

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dalam penelitian ini adalah PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto yang beralamat di Jalan Gajahmada No. 107 Mojokerto.

#### 3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel untuk perspektif pelanggan menggunakan *accidental sampling*, teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel. Untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin yang dikutip dalam bukunya Husein Umar (2002:141):

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

Keterangan : n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Dengan demikian diperoleh hasil perhitungan :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{15207}{1 + 15.207(0,1)^2} \end{aligned}$$

$$= 99,34670412$$

Jadi, jumlah sampel untuk perspektif pelanggan sebanyak 99 orang.

Sedangkan teknik pengambilan sampel untuk perspektif bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan *area probability sample* atau *sampel wilayah*, merupakan teknik sampling yang dilakukan dengan mengambil wakil dari setiap wilayah yang terdapat dalam populasi.

Dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin yang dikutip dalam bukunya Umar (2002:141):

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{64}{1 + 64(0,1)^2} \\ &= 39,02439 \end{aligned}$$

Jadi, jumlah sampel untuk perspektif karyawan sebanyak 39 orang.

Dari semua kuesioner yang telah disebar, kuesioner pelanggan dan kuesioner karyawan kembali 100%.

### 3.3 Data dan Jenis Data

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapat langsung dari sumbernya. Data primer ini berupa hasil kuesioner kepuasan anggota dalam hal pelayanan menabung, pelayanan kredit, dan keanggotaan. Sedangkan hasil kuesioner karyawan bisnis internal, pembelajaran, hubungan dengan pengurus, kondisi lingkungan kerja dan semangat kerja.

## **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung berupa keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian untuk melengkapi atau mendukung data primer. Dalam penelitian ini data sekunder tersebut berupa:

- a. Neraca PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto tahun 2012-2013.
- b. Laporan laba rugi atau laporan sisa hasil usaha PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto tahun 2012-2013.
- c. Data anggota dan karyawan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto tahun 2012 dan 2013.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Metode 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 anggota dan karyawan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto. Kuesioner pada penelitian ini di ambil dari penelitian Kusumaningtyas (2004) Fajarwati (2014).

#### **2. Dokumentasi**

Metode ini digunakan untuk mendapatkan data sekunder dari laporan keuangan, data anggota dan karyawan PKPRI Kabupaten/Kota Mojokerto.

### 3.5 Uji Kualitas Data

#### 1. Uji Validitas

Menurut Arikunto (2010:211) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya, instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila nilai signifikansi ( $\text{sig}$ ) hasil korelasi lebih kecil dari 0,05 (5%).

#### 2. Uji Reliabilitas

Menurut Arikunto (2010:221) reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrument dapat cukup dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik. Reliabilitas menunjukkan pada tingkat keterandalan sesuatu. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika *cronbach's alpha* > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika *cronbach's alpha* < 0,60.

#### 3. Skala Likert

Menurut Sugioyono (2011: 93) menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. 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 pelanggan menjawab

dalam berbagai tingkatan bagi setiap butir kepuasan, format tipe likerts bisa dipergunakan R.S Likert (1932) mengembangkan prosedur penskalaan.

**Tabel 3.1**  
**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.Sugiono(2012)

Rumus yang digunakan untuk menghitung indikator adalah:

$$\text{Rumus} = \frac{(1 \times \text{range}) + (2 \times \text{range}) + (3 \times \text{range}) + (4 \times \text{range}) + (5 \times \text{range})}{\text{Jumlah kuesioner}}$$

Jumlah kuesioner

### 3.6 Metode Analisa

Metode dalam penelitian ini menggunakan *mix method*, yaitu metode kualitatif dan kuantitatif. Pengukuran data menggunakan metode kuantitatif, sedangkan untuk analisisnya menggunakan metode kualitatif. Pada metode analisis data kuantitatif, peneliti berusaha untuk mengukur kinerja manajemen koperasi dari laporan keuangan menggunakan perhitungan matematis dan hasil kuesioner yang telah diolah dalam data SPSS, sedangkan metode analisis kualitatif digunakan untuk menganalisis kinerja koperasi dari keempat perspektif secara deskriptif. Hasil analisis kemudian dijadikan sebagai kesimpulan apakah kinerja manajemen koperasi berjalan baik atau tidak apabila diukur dengan metode *Balanced Scorecard*.

Variabel operasional dalam perspektif finansial diukur berdasarkan yang ada dalam bukunya Hendar (2010) sedangkan untuk perspektif pelanggan, proses

bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan diukur berdasarkan yang ada dalam bukunya Ulum (2009).

**Tabel 3.2**  
**Analisis Kuantitatif**

Perspektif	Variabel Operasional	Rumus
Finansial	1. Likuiditas  2. Profitabilitas  3. Solvabilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>CR = \frac{\text{Aktiva Lancar}}{\text{Kewajiban Lancar}}</math></li> <li>• <math>ROA = \frac{\text{Laba usaha}}{\text{Total Aktiva}}</math></li> <li>• <math>ROE = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Rata-rata ekuitas}}</math></li> <li>• <math>DAR = \frac{\text{Total Kewajiban}}{\text{Total aktiva}}</math></li> </ul>
Pelanggan	1. Kemampuan koperasi mempertahankan anggota.  2. Kemampuan koperasi meraih anggota.  3. profitabilitas anggota.  4. tingkat kesejahteraan anggota. a. Persentase SHU yang dibagikan.  b. Peningkatan jumlah SHU yang dibagikan.	$\text{Rumus} = \frac{\text{jmlh anggota lma}}{\text{Total jmlh anggota}} \times 100\%$ $\text{Rumus} = \frac{\text{Jmlh anggota bru}}{\text{Total jmlh anggota}} \times 100\%$ <ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>\text{Rumus} = \frac{\text{anggota pasif}}{\text{Total jmlh anggota}} \times 100\%</math></li> <li>• <math>\text{Rumus} = \frac{\text{anggota aktif}}{\text{Total jmlh anggota}} \times 100\%</math></li> </ul> $\text{Rumus} = \frac{\text{Laba stlh pajak}}{\text{Jmlh anggota}} \times 100\%$ $\text{Rms} = \frac{\text{SHU period skrg}}{\text{SHU periode sebelumnya}} \times 100\%$
Internal Bisnis	1. Operasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <math>MCE = \frac{\text{Wktu Pengolhn Simpnn}}{\text{Wktu penyelesaian simpnn}}</math></li> </ul>

Perspektif	Variabel Operasional	Rumus
	2. Layanan pasca penjualan	$\bullet \text{MCE} = \frac{\text{Wktu pengolhn kredit}}{\text{Wktu penyelesaian kredit}}$ $\text{Rms} = \frac{\text{Anggota brprtisipasi} \times 100\%}{\text{Total jmlh anggota}}$
Pembelajaran dan Pertumbuhan	1. Rasio perputaran karyawan. 2. Penyelenggaraan pendidikan perkoperasian	$\frac{\text{Jml krywn klr per period} \times 100\%}{\text{Jmlh total karyawan}}$ $\text{Rumus} = \frac{\text{Pendapatan}}{\text{Rata-rata piutang}}$

