

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini dilakukan di PT. ANUGERAH TEKINDO SASINAAP MULIA Jl. Argo Kelud 12 Ponggok - BLITAR 66153 Jawa Timur.

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

Jenis penelitian yang diambil penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif karena data yang digunakan adalah data kualitatif yang diangkakan (Sugiyono, 2006). Disebut kualitatif dikarenakan data yang didapatkan dari penelitian adalah tidak murni angka yang kemudian dibandingkan, akan tetapi ada yang melalui kuesioner. Dan juga penyebutan istilah kualitatif berdasarkan kepada peneliti yang berupaya menggambarkan hasil pengukuran dan pengamatan terhadap subjek penelitian dengan empat perspektif yang ada pada *Balanced Scorecard*.

Menurut Bogdan dan Taylor (1992:21-22) dalam blog Fatoni penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Pendekatan kualitatif diharapkan mampu menghasilkan uraian yang mendalam tentang ucapan, tulisan, dan atau perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, dan atau organisasi tertentu dalam suatu setting konteks tertentu yang dikaji dari sudut pandang yang utuh, komprehensif, dan holistik.

Sedangkan menurut Arikunto (2009:234) penelitian kualitatif deskriptif dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu gejala apa yang terjadi pada saat penelitian.

### **3.3. Subjek Penelitian**

Subjek yang akan digunakan sebagai bahan dalam penelitian/skripsi adalah perusahaan yang bergerak pada kontraktor listrik yaitu PT. ANUGERAH TEKINDO SASINAAP MULIA. Pengukuran kinerja ini menggunakan metode *Balanced Scorecard* dilakukan dengan membandingkan hasil tolak ukur pada setiap perspektif selama tiga tahun pada periode tahun 2009-2011.

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

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

Data merupakan faktor penting dalam penelitian karena mempengaruhi dalam mekanisme pengumpulan data. Berdasarkan sumber data penelitian, data terdiri atas data primer dan data sekunder.

##### **A) Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung tanpa melalui perantara. Biasanya data primer ini didapatkan dengan melakukan wawancara (interview) dengan pimpinan atau sejumlah karyawan perusahaan.

## B) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang cara penerimaannya tidak secara langsung atau melalui perantara. Biasanya berupa bukti-bukti catatan yang berasal dari literatur lain yang ada hubungannya dengan penulisan dalam penelitian ini.

### 3.4.2. Sumber Data

Dalam penelitian, sumber data yang di gunakan merupakan data yang diperoleh dari data sekunder PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia. Data yang sudah ada dikelolah lebih lanjut seperti laporan keuangan, data tentang kepegawaian, dll. Data sekunder dalam penelitian juga didapat dari hasil angket yang disebarkan kepada karyawan, dan pelanggan guna mendukung data perimer yang sudah ada.

## 3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data-data yang akan diteliti adalah:

### a) Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang terjadi dengan tujuan mendapatkan informasi antara pewawancara dan narasumber. Biasanya wawancara dilakukan dengan orang-orang atau bagian yang terkait dan berkompeten dalam membantu penelitian tersebut.

b) Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan melakukannya kepada sampling yang dipilih untuk mewakili populasi penelitian. Kuesioner ini dilakukan dengan cara mengisi sejumlah pertanyaan tertulis yang diberikan oleh peneliti dan nantinya akan digunakan untuk mengetahui tingkat persentase kepuasan karyawan pada subjek perusahaan yang diteliti.

c) Dokumentasi

Dokumentasi berisi catatan yang sudah berlalu. Bisa berbentuk tulisan, gambar. Dokumen yang berbentuk tulisan bisa berupa data laporan keuangan (neraca dan laporan laba rugi), serta data yang mencakup perspektif pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.

d) Studi Pustaka

Adalah teknik pengumpulan informasi atau data melalui literatur-literatur yang pernah dibaca dan ada kaitannya dengan penulisan dalam penelitian.

e) Observasi

Adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Narbuko dan Achmadi, 2007). Observasi dilakukan menurut prosedur dan aturan tertentu sehingga dapat diulangi kembali oleh peneliti dan hasil observasi memberikan kemungkinan untuk ditafsirkan secara ilmiah.

### 3.6. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini dengan menggunakan *Balanced Scorecard* yang terdiri dari empat perspektif. Maka langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

#### a) Perspektif Keuangan (*Financial Perspective*)

Merupakan ukuran yang sangat penting dalam merangkum kinerja dari tindakan ekonomis yang telah diambil. Ukuran kinerja keuangan memberikan penilaian terhadap target keuangan yang dicapai oleh organisasi dalam mewujudkan visi dan misinya. Perspektif keuangan dalam penelitian ini terdiri atas:

##### 1. Current Ratio

$$\text{Current ratio} = \frac{\text{aktiva lancar}}{\text{hutang lancar}} \times 100\%$$

##### 2. Profit Margin

$$\text{Profit Margin} = \frac{\text{laba bersih}}{\text{penjualan}} \times 100\%$$

### 3. *Debt to Equity Ratio*

$$\text{Debt to Equity Ratio} = \frac{\text{Total Hutang}}{\text{Ekuitas}} \times 100\%$$

### 4. ROI

$$\text{ROI} = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

Menghitung rasio dalam perspektif keuangan, akan menggunakan laporan keuangan tahunan perusahaan, yaitu laporan keuangan PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia tahun 2009-2011. Selanjutnya yang akan dibandingkan antara periode satu dengan periode yang lain, apakah rasio tersebut mengalami peningkatan atau penurunan.

#### **b) Perspektif Pelanggan (*Customer Perspective*)**

Perspektif ini merupakan ukuran untuk menilai jumlah pelanggan dan tingkat kepuasan pelanggan kepada perusahaan. Juga memungkinkan perusahaan melakukan identifikasi dan pengukuran secara eksplisit, posisi nilai yang akan perusahaan berikan kepada pelanggan dan pasar sasaran. Pengukuran kinerja yang dinilai dari jumlah dan kepuasan pelanggan terdiri dari:

1. Akuisisi Pelanggan (*Acquisition Customer*)

Mengukur tingkat suatu bisnis perusahaan dalam menarik pelanggan baru.

$$\text{Akuisisi Pelanggan} = \frac{\text{jumlah pelanggan baru}}{\text{jumlah pelanggan lama}} \times 100\%$$

2. Retensi pelanggan (*Customer Retention*)

Mengukur tingkat dimana perusahaan dapat mempertahankan hubungannya dengan para pelanggan.

$$\text{Retensi Pelanggan} = \frac{\text{jumlah pelanggan}}{\text{jumlah pelanggan lama}} \times 100\%$$

3. Tingkat Profitabilitas Pelanggan

Mengukur seberapa besar tingkat keuntungan-keuntungan yang berhasil diraih oleh perusahaan dari penjualan produk atau jasa kepada para pelanggan.

$$\text{Tingkat Profitabilitas Pelanggan} = \frac{\text{jumlah laba bersih}}{\text{jumlah pendapatan bersih}} \times 100\%$$

4. Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)

Mengukur tingkat kepuasan pelanggan terkait dengan kinerja dan pelayanan perusahaan. Semakin tinggi kepuasan pelanggan, berarti

menunjukkan semakin baik kualitas yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan diukur dengan menyebarkan kuesioner. Populasi dari penelitian adalah seluruh pelanggan perusahaan PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia, sedangkan sampel yang diinginkan menggunakan rumus Slovin dalam Husein Umar (1997) dimana didapati rumus:

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

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir yaitu 10% (karena populasi termasuk kecil)

Adapun rumus kepuasan pelanggan adalah:

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = \frac{\text{jumlah pernyataan puas} \times \text{skor}}{\text{total bobot}} \times 100\%$$

Dengan demikian diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

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



$$n = \frac{1.223}{1 + 1.223 (0.1)^2} = 92,44 \text{ (dibulatkan menjadi 95 sampel)}$$

### c) Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses internal adalah memberikan penilaian atas proses yang sudah terjalin untuk melayani masyarakat. Perspektif proses internal menggunakan pengembangan layanan, pembangunan sistem operasional, dan peningkatan proses layanan. Dalam artian bahwa perspektif proses bisnis internal menuntut perusahaan mendesain dan mengembangkan apa yang dibutuhkan oleh konsumen kemudian memasarkan dan melakukan layanan purna jual. Item-item yang mendasari perspektif ini adalah:

#### 1. Proses Inovasi

Pengukuran dilakukan dengan melihat data perusahaan dan wawancara yang lebih lanjut dengan jajaran manajemen PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia.

#### 2. Proses Operasi

Dengan mengukur kecepatan pelayanan perusahaan terhadap permintaan pelanggan. Bagaimana perusahaan menjalankan proses operasi dalam setiap aktivitas bisnisnya akan diketahui. Semakin tinggi proses operasi berarti semakin baik, karena setiap permintaan dari pelanggan dapat dikerjakan dengan cepat.

### 3. Layanan Purna Jual

Pengukuran dalam layanan purna jual dilihat dari jumlah keluhan dari pelanggan dan bagaimana penanganan terhadap keluhan tersebut. Semakin tinggi nilai layanan purna jual berarti semakin baik, karena perusahaan mampu menangani keluhan yang terjadi pada pelanggan. Dan juga didukung dengan hasil wawancara kepada beberapa pelanggan yang telah ditentukan

#### d) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan dan kualitas personel yang diperlukan untuk mewujudkan target keuangan, pelanggan dan proses internal. Dan yang menjadi acuan adalah kapabilitas dari karyawan dan tingkat komitmen yang dimiliki. Maka pengukuran yang digunakan dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah sebagai berikut:

##### 1. Kepuasan Karyawan (*Employee Satisfaction*)

Merupakan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pegawai dan moral pegawai.

Jumlah pernyataan puas x skor

$$\text{Kepuasan Karyawan} = \frac{\text{Jumlah pernyataan puas x skor}}{\text{total bobot}} \times 100\%$$

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Anugerah Tekindo Sasinaap Mulia dengan pengambilan sampel melalui rumus Slovin dengan nilai  $e = 10\%$  (karena populasi termasuk kecil).

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

Sehingga diperoleh perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{25}{1 + 25 (0.1)^2} = 20$$

### 2. Retensi Karyawan (*Employee Retention*)

Merupakan pengukuran presentasi dari *key staff turnover* yang mengukur pegawai yang memberikan nilai kepada perusahaan. Yaitu, pegawai yang loyal mempunyai pengetahuan dan sensitif terhadap keinginan pelanggan, mempunyai komitmen minat jangka panjang terhadap perusahaan.

$$\text{Retensi Karyawan} = \frac{\text{jumlah karyawan yang keluar}}{\text{total karyawan}}$$

### 3. Produktivitas Karyawan (*Employee Productivity*)

Merupakan pengaruh terhadap pencapaian skill pegawai dan moral, motivasi, penyempurnaan proses internal dan memuaskan pelanggan.

$$\text{Produktivitas Karyawan} = \frac{\text{jumlah pendapatan}}{\text{jumlah tenaga kerja}}$$

Untuk data non keuangan, yang ada hubungannya dengan kuesioner seperti dalam pengukuran kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan maka keabsahan hasil penelitian dari pengukuran tersebut sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

Oleh karena itu, suatu alat pengukur perlu diuji dengan pengujian validitas (tingkat keaslian) dan reliabilitas (tingkat keandalan).

1. Uji Validitas Data

Analisis data diawali dengan validitas data. Uji validitas ini dilakukan dengan tujuan untuk melihat sejauh mana akurasi dari alat pengukur untuk mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas pengukur menggunakan metode *person correlation*.

2. Uji Reliabilitas Data

Selain harus diuji validitas, suatu penelitian juga harus diuji reliabilitas.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung *cronbach's alpha* dari masing-masing instrument.

**Tabel 3.1**  
**Tolak Ukur Pengukuran Kinerja Menggunakan Metode *Balanced Scorecard***

No	Perspektif	Tolak Ukur
1	Perspektif Finansial	a. <i>current ratio</i> b. <i>profit margin</i> c. <i>debt to equity ratio</i> d. <i>ROI</i>
2	Perspektif Pelanggan	a. <i>customer acquisition</i> b. <i>customer retention</i> c. <i>customer profitability</i> d. <i>customer satisfaction</i>
3	Perspektif Proses Bisnis Internal	a. Proses Inovasi b. Proses Operasi c. Layanan Purna Jual
4	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	a. <i>employee satisfaction</i> b. <i>employee retention</i> c. <i>employee productivity</i>