

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Desain penelitian yang akan digunakan adalah deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh gambaran yang sebenarnya tentang penilaian kinerja di pdam dengan menggunakan perspektif finansial dan non finansial. Selain itu, jenis data yang dikumpulkan adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2012) metode kualitatif digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah. Perhitungan kuesioner yang terkait dengan komponen penilaian kinerja dalam perspektif pelanggan dan pembelajaran dan pertumbuhan, diolah menggunakan perhitungan yang dikuantitatifkan dengan melalui uji reliabel, uji validitas dan skala likert.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PDAM Tirta Dharma Kabupaten Pasuruan, dengan pertimbangan bahwa PDAM Kabupaten Pasuruan merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang mempunyai kedudukan, fungsi, dan tugas yang cukup penting dalam kegiatan penyediaan air bersih bagi masyarakat Pasuruan dan sekitarnya.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

a. Data Kuantitatif

Yaitu data berupa angka-angka secara tertulis seperti: data neraca serta laporan perhitungan laba rugi.

b. Data Kualitatif

Yaitu data berupa keterangan-keterangan tertulis seperti metode penilaian kinerja di perusahaan, aspek-aspek manajemen pada PDAM Kabupaten Pasuruan.

3.3.2 Sumber Data

- a. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (sugiyono, 2012). Sumber data primer diperoleh secara langsung dengan cara melakukan wawancara dan kuesioner mengenai penilaian kinerja di pdam dengan menggunakan perspektif finansial dan non finansial.
- b. Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen (sugiyono, 2012). Data sekunder merupakan data yang bersumber dari catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya yaitu dengan mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian (Danang Sunyoto, 2013:21).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi yaitu melakukan pengamatan langsung untuk mengumpulkan data yang diperlukan dari PDAM.
2. Wawancara yaitu melakukan tanya jawab langsung dengan pihak-pihak yang berkompeten untuk mendapatkan keterangan yang dibutuhkan. Wawancara ini

dilakukan dengan kepala bagian hubungan langganan dan bagian *public relations* mengenai upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat yang terkait dengan kinerja perusahaan, inovasi yang dikembangkan oleh perusahaan, layanan yang diberikan kepada pelanggan.

3. Kuesioner. Teknik ini memberikan tanggungjawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan. Penyebaran kuesioner difokuskan kepada para pelanggan dan karyawan untuk mengetahui penilaian tingkat kepuasan pelanggan dan karyawan.
4. Dokumentasi berupa data yang mencakup perspektif pelanggan (retensi pelanggan, akuisisi pelanggan, dan komplain pelanggan), proses bisnis internal (proses inovasi dan pelayanan purna jual yang diberikan perusahaan), pembelajaran dan pertumbuhan (produktivitas karyawan, retensi karyawan, *employee training*, dan absensi karyawan). Selain itu data-data berupa data laporan keuangan (neraca dan laporan laba rugi) tahun 2011-2013, struktur organisasi perusahaan serta *job description*, visi dan misi perusahaan.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data sebagian dari proses pengujian data yang hasilnya digunakan sebagai bukti yang memadai untuk menarik kesimpulan. 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 perspektif finansial dan non finansial yakni dengan tahapan:

1. Mengukur kinerja dari perspektif keuangan

a. Rasio rentabilitas

$$\text{Return On Equity} = \frac{\text{Laba Bersih} \times 100\%}{\text{Ekuitas}}$$

$$\text{Return On Investment} = \frac{\text{Laba Bersih} \times 100\%}{\text{Jumlah Aktiva}}$$

$$\text{Rasio Beban Operasional} = \frac{\text{Beban Usaha} \times 100\%}{\text{Pendapatan Usaha}}$$

$$\text{Net Profit Margin} = \frac{\text{Laba Bersih} \times 100\%}{\text{Pendapatan Usaha}}$$

b. Likuiditas

$$\text{Cash Ratio} = \frac{\text{Kas Dan Setara Kas} \times 100\%}{\text{Utang Jangka Pendek}}$$

$$\text{Current Ratio} = \frac{\text{Aktiva Lancar} \times 100\%}{\text{Kewajiban lancar}}$$

$$\text{Quick Ratio} = \frac{\text{Aktiva Lancar} - \text{Persediaan} \times 100\%}{\text{Kewajiban lancar}}$$

c. Solvabilitas

$$\text{Debt to Asset Ratio} = \frac{\text{Total Utang}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

$$\text{Debt To Equity Ratio} = \frac{\text{Total Utang}}{\text{Ekuitas}} \times 100\%$$

2. Mengukur kinerja dari perspektif pelanggan

Menurut Rivai (2012), dalam perspektif pelanggan meliputi komponen nilai pelanggan (terkait dengan nilai produk, nilai pelayanan, nilai karyawan dan nilai citra), kepuasan pelanggan dan mempertahankan pelanggan. Penilaian terhadap kepuasan pelanggan meliputi:

a. Peningkatan jumlah pelanggan

Customer acquisition, yakni mengukur dalam bentuk relative atau absolut, keberhasilan unit bisnis menarik atau memenangkan atau bisnis baru, dimana dapat diukur dari jumlah pelanggan baru. Menurut Kaplan dan Norton (2000) *customer acquisition* diukur dengan:

a) Tingkat pemerolehan pelanggan atau akuisisi pelanggan =

$$\frac{\text{Jumlah pelanggan baru}}{\text{Jumlah pelanggan}} \times 100\%$$

b) Tingkat retensi pelanggan = $\frac{\text{Jumlah pelanggan lama}}{\text{Jumlah pelanggan}} \times 100\%$

$$\frac{\text{Jumlah pelanggan lama}}{\text{Jumlah pelanggan}} \times 100\%$$

c) Jumlah Pelanggan Komplain = $\frac{\text{Jumlah Klaim}}{\text{Jumlah pelanggan}} \times 100\%$

$$\frac{\text{Jumlah Klaim}}{\text{Jumlah pelanggan}} \times 100\%$$

b. Peningkatan kepuasan pelanggan

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:

$$IKK=PP$$

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:

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

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

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

Dimana:

PP = banyak pertanyaan

R = Jumlah Responden

EX min = skor minimal yang diberikan

EX maks = skor maksimal yang diberikan

Kepuasan pelanggan diukur dengan indikator dan item pernyataan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Indikator dan Item Pernyataan Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Variabel	Indikator	Item Pernyataan
Kepuasan Pelanggan	1. Fasilitas Fisik, dan Peralatan di perusahaan	a. kesesuaian pelayanan yang diharapkan b. kelengkapan peralatan seperti computer yang dimiliki PDAM c. kebersihan dan kenyamanan ruangan
	2. Kemudahan Dan Ketepatan Pekerjaan Pegawai	a. kemampuan pegawai dalam memecahkan masalah b. ketepatan akurasi informasi yang diberikan
	3. Kesungguhan, Kecepatan Dan Ketanggapan Membantu Pelanggan	a. kesungguhan pegawai dalam membantu pelanggan b. kecepatan pegawai dalam memberikan pelayanan c. kecakapan para petugas dalam melakukan tugasnya
	4. Pengetahuan, Kesopanan, komunikasi, perhatian dan pemahaman terhadap pelanggan	a. kesopanan dan keramahan pegawai pdam b. para pegawai yang memahami kebutuhan pelanggan. c. kemampuan berkomunikasi dengan pelanggan d. perhatian pegawai terhadap kepentingan pelanggan

Sumber : A Parasuraman dalam Tjiptono (2005:273)

3. Mengukur perspektif bisnis internal

Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, proses yang berjalan di perusahaan seharusnya sesuai dengan kebutuhan bisnis pelanggan yang diidentifikasi perusahaan dalam segmen pasarnya adalah:

- a. Proses inovasi, penilaian dilakukan dengan melihat data perusahaan, inovasi apa yang dikembangkan pada tahun tersebut.
- b. Pelayanan purna jual, penilaian dilakukan dengan melihat data perusahaan, layanan apa yang diberikan perusahaan terhadap produk/ jasa yang telah dibayarkan oleh pelanggan.

4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

Tiga kategori utama dalam perspektif ini adalah kemampuan karyawan, system informasi serta motivasi, wewenang dan penyalarsan. Perusahaan tidak hanya memerlukan karyawan dengan keahlian yang bagus, namun juga system informasi yang membantu meningkatkan efisiensi dan efektifitas kinerja. Perusahaan juga harus mampu memotivasi karyawannya agar dapat berinisiatif dan kebebasan yang bertanggungjawab dalam menentukan keputusan terkait dengan aktivitas bisnis.

Dalam perspektif ini komponen pengukuran yang digunakan yaitu:

a. Produktivitas karyawan

Untuk mengetahui produktivitas karyawan dalam bekerja untuk periode tertentu. Pengukuran dengan membandingkan antara laba operasi dengan jumlah karyawan (Pangesti, 2012: 21).

$$\text{Produktivitas karyawan} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

b. Retensi karyawan (Perputaran Karyawan)

Perputaran karyawan digunakan untuk mengetahui perbandingan antara jumlah keluar dengan total karyawan tahun berjalan

$$\text{Retensi Karyawan} = \frac{\text{Jumlah karyawan keluar}}{\text{Total karyawan tahun berjalan}} \times 100\%$$

c. Karyawan yang mengikuti pelatihan (Training)

$$\text{Employee Training} = \frac{\text{Jumlah karyawan Training}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

d. Absensi Karyawan = $\frac{\text{Jumlah rata-rata karyawan absen}}{\text{Jumlah karyawan}} \times 100\%$

Mengukur kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan:

e. Peningkatan kepuasan karyawan

Menurut Kaplan dan Norton (2000) terdapat beberapa elemen dari kepuasan pegawai yaitu:

- Keterlibatan dalam pengambilan keputusan
- Penghargaan karena telah melakukan pekerjaan yang baik
- Tingkat dukungan dan fungsi staff

Pengukuran dapat dilakukan dengan mengukur tingkat kepuasan karyawan terhadap perusahaan. Hal ini adalah pra-kondisi bagi peningkatan produktivitas, data tanggap, mutu dan layanan kepada pelanggan. 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:

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

R = Jumlah Responden

EX min = skor minimal yang diberikan

EX maks = skor maksimal yang diberikan

Kemudian untuk item pertanyaan yang tertera dibawah ini dikembangkan dari peneliti terdahulu yang dikemukakan oleh Shodiq (2010).

Tabel 3.2
Indikator dan Item Pernyataan Kuesioner Kepuasan Karyawan

No	Indikator	Item Pernyataan
1	Keterlibatan dalam pengambilan keputusan dan dukungan atasan	a. Keterlibatan karyawan b. Pemberian keleluasaan dalam pekerjaan
2	Pengukuran atas pekerjaan yang baik	a. Pemberian tunjangan b. <i>Reward</i> atas kinerja karyawan c. Pelatihan karyawan
3	Akses kepada informasi	a. Sarana dan Fasilitas di tempat kerja b. Penggunaan teknologi informasi
4	Semangat dalam Bekerja	a. Disiplin kerja yang diterapkan b. Jam kerja yang diberlakukan

Sumber: Shodiq (2010)

3.6 Teknik Pengolahan Data

3.6.1 Uji Validitas Instrumen

Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data tersebut valid. Menurut Moh Pabundu (2006:65) mendefinisikan valid sebagai berikut: “validitas adalah kebenaran dan keabsahan instrument penelitian yang digunakan”. Sedangkan menurut Simamora (2004:455) valid adalah: “validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan keabsahan suatu instrument, suatu instrument dianggap valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukur, dengan kata lain mampu memperoleh data yang tepat dari variabel yang diteliti”.

Dengan demikian validitas diartikan sebagai jumlah mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurannya. Uji validitas tiap butir menggunakan analisis item yaitu mengkorelasikan skor butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Dalam hal analisis item ini, teknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan. Selanjutnya dalam memberikan interpretasi terhadap koefisien korelasi, item yang mempunyai korelasi positif dengan skor total serta korelasi yang tinggi menunjukkan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi. Syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah jika:

$$T_{\text{hitung}} > T_{\text{tabel}} \text{ pada taraf signifikan } 0,05 \text{ dan } dk=n-k-1$$

Korelasi yang digunakan adalah Korelasi Product Moment dengan rumus:

$$r = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{(N\sum x^2 - (\sum x)^2)(N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r = Koefisien validitas item yang dicari

x = Skor yang diperoleh dari subyek tiap item

y = Skor yang diperoleh dari subyek seluruh item

$\sum x$ = Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum y$ = Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor X

Σy^2 = Jumlah kuadrat pada masing-masing skor Y

N = Jumlah responden

3.6.2 Uji Reliabilitas Instrument

Menurut Moh. Pabundu (2006:71) mendefinisikan instrument yang reliable adalah: “reliabilitas merupakan seberapa jauh alat ukur dapat menghasilkan nilai yang tetap walaupun dilakukan secara berulang-ulang”. Dengan demikian instrument dikatakan reliable karena tidak berubah-ubah pengukurannya dan dapat diandalkan karena penggunaan alat ukur tersebut jika digunakan berkali-kali akan memberikan hasil atau data yang serupa (konsisten).

Uji reliabilitas instrument dilakukan dengan menggunakan teknik parallel atau korelasi, dimana dalam teknik ini variabel diukur dua kali pada waktu yang sama atau hampir bersamaan. Cara memisahkan pengukuran atas dua bagian yang parallel dapat dilakukan dengan dua cara (Nazir, 2005:141) yaitu:

1. Dua peneliti menggunakan alat ukur yang sama, atau
2. Satu peneliti menggunakan dua alat ukur yang “berbeda” dalam pengertian bahwa alat ukur tersebut memang diperuntukkan bagi pengukuran variabel yang bersangkutan.

Untuk mencari reliabilitas, maka pertama-tama harus dicari korelasi antara kedua hasil ukuran tersebut dengan mencari koefisien korelasi Spearman.

$$r_i = \frac{2 \cdot r_s}{1 + r_s}$$

keterangan:

r_i = koefisien korelasi

r_s = koefisien korelasi spearman

Dalam uji reliabilitas ditujukan untuk mengukur sejauh mana pengukur tersebut bersifat tetap dan konsisten. Uji ini dianggap sebagai alat pengumpulan data serta terbebas dari measurement error. Selanjutnya, kriteria dalam menguji reliabilitas pernyataan-pernyataan yang terdapat dalam kuesioner adalah:

jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, maka butir pernyataan tersebut reliable

jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka butir pernyataan tersebut tidak reliable

nilai r_{table} pada uji reliabilitas sama dengan nilai r_{tabel} pada uji validitas.

Pengukuran reliabilitas pada penelitian ini bisa juga dilakukan dengan cara one shot atau pengukuran sekali saja. Suatu variabel dikatakan reliable, jika memberikan nilai cronbach alpha $> 0,60$.

3.6.3 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)

