

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini merupakan penelitian yang berdasarkan pada jenis penelitian deskriptif yaitu melakukan studi kasus pada PT GodangTua Jaya Farming di Bekasi, kemudian mengolah dan menganalisis data yang diperoleh selama penelitian.

3.2 Daerah Penelitian

Objek penelitian ini adalah PT GodangTua Jaya Farming sebagai salah satu perusahaan yang mengolah sampah menjadi bahan humus atau pupuk organik di Indonesia dan jasa alat angkut berat. *Factory* PT GodangTua Jaya Farming beralamat Jln. Raya Narogong Km.12 Desa Ciketing Udik Pangkalan V, Bantar Gerbang Bekasi. Lingkup penelitian dalam hal ini adalah untuk membahas pemecahan masalah penilaian kinerja berdasarkan *Balanced Scorecard* sebagai alat ukur kinerja.

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber dan Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah dengan penyebaran kuesioner, dilakukan untuk mengetahui secara langsung

dan objektif mengenai penerapan *balanced scorecard* dalam pengukuran kinerja perusahaan. Adapun tekniknya sebagai berikut:

a. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu metode pengamatan dari yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung pada objek yang diteliti serta dengan mengadakan wawancara (*interview*) dan penyebaran kuesioner dengan bagian-bagian yang terkait dalam pembahasan ini untuk proses pengumpulan.

b. Tinjauan Pustaka (*Library Research*)

Yaitu bentuk penelitian yang dilakukan dengan membaca literature-literatur, karangan ilmiah serta berbagai bahan pustaka lainnya yang ada hubungannya dengan penulisan skripsi ini. Buku-buku literatur diperoleh dari perpustakaan dan perusahaan.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Populasi penelitian ini adalah karyawan dan pelanggan PT GodangTua Jaya Farming. Pada perspektif pelanggan, sampel yang diambil khusus pelanggan atau pengguna divisi kompos yaitu sebanyak 12 orang pelanggan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*.

Purposive sampling dilakukan dengan mengambil orang-orang yang benar-benar dipilih oleh peneliti menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel tersebut (dikutip dari Edhakidam : 2012). Sedangkan sampel pada karyawan PT GodangTua Jaya Farming untuk perspektif proses bisnis internal dan

perspektif pertumbuhan dan pembelajaran penentuan besarnya sampel menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran Populasi

e = kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengembalian sampel yang ditolerir.

3.5 Data dan Sumber Data

3.5.1 Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada para karyawan dan pelanggan PT GodangTua Jaya Farming untuk penialian perspektif sebagai berikut:

1)perspektif pelanggan dengan secara langsung memberikan lembar kuesioner dan melalui telepon, 2)perspektif proses bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran secara langsung memberikan lembar kuesioner kepada karyawan/karyawati PT GodangTua Jaya Farming. Perhitungan dilakukan dengan menggunakan skala pengukuran *likert* memakai penilaian skor 1 – 5 . Skala *likert* digunakan untuk

mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Ghozali : 2009).

Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui laporan keuangan tahunan PT GodangTua Jaya Farming yang telah diaudit tahun 2008 – 2011 untuk menilai perspektif keuangannya.

3.5.2 Sumber Data

Sumber data yang utama dalam penelitian ini berasal dari PT GodangTua Jaya Farming dengan melakukan studi kasus.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pada pendekatan dan pengembangan penelitian ini pengumpulan data dilakukan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu dengan melakukan pendekatan dan pengamatan langsung pada PT GodangTua Jaya Farming yang terletak di Jalan Raya Naronggong Pangkalan V Bantar Gebang, Bekasi.
2. Interview atau wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab langsung maupun melalui telepon pada sumber yaitu karyawan/karyawati dan pelanggan PT GodangTua Jaya Farming.
3. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan lembar pertanyaan baik kepada karyawan/ karyawati maupun pelanggan PT GodangTua Jaya Farming.

4. Studi pustaka, yaitu dengan cara mempelajari literatur-literatur yang relevan guna memperoleh gambaran teoritis mengenai konsep penilaian kinerja melalui pendekatan *Balanced Scorecard*.

3.7 Metode Analisis

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data keuangan dan nonkeuangan. Data nonkeuangan berupa jawaban responden dari pernyataan-pernyataan yang diberikan merupakan suatu hal yang terpenting dalam penelitian ini, karena data dikumpulkan melalui kuesioner. Keabsahan dari suatu hasil penelitian 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).

3.7.1 Uji Kualitas Data

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* dengan memanfaatkan alat bantu berupa *Statistical Package For The Social Science* (SPSS) vers 16.0. Berdasarkan pedoman aturan umum bahwa butir yang diuji dinyatakan *valid* apabila taraf signifikansi yang dihasilkan $\leq 0,05$ (Mustafa, 2009).

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 dengan memanfaatkan alat bantu berupa *Statistical Package For The Social Science* (SPSS) vers 16.0. Alasan penilaian dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha adalah untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya merupakan rentangan dari beberapa nilai yang berbeda-beda. Butir yang diuji dan dinyatakan reliabel jika cronbach alpha $\geq 0,6$ (Arikunto, 1998). Misal (0-1), (0-3), (0-4).

3.8 Alat Analisis

3.8.1 Analisis Kualitatif

Dalam analisis kualitatif, penulis mendeskripsikan hasil jawaban responden, baik karyawan maupun pelanggan yang menggunakan analisis tabel yang dihasilkan atau didapat dari penyebaran kuesioner.

3.8.2 Analisis Kuantitatif

Metode analisis dalam penelitian ini adalah dengan cara menggambarkan pengukuran yang relevan dari 4 (empat) perspektif *balanced scorecard*, sebagai berikut: Menurut Tunggal (2003 : 8) bahwa tolok ukur kinerja yang dapat dikemukakan dalam *balanced scorecard* perusahaan adalah:

- a. *financial perspective*, yakni merupakan pengukuran kinerja yang ditinjau dari sudut pandang keuangan berdasarkan atas konsekuensi ekonomi yang dilakukan yang terdiri atas:

a. *Rasio Likuiditas*

Current ratio dengan formulasi :

$$\text{Current ratio} = \frac{\text{Asset Lancar}}{\text{Kewajiban Lancar}} \times 100\%$$

Current ratio menunjukkan kemampuan perusahaan untuk membayar utangnya yang harus segera dipenuhi dengan menggunakan aktiva lancar yang dimilikinya (Horne: 2005). Menurut Van Horne : "Sistem Pembelanjaan yang baik *Current ratio* harus berada pada batas 200%.

b. *Ratio Solvabilitas*

Total asset to total debt ratio dengan formulasi :

$$\text{Total asset to total debt ratio} = \frac{\text{Total Asset}}{\text{Total Kewajiban}} \times 100\%$$

Total Assets to total Debt Ratio adalah ratio yang dihasilkan dengan membandingkan jumlah aktiva (*total assets*) di satu pihak dengan jumlah utang (*total debt*) dilain pihak (Riyanto : 2008). Rasio ini menunjukkan kemampuan berapa bagian dari keseluruhan aktiva yang menjamin pembayaran hutang.

c. *Ratio Rentabilitas*

Return On Asset (ROA) dengan formulasi :

$$\text{ROA} = \frac{\text{Laba bersih setelah pajak}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

Rasio ini menggambarkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan dari setiap satu rupiah aset yang digunakan. Dengan mengetahui rasio ini, kita bisa menilai apakah perusahaan efisien dalam memanfaatkan aktivitya dalam kegiatan operasional perusahaan. Rasio ini memberikan ukuran yang lebih baik atas profitabilitas perusahaan karena menunjukkan efektivitas manajemen dalam menggunakan aktiva untuk memperoleh pendapatan (Riyanto : 2008).

Return On Investment (ROI) dengan formulasi :

$$\text{ROI} = \frac{\text{Laba bersih setelah pajak}}{\text{Investasi Modal}} \times 100\%$$

Rasio ini menggambarkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan keuntungan dari setiap satu rupiah aset yang digunakan. Investasi modal mencerminkan konsep dasar yang diterima tentang laba dan tingkat pendanaan perusahaan (will, halsey dan subramanyam : 2005)

Return on Capital Employed (ROCE) dengan formulasi :

$$\text{ROCE} = \frac{\text{EBIT}}{\text{Total Aktiva} - \text{Kewajiban lancar}} \times 100\%$$

ROCE merupakan rasio yang digunakan untuk melihat tingkat pengembalian operasi dari aset-aset yang didanai sendiri dan pendanaan jangka panjang, maka semakin tinggi hasil dari rasio tersebut, semakin baik tingkat pengembalian operasi dari aset yang didanai sendiri (oleh investor) dan melalui pinjaman jangka panjang (Wikipedia : 2013).

d. Ratio Aktivitas

Total Asset Turnover (TATO) dengan formulasi :

$$\text{TATO} = \frac{\text{Penjualan}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

TATO digunakan untuk mengukur kemampuan dana yang tertanam dalam keseluruhan aktiva berputar dalam suatu periode tertentu atau kemampuan modal yang diinvestasikan untuk menghasilkan *revenue* (munawir :2002)

b. *Customer* perspektif, perspektif ini mengidentifikasikan pelanggan dan segmen pasar dimana unit bisnis tersebut akan bersaing dan berbagai ukuran kinerja unit bisnis dalam segmen pasar dapat menggunakan kuesioner pelanggan. *Customer satisfaction index*, pengukuran dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atas harga dan pelayanan perusahaan. Kepuasan konsumen mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memuaskan kebutuhan pelanggan atas jasa yang digunakan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, maka pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut.

Data diperoleh dari pengisian kuesioner oleh para responden, data kualitatif yang diperoleh diubah menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor masing-masing jawaban dengan skala *likert* 1 sampai 5 seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2002: 74). Kuesioner yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan diadaptasi dari jurnal skripsi Sri Wahyuni (2011) serta ditambahkan beberapa aspek untuk

mengukur kinerja sesuai dengan perusahaannya dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.1. Skala *Likert* Tingkat Kepuasan Pelanggan terhadap Kinerja Pelayanan PT GodangTua Jaya Farming.

No.	Tingkat Kepuasan	Nilai
1.	Sangat Tidak Memuaskan	1
2.	Tidak Memuaskan	2
3.	Cukup Memuaskan	3
4.	Memuaskan	4
5.	Sangat memuaskan	5

Setelah diketahui indek kepuasan dari seluruh responden kemudian digolongkan pada skala yaitu: a.sangat tidak memuaskan, b.tidak memuaskan , c.cukup memuaskan, d.memuaskan, dan e.sangat memuaskan. Untuk menentukan skala ini terlebih dahulu ditentukan indeks kepuasan minimal dan indeks kepuasan maksimal, interval yang dapat dicari dari pengurangan antara indeks kepuasan maksimal dengan kepuasan minimal di bagi menjadi lima seperti yang dirumuskan oleh oleh Sugiyono (2002:80) sebagai berikut:

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

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

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

Dimana:

PP = Banyaknya Pertanyaan

R = Jumlah Responden

EX min = Skor minimal yang bisa diberikan

EX maks = Skor maksimal yang bisa diberikan

IK min = Indeks Kepuasan Minimum

IK maks = Indeks Kepuasan Maksimum

- c. *Internal proces business perspective*, salah satu ukuran kinerja *balanced scorecard* yang menelusuri tentang berbagai proses baru yang harus dikuasai dengan baik oleh sebuah perusahaan agar dapat memenuhi berbagai tujuan pelanggan dan finansial diukur dengan menggunakan kuesioner (Melvia : 2009) yang meliputi:

- 1) Proses Inovasi
- 2) Proses Operasi
- 3) Proses Purnajual

Yang termasuk dalam aktivitas purnajual diantaranya adalah : garansi dan aktivitas reparasi, perlakuan terhadap produk cacat atau rusak, proses pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan pada transaksi penjualan yang dilakukan secara kredit. Dapat dilihat dari adanya proses pembayaran yang cepat dan mudah, adanya perbaikan untuk produk yang rusak, dan penggantian untuk produk yang rusak atau tidak sesuai dengan harapan pelanggan pada saat produk diantarkan kepada pelanggan melalui kuesioner dengan ítem-ítem pertanyaan.

Setelah dinilai indek kepuasan dari seluruh responden kemudian digolongkan pada skala a.tidak baik diberi score 1, b. kurang baik diberi score 2 , c. cukup baik diberi score 3, d.baik diberi score 4, dan e.sangat baik diberi score 5. Untuk menentukan skala ini terlebih dahulu ditentukan indeks kepuasan minimal dan indeks kepuasan maksimal, interval yang

dapat dicari dari pengurangan antara indeks kepuasan maksimal dengan kepuasan minimal di bagi menjadi lima seperti yang dirumuskan oleh oleh Sugiyono (2002: 80) sebagai berikut:

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

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

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

Dimana:

PP = Banyaknya Pertanyaan

R = Jumlah Responden

EX min = Skor minimal yang bisa diberikan

EX maks = Skor maksimal yang bisa diberikan

IK min = Indeks Kepuasan Minimum

IK maks = Indeks Kepuasan Maksimum

d. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran karyawan ini

mengidentifikasi struktur yang harus dibangun dalam menciptakan pertumbuhan dan peningkatan kinerja jangka panjang. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur kepuasan karyawan diadaptasi dari jurnal skripsi Sri Wahyuni (2011) serta ditambahkan beberapa aspek untuk mengukur kinerja karyawan yang meliputi :

- 1) Kepuasan Karyawan (*Job Satisfaction*)
- 2) Produktivitas
- 3) Motivasi, Pemberdayaan, dan Keselarasan

Employee Satisfaction Indeks, data kualitatif yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh para responden diubah menjadi data kuantitatif dengan

memberikan skor masing-masing pilihan jawaban dengan skala *likert* seperti yang dikemukakan oleh Sugiyono (2002: 74).

Setelah diketahui indek kepuasan dari seluruh responden kemudian digolongkan pada skala a. sangat tidak setuju diberi score 1, b. tidak setuju diberi score 2 , c. cukup setuju diberi score 3, d. setuju diberi score 4, dan e. sangat setuju diberi score 5. Untuk menentukan skala ini 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 seperti yang dirumuskan oleh Sugiyono (2002: 80) sebagai berikut:

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

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

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

Dimana:

PP = Banyaknya Pertanyaan

R = Jumlah Responden

EX min = Skor minimal yang bisa diberikan

EX maks = Skor maksimal yang bisa diberikan

IK min = Indeks Kepuasan Minimum

IK maks = Indeks Kepuasan Maksimum