



CONCEPTUAL FRAMEWORK

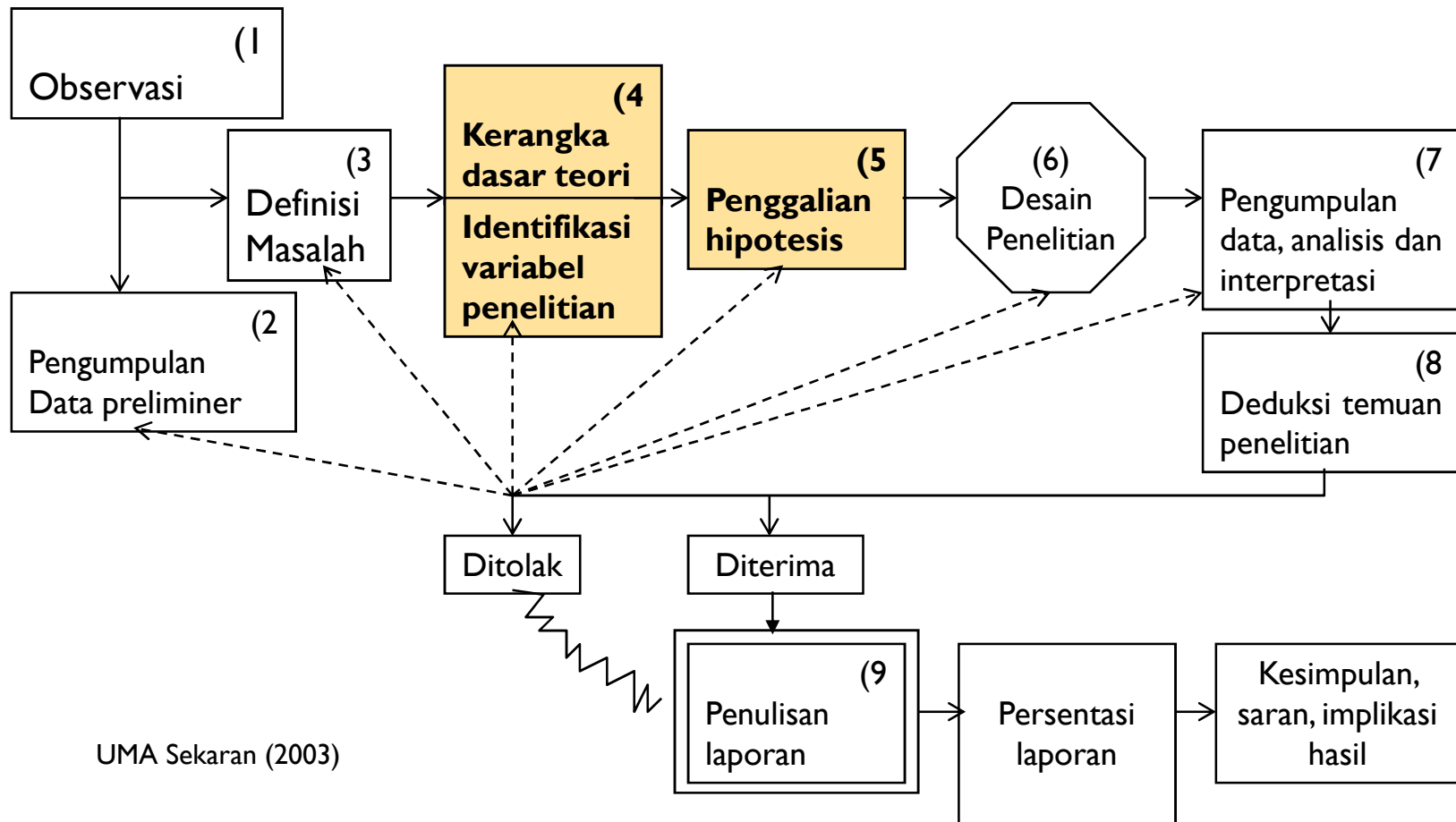
Pelatihan Jasa Marga
25 Januari 2010



Agenda

- Theoretical Framework / Kerangka Teoritis
- Identifikasi Variabel dan Hubungan Variabel
- Pengembangan Hipotesis

Proses Penelitian



KERANGKA TEORI

- Suatu model konseptual yang menggambarkan bagaimana teori atau hubungan logis antar faktor yang diidentifikasi dari suatu masalah
- Menjelaskan hubungan antar variabel yang akan diteliti.
- Mengembangkan model konseptual → membangun suatu hipotesis yang akan diuji.
- Pengembangan kerangka teori merupakan hal penting dalam menjawab masalah yang didefinisikan.

Teori dalam Penelitian

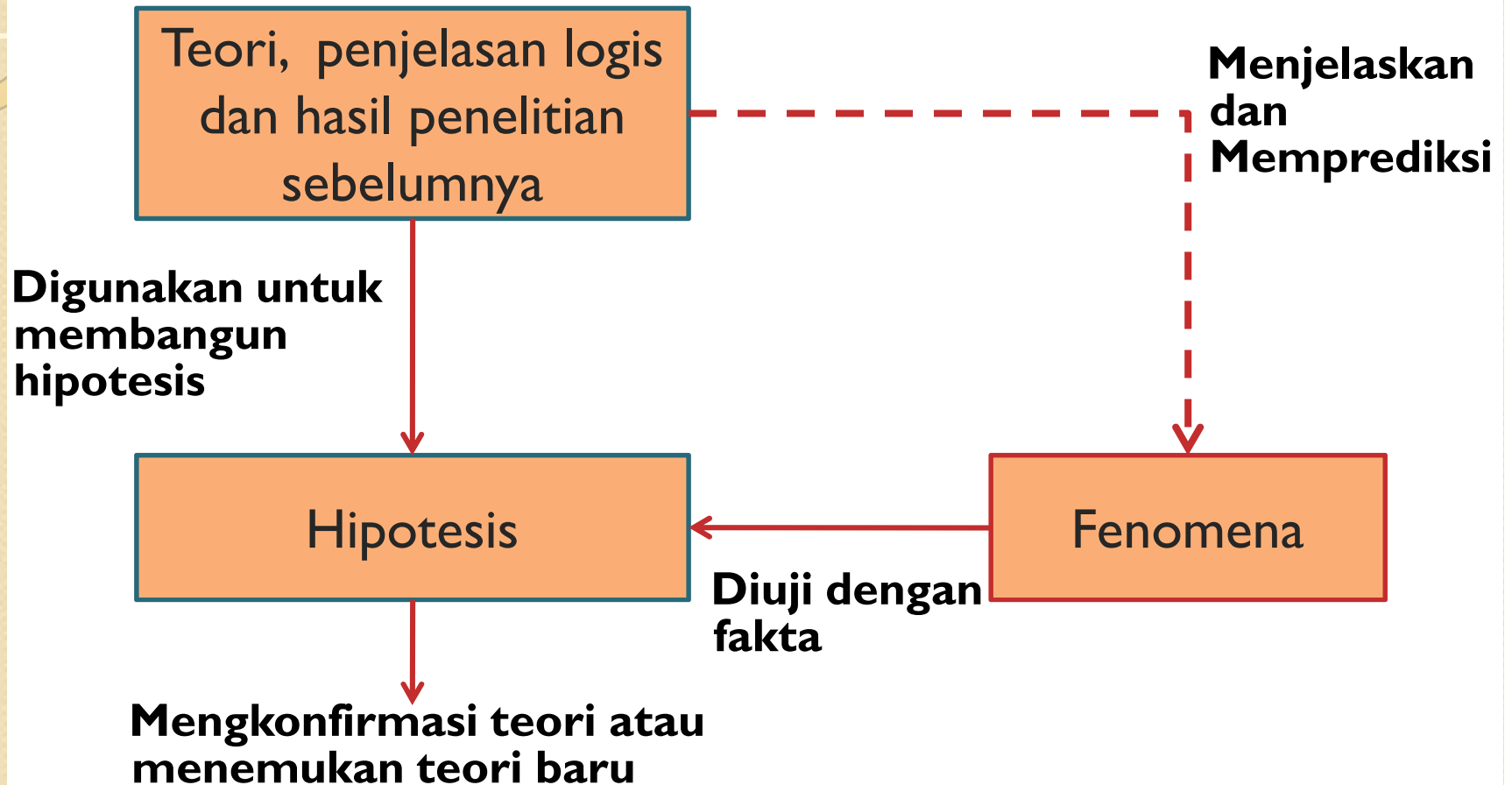
- Teori itu penting sebagai orientasi yang membatasi jumlah fakta yang harus dipelajari.
- Teori memberikan pedoman yang dapat memberikan hasil terbaik.
- Teori memberikan sistem mana yang harus dipakai dalam mengartikan data yang tepat.
- Teori dapat digunakan untuk memprediksi fakta-fakta.



Pengertian Teori

- Kumpulan konstruk atau konsep, definisi, dan proposisi yang sistematis yang digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi fenomena yang dapat memberikan penjelasan hubungan antara fenomena. (Kinney 86)
- Elemen teori terdiri dari konstruk, konsep dan proposisi.
- Riset empiris melibatkan teori, hipotesis dan fakta.
- Fakta : keadaan atau kejadian yang diamati di dunia nyata (fenomena)

Hubungan Teori, Fakta dan Hipotesis

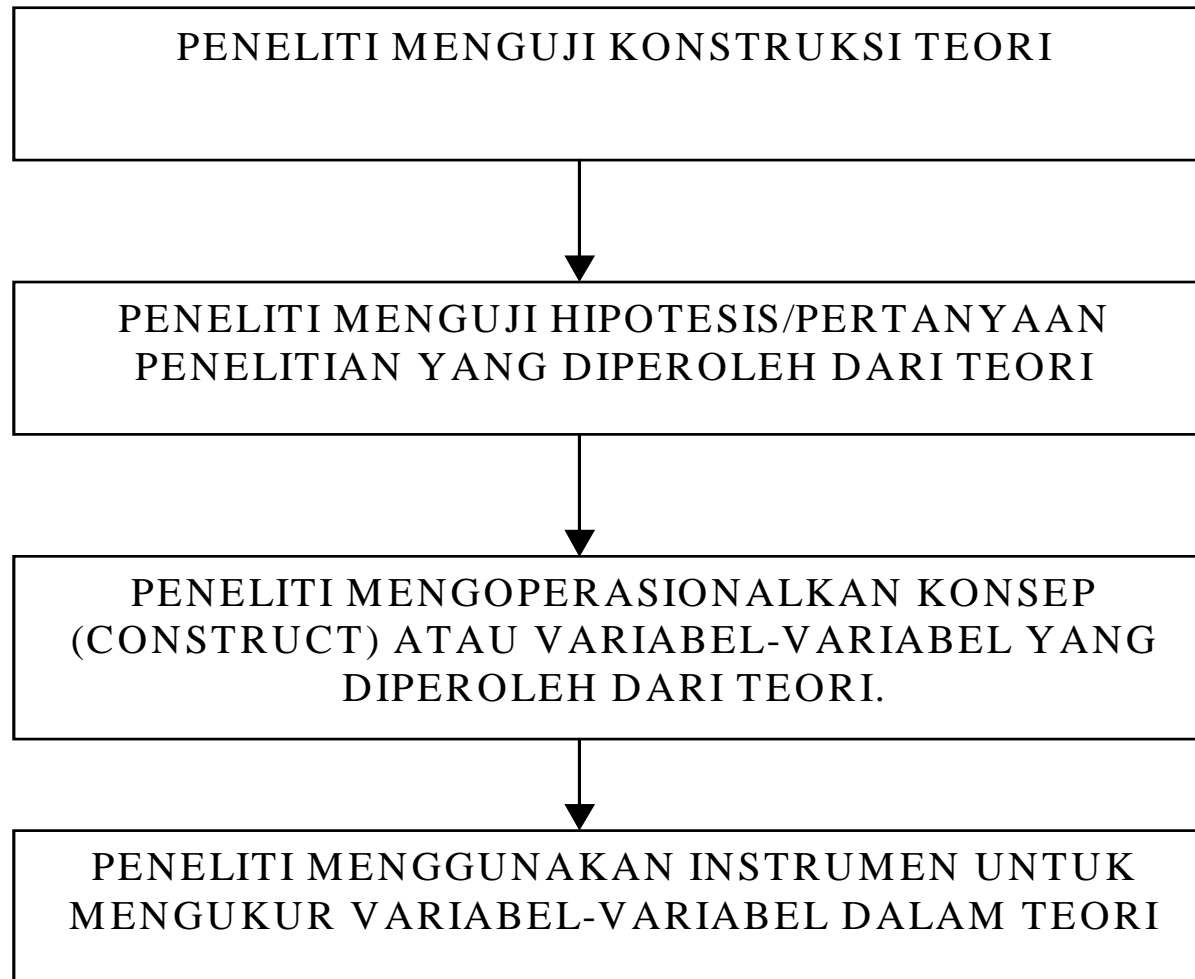


- Sumber Metodologi Penelitian Bisnis, Jogiyanto 2005



Posisi dan Peran teori

- Untuk penelitian kuantitatif, teori melandasi perumusan masalah, pengembangan hipotesis, pengujian data dan pembuatan kesimpulan, sehingga hasilnya bisa dukungan atau penolakan terhadap teori.,
- Dalam penelitian kualitatif, teori merupakan kulminasi dari penelitian kualitatif yang disusun melalui proses pengumpulan data, kategorisasi data dan pengembangan pola atau susunan teori.

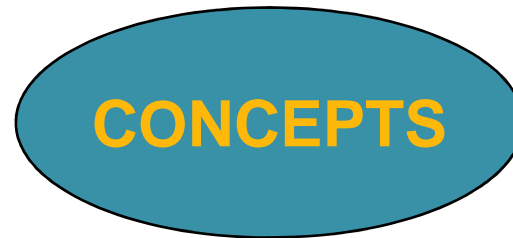


Gambar. Penelitian Deduktif dalam Paradigma Kuantitatif

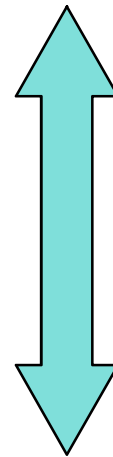
Konsep - Construct

- Konsep merupakan ekspresi suatu abstraksi yang terbentuk melalui generalisasi dari pengamatan terhadap fenomena-fenomena.
- Contoh:
 - Prestasi akademik merupakan abstraksi dari kemampuan belajar mahasiswa.
 - Bobot adalah konsep dari suatu benda yang mempunyai karakteristik berat/ringan.

Konsep merupakan abstraksi dari suatu realitas



Tingkat
Abstract



OBSERVATION OF OBJECTS
AND EVENTS (REALITY)

Tingkat
Empirical

Proses Membangun Teori dr ilmu



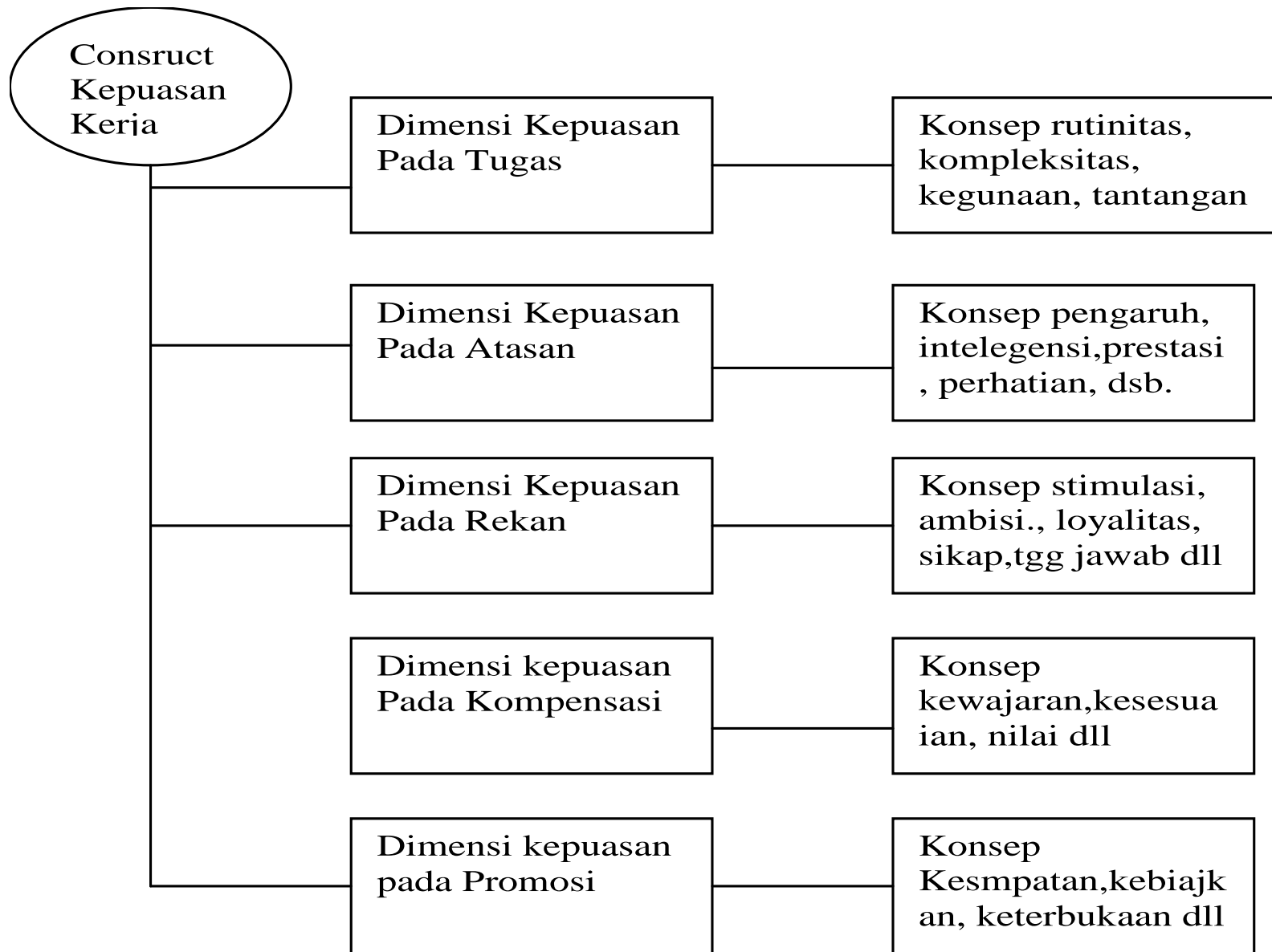
Bagaimana construct dalam riset?

- Construct dalam riset tidak hanya diartikan lebih abstrak, namun juga menyangkut apa yang dipersepsikan orang.
- Construct dalam riset mempunyai makna yang berbeda dengan konsep sebab construct merupakan abstraksi dari fenomena yang dapat diamati dari berbagai dimensi.



Contoh Construct Kepuasan Kerja

- Kepuasan kerja merupakan abstraksi dari fenomena psikologis seorang terhadap pekerjaan yang diamati berdasarkan persepsi yang bersangkutan terhadap berbagai dimensi lingkungan pekerjaan yaitu:
- Dimensi Tugas yang dikerjakan, rekan-rekan sekerja, atasannya, kompensasi, promosi karir dll.



Penggunaan Construct

- Dengan mengoperasionalkan construct ke dalam konsep-konsep yang dapat diamati dan diukur menjadi variabel penelitian.
- Menghubungkan construct yang lain menjadi konstruksi teori. Misal: Inovatif dan Kreatif merupakan bagian dari fungsi kepuasan kerja dan prestasi kerja.



Variabel dan Construct

- Variabel merupakan segala sesuatu yang dapat diberi berbagai macam nilai
- Variabel merupakan penghubung antara construct yang abstract dengan fenomena yang nyata.
- Variabel merupakan proxy atau representasi dari construct yang dapat diukur dengan berbagai macam nilai.
- Nilai variabel tergantung pada construct yang diwakilinya.
- Nilai variabel dapat berupa angka atau atribut yang menggunakan ukuran atau skala dalam suatu kisaran nilai.



Variabel dilihat dari fungsinya:

- Variabel independen
- Variabel dependen.
- Variabel Moderating
- Variabel Intervening.

Variabel dependen

- Variabel yang menjadi fokus penelitian
- Variabel yang diekspektasi, dipengaruhi.



- Masalah : mengapa penjualan turun
- Dependen : penjualan
- Independen → kualitas pelayanan, faktor demografi, kualitas produk

Variabel dependen ??

- Manajer marketing mengeluh karena strategi iklannya tidak bekerja?
- Bagaimana meningkatkan kinerja anggota organisasi dalam sebuah bank



- Mengapa jumlah klaim asuransi meningkat?
- Mengapa jumlah kecelakaan meningkat?
- Bagaimana meningkatkan kepuasan pelanggan
- Bagaimana meningkatkan kinerja perusahaan

Variabel independen

- Variabel mempengaruhi variabel
- Variabilitas dependen variabel dipengaruhi oleh variabel independen



- Masalah : mengapa penjualan turun
- Dependen : penjualan
- Independen →
 - kualitas pelayanan
 - kualitas produk

Variabel independen ??

- Kesuksesan pengembangan produk mempengaruhi harga saham perusahaan,
 - Kesuksesan pengembangan produk baru → independen variabel
 - Harga saham → dependen variabel



- Masalah : mengapa penjualan turun
- Dependen : penjualan
- Independen →
 - kualitas pelayanan
 - kualitas produk

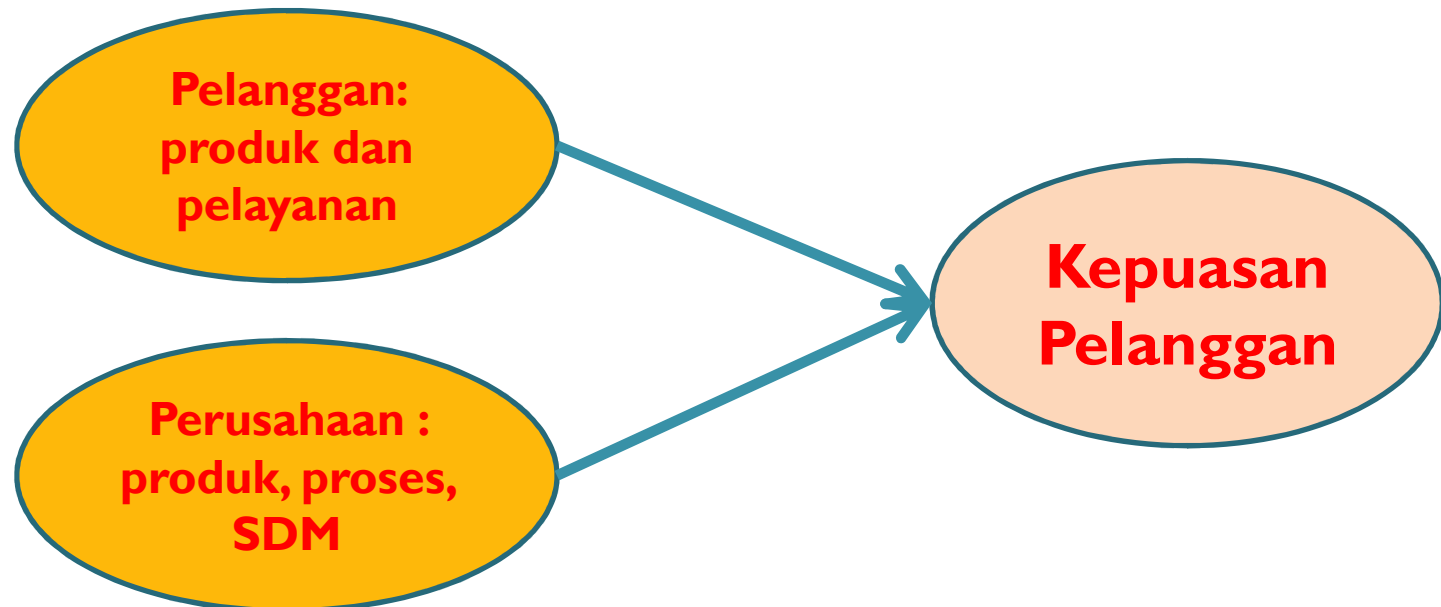
Variabel independen ??

- Kesuksesan pengembangan produk mempengaruhi harga saham perusahaan,
 - Kesuksesan pengembangan produk baru → independen variabel
 - Harga saham → dependen variabel



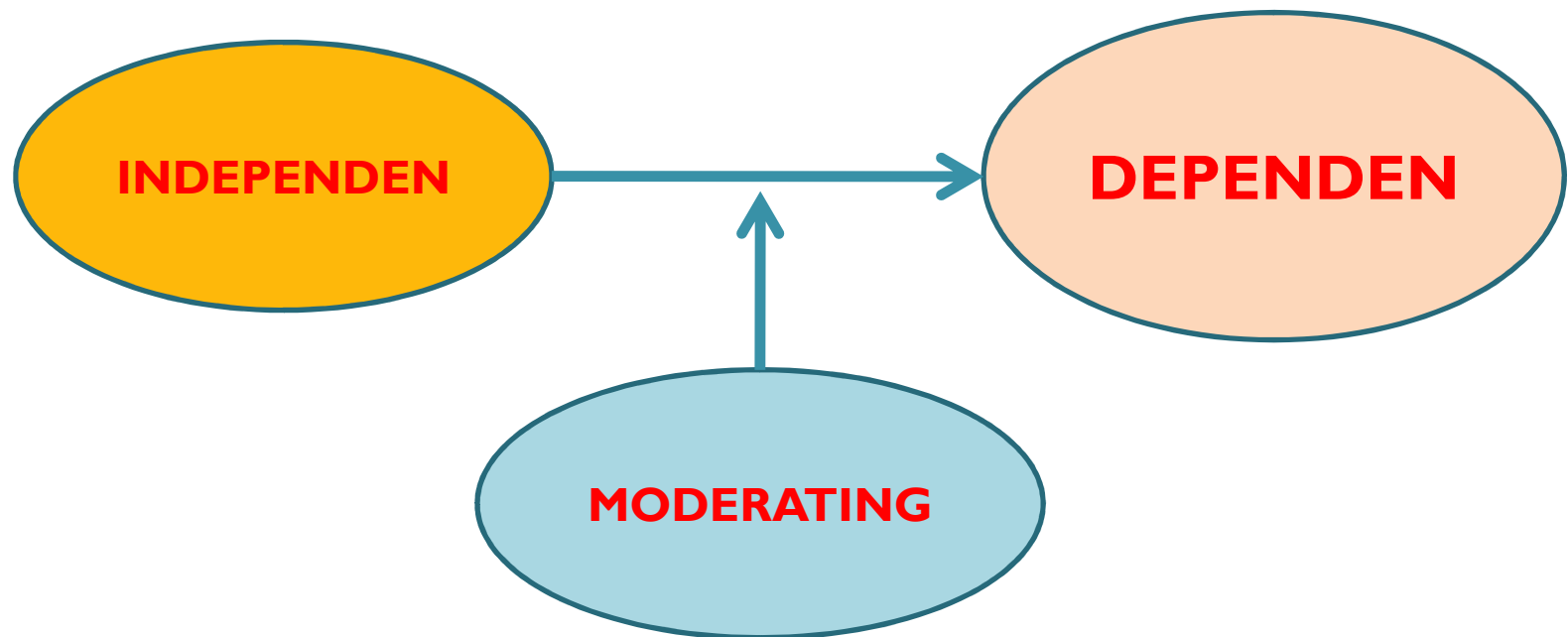
Variabel independen ??

- Kepuasan pelanggan
 - Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi pelanggan tentang produk dan pelayanan yang diberikan.



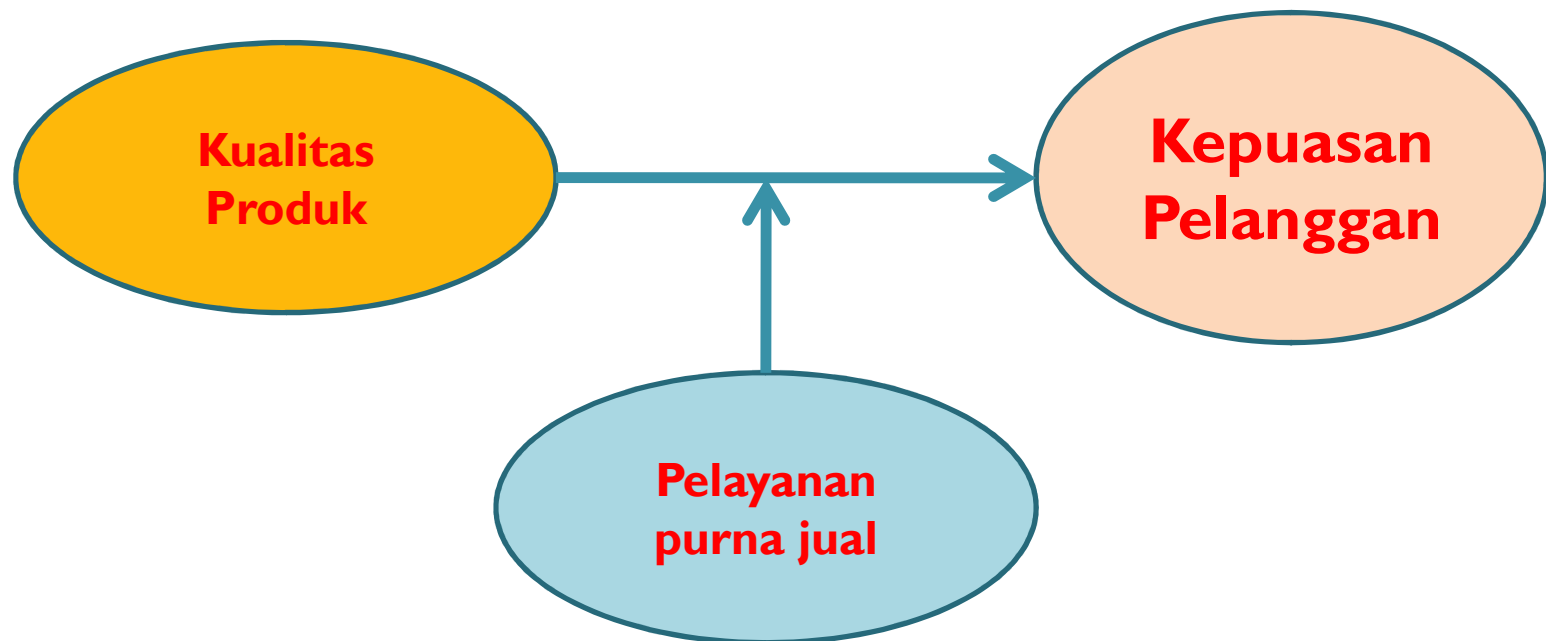
Variabel moderating

- Variabel yang mempengaruhi hubungan variabel independen dengan dependen



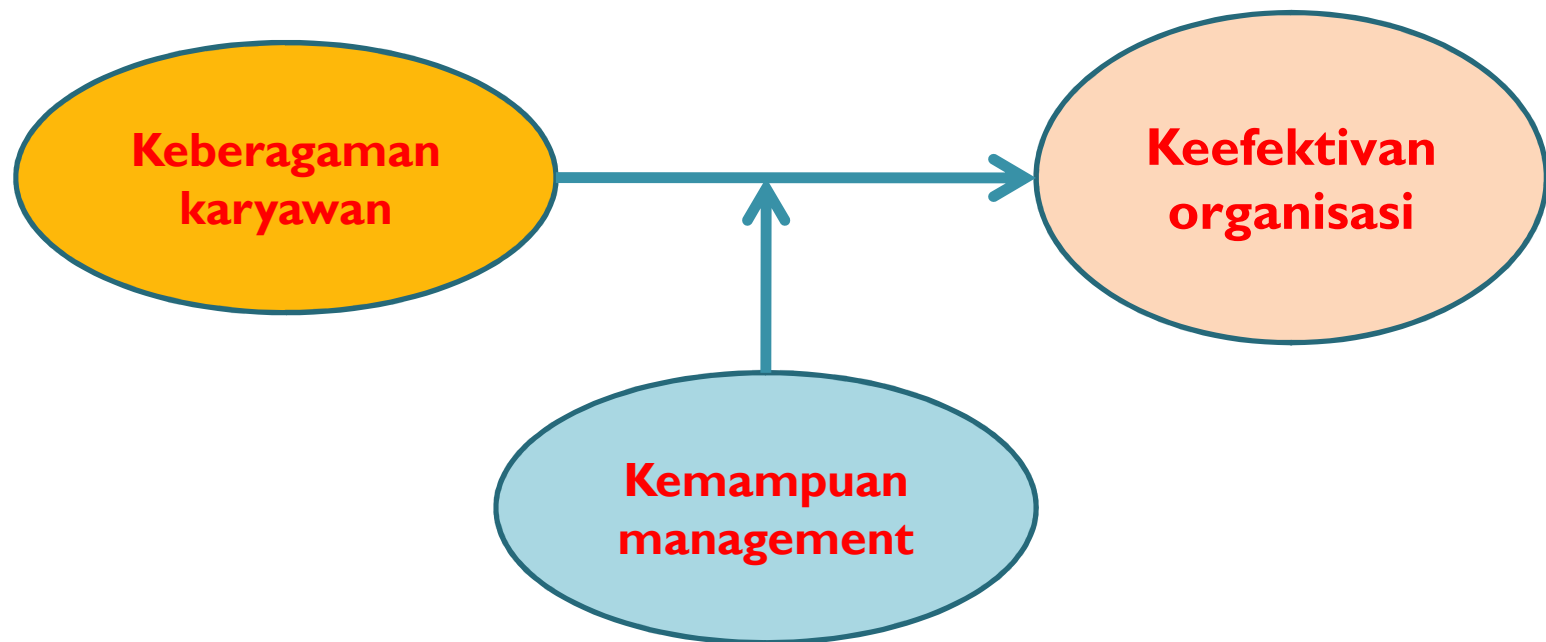
Variabel moderating ??

- Pelayanan purna jual mempengaruhi hubungan kualitas produk dengan kepuasan pelanggan



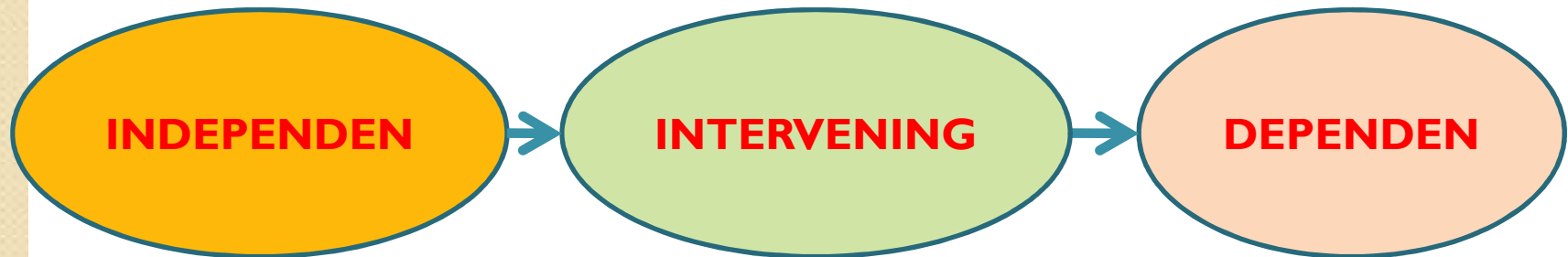
Variabel moderating ??

- Keberagaman karyawan mempengaruhi keefektivan organisasi. Tetapi jika managernya tidak dapat melakukan koordinasi dengan baik maka organisasi tidak dapat berjalan dengan efektif



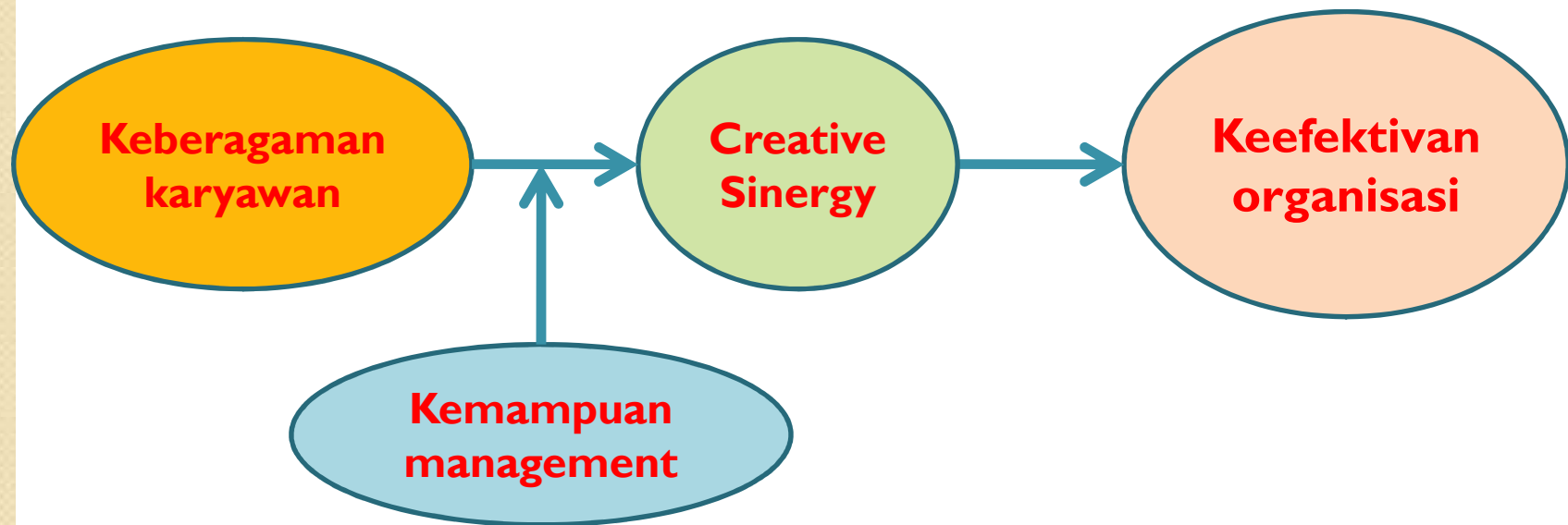
Variabel intervening

- Variabel antara
- Variabel intervening menjadi variabel dependen pada suatu variabel namun sekaligus menjadi independen variabel dari variabel yang lainnya



Variabel intervening??

- Variabel antara
- Variabel intervening menjadi variabel dependen pada suatu variabel namun sekaligus menjadi independen variabel dari variabel yang lainnya





Variabel dilihat dari Skala Nilainya

- Variabel kontinu yaitu variabel yang memiliki kumpulan nilai yang teratur dalam kisaran tertentu. Misal Tinggi-sedang, satu sampai dengan 7
- Variabel Kategoris yaitu variabel yang memiliki nilai berdasarkan kategori tertentu (skala nominal) Contoh: Sikap: Baik-buruk,

Construct, Konsep, Variabel

- Kepuasan pelanggan
 - Kepastian pelayanan
 - Prosentase order dapat terpenuhi
 - Kualitas Produk
 - Jumlah produk rusak / produk terjual
 - Responsiveness
 - Jangka waktu order dengan delivery



Definisi Operasional

- Definisi Operasional adalah menjabarkan construct/konsep sehingga menjadi variabel yang dapat diukur.
- Menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk mengoperasionalkan construct sehingga memungkinkan bagi peneliti lain untuk melakukan replikasi pengukuran dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran construct yang lebih baik.



Komponen Konsep Teoritis

- Variabel yang telah diidentifikasi
- Diskusi atas hubungan antar variabel berdasarkan teori dan pengembangan pemikiran yang logis
- Sifat dan bentuk hubungan antar variabel
- Penjelasan mengenai hubungan tersebut berdasarkan teori atau hasil studi terdahulu
- Skema diagram

HIPOTESIS

- Penelitian tidak selalu menggunakan hipotesis
 - Penelitian tipe pengujian hipotesis (saintifik)
 - Penelitian exploratory tidak menggunakan hipotesis karena hipotesis belum dapat ditentukan dari awal (naturalis)
- Proposisi → pernyataan tentang konsep untuk tidak diuji kebenaran
- Hipotesis adalah dugaan yang akan diuji kebenarannya dengan fakta yang ada.

HIPOTESIS

- Hipotesis →
 - Hubungan antara dua atau lebih variabel dalam pernyataan yang dapat diuji
 - Dugaan awal dari peneliti
 - Prediksi tentang suatu fenomena
- Hipotesis dikembangkan berdasarkan teori atau dari penelitian sebelumnya atau berdasarkan pemikiran yang logis



FUNGSI HIPOTESIS

- Menjelaskan masalah penelitian dan pemecahannya.
- Menyatakan variabel-variabel yang perlu diuji secara empiris
- Digunakan sebagai pedoman untuk memilih metode –metode pengujian data.
- Menjadi dasar untuk membuat kesimpulan penelitian



Telaah Literatur Dan Pengembangan Hipotesis

- Literatur dimaksud bisa dari jurnal, buku, text database, tesis orang lain, disertasi doktor, paper, skripsi, makalah seminar dll)
- Untuk mengarahkan peneliti dalam memperoleh perspektif ilmiah yang menjadi alndasan pengembangan hipotesis.
- Untuk menghindari kemungkinan duplikasi dalam metode pengumpulan dan pengolahan data.



Telaah Literatur (lanjutan)

- Mengarahkan argumentasi penggunaan metode pengumpulan dan pengolahan data penelitian sekarang kaitannya dengan penelitian sebelumnya.
- Untuk melakukan konfirmasi terhadap teori-teori atau temuan-temuan sebelumnya.
- Untuk menemukan keterbatasan penelitian terdahulu dan kemudian memperbaiki pada penelitian saat ini.



Faktor-Faktor Yang dipertimbangkan Dalam telaah Literatur/riset terdahulu:

- Harus membahas identifikasi variabel-variabel yang relevan dengan masalah penelitian
- Harus menyatakan sifat dan arah hubungan atau perbedaan antara dua atau lebih variabel yang diteliti.
- Menjelaskan hubungan atau perbedaan antara variabel yang divisualisasikan dalam diagram.
- Menjelaskan perspektif yang menjadi landasan dalam pengembangan hipotesis berdasarkan temuan-temuan riset sebelumnya.

Rumusan Hipotesis

Kriteria Hipotesis yang baik adalah:

1. Berupa pernyataan yang mengarah pada tujuan penelitian.
2. Berupa pernyataan yang dirumuskan dengan maksud untuk diuji secara empiris.
3. Berupa pernyataan yang dikembangkan berdasarkan teori-teori yang lebih kuat dibandingkan dengan hipotesis rivalnya.



FORMAT HIPOTESIS

1. PERNYATAAN “JIKA – MAKA “
2. HIPOTESIS DIRECTIONAL DAN NON DIRECTIONAL
3. HIPOTESIS NOL DAN ALTERNATIF

HIPOTESIS : IF...THEN

- If then statement
 - Semakin tinggi kecelakaan maka semakin tinggi kemungkinan pembayaran klaim asuransi
 - Jika karyawan lebih sehat maka akan semakin sedikit absen
 - Jika seorang mengalami tekanan untuk menyelesaikan pekerjaan maka akan lebih efisien dalam bekerja

HIPOTESIS : DIRECTIONAL DAN NONDIRECTIONAL

- Hipotesis directional adalah hipotesis yang menyatakan sifat dan arah hubungan secara tegas antara dua atau lebih variabel.
 - Kualitas pelayanan Jasa perpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rumah sakit.
- Hipotesis nondirectional adalah hipotesis yang tidak menyatakan arah hubungan antara variabel. Hipotesis ini digunakan bila 1). Belum ada teori yang menjaji landasan untuk menentukan arah hubungan antar variabel 2). Menurut riset terdahulu ditemukan belum ada kejelasan hubungan antar variabel yang diteliti.
 - Terdapat hubungan antara umur dan kepuasan kerja

HIPOTESIS NOL DAN ALTERNATIF

- Hipotesis Null : $H_0 \rightarrow$ hubungan antara dua variabel. Secara umum dalam $H_0 \rightarrow$ hipotesisnya adalah tidak ada hubungan
 - $H_0 =$ TIDAK ADA PENGARUH SIGNIFIKAN KENAIKAN GAJI TERHADAP KINERJA PEGAWAI
 - $H_0 =$ rata-rata penjualan divisi A = rata-rata penjualan divisi B
- Hipotesis Alternatif: $H_1 \rightarrow$ hubungan antara dua variabel. Secara umum dalam $H_1 \rightarrow$ hipotesisnya adalah terdapat hubungan
 - $H_a =$ ADA PENGARUH SIGNIFIKAN KENAIKAN GAJI TERHADAP KINERJA PEGAWAI
 - $H_0 =$ rata-rata penjualan divisi A $>$ rata-rata penjualan divisi B

JENIS HIPOTESIS

- Hipotesis deskriptif pernyataan tentang keberadaan variabel tunggal
 - Ho: Jumlah klaim asuransi lebih kecil dari 1% dari peserta asuransi
- Hipotesis hubungan / *relational hypothesis* pernyataan tentang hubungan variabel
 - Hipotesis korelasi → hubungan dua variabel tanpa mengetahui mana yang menjadi penyebab yang lain.
 - Hubungan antara kompensasi manajer dan tingkat laba
 - Hubungan besarnya premi dengan besarnya klaim
 - Hipotesis penjelas / kausal (*explanatory/causal*)
 - Peningkatan laba akan meningkatkan penjualan
 - Peningkatan risiko kecelakaan akan meningkatkan klaim asuransi

Pengujian Hipotesis

- Pengujian adalah membuktikan atau menguatkan hipotesis berdasarkan informasi dari sampel yang diambil dari populasi tersebut.
- Nilai yang diasumsikan dinyatakan dalam :
 - $H_0 \rightarrow$ *null hypothesis*
 - $H_1 \rightarrow$ *alternative hypothesis*
- *Null hypothesis* diuji berhadapan dengan *alternative hypothesis*.
- Keputusan menolak atau menerima didasarkan pada test statistik yang diperoleh dari sampel, setelah dibandingkan dengan nilai kritis dari distribusi statistik yang bersangkutan dalam tabel.

Langkah pengujian hipotesis - I

- I. Menetapkan $H_0 \rightarrow$ *null hypothesis* dan $H_1 \rightarrow$ *alternative hypothesis*.
 - H_0 mengandung suatu tanda $=$, sebagai alternatifnya H_1 akan bertanda \neq , $>$ atau $<$ (ada beberapa buku yang menggunakan tanda \leq , atau \geq sebagi H_0 .)
 - H_0 menyatakan tidak ada “hubungan” sebagai alternatifnya H_1 terdapat hubungan

Pengujian “sama dengan atau tidak ada hubungan” pengujian dua arah (two tails / tidak ada arah), sedangkan yang lain disebut pengujian searah, one tails

Contoh

- Rata-rata klaim asuransi semua cabang meningkat 5% per tahun
 - H_0 : μ peningkatan klaim asuransi $\leq 5\%$
 - H_1 : μ peningkatan klaim asuransi $> 5\%$
- Semakin tinggi jumlah kendaraan bermotor akan semakin tinggi klaim asuransi
 - H_0 : terdapat hubungan positive antara jumlah kendaraan bermotor dengan klaim asuransi
 - H_1 : terdapat hubungan negatif antara jumlah kendaraan bermotor dengan klaim asuransi

Langkah pengujian hipotesis -2

2. Menentukan pengujian statistik yang akan digunakan :

- Regresi
- Pengujian beda rata-rata
- Korelasi
- Parametrik / non parametric

Langkah pengujian hipotesis -3

3. Menentukan nilai kritis atau daerah menolak H_0 .

Nilai kritis dapat dilihat pada tabel yang telah disediakan.

Nilai α merupakan risiko kesalahan yang bersedia ditanggung.

Untuk menentukan nilai kritis dipengaruhi oleh :

- Tingkat signifikansi atau α yang ditentukan
- Distribusi probabilitas yang akan digunakan misal Z atau t
 - Misal pengujian dua arah dengan $\alpha = 1\%$ maka daerah kritisnya $Z_{-0,005}$ dan $Z_{0,005}$ adalah 2,58 sehingga $Z < -2,58$ dan $Z > 2,58$.
 - Jika pengujian searah atas dengan $\alpha = 1\%$ maka daerah kritisnya $Z_{-0,01}$ sehingga $Z > 2,33$.
 -

Langkah pengujian hipotesis -4

4. Menghitung nilai test statistik.

Dilakukan perhitungan penduga parameter dari data sampel yang diambil secara random dari populasi.

Misal akan menguji parameter populasi P dengan menggunakan data sampel S dan $\sigma_S =$ standar error statistik.

Nilai Z dihitung dengan rumus :

$$Z = \frac{S - P}{\sigma_S}$$

Langkah pengujian hipotesis - 5

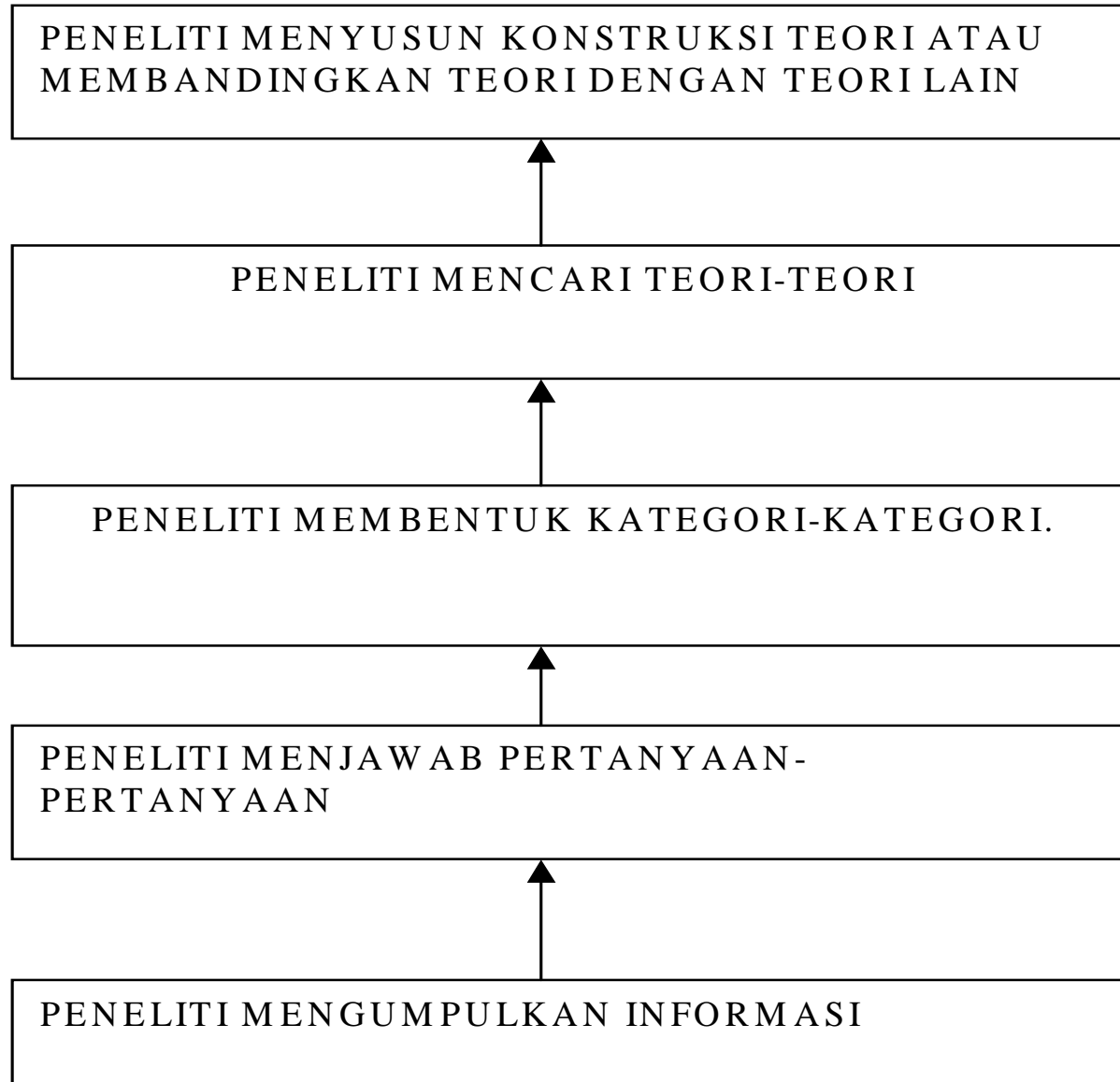
5. Membuat keputusan statistik.

Keputusan menolak atau menerima H_0 dilakukan setelah membandingkan nilai test statistik dengan nilai kritis.

- Jika nilai test statistik berada pada dalam daerah kritis maka H_0 ditolak berarti menerima H_1

Hipotesis - Kualitatif

- Hipotesis dapat diuji dengan data kualitatif.
- Kerangka teoritis disusun setelah peneliti melakukan interview secara intensif.
- Hipotesis tersebut diuji dengan data.
- Jika ditemukan data yang tidak sesuai dengan hipotesis yang dibangun “negative case method” peneliti akan merevisi kerangka teoritis yang dikembangkan



GAMBAR. PENELITIAN INDUKTIF DALAM PARADIGMA KUALITATIF

Contoh - 2

- Perusahaan dalam satu tahun ini mendapatkan banyak surat pembaca dan komplain langsung dari pelanggan terkait dengan pelayanan pelanggan dalam permohonan klaim asuransi.
- Perusahaan menetapkan misi untuk memberikan pelayanan prima kepada pembayar premi di samping meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan

Contoh - I

- Meningkatkan keunggulan pelayanan permohonan klaim asuransi
- Mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna jasa
- Lemahnya SOP dan kinerja petugas pemberi layanan.

Terima Kasih

Dwi Martani

08161932935

dwimartani@yahoo.com

martani@ui.edu



Referensi

- Jogiyanto, Metodologi Penelitian Bisnis, BPFE, 2005.
- Sekaran, Uma, Research for Business, John Willey, 2003
- Metode penelitian, materi dari internet