

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang yang beralamat di Jalan Kahuripan No. 12 Malang.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder. Menurut Silalahi (2006) jenis dan sumber data terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Data Primer

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) yang memerlukan pengolahan lebih lanjut dan dikembangkan dengan pemahaman sendiri oleh penulis. Dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan diperoleh dari hasil wawancara dan hasil kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain, dalam hal ini diambil lembaga dan dari hasil penelitian lainnya yaitu

antara lain : dokumen dan lembaga, studi kepustakaan, dll. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan, atau laporan historis yang tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan tidak dipublikasikan (Indriantoro dan Supomo, 1999). Dalam penelitian ini, data sekunder yang dibutuhkan berupa :

- a. Laporan keuangan, yaitu laporan selama tahun 2013 dan 2014
- b. Data karyawan tahun 2013 dan 2014
- c. Data-data yang berhubungan dengan perspektif pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan selama periode 2013 dan 2014

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Wawancara

Yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung kepada pihak-pihak yang berkompeten di lembaga.

2. Kuesioner

Metode kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada responden dengan beberapa alternatif jawaban. Metode ini digunakan untuk mendapatkan data primer dari para responden yaitu muzakki dan mustahik (Pelanggan) serta karyawan Yayasan Dana Sosial Al-Falah Malang. Kuesioner pada penelitian ini di ambil dari penelitian Erny Siregar (2003).

3. Dokumentasi

Yaitu berupa data laporan keuangan, serta data yang mencakup perspektif pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.

4. Studi pustaka

Yaitu merupakan tehnik pengumpulan data berdasarkan sumber-sumber yang diperoleh dari literatur yang membahas mengenai pengukuran kinerja *Balanced Scorecard*.

3.4 Metode Analisis Data

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2012) metode kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dan kualitatif yaitu dengan menggambarkan keadaan objek penelitian yang sebenarnya untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi serta memberikan solusi.

Dalam penelitian ini analisis data yang dilakukan untuk mengetahui penilaian kinerja dengan menggunakan *Balanced scorecard*, yakni dengan tahapan:

1. Mengukur kinerja dari perspektif keuangan

Kinerja perspektif keuangan diukur dengan membandingkan pencapaian sasaran strategis keuangan lembaga dengan target yang telah ditentukan (Erny Siregar, 2003). Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui kinerja suatu perusahaan dari perspektif keuangan. Adapun

indikator kinerja lembaga yang diukur dengan menghitung tingkat penerimaan lembaga pada tahun 2013 dan 2014 :

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan}}{\text{Target Penerimaan}} \times 100\%$$

Selain itu kinerja keuangan ini juga diukur dengan membandingkan realisasi penerimaan dan realisasi pengeluaran pada tahun 2013 dan tahun 2014

2. Mengukur kinerja dari perspektif pelanggan

Hasil penelitian Erny Siregar (2003). Dalam pengukuran kinerja perspektif pelanggan pengukuran yang dilakukan meliputi : akuisisi pelanggan, retensi pelanggan, kepuasan pelanggan (Kaplan dan Norton, 2000). Dalam penelitian ini pelanggan adalah Muzakki dan mustahik, sehingga pengukuran yang dilakukan terkait kinerja perspektif pelanggan meliputi : akuisisi muzakki, retensi muzakki dan kepuasan muzakki dan mustahik.

a. Kemampuan Pemerolehan Muzakki (Akuisisi Muzakki) :

Mengukur tingkat kemampuan lembaga dalam mendapatkan pelanggan (muzakki) baru (Kaplan & Norton, 2000 ; 61)

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah Muzakki baru}}{\text{Total Muzakki}} \times 100\%$$

b. Kemampuan mempertahankan Muzakki (Retensi Muzakki) :

Mengukur tingkat dimana lembaga dapat mempertahankan hubungan dengan pelanggan dalam hal ini muzakki (Kaplan & Norton, 2000 ; 61)

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah Muzakki non aktif dalam 1 periode}}{\text{Total jumlah Muzakki}} \times 100\%$$

c. Tingkat kepuasan Muzakki dan Mustahik

Tingkat kepuasan pelanggan (customer satisfaction) yaitu mengukur seberapa jauh para pelanggan merasa puas terhadap pelayanan perusahaan. Kepuasan konsumen mengukur rata-rata kepuasan pelanggan dengan memberikan nilai pada jawaban kuesioner sesuai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan. Dari hasil penjumlahan seluruh nilai yang diperoleh dari seluruh responden akan diketahui pencapaian indeks kepuasan pelanggan, seperti yang dirumuskan oleh Sugiyono (2002; 79) sebagai berikut:

$$\text{IKK} = \text{PP}$$

Dimana :

IKK = indeks kepuasan karyawan

PP = *perceived performance*

Setelah diketahui IKK dari seluruh responden kemudian digolongkan pada skala a. sangat tidak puas, b. tidak puas, c. netral, d. puas, e. sangat puas. Untuk menentukan nilai skala terlebih dahulu ditentukan indeks kepuasan minimal dan indeks kepuasan maksimal, interval yang dapat dicari dari pengurangan antara indeks kepuasan maksimal dengan kepuasan minimal dibagi menjadi lima dirumuskan oleh Sugiyono (2002; 80) sebagai berikut:

$$\text{IK Maks} = R \times \text{PP} \times \text{EX maks}$$

$$\text{IK Min} = R \times \text{PP} \times \text{EX min}$$

$$\text{Interval} = (\text{IK maks} - \text{IK min})$$

Dimana:

$$\text{PP} = \text{banyak pertanyaan}$$

$$R = \text{Jumlah Responden}$$

$$\text{EX min} = \text{skor minimal yang diberikan}$$

$$\text{EX maks} = \text{skor maksimal yang diberikan}$$

3. Mengukur perspektif bisnis internal

Hasil penelitian Erny Siregar (2003). Dalam pengukuran kinerja perspektif proses bisnis internal pengukuran yang dilakukan meliputi :

Inovasi, Operasi, dan layanan purna jual (Kaplan dan Norton, 2000).

Adapun dalam penelitian ini kinerja perspektif proses bisnis internal dengan mengukur inovasi dan proses operasi dengan ukuran sebagai berikut :

- a. Inovasi, yaitu untuk mengetahui jumlah program yang ditawarkan dibandingkan dengan program lembaga yang telah ditargetkan. Pengukuran ini dilakukan dengan melihat data lembaga, inovasi apa yang dikembangkan ada tahun yang bersangkutan.

$$\text{Inovasi} = \frac{\text{Jumlah Realisasi Inovasi pada 1 Periode}}{\text{target Inovasi pada 1 periode}} \times 100 \%$$

- b. Proses Operasi, yaitu untuk mengetahui kinerja lembaga dalam memaksimalkan produk/jasa yang telah ditawarkan dengan melihat

peningkatan perolehan masing-masing produk/jasa yaitu zakat, infak, yatim dan permata.

$$\text{Operasi} = \frac{\text{Jumlah peningkatan operasi pada 1 Periode}}{\text{target operasi pada 1 periode}} \times 100 \%$$

4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

Hasil penelitian Erny Siregar (2003). Perspektif ini bertujuan mendorong lembaga menjadi organisasi belajar (*learning Organization*) sekaligus mendorong pertumbuhannya. Proses belajar dan perkembangan organisasi bersumber dari tiga prinsip : *people, System, dan Organization prosedur* (Kaplan dan Norton, 2000).

Adapun pengukurannya sebagai berikut :

a. Retensi Karyawan

Mengukur kemampuan lembaga untuk mempertahankan selama mungkin karyawan dengan membandingkan jumlah karyawan yang keluar dengan seluruh jumlah karyawan.

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah karyawan keluar per periode}}{\text{Jumlah total karyawan}} \times 100\%$$

b. Produktivitas Karyawan

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Peningkatan penerimaan dana zakat}}{\text{Jumlah total karyawan}} \times 100\%$$

c. Peningkatan kepuasan karyawan

Pengukuran dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan karyawan terhadap lembaga. Pengukuran ini dilakukan dengan cara

menyebarkan kuesioner kepada karyawan. Kepuasan karyawan, mengukur rata-rata kepuasan karyawan dengan memberikan nilai pada jawaban kuesioner sesuai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan dari hasil penjumlahan seluruh nilai yang diperoleh dari seluruh responden akan diketahui pencapaian indeks kepuasan karyawan seperti yang dirumuskan oleh Sugiyono (2002; 79) sebagai berikut:

$$IKK = PP$$

Dimana:

IKK = Indeks Kepuasan Karyawan

PP = *Perceived Performance*

Setelah diketahui IKK dari seluruh responden kemudian digolongkan pada skala a. sangat tidak setuju, b. tidak setuju, c. netral, d. setuju, e. sangat setuju. Untuk menentukan nilai skala terlebih dahulu ditentukan indeks kepuasan minimal dan indeks kepuasan maksimal, interval yang dapat dicari dari pengurangan antara indeks kepuasan maksimal dengan kepuasan minimal dibagi menjadi lima dirumuskan oleh Sugiyono (2002; 80) sebagai berikut:

$$IK \text{ Maks} = R \times PP \times EX \text{ maks}$$

$$IK \text{ Min} = R \times PP \times EX \text{ min}$$

$$\text{Interval} = (IK \text{ maks} - IK \text{ min})$$

Dimana:

PP = banyak pertanyaan

R = Jumlah Responden

EX min = skor minimal yang diberikan

EX maks = skor maksimal yang diberikan

3.5 Skala Likert

Menurut Sugiyono (2012) menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan. Untuk memungkinkan para karyawan menjawab dalam berbagai tingkatan bagi setiap butir kepuasan, format tipe likert dipergunakan R.S. Likert (1932) mengembangkan prosedur penskalaan.

Tabel 3.3
Format jawaban Tipe Likert

Sangat Tidak Setuju (STS)	Tidak setuju (TS)	Netral (N)	Setuju (S)	Sangat Setuju (SS)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Sumber: J. Supranto (2006)