

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam penelitian kualitatif deskriptif. Dimana penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran atau deskripsi tentang suatu keadaan secara obyektif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk perspektif keuangan sedangkan pendekatan kualitatif digunakan untuk perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Koperasi Pegawai Republik Indonesia KPRI JAYA yang beralamat di Jl. Bung Tomo II A Desa Pulorejo, Kec. Dawarblandong, Kab. Mojokerto.

3.2.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan November-Desember 2019

3.3 Jenis dan Sumber data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dan data kualitatif. Data Kuantitatif yaitu data yang berbentuk angka yang keberadaannya digunakan sebagai dasar perhitungan untuk menganalisis permasalahan dimana dalam penelitian ini data kuantitatif berupa laporan keuangan Koperasi Pegawai Republik Indonesia KPRI JAYA periode tahun 2016 sampai dengan 2018. Sedangkan data kualitatif yaitu hasil dari wawancara dan penyebaran kuesioner kepada karyawan dan anggota koperasi.

3.3.2 Sumber Data

3.3.2.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini akan menggunakan data keuangan tahunan untuk tiga periode tahun yaitu 2016 – 2018, wawancara dan penyebaran kuesioner kepada anggota dan karyawan Koperasi Pegawai Republik Indonesia KPRI JAYA.

3.4 Populasi dan Sample

3.4.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini terdiri dari seluruh anggota karyawan untuk perspektif pelanggan dan karyawan Koperasi KPRI JAYA untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

3.4.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Metode pengambilan sampel untuk anggota koperasi pada perspektif pelanggan adalah *Random Sampling*, sedangkan pada karyawan untuk perspektif pembelajaran dan pertumbuhan digunakan metode sensus dalam pengambilan sampelnya dimana seluruh populasi yang terdiri dari 4 orang karyawan dan 323 orang anggota dijadikan sampel penelitian. Penentuan jumlah sampel anggota untuk perspektif pelanggan dihitung dengan menggunakan rumus (Simamora, 2002:37) :

$$n = \frac{N}{[1+(N)(e)^2]}$$

$$n = \frac{323}{[1+(323)(0,1)^2]}$$

$$n = 76,35 \text{ dibulatkan menjadi } 76$$

Keterangan :

N = Populasi anggota Koperasi

n = Sampel

e = Persentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan sampel yang masih dapat ditolerir. Penelitian ini menggunakan persentase kelonggaran ketelitian 10%.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi merupakan cara pengumpulan data yang menggunakan pendekatan dan pengamatan langsung pada Koperasi KPRI JAYA. Teknik ini digunakan pada perspektif proses bisnis internal.

2. Wawancara

Wawancara merupakan cara pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung. Wawancara dilakukan kepada pengurus Koperasi KPRI JAYA untuk memperoleh informasi mengenai perspektif dalam proses bisnis internal.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner dibagikan untuk mengetahui kepuasan anggota pada perspektif pelanggan dan kepuasan karyawan koperasi pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

4. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode dengan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan. Dari data-data tersebut kemudian dianalisis untuk memperoleh hasil penelitian. Dalam teknik ini digunakan pada ketiga perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

3.6 Definisi Variabel dan Definisi Operasional

3.6.1 Definisi Variabel

1. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.
2. *Balanced Scorecard* adalah metode pengukuran kinerja yang menyeimbangkan pengukuran kinerja keuangan dan non keuangan perusahaan.

3.6.2 Definisi Operasional

Alat analisa yang digunakan untuk mengimplementasikan metode *Balanced Scorecard* terdiri dari empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

1. Perspektif Keuangan adalah pengukuran yang memberikan petunjuk apakah strategi perusahaan, implementasi dan pelaksanaannya memberikan kontribusi atau tidak kepada peningkatan laba perusahaan. Berdasarkan data yang diperoleh dari laporan keuangan KPRI JAYA periode 2016-2018 kemudian akan dianalisis menggunakan rasio-rasio sebagai berikut :

- 1) *Net Profit Margin* (NPM)

Net Profit Margin digunakan untuk mengukur tingkat laba yang diperoleh koperasi atas setiap pendapatan yang diperoleh. Semakin tinggi rasio NPM berarti kinerja koperasi semakin efisien.

NPM dapat dihitung dengan cara :

$$\text{NPM} = \frac{\text{SHU}}{\text{Total Pendapatan}} \times 100\%$$

- 2) *Return On Assets* (ROA)

Return On Assets digunakan untuk mengukur tingkat pengembalian yang diperoleh koperasi atas setiap investasi yang dilakukan. Semakin tinggi ROA, semakin baik kinerja koperasi.

ROA dapat dihitung dengan cara :

$$\text{ROA} = \frac{\text{SHU}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

3) *Return On Equity* (ROE)

Return On Equity digunakan untuk mengukur efisiensi penggunaan modal, dengan membandingkan SHU dengan total modal yang ada dalam koperasi. Semakin tinggi ROE, maka kinerja koperasi semakin baik.

ROE dapat dihitung dengan cara :

$$\text{ROE} = \frac{\text{SHU}}{\text{Total Modal}} \times 100\%$$

2. Perspektif pelanggan adalah suatu perusahaan butuh menentukan terlebih dahulu segmen pasar serta pelanggan yang akan menjadi target organisasi. Kemudian manajer wajib menentukan alat ukur terbaik dalam mengukur kinerja di setiap unit operasi dalam upaya mencapai target finansialnya. Dari segi perspektif pelanggan tolok ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. *Customer Retention* (CR) atau Retensi pelanggan

Untuk mengetahui kemampuan koperasi dalam mempertahankan anggotanya, dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{CR} = \frac{\text{Jumlah anggota lama}}{\text{Total jumlah anggota}} \times 100 \%$$

- b. Kepuasan Pelanggan

Untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, maka dilakukan survei kepuasan pelanggan dengan membagikan kuesioner kepada anggota koperasi.

3. Perspektif proses bisnis internal adalah menampilkan proses kritis yang memungkinkan suatu unit usaha dalam memberi value proposition yang bisa menarik serta mempertahankan pelanggannya pada segmen pasar yang diinginkan.

Dalam perspektif proses bisnis internal dalam penelitian ini dilakukan wawancara dengan karyawan koperasi. Indikator yang digunakan adalah proses inovasi, operasi, dan pelayanan purna jual. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menggunakan analisis deskriptif dengan menjelaskan informasi yang didapat dari hasil wawancara mengenai keadaan koperasi yang berkaitan dengan perspektif proses bisnis internal.

4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah dalam perspektif ini menyediakan infrastruktur guna tercapainya tiga perspektif sebelumnya serta menghasilkan pertumbuhan guna juga perbaikan jangka panjang. Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan tolok ukur yang digunakan dalam perspektif ini adalah :

- a) Tingkat produktivitas karyawan.

Tingkat produktivitas karyawan, digunakan untuk mengetahui produktivitas karyawan, dapat digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Produktivitas karyawan} = \frac{\text{Jumlah Pendapatan}}{\text{Jumlah karyawan}} \times 100\%$$

- b) Kepuasan Karyawan

Untuk mengukur kepuasan karyawan diukur dari hasil perolehan jawaban responden atas pernyataan dalam kuesioner kepada karyawan.

3.7 Proses Pengolahan Data

1. Tabulating merupakan proses penyajian data dalam bentuk tabel yang digunakan sebagai bahan dasar perhitungan dalam penelitian. Proses ini digunakan pada keempat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.
2. Verifikasi yaitu dengan melakukan perbandingan antara data yang diperoleh peneliti dengan teori-teori yang ada sebagai landasan masalah, proses ini digunakan pada perspektif proses bisnis internal.
3. Display data proses penyajian data dalam bentuk grafik yang digunakan sebagai bahan dasar perhitungan. Proses ini digunakan pada perspektif keuangan sehingga memudahkan peneliti menganalisa hasil perhitungan pada perspektif keuangan.

3.8 Metode Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Mengukur kinerja perusahaan kedalam empat perspektif *balanced scorecard* meliputi :
 - a. Perspektif keuangan
 - 1) $Net\ Profit\ Margin = \frac{SHU}{Total\ Pendapatan} \times 100\%$
 - 2) $Return\ On\ Assets = \frac{SHU}{Total\ Aktiva} \times 100\%$
 - 3) $Return\ On\ Equity = \frac{SHU}{Total\ Modal} \times 100\%$
 - b. Perspektif pelanggan
 - 1) *Customer Retention* atau Retensi Pelanggan

$$CR = \frac{Jumlah\ anggota\ lama}{Total\ jumlah\ anggota} \times 100\%$$
 - 2) Kepuasan pelanggan diukur dari hasil jawaban responden atas 10 butir pertanyaan dalam kuesioner kepuasan pelanggan. Pelanggan dari Koperasi KPRI Jaya adalah anggotanya sendiri.

Dengan menggunakan 5 skala likert. Hasil jawaban kuesioner kepuasan pelanggan diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan alat bantu SPSS.

c. Perspektif proses bisnis internal

- 1) Mengevaluasi kinerja Koperasi KPRI Jaya dari tahapan dalam proses bisnis internal, yang meliputi : proses inovasi, proses operasi, dan proses pelayanan purna jual dengan keadaan yang sebenarnya pada Koperasi KPRI Jaya.

d. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

- 1) Produktivitas Karyawan = $\frac{\text{Pendapatan}}{\text{jumlah pendapatan}} \times 100\%$
- 2) Kepuasan karyawan diukur dari hasil jawaban responden dari 9 pertanyaan dalam kuesioner kepuasan karyawan yang menggunakan skala likert. Hasil jawaban kuesioner kepuasan karyawan diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas menggunakan alat bantu SPSS.