuk memperoleh data atau keterangan dari responden yang

merupakan karyawan PT.TASPEN (persero) Kantor Cabang Utama Bandung. Kemudian data yang diolah dari hasil pengumpulan kuisioner diberi bobot dalam setiap alternatif jawaban. Untuk pengolahan data hasil dari kuisioner tersebut maka penulis menggunakan metode skala *likert*, nilai dalam skala *likert* dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel dan dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang menggunakan skala *likert* dan mempunyai gradasi positif sampai dengan sangat negatif.

Dimana alternatif jawaban diberikan nilai 5, selanjutnya nilai dari alternatif tersebut dijumlahkan menjadi lima kategori pembobotan dalam skala *likert* sebagai berikut:

Tabel 3.2

Skala Model *Likert*

Skala	Keterangan	Pernyataan Positif
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2014:94)

Mengacu pada ketentuan tersebut, maka setelah memperoleh data kuisioner tersebut, selanjutnya dilakukan perhitungan statistik maka dapat diketahui bobot nilai dari setiap item-item pertanyaan yang diajukan penulis. Setelah itu, jawaban dari responden dapat dihitung untuk mengetahui hubungan antara variabel yang diteliti, dan selanjutnya disajikan dalam bentuk tabel.

3.5.2 Uji Validitas

Menurut Masrum, dikutip dalam Sugiyono (2010:172) menyatakan item yang mempunyai korelasi positif dengan kriterium (skor total) serta korelasi yang tinggi pula menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula. Teknik uji yang digunakan adalah teknik korelasi melalui koefisien korelasi *Product Moment*. Skor ordinal dari setiap item pertanyaan yang diuji validitasnya dikorelasikan dengan skor ordinal keseluruhan item. Jika koefisien korelasi tersebut positif, maka item tersebut dinyatakan valid, sedangkan jika negatif maka item tersebut tidak valid dan akan dikeluarkan dari kuisioner atau diganti dengan pernyataan perbaikan.

Untuk mencari nilai validitas dari sebuah item kita akan mengkorelasikan skor item tersebut dengan total skor item-item dari variabel tersebut. Apabila korelasi diatas 0,3 maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat kevalidan yang cukup, sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,3 maka dikatakan item tersebut kurang valid. Metode korelasi yang digunakan adalah *pearson product moment* sebagai berikut:

1. Mendefinisikan secara opsional konsep yang diukur.
2. Melakukan uji coba skala pengukuran tersebut pada sejumlah responden.
3. Mempersiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Menghitung korelasi antara masing-masing pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi *product pearson* yaitu:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y)^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:

r = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

$\sum X$ = Jumlah skor item

$\sum Y$ = Jumlah total skor jawaban

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor item

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat total skor jawaban

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor jawaban suatu item dengan total skor

Angka yang diperoleh harus dibandingkan dengan standar nilai korelasi validitas, menurut Sugiyono (2010:178) nilai standar dari validitas adalah sebesar 0,3. Jika angka korelasi yang diperoleh lebih besar daripada nilai standar maka pertanyaan tersebut valid (Signifikan).

3.5.3 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2006:130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh pernyataan. Untuk uji reliabilitas digunakan metode *split half*, hasilnya bisa dilihat dari nilai *Correlation Between Forms*. Hasil penelitian reliabel terjadi apabila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

Instrument yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Metode yang digunakan adalah *Split Half*, dimana instrument dibagi menjadi dua kelompok.

$$r_{AB} = \frac{(n \sum AB) - (\sum A \sum B)}{\sqrt{[n(\sum A^2) - (\sum A)^2][n(\sum B)^2 - (\sum B)^2]}}$$

Keterangan:

r_{AB} = Korelasi Pearson Product Moment

$\sum A$ = Jumlah total skor belahan ganjil

$\sum B$ = Jumlah total skor belahan genap

$\sum A^2$ = Jumlah kuadrat skor belahan ganjil

$\sum B^2$ = Jumlah kuadrat skor belahan genap

$\sum AB$ = Jumlah perkalian skor jawaban belahan ganjil dan genap

Apabila korelasi 0,7 atau lebih maka dikatakan item tersebut memberikan tingkat reliabel yang cukup tinggi, namun sebaliknya apabila nilai korelasi dibawah 0,7 maka dikatakan item tersebut kurang reliabel.

Kemudian koefisien korelasinya dimasukan kedalam rumus Spearman Brown:

$$r = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

r_b = Korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua batas reliabilitas minimal 0,7.

Setelah di dapat nilai reliabilitas (r_{hitung}) maka nilai tersebut dibandingkan dengan r_{tabel} yang sesuai dengan jumlah responden dan taraf nyata dengan ketentuan sebagai berikut:

Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$: Instrument tersebut dikatakan reliabel

Bila $r_{hitung} \leq r_{tabel}$: Instrument tersebut dikatakan tidak reliabel

3.5.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini digunakan analisis regresi linier berganda, karena penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Pelatihan (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Y). Persamaan regresi linier ganda dalam penelitian ini menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana:

Y = Variabel terikat(Prestasi Kerja Karyawan)

α = Bilangan konstanta

$b_1 b_2$ = Koefisien arah garis

X_1 = Variabel bebas (Pelatihan)

X_2 = Variabel bebas (Motivasi Kerja)

Untuk mendapatkan nilai a , b_1 dan b_2 dapat menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sum Y = an + b_1 \sum X_1 + b_2 \sum X_2$$

$$\sum X_1 Y = a \sum X_1 + b_1 \sum X_1^2 + b_2 \sum X_1 X_2$$

$$\sum X_2 Y = a \sum X_2 + b_1 \sum X_1 X_2 + b_2 \sum X_2^2$$

Setelah a , b_1 dan b_2 didapat, maka akan diperoleh persamaan Y .

3.5.5 Analisis Korelasi Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh atau hubungan antara dua variabel X (independen) secara simultan dengan variabel Y (dependent) dengan menggunakan koefisien r , dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{YX} = \sqrt{\frac{JK_{\text{regresi}}}{JK_{\text{total}}}}$$

Keterangan :

r_{YX} = Koefisien korelasi product moment

JK_{regresi} = Jumlah kuadrat regresi

JK_{total} = Jumlah Kuadrat Total

Dengan ketentuan sebagai berikut :

$r_{YX} = -1$, yang berarti terdapat hubungan linier negative antara X dan Y

$r_{YX} = 0$, yang berarti tidak ada hubungan linier YX

$r_{YX} = 1$, yang berarti ada hubungan antara linier X dan Y

Tabel 3.3

Taksiran Besaran Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000-0,199	Sangat Rendah
0,200-0,399	Rendah
0,400-0,599	Sedang
0,600-0,799	Kuat
0,800-0,999	Sangat Kuat

Sumber: Sugiyono (2013:184)

3.5.6 Koefisien Determinasi

Dalam uji liner berganda, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui presentase sumbangan pengaruh X_1 , X_2 , dan variabel Y. Berdasarkan perhitungan koefisien korelasi, maka dapat dihitung koefisien determinasi. Koefisien determinasi dihitung dengan rumus:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Dimana:

Kd = Koefisien determinasi

R^2 = Kuadrat koefisien korelasi berganda

3.5.7 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah kesimpulan sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya. Hipotesis akan ditolak jika salah, dan akan diterima jika benar. Penolakan dan penerimaan hipotesis sangat bergantung pada hasil penyelidikan terhadap fakta yang sudah dikumpulkan. Uji hipotesis antara variabel X_1 (Pelatihan), X_2 (Motivasi Kerja), dan Y (Prestasi Kerja), dengan menggunakan uji simultan atau keseluruhan sebagai berikut :

1. Uji F (Uji Simultan)

Uji simultan digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen. Uji simultan dilaksanakan dengan langkah membandingkan dari F_{hitung} dan F_{tabel} . Nilai F_{hitung} dapat dilihat dari hasil pengolahan data bagian ANOVA (Analysis of Variance). Hipotesis statistik yang diajukan, sebagai berikut :

$H_0 : \beta_1 = \beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel

Pelatihan (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) terhadap

Prestasi Kerja (Y)

$H_a : \beta_1 = \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh signifikan antara variabel

Pelatihan (X_1) dan Motivasi Kerja (X_2) terhadap

Prestasi Kerja (Y)

Menentukan taraf nyata (signifikan) yang digunakan yaitu $\alpha = 0,05$. Selanjutnya hasil hipotesis F_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} dengan ketentuan sebagai berikut:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_a diterima

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_a ditolak.

2. Uji t (Uji Parsial)

Uji parsial digunakan untuk menguji tingkat signifikan dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Uji parsial dilaksanakan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} .

Nilai t_{hitung} dapat dilihat dari hasil pengolahan data *Coefficients*. Berikut ini adalah langkah-langkah dengan menggunakan uji t:

- a. Merumuskan hipotesis, uji hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a):

$H_0 : \beta_1 = 0$, Tidak terdapat pengaruh dari variabel Pelatihan (X_1) terhadap Prestasi Kerja (Y)

$H_a : \beta_1 \neq 0$, Terdapat pengaruh dari variabel Pelatihan (X_1) terhadap Prestasi Kerja (Y).

$H_0 : \beta_2 = 0$, Tidak terdapat pengaruh dari variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap Prestasi Kerja (Y)

$H_a : \beta_2 \neq 0$, Terdapat pengaruh dari variabel Motivasi Kerja (X_2) terhadap Prestasi Kerja (Y).

- b. Taraf nyata yang digunakan adalah $\alpha = 0,05$, nilai t_{hitung} dibandingkan dengan t_{tabel} dan ketentuannya sebagai berikut:

Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak, H_a diterima

Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima, H_a ditolak

3.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian di PT.TASPEN (persero) Kantor Cabang Utama Bandung yang beralamat di Jl.PHH.Mustopa No.78 Bandung. Penelitian dilakukan dari bulan Maret hingga selesai.

3.7 Rancangan Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner dapat bersifat tertutup atau terbuka. Rancangan kuisisioner yang dibuat penulis adalah kuisisioner tertutup, dimana jawaban dibatasi atau sudah ditentukan berdasarkan indikator variabel penelitian.