

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan studi kasus, kemudian mengolah dan menganalisis data yang diperoleh selama penelitian, serta membandingkan antara teori dengan keadaan di lapangan.

Penelitian studi kasus merupakan studi yang lebih menekankan kepada analisis konteks secara penuh berdasarkan peristiwa atau kondisi yang lebih sedikit. Selain itu, studi kasus juga bisa diartikan sebagai penelitian yang merinci mengenai suatu objek tertentu selama kurun waktu tertentu dengan cukup mendalam dan menyeluruh termasuk lingkungan dan kondisi masa lalu.

Metode deskriptif bertujuan untuk menyangkut sesuatu pada waktu berlangsungnya proses riset.

#### **3.2 Tehnik Pengumpulan Data**

##### **3.2.1 Penelitian Lapangan**

Tujuan penelitian lapangan adalah untuk memperoleh data primer dari kondisi nyata dilapangan. Secara umum, tehnik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. wawancara/tanya jawab informal dengan pihak manajemen untuk mengetahui bagaimana pengukuran kinerja yang dipergunakan institusi
2. menelaah dokumen dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

3. Penyebaran kuisisioner, dilakukan untuk mengetahui secara langsung dan objektif mengenai kemungkinan penerapan *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja institusi.

Sementara secara khusus, metode yang digunakan dalam pengumpulan data dijabarkan berdasarkan tiap perspektif sebagai berikut:

- a. Perspektif keuangan

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengambil data sekunder berupa Lakip FEB Unila 2010-2012

- b. Perspektif pelanggan metode yang diambil adalah survey yaitu lewat pengisian kuisisioner kepada pelanggan tentang kepuasan pelanggan dan harapan pelanggan.

- c. Perspektif manajemen internal

Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang meliputi tingkat perkembangan kualifikasi dosen/karyawan sebagai gambaran proses pencapaian akademik, wawancara dan pendataan fasilitas akademik dan sertifikasi standar pelayanan mutu sebagai gambaran proses pengembangan akademik.

- d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Meliputi data sekunder berupa hasil rata rata Toefl dan Ipk Mahasiswa FEB Unila dan data primer dengan Metode yang dipilih adalah survei lewat pengisian kuisisioner oleh karyawan. FEB Unila.

### 3.3 Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini, yang dijadikan populasi penelitian, yaitu tenaga kependidikan, dosen dan mahasiswa FEB Unila. Sampel merupakan bagian dari populasi yang akan diteliti. Menurut slovin rumus untuk mengambil sampel dari populasi adalah

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

dimana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

### 3.4 Uji Validitas dan Reabilitas

Dua syarat penting yang berlaku pada sebuah kuisisioner, yaitu keharusan sebuah angket untuk valid dan reliable. Oleh karena itu, sebelum diedarkan secara resmi, kuisisioner untuk karyawan dan kuisisioner untuk pelanggan tersebut harus diujicobakan dahulu. Dimana jumlah responden sebanyak 15 pelanggan untuk kuisisioner pelanggan dan 10 responden untuk kuisisioner karyawan institusi.

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuisisioner.

Kuisisioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Metode yang digunakan dalam uji validitas ini adalah korelasi produk Momen yang dikembangkan oleh pearson dengan rumus

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

Dimana  $r$  = koefisien korelasi antara  $x$  dan  $y$

$x$  = jumlah skor variabel  $x$

$y$  = jumlah skor variabel  $y$

$xy$  = jumlah hasil kali antar  $x$  dan  $y$

$n$  = jumlah responden

dari rumus di atas didapat angka atau koefisien korelasi, kemudian dibandingkan dengan nilai kritisnya, jika nilai  $r^{xy}$  lebih besar dari nilai kritisnya, jika nilai  $r^{xy}$  lebih besar dari nilai kritisnya maka dinyatakan valid dan bisa dilanjutkan pada uji reliabilitasnya.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seresponden itu terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2005). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha.

Alasan pemilihan teknik Cronbach alpha adalah untuk mencari reliabilitas instrument yang skornya merupakan rentangan dari beberapa nilai dan berbeda beda (Arikunto, 1993), misal (0-1), (0-3), (0-4). Rumus untuk koefisien alpha :

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K - 1} \right] \left[ \frac{1 - \sum S_j^2}{S_x^2} \right]$$

Keterangan :

$K$  = Banyaknya belahan test

$S_j^2$  = Varians belahan  $j$  ( $j = 1, 2, \dots$ )

$S_x^2$  = Varians skor *test*

### 3.5 Alat Analisis

Analisis yang dipakai oleh penulis untuk mengolah data sebagai berikut :

#### a. Analisis Kualitatif

Penulis mendeskripsikan hasil jawaban responden, yakni karyawan dan pelanggan, yang penyajiannya menggunakan analisis tabel.

#### b. Analisis kuantitatif

Analisis kuantitatif yang dipakai oleh penulis untuk mengolah data terbagi atas 2 bagian :

1. Analisis Kuantitatif yang pertama, untuk mengukur data sekunder untuk pengukuran kinerja dari 4 perspektif dari metode Balanced Scorecard, penulis menggunakan alat analisis sebagai berikut :

##### 1.1 Perspektif Keuangan

Pada Perspektif keuangan digunakan rasio kinerja keuangan dan rasio Efektivitas.

Rasio ini merupakan Rasio yang digunakan dengan menyesuaikan data lakip institusi, dengan rumusan sebagai berikut:

$$a. \text{ Rasio Kinerja Keuangan} = \frac{\text{Total Realisasi Anggaran}}{\text{Total Target Anggaran}} \times 100\%$$

Rasio ini menunjukkan Tingkat realisasi Anggaran keseluruhan dalam mencapai program yang diharapkan.

## 1.2 Perspektif Pelanggan

$$\text{Tingkat Kepuasan Pelanggan} = \frac{\text{Skor Persepsi Kepuasan}}{\text{Skor harapan}} \times 100 \%$$

2. Analisis Kuantitatif yang kedua, digunakan untuk menganalisis data primer yang didapat melalui kuisioner, yakni kuisioner untuk karyawan dan pelanggan. Namun sebelum kuisioner tersebut disebar akan diujicobakan dahulu dan hasil data akan diolah menggunakan metode statistic yang dibantu oleh program SPSS 17.0. Pada kuisioner ini ada dua bagian yang ditanyakan yaitu :

### a. Pertanyaan untuk Pelanggan(mahasiswa)

- Pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan

Pada bagian ini digunakan kuisioner kepuasan pelanggan yang terdiri dari 15 pertanyaan. Pengukuran skornya adalah satu untuk sangat tidak puas dan lima untuk sangat puas, sedangkan untuk alternatif jawaban tidak puas, cukup puas dan puas, pengukuran skornya merupakan gradasi dari 1 dan 5

- Pertanyaan mengenai harapan pelanggan

Pada bagian ini digunakan kuisisioner harapan pelanggan yang terdiri dari 15 pertanyaan. Pengukuran skornya adalah satu untuk sangat tidak mengharapkan dan lima untuk sangat mengharapkan, sedangkan untuk alternatif jawaban tidak mengharapkan, sedikit mengharapkan dan mengharapkan, pengukuran skornya merupakan gradasi 1 dan 5.

b. Pertanyaan Untuk Karyawan

- Pertanyaan mengenai kepuasan karyawan

Pada bagian ini digunakan kuisisioner tingkat kepuasan karyawan yang variabel variabelnya antara lain adalah kepuasan kompensasi, kepuasan terhadap pimpinan, kepuasan terhadap iklim kerja, terhadap rekan kerja dan terhadap pekerjaan itu sendiri. Kuisisioner ini terdiri dari 15 pertanyaan. Pengukuran skornya adalah satu untuk sangat tidak puas dan lima untuk sangat puas, sedangkan untuk alternatif jawaban tidak puas, cukup puas dan puas, pengukuran skornya merupakan gradasi 1 dan 5.

- Pertanyaan mengenai visi misi institusi

Pada bagian ini terhadap enam pertanyaan mengenai pengetahuan karyawan terhadap visi dan misi institusi. Pengukuran skornya hanya 2 alternatif, dimana alternatif jawaban hanyalah Ya dan Tidak, yang masing masing skornya adalah 2 dan 1

- Pertanyaan mengenai kemampuan sistem Informasi Institusi.

Pada bagian ini terdapat tiga pertanyaan mengenai kemampuan sistem informasi institusi. Dimana ketiga pertanyaan ini mempunyai alternatif

jawaban yaitu sangat tidak baik, tidak baik, hampir baik, baik, dan sangat baik. Untuk skornya 1 sampai dengan 5