

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di KANINDO Syari'ah Jatim Malang Jl. Raya Sengkaling No. 293 Dau Malang.

#### **3.2. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif karena data yang digunakan adalah data kualitatif yang diangkakan (*scoring*) (Sugiyono, 2005). Penelitian kualitatif berusaha mengungkapkan gejala secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks (*holistic kontekstual*) melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci (UM, 2003). Adapun metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif, dimana pengertian deskriptif adalah suatu metode dalam pencarian fakta status kelompok manusia, suatu obyek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu peristiwa sekarang pada masa sekarang dengan interpretasi yang tepat (Sudarmayanti, 2002).

#### **3.3. Subyek Penelitian**

Subyek penelitian dalam penelitian ini dilakukan kepada pihak KANINDO Syari'ah Jatim yaitu terhadap Ka Cabang Dau. Pengukuran kinerja ini menggunakan metode *Balanced Scorecard* dilakukan dengan

membandingkan hasil tolak ukur pada setiap perspektif selama tiga tahun yaitu pada periode tahun 2008-2010.

### **3.4. Data dan Sumber Data**

#### **3.4.1. Jenis Data**

Menurut Indriantoro (1999) sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data penelitian terdiri atas, data primer dan data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data penelitian ini diperoleh dengan cara wawancara langsung dengan Ka cabang Dau dan anggota KANINDO.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui perantara, umumnya berupa bukti atau catatan-catatan (Indriantoro, 2002) data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini seperti: mengambil dan mengelolah data yang sudah ada, yakni dokumen-dokumen yang dimiliki oleh organisasi seperti halnya struktur organisasi, laporan keuangan (yang

meliputi neraca dan laporan laba rugi periode tahun 2008 sampai 2010), data tentang kepegawaian, data tentang kepegawaian, produksi dan data mengenai pelanggan. Selain itu data sekunder dapat diperoleh dari data internet, majalah yang berkaitan dengan *Balanced Scorecard* dan KANINDO Syari'ah Jatim. Data sekunder ini juga berupa hasil angket yang disebarakan kepada karyawan, anggota dan calon anggota KANINDO Syari'ah Jatim, data ini digunakan untuk mendukung data primer.

#### **3.4.2. Sumber Data**

Dalam penelitian ini sumber data diperoleh dari KANINDO Syari'ah Jatim Jl. Raya Sengkaling No. 293 Dau Malang.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan oleh peneliti adalah:

#### **1. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk

karya, misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain (Sugiyono, 2006).

2. Wawancara

Wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (*interviewee*) (Arikunto, 2002). Dalam pelaksanaannya peneliti akan mewawancarai dengan pihak terkait dengan maksud untuk melengkapi data yang diperoleh melalui dokumentasi. Pihak-pihak tersebut Ka cabang Dau dan anggota KANINDO.

3. Observasi

Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Narbuko dan Achmadi, 2007). Dalam hal ini, penelitian ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung terhadap fenomena atau gejala yang diteliti.

4. Angket atau kuesioner (*questionnaires*)

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui (Arikunto, 1997). Angket disini digunakan untuk mengetahui tingkat prosentase kepuasan karyawan, anggota dan calon anggota terhadap kinerja KANINDO. Penyebarab kuesioner untuk karyawan berjumlah 20 responden yang dilakukan di

kantor pusat dan kantor cabang. Kuesioner untuk anggota dan calon anggota berjumlah 100 responden dilakukan di kantor pusat dan kantor cabang.

### 3.6. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah untuk menjelaskan variabel yang akan diteliti agar lebih terarah. Menurut Kasmir (2000) adapun pengukuran-pengukuran *Balanced Scorecard* yang pada umumnya yang digunakan dalam perspektif finansial, meliputi: *quick ratio, investing policy ratio, banking ratio, assets to loan ratio, investment portofolio ratio, cash ratio, loan to deposit ratio, primary ratio, risk asset ratio, secondary risk ratio, capital ratio, risk assets ratio, capital adequacy ratio (CAR), gross profit margin, net profit margin, ROE dan ROA, rate return on loans, interest margin on earning aset, interest margin on loans, dan leverage multiplier, assets utilization, enterest expense ratio, cost of fund, cost of money, cost of loanable fund, cost of operable fund dan cost of effeciency*. Diantara teori tersebut ada beberapa rasio yang tidak dapat diukur, karena ada beberapa data yang tidak bisa diperoleh. Adapun penelitian ini menggunakan variabel-variabel, antara lain:

#### 1. Persepektif Keuangan

##### a. Rasio Likuiditas

*Quick ratio* merupakan rasio untuk mengukur kemampuan bank dalam memenuhi kewajibannya terhadap para deposan (pemilik simpanan

giro, tabungan, dan deposito) dengan harta yang paling likuid yang dimiliki oleh suatu bank. Rumus untuk mencari quick ratio adalah sebagai berikut:

$$q u i c k \ r a t i o = \frac{\text{cast assets}}{\text{total deposit}} \times 100\%$$

**Assets to Loan Ratio** merupakan rasio untuk mengukur jumlah kredit yang disalurkan dengan jumlah harta yang dimiliki bank. Semakin tinggi tingkat resiko, menunjukkan tingkat likuiditas bank. Rumus untuk mencari *Assets to Loan Ratio* sebagai berikut:

$$a s s e t s \ t o \ l o a n \ r a t i o = \frac{\text{total loans}}{\text{total assets}} \times 100\%$$

**Cash Ratio** merupakan rasio untuk mengukur kemampuan bank melunasi kewajiban yang harus segera dibayar dengan harta likuid yang dimiliki bank tersebut. Rumus untuk mencari *Cash Ratio* sebagai berikut:

$$C a s h \ R a t i o = \frac{\text{liquid assets}}{\text{short term borrowing}} \times 100\%$$

**Loan to Deposit Ratio** merupakan rasio untuk mengukur komposisi jumlah kredit yang diberikan dibandingkan dengan jumlah dana masyarakat dan modal sendiri yang digunakan. Besarnya *Loan to Deposit Ratio* merupakan peraturan pemerintah maksimum adalah 110%. Rumus untuk mencari *Loan to Deposit Ratio* sebagai berikut:

$$L o a n t o D e p o s i t R a t i o = \frac{\text{total loans}}{\text{total deposit} + \text{equity}} \times 100\%$$

**b. Rasio Solvabilitas**

**Primary Ratio** Merupakan rasio untuk mengukur apakah permodalan yang dimiliki sudah memadai atau sejauh mana penurunan yang terjadi dalam total asset masuk dapat ditutupi oleh *capital equity*.

Rumus untuk mencari *primary Ratio* sebagai berikut:

$$p r i m a r y R a t i o = \frac{\text{equity capital}}{\text{total asset}} \times 100\%$$

**Capital Ratio** merupakan rasio untuk mengukur permodalan dan cadangan penghapusan dalam menanggung perkreditan, terutama resiko yang terjadi karena bunga gagal tertagih. Rumus untuk mencari *Capital Ratio* sebagai berikut:

$$C a p i t a l r a t i o = \frac{\text{equity capital} + \text{reserve for loan losses}}{\text{total loans}} \times 100\%$$

**Risk Assets Ratio** Merupakan rasio untuk mengukur kemungkinan penurunan risk assets. Rumus yang digunakan untuk mencari *Risk Assets Ratio* sebagai berikut:

$$R i s k A s s e t s R a t i o = \frac{\text{equity capital}}{\text{total asset} - \text{cash assets} - \text{securities}} \times 100\%$$

**Capital Adequacy Ratio (CAR)** Untuk mencari rasio ini perlu terlebih dahulu untuk diketahui besarnya estimasi risiko yang akan terjadi dalam pemberian kredit dan risiko yang akan terjadi dalam

perdagangan surat-surat berharga. Rumus *Capital Adequacy ratio* sebagai berikut:

$$CAR = \frac{\text{equity capital} - \text{fixed assets}}{\text{total loans} + \text{securities}} \times 100\%$$

$$CAR = \frac{\text{equity capital}}{\text{total loans} + \text{securities}} \times 100\%$$

### c. Rasio Rentabilitas

*Net Profit Margin* adalah rasio untuk mengukur kemampuan bank dalam menghasilkan *net income* dari kegiatan operasi pokoknya.

Rumus untuk mencari sebagai *Net Profit Margin* berikut:

$$\text{net profit margin} = \frac{\text{net income}}{\text{operating income}} \times 100\%$$

*Return on Equity Capital* merupakan rasio untuk mengukur kemampuan manajemen bank dalam mengelolah capital yang ada untuk mendapatkan *net income*.

$$\text{return on equity} = \frac{\text{net income}}{\text{equity capital}} \times 100\%$$

*Net Income Total assets* untuk mengukur kemampuan manajemen dalam memperoleh profitabilitas dan manajerial efisiensi secara overall.

$$\text{net income total assets} = \frac{\text{net income}}{\text{total asset}} \times 100\%$$

*Rate Return on Loans* Analisi ini digunakan untuk mengukur kemampuan manajemen dalam mengelolah perkreditannya. Rumus untuk mencari *Rate Return on Loans* sebagai berikut:

$$\text{Rate return on loans} = \frac{\text{interest income}}{\text{total loans}} \times 100\%$$

***Interest Margin on Earning Assets*** merupakan rasio untuk mengukur kemampuan manajemen dalam mengendalikan biaya-biaya. Rumus untuk mencari ***Interest Margin on Earning Assets*** sebagai berikut:

$$\text{interest margin on loans} = \frac{\text{interest income} - \text{interest expense}}{\text{earning asset}} \times 100\%$$

Dari data di atas (***Interest Margin on Earning Assets***) dapat dihitung ***Interest Margin on Earning Asset*** sebagai berikut:

$$\text{interest margin on loans} = \frac{\text{interest income} - \text{interest expense}}{\text{total loans}} \times 100\%$$

***Leverage Multiplier*** merupakan alat untuk mengukur kemampuan manajemen dalam mengelolah asetnya, karena adanya biaya yang harus dikeluarkan akibat penggunaan aktiva. Rumus untuk mencari ***Leverage Multiplier*** sebagai berikut:

$$\text{Leverage multiplier} = \frac{\text{total assets}}{\text{total equity}} \times 100\%$$

## 2. Persepektif Pelanggan

Perspektif pelanggan memungkinkan perusahaan menyelaraskan berbagai ukuran pelanggan penting yaitu kepuasan, loyalitas, retensi, akuisisi dan profitabilitas dengan pelanggan dan segmen pasar sasaran. Perspektif pelanggan juga memungkinkan perusahaan melakukan identifikasi dan pengukuran secara eksplisit, posisi nilai yang akan perusahaan berikan kepada pelanggan dan pasar sasaran. Pelanggan dalam hal ini adalah nasabah. Adapun item dari perspektif pelanggan, sebagai berikut:

**Customer Retention;** mengukur tingkat dimana perusahaan dapat mempertahankan hubungan dengan konsumen. Dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Customer\ Retention = \frac{Jumlah\ Pelanggan}{Jumlah\ Pelanggan\ Tahun\ Sebelumnya} \times 100\%$$

**Customer acquisition;** mengukur tingkat dimana suatu unit bisnis mampu menarik pelanggan baru atau memenangkan bisnis baru. Rumus yang digunakan untuk menghitung akuisisi pelanggan adalah:

$$Customer\ Acquisition = \frac{Kenaikan\ Pelanggan}{Jumlah\ Pelanggan\ Tahun\ Sebelumnya} \times 100\%$$

**Customer satisfactio;** menaksir tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan kriteria kinerja perusahaan.

$$Customer\ Satisfactio = \frac{jumlah\ pernyataan\ puas \times skor}{total\ bobot} \times 100\%$$

Semakin tinggi kepuasan konsumen, berarti menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan konsumen (anggota dan calon anggota) dapat diukur dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh anggota dan calon anggota di KANINDO Syari'ah Jatim.

sedangkan sampel yang diinginkan menggunakan rumus Slovin dalam Husein Umar (1997).

Di mana:

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

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Prosentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolelir yaitu 10% (karena populasi termasuk kecil)

Dengan demikian diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{8.696}{1 + 8.9(0,1)^2} = 100 \text{ sampel}$$

### 3. Persepektif Proses Bisnis Internal

Dalam persepektif ini, perusahaan mendesain dan mengembangkan apa yang dibutuhkan oleh konsumen kemudian memasarkan dan melakukan layanan purna jual. Adapun item persepektif proses bisnis internal: inovasi, yaitu dengan mengukur jumlah produk baru dibandingkan dengan jumlah produk-produk sebelumnya. Semakin besar nilai inovasi produk, berarti menunjukkan semakin baik penjualan produk baru tersebut. Operasional yaitu dengan mengukur kecepatan transaksi yang dilakukan pada pelayanan teller. Perusahaan berusaha meningkatkan proses operasinya dengan cara meningkatkan kecepatan transaksi, sehingga nasabah tidak perlu menunggu terlalu lama di depan loket. Semakin tinggi proses operasi berarti semakin baik, karena terjadi peningkatan kecepatan transaksi pada pelayanan teller. Layanan purna jual ditunjukkan dengan penanganan keluhan anggota dan calon anggota, yaitu dengan mengukur

jumlah keluhan yang ditangani dibandingkan dengan jumlah keseluruhan keluhan. Semakin tinggi nilai layanan purna jual berarti semakin baik, artinya perusahaan telah mampu menangani keluhan dari para anggota dan calon anggota.

#### 4. Persepektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Tingkat pembelajaran dan pertumbuhan yang dalam menangani bisnis dan kelanjutannya. Pengukuran yang digunakan dalam persepektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah sebagai berikut:

**Employee Productivity** merupakan pengaruh yang *agregat* terhadap pencapaian skill pegawai dan moral, motivasi, penyempurnaan proses internal dan memuaskan pelanggan.

$$E m p l o y e e P r o d u c t i v i t y = \frac{\text{jumlah pendapatan (jumlah)}}{\text{Jumlah tenaga kerja}}$$

**Employee Retention** merupakan presentasi dari *key staff turn over turn over* yang mengukur pegawai yang member nilai pada perusahaan yaitu pegawai yang loyal, mempunyai pengetahuan dan sensitif terhadap keinginan pelanggan, mempunyai minat jangka panjang terhadap perusahaan akan ditahan dalam perusahaan agar dilakukan investigasi untuk menghindari kehilangan intelektual capital dari bisnis.

$$E m p l o y e e r e t e n t i o n = \frac{\text{Jumlah karyawan yang keluar}}{\text{total karyawan}} \times 100\%$$

**Employee satisfaction** merupakan moral pegawai dan tingkat kepuasan secara keseluruhan.

$$Employee\ satisfaction = \frac{\text{jumlah pernyataan puas} \times \text{skor}}{\text{Total bobot}} \times 100\%$$

Semakin tinggi tingkat kepuasan karyawan berarti semakin baik, artinya karyawan merasa puas bekerja di perusahaan tempat mereka bekerja. Kepuasan karyawan dapat diukur dengan menyebarkan kuisioner. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan KANINDO Syari'ah Jatim, sedangkan sampel yang diinginkan menggunakan rumus Slovin dalam Husein Umar (1997).

Di mana:

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

n = Ukuran sampels

N = Ukuran populasi

e = Prosentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolelir yaitu 20% (karena populasi termasuk kecil)

Dengan demikian diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{69}{1 + 69(0,2)^2} = 18,35 \text{ (dibulatkan menjadi 20 sampel)}$$

### 3.7. Metode Analisis Data

Indriantoro, dkk (2002) mendefinisikan analisis data sebagai bagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan. Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, yaitu dengan menggambarkan obyek penelitian yang sebenarnya untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi serta memberikan solusi.

*Balanced Scorecard* adalah sistem manajemen, pengukuran dan pengendalian yang secara cepat, tepat dan komprehensif memberikan pemahaman tentang *performance* bisnis dengan menyeimbangkan empat perspektif pengukuran. Adapun penjelasan singkat dari keempat perspektif tersebut menurut Dahliani (2003) dan Arafat (2006) adalah sebagai berikut:

1. Perspektif keuangan (*financial perspective*), ditujukan untuk menentukan pencapaian keuangan yang optimal bagi perusahaan berdasarkan strategi jangka panjang maupun jangka pendek.
2. Perspektif pelanggan (*Customer perspective*), ditujukan untuk menentukan cara yang digunakan untuk mencapai kepuasan yang optimal bagi pelanggan. Pelanggan dalam hal ini adalah nasabah.
3. Perspektif proses bisnis internal (*Internal business process perspective*), ditujukan pada proses bisnis internal perusahaan untuk menghasilkan nilai bagi pelanggan dan memenuhi harapan keuntungan finansial yang tinggi dari pemegang saham.

4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*Learning and growth perspective*), ditujukan untuk memampukan perusahaan guna membentuk dan mengelola sumber daya manusia yang berkualitas dan kompeten untuk member pelayanan bagi kepuasan pelanggan, kapabilitas, perubahan-perubahan, motivasi, serta menciptakan pertumbuhan dan meningkatkan kinerja jangka panjang.

Dan tolak ukur yang digunakan dalam metode *Balanced Scorecard* adalah sebagaimana tabel berikut ini:



**Tabel 3.1**  
**Tolak ukur pengukuran kinerja menggunakan metode *Balanced Scorecard***

No	Perspektif	Tolak Ukur
1.	Perspektif finansial	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>quick ratio</i></li> <li>b. <i>assets to loan ratio</i></li> <li>c. <i>cash ratio</i></li> <li>d. <i>loan to deposit ratio</i></li> <li>e. <i>primary ratio</i></li> <li>f. <i>capital ratio</i></li> <li>g. <i>risk assets ratio</i></li> <li>h. <i>capital adequacy ratio (CAR)</i></li> <li>i. <i>net profit margin</i></li> <li>j. <i>ROE dan ROA</i></li> <li>k. <i>rate return on loans</i></li> <li>l. <i>interest margin on earning aset</i></li> <li>m. <i>interest margin on loans</i></li> <li>n. <i>leverage multiplier</i></li> </ul>
2.	Perspektif pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Customer retention</i></li> <li>b. <i>Customer acquisition</i></li> <li>c. <i>Customer complain</i></li> <li>d. <i>Product/service attributes</i></li> <li>e. <i>Customer relationship</i></li> <li>f. <i>Image relationship</i></li> </ul>
3.	Perspektif proses bisnis internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Inovasi</li> <li>b. operasional</li> <li>c. Layanan Purna Jual</li> </ul>
4.	Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. <i>Employee productivity</i></li> <li>b. <i>Employee retention</i></li> <li>c. <i>Employee satisfaction</i></li> </ul>