

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian deskriptif. Jenis penelitian deskriptif pada penelitian ini peneliti berusaha untuk mendeskripsikan atau memberikan penjelasan mengenai fenomena-fenomena yang terjadi sekarang, menggambarkan dengan sistematis, faktual dan aktual mengenai fakta-fakta yang berada pada objek penelitian sebagai bahan penelitian yang digunakan untuk pengambilan kesimpulan yang dimaksudkan untuk menjadikan kinerja koperasi lebih baik.

Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan kuantitatif. Metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2018). Sedangkan metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2018) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Informasi yang hendak peneliti ambil yaitu mengenai dengan kinerja badan usaha. Kinerja badan usaha ini dapat dilihat dari empat perspektif yang menekankan pada perspektif keuangan dan perspektif non keuangan pada Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur dengan menggunakan metode *balanced scorecard*.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil objek penelitian pada Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur yang berada di Jalan Jemur Andayani No 55 Jemur Wonosari, Kec. Wonocolo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60237. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Oktober 2019 hingga selesai.

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

a. Data Kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata kata atau berbentuk uraian yang merupakan penjelasan dari suatu keadaan organisasi, bukan data yang berbentuk angka atau numerik. Dapat pula diartikan bahwa data kualitatif merupakan data yang harus dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti dengan kesesuaian kondisi lapangan yang diperoleh secara langsung dari orang lain maupun partisipan. Contoh data kualitatif yang menjadi sumber data pada Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur yaitu sejarah singkat mengenai koperasi, visi misi organisasi, struktur organisasi, jenis usaha organisasi, jawaban informasi mengenai tuntutan kuisisioner, data tingkat kepuasan pelanggan, dan dokumen dokumen lain yang berhubungan dengan organisasi.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk angka atau numerik yang dapat diukur dan dihitung secara langsung dengan menggunakan teknik perhitungan matematika atau statistika. Contoh data kuantitatif antara lain yaitu Laporan Keuangan pada Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur pada tahun 2016 sd 2018 dan hasil perolehan jawaban kuisisioner dengan cara menggunakan teknik analisis statistik.

3.3.2 Sumber Data

Data merupakan sekumpulan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan. Sumber data merupakan faktor penting dalam melakukan penelitian, karena sumber data yang digunakan akan menjadi pertimbangan dalam penentuan pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian dengan cara survey ke badan usaha, wawancara langsung, pengamatan langsung dan melakukan penyebaran kuisisioner dengan pihak pengelola Koperasi Wanita Bhakti Wanita Jawa Timur yaitu manajer dan juga pengurus koperasi. Kuisisioner ini akan dibagikan kepada anggota, pengurus dan karyawan koperasi kemudian hasil data tersebut yang diperoleh akan diolah penulis agar dapat memberikan informasi yang mudah dipahami. Data

tersebut berupa struktur organisasi serta informasi gambaran umum koperasi. Sumber data primer yang selanjutnya yaitu laporan keuangan koperasi, jumlah anggota dan karyawan yang didapatkan dari objek langsung dari tangan pertama yaitu Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur. Data primer dalam penelitian ini digunakan untuk menilai bobot kinerja perusahaan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

b. Data Sekunder

Data sekunder ialah data yang berasal bukan dari sumber data langsung atau bisa dikatakan bahwa sumber data sekunder merupakan sumber data yang sudah jadi dalam bentuk publikasi yang berupa arsip atau dokumen yang berasal dari badan usaha. Dalam hal ini penulis menggunakan data sekunder berupa data yang mendukung pada penelitian ini, dan data yang berasal dari Badan Pusat Statistik dan jurnal yang sesuai dengan tema yang diambil oleh penulis.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2018:130) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini jumlah karyawan yang akan diteliti sejumlah 64 karyawan, dan anggota dari Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur berjumlah 13.455 anggota.

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2018:131) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk mengetahui jumlah minimal sampel yang dibutuhkan penulis dapat dilakukan dengan menggunakan rumus solvin sebagai berikut :

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (presentase) 10% kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

- a. Perhitungan jumlah sampel anggota koperasi yang dibutuhkan

$$n = \frac{13.455}{1 + 13.455(0.1)^2}$$

$$n = \frac{13.455}{1 + 13.455(0.01)}$$

$$n = \frac{13.455}{134.55}$$

$$= 99.26$$

Jumlah sampel karyawan koperasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 99 Anggota

- b. Perhitungan jumlah sampel karyawan koperasi yang dibutuhkan

$$n = \frac{64}{1 + 64(0.1)^2}$$

$$n = \frac{64}{1 + 64(0.01)}$$

$$n = \frac{64}{1.64}$$

$$= 39.024$$

Jumlah sampel karyawan koperasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 39 Karyawan

3.5 Teknik Sampling dan Besarnya Sampel

Teknik sampling menurut Sugiyono (2018) berpendapat bahwa teknik sampling adalah pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik yang digunakan. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik sampling dikarenakan populasi yang terlalu banyak ataupun jangkauan terlalu luas sehingga tidak memungkinkan dilakukan pengambilan data pada seluruh populasi, keterbatasan tenaga dan waktu merupakan salah satu tujuan diadakannya teknik sampling ini. Dengan adanya teknik sampling ini diharapkan responden sampel dapat mewakili jumlah populasi dari tiap-tiap kelompok yang ada di koperasi ini.

Teknik sampling yang digunakan oleh penulis adalah jenis sampling *Probability Sampling* dengan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* dan *Proportionate Stratified Random Sampling*. *Probability sampling* menurut Sugiyono (2018) adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. *Simple*

Random Sampling digunakan pada perhitungan tingkat kepuasan pelanggan karena teknik pengambilan sampel ini dilakukan secara acak dan tanpa memperhatikan tingkatan dalam populasi dengan cara melakukan pembagian kuisioner (angket) pada anggota yang melakukan transaksi pada Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur selama periode penelitian. Pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* adalah data populasi yang memiliki unsur unsur tertentu yang berstrata atau bertingkat secara proporsional. Teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* ini digunakan untuk mencari jumlah sampel yang proporsional pada perhitungan tingkat kepuasan karyawan.

- a. Teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* ini digunakan untuk karyawan

Teknik *Proportionate Stratified Random Sampling* = $\frac{n}{k} \times$ jumlah *sample*

Keterangan :

n = Jumlah anggota tiap divisi

k = Jumlah populasi keseluruhan

Tabel 3.4 Total Karyawan dan Pehitungan teknik *Proportionate Stratified Random Sampling*

| No | Divisi Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur | Jumlah Karyawan | Perhitungan teknik <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i> | Pembulatan |
|-----------------------|---|--------------------|--|------------|
| 1 | Unit Simpan Pinjam | 39 | $\frac{39}{64} \times 39 = 23,7$ | 24 |
| 2 | Unit UKM | 9 | $\frac{9}{64} \times 39 = 5,5$ | 6 |
| 3 | Unit Toko | 10 | $\frac{10}{64} \times 39 = 6$ | 6 |
| 4 | Sekretariat | 2 | $\frac{2}{64} \times 39 = 1,2$ | 1 |
| 5 | EDP | 4 | $\frac{4}{64} \times 39 = 2,4$ | 2 |
| TOTAL KARYAWAN | | 64 | | |
| TOTAL SAMPLE KARYAWAN | | | 39 | 39 |

Sumber : Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur dan Data Pengolah Penulis

Setelah mengetahui jumlah sampel yang akan digunakan pada masing masing divisi akan diambil secara proposional. Teknik proposional memperhatikan pertimbangan unsur dalam populasi penelitian, maka peneliti melakukan pengambilan sampel dengan cara random/acak.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis untuk memperoleh data adalah survey pendahuluan, study pustaka, dan survey lapangan.

1. Survey Pendahuluan

Survey pendahuluan ini digunakan penulis untuk melakukan kunjungan ke badan usaha guna memperoleh informasi gambaran badan usaha dan mengetahui permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini.

2. Study Pustaka

Dalam study pustaka (Library research) ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari literature, karya ilmiah dan buku yang berkaitan dengan metode *balanced scorecard* sebagai referensi pembahasan yang diambil oleh peneliti.

3. Survey Lapangan

Teknik pengumpulan data dengan cara study lapangan ini dilakukan oleh peneliti guna memperoleh informasi maupun data yang diinginkan dengan cara melakukan pengamatan objek secara langsung. Beberapa cara yang digunakan oleh peneliti guna memperoleh informasi maupun data yang diinginkan :

- a. Observasi

Observasi, teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan objek secara langsung agar dapat mengetahui keadaan yang terjadi pada objek penelitian.

- b. Wawancara

Teknik pengumpulan data ini berguna bagi peneliti untuk mengetahui hal-hal yang lebih mendalam mengenai objek penelitian dan mengetahui respons karyawan dan pengurus koperasi.

- c. Dokumentasi

Dengan menggunakan arsip catatan maupun dokumen-dokumen yang dimiliki oleh badan usaha merupakan teknik pengumpulan data dokumentasi yang dapat diambil oleh penulis yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

d. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dengan cara memberi beberapa pertanyaan maupun pernyataan secara tertulis yang akan diberikan kepada karyawan koperasi, pengurus koperasi dan anggota koperasi. Penggunaan teknik dengan melakukan penyebaran kuisisioner pada pengukuran kinerja kepuasan pelanggan dan kepuasan karyawan Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita dengan menggunakan skala likert sebagai berikut (Sugiyono, 2018) :

Tabel 3.5 Alternatif Jawaban Menggunakan Skala Likert

| No | Alternatif Jawaban | Bobot Nilai |
|----|-------------------------|-------------|
| 1 | Sangat Puas (SP) | 5 |
| 2 | Puas (P) | 4 |
| 3 | Cukup (C) | 3 |
| 4 | Tidak Puas (TP) | 2 |
| 5 | Sangat Tidak Puas (STP) | 1 |

Sumber : Sugiyono (2018)

3.7 Definisi Variabel dan Definisi Operasional

3.7.1 Definisi Variabel

Penelitian pada konsep *balanced scorecard* ini bermaksud untuk digunakan sebagai dasar rancangan yang akan dijadikan tolak ukur kinerja pada koperasi wanita setia bhakti wanita jawa timur.

Mulyadi (2018) menyatakan bahwa *Balanced scorecard* adalah alat manajemen kontemporer yang didesain untuk meningkatkan kemampuan perusahaan dalam melipatgandakan kinerja keuangan luar biasa secara berkesinambungan (*sustainable outstanding financial performance*). Konsep pengukuran kinerja perusahaan menggunakan metode *balanced scorecard* dengan menggunakan empat perspektif meliputi perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses internal bisnis, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. *Balanced scorecard*

menurut Mulyadi (2018:3) terdiri dari dua kata yaitu *scorecard* (kartu skor) dan *balanced* (berimbang). Kartu skor yang digunakan untuk mencatat skor hasil kinerja seseorang untuk merencanakan skor yang hendak diwujudkan oleh personel masa depan.

Kinerja atau *performance* yang diungkapkan oleh Moeharino (2014:95) ialah sebuah penggambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi yang dituangkan dalam suatu perencanaan strategis suatu organisasi.

Definisi pengukuran kinerja (*performance measurement*) yang diungkapkan oleh Moehariono (2014:96) adalah suatu proses penilaian tentang kemajuan pekerjaan terhadap tujuan dan sasaran dalam pengelolaan sumber daya manusia untuk menghasilkan barang dan jasa, termasuk informasi atas efisiensi serta efektivitas tindakan dalam mencapai tujuan organisasi.

3.7.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu batasan atau pedoman yang melakukan pembuatan konsep secara operasional yang berdasarkan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian. Definisi operasional pada penelitian ini meliputi :

1. *Balanced Scorecard*

- a. **Perspektif keuangan**, kinerja keuangan menjadi tolak ukur organisasi untuk dapat menunjukkan bahwa perencanaan strategi organisasi, penerapan strategi dan pelaksanaan strategi organisasi dapat memberikan kontribusi positif bagi keuntungan perusahaan. Dalam perspektif keuangan diukur dengan menggunakan Rasio Likuiditas (*Current Ratio*), Rasio Profitabilitas (*Return on Asset*, *Return on Equity*, *Net Profit Margin*), Rasio Solvabilitas (*Debt to Asset Ratio*), Rasio Aktivitas. Secara matematis dapat dirumuskan sebagai berikut (06/Per/M.KUKM/V/2006) :

- Rasio Likuiditas

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

- Rasio Profitabilitas

$$\text{Return on Asset} = \frac{\text{Sisa Hasil Usaha}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

$$\text{Return on Equity} = \frac{\text{Sisa Hasil Usaha}}{\text{Modal}} \times 100\%$$

$$\text{Net Profit Margin} = \frac{\text{Sisa Hasil Usaha}}{\text{Pendapatan}} \times 100\%$$

- Rasio Solvabilitas

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

- Rasio Aktivitas

$$\text{Total Asset Turn Over} = \frac{\text{Pendapatan}}{\text{Total Asset}} \times 1 \text{ Kali}$$

$$\text{Receivable Turn Over} = \frac{\text{Pendapatan}}{\text{Piutang}} \times 1 \text{ Kali}$$

Analisis rasio keuangan berdasarkan Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah Nomor : 06/Per/M.KUKM/V/2006 untuk mengukur tingkat kinerja Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur tentang pedoman penilaian koperasi berprestasi/koperasi award.

| No | Komponen | Standar | Nilai | Kriteria |
|----|-------------------------|------------------------------------|-------|-------------|
| 1 | <i>Current Ratio</i> | 200% s.d 250% | 100 | sangat baik |
| | | 175% s.d <200% atau 250% s.d 275% | 75 | baik |
| | | 150% s.d <175% atau >275% s.d 300% | 50 | cukup baik |
| | | 125% s.d <150% atau >325% s.d 325% | 25 | kurang baik |
| | | <125% atau >325% | 0 | tidak baik |
| 2 | <i>Return on Asset</i> | ≥10% | 100 | sangat baik |
| | | 7% s.d <10% nilai | 75 | baik |
| | | 3% s.d <7% | 50 | cukup baik |
| | | 1% s.d <3% | 25 | kurang baik |
| | | <1% | 0 | tidak baik |
| 3 | <i>Return on Equity</i> | ≥21% | 100 | sangat baik |
| | | 15% s.d <21% | 75 | baik |
| | | 9% s.d <15% | 50 | cukup baik |
| | | 3% s.d <9% | 25 | kurang baik |

| | | | | |
|---|------------------------------|------------------------|-----|-------------|
| | | <3% | 0 | tidak baik |
| 4 | <i>Net Profit Margin</i> | ≥15% | 100 | sangat baik |
| | | 10% s.d <15% | 75 | baik |
| | | 5% s.d 10% | 50 | cukup baik |
| | | 1% s.d <5% | 25 | kurang baik |
| | | <1% | 0 | tidak baik |
| 5 | <i>Debt to Asset Ratio</i> | ≤40% | 100 | sangat baik |
| | | >40% s.d 50% | 75 | baik |
| | | >50% s.d 60% | 50 | cukup baik |
| | | >60% s.d 80% | 25 | kurang baik |
| | | >80% | 0 | tidak baik |
| 6 | <i>Total Asset Turn Over</i> | ≥3,5 kali | 100 | sangat baik |
| | | 1,5 kali s.d <3,5 kali | 75 | baik |
| | | 1,5 kali s.d 2,5 kali | 50 | cukup baik |
| | | 1 kali s.d 1,5 kali | 25 | kurang baik |
| | | <1 kali | 0 | tidak baik |
| 7 | <i>Receivable Turn Over</i> | ≥12kali | 100 | sangat baik |
| | | 10 kali s.d <12 kali | 75 | baik |
| | | 8 kali s.d <10 kali | 50 | cukup baik |
| | | 6 kali s.d <8 kali | 25 | kurang baik |
| | | <6 kali | 0 | tidak baik |

b. Perspektif pelanggan, penggunaan perspektif pelanggan untuk dapat mengetahui kemampuan organisasi dalam memanfaatkan kepercayaan pelanggan dengan cara mengetahui kekurangan dan kelebihan produk atau pelayanan yang dapat terlihat dari kemampuan organisasi untuk menambah/meraih jumlah anggota atau pelanggan baru, kemampuan organisasi dalam mempertahankan pelanggan lama, serta kepuasan pelanggan.

- Kemampuan koperasi meraih anggota baru (Akuisisi pelanggan)

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah anggota baru}}{\text{Total jumlah anggota}} \times 100\%$$

- Kemampuan koperasi dalam mempertahankan anggota (Retensi pelanggan)

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

- Kepuasan pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan dari hasil jawaban responden dalam pernyataan kuisisioner pelanggan. Indikator kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan, yaitu : Berwujud (*Tangible*), Empati (*Empathy*), Cepat tanggap (*Responsiveness*), Keandalan (*Reliability*), Kepastian (*Assurance*). Penggunaan teknik dengan melakukan penyebaran kuisisioner pada pengukuran kinerja kepuasan pelanggan Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur dengan menggunakan skala likert dengan perasaan puas terhadap kualitas pelayanan.
- c. Perspektif proses bisnis internal**, penelitian ini berguna untuk mengetahui dan mengamati kondisi internal di dalam organisasi yang diukur menggunakan proses operasi dalam melakukan inovasi dan layanan proses purna jual. Perspektif proses internal pada koperasi dapat diukur menggunakan beberapa variable, yakni :
- Proses Inovasi

Di dalam proses inovasi, unit bisnis menggali pemahaman tentang kebutuhan laten dari pelanggan dan menciptakan solusi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
 - Proses Pelayanan

Proses layanan berkaitan pelayanan kepada pelanggan, seperti : pelayanan purna jual, menyelesaikan masalah yang timbul pada pelanggan dalam kesempatan pertama secara cepat, melakukan tindak lanjut secara proaktif dan tepat waktu, dan lain-lain.
- d. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan**, pengukuran pada perspektif ini menggunakan kepuasan karyawan guna meningkatkan kualitas kinerja, kemampuan perusahaan dalam mempertahankan karyawan dengan cara pengukuran tingkat perputaran karyawan (*employee retention*) dan motivasi, pemberdayaan dan keselarasan (*motivation, empowerment and alignment*)
- Kepuasan karyawan

Pengukuran kepuasan karyawan dari hasil jawaban responden dalam pernyataan kuisisioner karyawan. Indikator kepuasan karyawan, yaitu : Pekerjaan itu sendiri, Gaji, Promosi, Pengawasan, Rekan kerja. Pengukuran kinerja kepuasan karyawan Koperasi Wanita Setia Bhakti Wanita Jawa Timur menggunakan teknik penyebaran kuisisioner/angket dengan

menggunakan skala likert. Pengisian kuisioner oleh para responden karyawan diubah menjadi data kuantitatif dengan pemberian skor pada masing masing jawaban.

- **Tingkat perputaran karyawan**
Salah satu indikator kinerja untuk mengetahui tingkat perputaran tenaga kerja dalam setahun

$$\text{Perputaran karyawan} = \frac{\text{Karyawan Keluar}}{\text{Total karyawan}} \times 100\%$$

- **Motivasi, pemberdayaan dan keselarasan (*motivation, empowerment and alignment*)**
Untuk menjamin terciptanya proses berkesinambungan terhadap upaya pemberian motivasi dan inisiatif bagi pekerja.

2. Kinerja

Pengukuran kinerja dalam penelitian ini untuk menilai apakah pencapaian yang dihasilkan oleh perusahaan dapat diukur dengan menggunakan alat ukur aspek keuangan dan aspek non keuangan. Pengukuran kinerja juga merupakan cara pemantauan perkembangan kinerja perusahaan dengan melakukan perbandingan sasaran strategis perusahaan dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

3.8 Proses Pengolahan Data

Melakukan pengolahan data merupakan lanjutan kegiatan dari teknik pengumpulan data. Data yang telah terkumpul dari pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis akan dilanjutkan dengan melakukan pengolahan data dengan tujuan untuk menyederhanakan data data yang telah terkumpul dan menyajikan data tersebut dengan rapi.

a. Editing

Kegiatan pengolahan data yang dilakukan oleh peneliti yang digunakan untuk memeriksa kelengkapan data yang diperlukan.

b. Tabulating

Kegiatan pengolahan data yang disajikan dalam bentuk table yang dijadikan sebagai dasar perhitungan agar memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

3.9 Metode Analisa Data

Penggunaan metode analisis data pada penelitian ini menggunakan *mix method*, yaitu menggunakan metode analisis data kuantitatif dan metode data kualitatif. Pengukuran data dengan menggunakan metode kuantitatif dan menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis dari pengukuran data. Pengukuran kinerja manajemen koperasi pada perspektif keuangan menggunakan perhitungan matematis dan hasil dari kuisioner akan diolah menggunakan SPSS sebagai pengujian data, dan penggunaan metode analisis kualitatif digunakan untuk menganalisis kinerja koperasi dari keempat perspektif yang lainnya secara deskriptif. Hasil dari analisis keempat perspektif akan dijadikan kesimpulan untuk mengetahui apakah kinerja organisasi dapat berjalan sesuai dengan kriteria organisasi.

Uji SPSS yang digunakan dalam melakukan pengukuran kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan menggunakan pengujian validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas Data

(Sugiyono 2018:267) Uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas pada setiap pertanyaan hasil r hitung dibandingkan dengan r tabel dimana $df = n-2$ untuk tingkat signifikan 5% ($\alpha=5\%$). Jika suatu nilai koefisiensi korelasi $r \geq 0,30$ maka item dapat dikatakan valid, sedangkan jika suatu nilai koefisiensi korelasi $r < 0,30$ maka dapat dikatakan tidak valid. Jika suatu pengujian dapat dikatakan valid apabila r -hitung $>$ r -tabel. Jika r -hitung $<$ r -tabel maka hasil pengujian dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas Data

Sugiyono (2018:268) mengungkapkan bahwa Uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Data yang tidak reliabel, tidak dapat di proses lebih lanjut karena akan menghasilkan kesimpulan yang bias, suatu alat ukur yang dinilai reliabel jika pengukuran tersebut menunjukkan hasil yang konsisten dari waktu ke waktu. Jika nilai *Cronbach Alpha* $\alpha \geq 0,60$ maka reliabel. Jika nilai *Cronbach Alpha* $\alpha < 0,60$ maka tidak reliabel.