

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Manusia sebagai individual memiliki kebutuhan-kebutuhan yang harus dipenuhi. Kebutuhan-kebutuhan tersebut menciptakan dorongan bagi individual untuk memenuhi kebutuhan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap pembentukan perilaku (*behavior*), dan perilaku manusia selalu memiliki tujuan tertentu (*purposive*) (Hiraoka, 2001). Upaya yang dikerahkan untuk memenuhi kebutuhan dan mencapai suatu tujuan tertentu serta dorongan untuk mengerahkan upaya ini dikenal dengan motivasi (Robbins, 1996).

Motivasi berasal dari bahasa latin *motus* yang berarti “untuk bergerak” (Rodio, 2003:2). Penelitian oleh Steers dan Porter (1987:5) menyatakan bahwa motivasi berasal dari bahasa latin *movere* dengan arti yang sama seperti yang telah dikemukakan oleh Rodio (2003). Dari pengertian kata ‘motivasi’ tersebut, dapat dipahami bahwa motivasi seseorang dipengaruhi oleh kebutuhannya. Karena setiap manusia unik – tidak ada yang sama – maka kebutuhan setiap individual juga berbeda-beda dan unik. Robbins (1996) menyatakan bahwa setiap individual memiliki perbedaan motivasi, sebab kebutuhan yang mendasari perilaku mereka juga berbeda-beda.

Motivasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah motivasi seseorang dalam bekerja. Motivasi kerja (*work motivation*) seorang individual membentuk perilaku kerja (*work behavior*). Motivasi yang membentuk perilaku dalam bekerja telah menjadi perhatian besar para peneliti sejak tahun 1960-an sampai 1980-an (Steers & Porter, 1987). Berbagai penelitian yang mengamati hubungan motivasi kerja dengan perilaku bekerja menyatakan dengan jelas bahwa motivasi berpengaruh secara positif terhadap pembentukan perilaku kerja yang mengarah pada pencapaian tujuan (Campbell *et al.* dalam Steers & Porter; Mitchell dalam Steers & Porter, 1987). Berbagai konsep dan teori motivasi yang dikembangkan

untuk memberikan kerangka dalam menganalisis motif yang mendasari perilaku seseorang dalam bekerja akan dibahas pada bab selanjutnya.

Manusia sebagai Sumber Daya Insani (SDI) dalam organisasi merupakan *human capital* dalam pencapaian tujuan organisasi. Artinya, modal organisasi dalam mencapai tujuannya adalah SDI yang ada dalam organisasi. Tanpa SDI yang memenuhi kualifikasi tertentu mustahil organisasi dapat berjalan dan mencapai tujuannya. Tujuan yang berbeda-beda dari setiap anggota organisasi mengakibatkan motivasi setiap anggota organisasi berbeda-beda. Tetapi motivasi seseorang dapat terlihat dari bagaimana mereka berperilaku dalam bekerja. Sebab seperti yang telah dinyatakan sebelumnya bahwa perilaku seseorang dalam bekerja selalu mengarah pada pencapaian tujuan.

Seperti halnya manusia, organisasi memiliki tujuan-tujuan (*goals*) yang harus dicapai. Adanya tujuan-tujuan yang ingin dicapai dan berbagai kebutuhan yang harus dipenuhi menjadi alasan seorang individual mengikatkan dirinya dengan organisasi. Dengan bergabung dalam suatu organisasi, mereka berharap dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhannya dan mencapai tujuan-tujuan pribadinya (Hicks & Gullet, 1996; Vianen, 2000). Hicks dan Gullet (1996) melihat salah satu alasan suatu organisasi dibentuk adalah karena para individual yang berada di dalamnya memiliki berbagai tujuan pribadi yang ingin dicapai. Pendapat ini tidak sepenuhnya benar, sebab ketika seseorang masuk dalam suatu organisasi, tujuan-tujuan organisasi – yang lebih besar daripada tujuan-tujuan pribadi – menjadi sesuatu yang lebih berharga untuk dicapai. Pada saat pencapaian tujuan-tujuan organisasi menjadi penggerak untuk mencapai tujuan-tujuan pribadi maka seorang individual akan mengalami kepuasan. Karena itu, diharapkan setiap anggota organisasi memberikan kinerja kerja (*job performance*) yang terbaik untuk mencapai tujuan organisasi.

Kinerja kerja seseorang dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerja (*job satisfaction*) orang tersebut (Carrel *et al.*, 1995). Karena itu, setiap anggota organisasi membutuhkan kepuasan dalam bekerja supaya mereka dapat memberikan kinerja kerja yang terbaik. Teori Dua-Faktor Herzberg menggambarkan bahwa level kinerja kerja seseorang dalam bekerja dipengaruhi

oleh level kepuasan kerjanya (Herzberg *et al.*, 1959). Herzberg mengemukakan bahwa terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang, yaitu *hygiene factors* (faktor-faktor pemelihara) dan *motivator factors* (faktor-faktor motivator). Faktor-faktor motivator ini yang akan memotivasi setiap anggota organisasi dalam bekerja dan mempengaruhi tingkat kepuasan kerja mereka (Carrel *et al.*, 1995; Robbins, 1996; Saal & Knight, 1995).

Penulis berpendapat bahwa organisasi perlu memberi perhatian yang lebih pada faktor-faktor motivator ini, termasuk organisasi GAP (Gerakan Anak Panah) – tempat dimana penulis mengadakan penelitian ini. Padahal kepuasan kerja mempengaruhi kinerja seseorang secara positif. Ketidakpuasan kerja mempengaruhi kemangkiran (*absenteeism*), dan keluarnya seseorang (*turnover*) dari organisasi secara positif (Robbins, 1996). Secara teori, motivasi memiliki hubungan dengan kepuasan kerja (Carrel *et al.*, 1995; Likert, 1986; Mangkunegara, 2000; Miftah 1983; Robbins, 1996; Saal & Knight, 1995). Penulis ingin meneliti sejauh mana hubungan motivasi dan kepuasan kerja serta seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja dengan menggunakan pendekatan Teori Dua-Faktor Herzberg (Carrel *et al.*, 1995). Penulis sengaja memilih objek penelitian suatu organisasi yang anggotanya tidak mendapat gaji atau upah karena penulis ingin menyesuaikan *setting* penelitian dengan Teori Dua-Faktor Herzberg yang mengemukakan bahwa upah/gaji bukanlah faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja melainkan makna kerja itu sendiri (*work it self*), pencapaian tujuan/prestasi (*achievement*), pengakuan (*recognition*), tanggung jawab (*responsibility*), dan perkembangan/kemajuan (*advancement*). Kelima faktor tersebut dinamakan *motivator factors* (Saal & Knight, 1995).

Menurut Teori Dua-Faktor Herzberg, *motivator factors* merupakan faktor-faktor yang memuaskan kebutuhan setiap individual akan aktualisasi diri (Herzberg *et al.*, 1959). Herzberg menyatakan bahwa kepuasan dalam bekerja tidak dapat diperoleh dari kondisi atau keadaan yang ada di sekitar lingkungan kerja karyawan – yang disebut dengan *hygiene factors*. Kepuasan (*satisfaction*) hanya dapat diperoleh dari faktor-faktor yang berhubungan dengan isi pekerjaan (*job content*) sementara ketidakpuasan (*dissatisfaction*) diperoleh dari faktor-

faktor yang berada di sekeliling karyawan (gaji, kondisi kerja, interaksi sosial) (Carrel *et al.*, 1995; Herzberg *et al.*, 1959; Hiraoka, 2001; Robbins, 1996; Saal & Knight, 1995; Syptak *et al.*, 1999).

Menurut penelitian Herzberg, gaji/upah bukan merupakan faktor pendorong kepuasan kerja (Herzberg *et al.*, 1959). Tetapi sebuah penelitian oleh Igalens dan Roussel (1999) menemukan bahwa kompensasi (meliputi *fixed pay*, *flexible pay*, dan *benefits*) mempengaruhi motivasi kerja dan kepuasan kerja secara positif. Kemudian sebuah penelitian oleh Kuslina & Sunjoyo (2004) menemukan bahwa kepuasan gaji mempengaruhi kepuasan kerja secara positif. Sementara itu, sebuah penelitian oleh Hamner (1975) menyatakan bahwa upah berdasarkan prestasi (*merit pay*) tidak mempengaruhi motivasi kerja dan perusahaan seharusnya lebih berkonsentrasi untuk memodifikasi aspek-aspek dalam suatu pekerjaan supaya para karyawan menikmati pekerjaan tersebut dan dengan demikian mereka termotivasi untuk bekerja dengan baik. *Merit pay* hanya akan memuaskan kebutuhan order lebih-rendah (*lower order needs*) pada Teori Hirarki-Kebutuhan Maslow dan sama sekali tidak mempengaruhi pemenuhan kebutuhan order lebih-tinggi (*higher order needs*) yaitu *self-esteem* dan *self-actualization*. Dalam hal ini penulis mengacu kepada penelitian Hamner (1975) karena penelitiannya sesuai dengan Teori Dua-Faktor Herzberg dimana upah tidak mempengaruhi kepuasan kerja dan bukan merupakan faktor-faktor motivator.

Penulis ingin menguji Teori Dua-Faktor Herzberg dalam realita kehidupan organisasi dimana motivasi mempengaruhi tingkat kepuasan kerja seseorang khususnya pada organisasi GAP yang bergerak dalam pelayanan kerohanian dan sosial. Penulis mendapatkan beberapa penelitian berkaitan dengan topik ini yang mendukung bahwa motivasi mempengaruhi tingkat kepuasan kerja (Syptak *et. al* 1999) dan Hiraoka (2001). Penelitian mereka menggunakan Teori Dua-Faktor Herzberg untuk mengukur tingkat kepuasan kerja, sedangkan penelitian ini menggunakan Teori Dua-Faktor Herzberg untuk mengukur tingkat motivasi kerja seseorang dengan menyusun suatu kuesioner yang diambil dan dimodifikasi dari *Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ)* yang mewakili *Herzberg's Motivator Factors*, artikel oleh Syptak *et al.* (1999), serta Sunjoyo (2002). Untuk

mengukur variabel dependen – yaitu kepuasan kerja – penulis menggunakan kuisioner yang disusun oleh Lindholm (2000) yang terdiri dari 4 pernyataan yang mengukur kepuasan kerja secara umum (*general*).

Penulis menyadari bahwa sulit untuk mengukur tingkat kepuasan kerja secara pasti sebab kepuasan kerja merupakan variabel yang tidak dapat diukur dengan jelas (*unobservable variable*). Banyak penelitian yang mengukur tingkat kepuasan kerja dengan menggunakan banyak *item*. *Minnesota Satisfaction Questionnaire* misalnya, menggunakan 20 butir pertanyaan untuk mengukur kepuasan kerja. Penulis juga menemukan suatu penelitian dimana kepuasan kerja dapat diukur dengan menggunakan butir tunggal dengan pendekatan *The Job Descriptive Index* (Nagy, 2002). Tetapi penulis berpendapat bahwa tidak cukup untuk mengukur kepuasan kerja dengan butir tunggal dengan alasan seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa kepuasan kerja merupakan *unobservable variable*.

Hal-hal yang diuraikan di atas mendorong penulis untuk menyusun skripsi yang menganalisis pengaruh motivasi terhadap kepuasan kerja pada organisasi *non-profit* yang bergerak di bidang kerohanian dan sosial dengan judul: **“PENGARUH MOTIVASI TERHADAP KEPUASAN PELAYANAN PADA ORGANISASI *NON-PROFIT*.”**

1.2 Identifikasi Masalah

Menurut Teori Dua-Faktor Herzberg faktor-faktor motivator mempengaruhi tingkat kepuasan kerja dengan asumsi faktor-faktor pemelihara dipenuhi oleh perusahaan (Carrel *et al.*, 1995; Herzberg *et al.*, 1959). Menurut *Porter-Lawler Model of Motivation* dalam Saal dan Knight (1995), motivasi intrinsik (*intrinsic motivation*) dan motivasi ekstrinsik (*extrinsic motivation*) mempengaruhi tingkat kepuasan kerja secara positif. Deci dalam Saal & Knight (1995) menyatakan bahwa motivasi intrinsik merupakan suatu penghargaan yang diterima oleh seorang individual dalam pekerjaannya sehingga mempengaruhi tingkat prestasi kerja individual tersebut. Sehingga dapat disimpulkan bahwa motivasi intrinsik merupakan proses internal dalam diri seseorang secara psikologis. Sebaliknya,

motivasi ekstrinsik prosesnya terjadi di luar diri individual (misal: gaji, kompensasi, teknologi, dan pengawasan). Jika dikaitkan dengan Teori Dua-Faktor Herzberg, maka motivasi intrinsik merupakan faktor-faktor motivator, sedangkan motivasi ekstrinsik merupakan faktor-faktor pemelihara – faktor-faktor yang berada di sekitar individual tersebut (seperti gaji, kondisi kerja, dan interaksi sosial).

Motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik mempengaruhi tingkat kepuasan kerja anggota organisasi (Deci dalam Saal & Knight, 1995). Penelitian ini lebih menyoroti motivasi intrinsik, sebab seperti yang telah disebutkan sebelumnya bahwa motivasi bersifat *inside-out*. Menurut Teori Dua-Faktor Herzberg, motivasi intrinsik – atau faktor-faktor motivator – merupakan faktor-faktor yang memiliki pengaruh secara langsung dalam meningkatkan tingkat kepuasan kerja seorang individual dan bukan faktor-faktor pemelihara. Oleh sebab itu, penelitian ini tidak menyoroti faktor-faktor pemelihara walaupun memiliki peranan yang tidak dapat dipisahkan dengan faktor-faktor motivator.

Organisasi GAP merupakan organisasi yang bergerak di bidang pelayanan kerohanian dan sosial. Organisasi ini tidak berorientasi *for-profit*. Karena itu, yang dimaksudkan kepuasan kerja dalam penelitian ini merupakan kepuasan dalam melakukan pelayanan. Untuk selanjutnya kepuasan kerja akan disebut dengan kepuasan pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut di atas maka penulis mengidentifikasi 3 masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat motivasi anggota organisasi GAP?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan anggota organisasi GAP?
3. Seberapa besar pengaruh motivasi terhadap tingkat kepuasan pelayanan para anggota organisasi GAP?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat motivasi para anggota organisasi GAP.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan para anggota organisasi GAP.

3. Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh motivasi terhadap kepuasan pelayanan pada organisasi GAP.
4. Sebagai salah satu syarat kelulusan program studi S-1 Fakultas Ekonomi Manajemen Universitas Kristen Maranatha Bandung.

1.4 Kegunaan Penelitian

Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat membawa manfaat dan berguna bagi pihak-pihak berikut :

1. Bagi penulis untuk menambah pengetahuan dengan membandingkan antara teori yang penulis pelajari selama perkuliahan dengan keadaan yang sebenarnya.
2. Bagi organisasi untuk dijadikan bahan masukan (*input*) yang berguna dalam menentukan kebijakan-kebijakan dan mengambil keputusan-keputusan yang berkaitan dengan sumber daya insani (SDI) organisasi gap khususnya dalam aspek motivasi dan kepuasan kerja.
3. Bagi mahasiswa lainnya untuk bahan kajian atau referensi dalam penelitian yang berkaitan dengan motivasi dan kepuasan kerja.
4. Bagi ilmu pengetahuan umum sebagai sumbangan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan yang sudah ada dengan cara melakukan pengujian teori.

1.5 Rerangka Pemikiran dan Hipotesis

Organisasi memiliki tujuan-tujuan tertentu yang ingin dicapai (Thoha, 1998). Organisasi dibentuk karena ada tujuan-tujuan dari setiap anggota yang disepakati bersama untuk dicapai. Tanpa suatu tujuan, maka organisasi tidak dapat dibentuk. Keberhasilan suatu organisasi mencapai tujuannya merupakan cermin dari suatu koordinasi yang baik dari para anggota organisasi yang terlibat di dalamnya (Hicks & Gullet, 1996). Hal ini mengindikasikan bahwa organisasi perlu memberi perhatian yang besar kepada para anggota organisasi sebagai SDI yang akan menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya walaupun sumber daya-sumber daya yang lain juga ikut berperan (misalnya: modal, teknologi,

informasi, dll). Oleh karena itu, setiap anggota organisasi diharapkan dapat memberikan kinerja kerja yang terbaik untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Kinerja kerja dari anggota organisasi menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Kinerja kerja yang baik akan mengarah pada pencapaian tujuan organisasi dan pencapaian tujuan-tujuan organisasi akan mengarahkan individual dalam organisasi untuk memenuhi kebutuhan pribadinya (De Cenzo & Robbins, 1996). Sumber daya insani dalam organisasi merupakan alat untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Organisasi mengharapkan setiap anggotanya memberikan prestasi yang terbaik untuk keberhasilan organisasi mencapai tujuannya. Ketika pencapaian suatu tujuan organisasi menjadi penggerak pencapaian tujuan pribadi, maka kepuasan didapatkan. Kepuasan kerja dibutuhkan oleh setiap individual dalam organisasi agar dapat memberikan kinerja kerja yang terbaik.

Menurut Teori Dua-Faktor Herzberg, tingkat kinerja kerja anggota organisasi dipengaruhi oleh tingkat kepuasan kerjanya (Cenzo & Robbins, 1996; Saal & Knight, 1995). Teori ini menggambarkan dengan jelas bahwa terdapat 2 faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang yaitu faktor-faktor pemelihara (*hygiene factors*) dan faktor-faktor motivator (*motivator factors*). Faktor yang sebenarnya menentukan tingkat kepuasan kerja seseorang adalah faktor-faktor motivator. Hal ini tidak berarti bahwa faktor-faktor pemelihara tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja tetapi sebaliknya, jika faktor-faktor pemelihara tidak terpenuhi maka akan menghasilkan ketidakpuasan kerja (Herzberg *et al.*, 1959). Faktor-faktor motivator memotivasi seseorang untuk bekerja dengan baik – menghasilkan kinerja kerja yang tinggi untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Oleh karena itu, faktor-faktor motivator merupakan aspek yang disorot dalam penelitian ini karena peranannya terhadap kepuasan kerja.

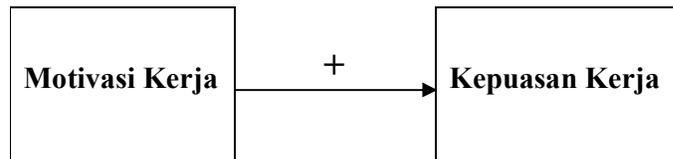
Faktor-faktor motivator harus menjadi perhatian dari suatu organisasi. Sebab faktor-faktor inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan pelayanan anggota organisasi. Sama seperti organisasi-organisasi lainnya, organisasi GAP perlu memberi perhatian yang serius pada faktor-faktor motivator ini. Organisasi

GAP memiliki tujuan-tujuan yang ingin dicapai. Tujuan-tujuan tersebut dituangkan dalam visi dan misi dari GAP. Sudah seharusnya organisasi GAP memberikan perhatian kepada faktor-faktor yang memotivasi anggotanya. Sebab seperti yang telah dinyatakan sebelumnya, faktor-faktor motivator tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan setiap anggota yang pada akhirnya menentukan tingkat kinerja kerja setiap anggota dalam bekerja. Karena GAP merupakan organisasi *non-profit* yang lebih banyak bergerak di bidang kerohanian, maka yang dimaksud kepuasan kerja dalam penelitian ini adalah kepuasan pelayanan.

Penelitian ini berusaha mengukur tingkat hubungan antara motivasi dan kepuasan pelayanan dan mengukur seberapa besar pengaruh motivasi terhadap kepuasan pelayanan pada organisasi GAP. Menurut Herzberg *et al.* (1959), motivasi mempengaruhi kepuasan kerja seorang individual.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut: **“Motivasi mempengaruhi kepuasan kerja secara positif.”**

Oleh sebab itu, model yang dapat dibangun adalah sebagai berikut :



Sumber: dibangun dari Herzberg *et al.* (1959) dan riset terdahulu (Hiraoka, 2001; Syptak *et al.*, 1999).

Gambar 1.1
Model Penelitian

1.6 Objek dan Metoda Penelitian

1.6.1 Objek Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada sebuah organisasi *non-profit* yang bergerak di bidang sosial, yaitu organisasi GAP. Organisasi ini berada dibawah naungan kelembagaan gereja. Gereja yang menaungi organisasi ini adalah Gereja El

Shaddai Injil Sepenuh (GEIS) Jemaat Berkat Bagi Bangsa. Penulis pernah memimpin organisasi ini selama 2 tahun (Periode 2002 – 2004).

Penulis memilih organisasi ini karena perkembangan organisasi yang cepat dan kemampuannya untuk beradaptasi terhadap dunia modern. Anggota organisasi ini, semuanya adalah para mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi yang ada di kota Bandung dan dari berbagai latar belakang suku, status ekonomi, dan daerah. Ketertarikan penulis terhadap objek penelitian ini adalah bahwa para anggota organisasi mulai dari ketua sampai anggota biasa tidak menerima upah/gaji, namun mereka tetap melakukan pelayanan dengan baik. Oleh sebab itu objek penelitian ini dirasakan cocok untuk menerapkan Teori Dua-Faktor Herzberg – khususnya *motivator factors* dalam pengukuran tingkat motivasi

1.6.2 Metoda Penelitian

Metoda penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan karya ilmiah ini adalah metoda deskriptif analitis yaitu dengan cara mengumpulkan data, merangkum data, menganalisis dan mengolah data, kemudian menarik simpulan.

Penulis mengumpulkan data dengan cara:

- a. Penelitian kepustakaan (*library research*), yaitu dengan mempelajari teori-teori ilmu Manajemen Sumber Daya Insani yang berkaitan dengan penelitian ini. Penulis mendapatkan teori-teori tersebut dari buku-buku cetak, artikel-artikel terkait, dan internet. Melalui studi kepustakaan ini, penulis memperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti.
- b. Penelitian lapangan (*field research*), yaitu dengan cara melakukan peninjauan langsung pada organisasi GAP. Penulis mengumpulkan data melalui peninjauan langsung pada organisasi GAP dengan cara:
 1. **Observasi.** Penulis melakukan pengamatan langsung dalam lingkungan organisasi GAP terutama yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
 2. **Wawancara.** Penulis mengadakan dialog langsung dengan pihak-pihak yang terlibat langsung dengan organisasi ini dan dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. **Kuesioner.** Penulis menyusun sejumlah pernyataan dalam sebuah daftar pernyataan kemudian disebarakan kepada para anggota organisasi GAP untuk diisi dan dikumpulkan kembali agar dapat dilakukan penilaian (*scoring*) atas jawaban yang diberikan. Penulis memilih responden yang aktif dalam organisasi GAP yang minimal terlibat dalam kegiatan GAP selama 6 bulan.

Untuk pengolahan data penulis menggunakan alat uji statistik. Antara lain:

1. *Outliers Test (Mahalanobis Squared Distance)* – untuk membuang data dengan nilai ekstrim.
2. Koefisien Korelasi Spearman (r) → Untuk mengetahui bagaimana hubungan antara variabel independen (motivasi) dan variabel dependen (kepuasan pelayanan). Penulis menggunakan koefisien korelasi ini berdasarkan metoda yang diajukan oleh Cascio (1998) – bahwa untuk mengukur tingkat hubungan antara variabel independen dan variabel dependen dapat digunakan koefisien korelasi.
3. Kefisien Determinasi → Untuk mengetahui seberapa besar persentase variabel independen mempengaruhi variabel dependen (Dajan, 1986).
4. Uji Hipotesis dengan regresi linier sederhana (Supranto, 2001).

1.7 Lokasi dan Lamanya Penelitian

Penelitian dilakukan pada Organisasi GAP yang pada saat penulis melakukan penelitian berlokasi di Jl. Cilaki No. 53 Bandung. Penelitian ini berlangsung selama bulan Februari – Juli 2005.

