

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian yang bersifat studi kasus (deskriptif). Dikatakan demikian karena dalam penelitian ini diperlukan adanya data-data untuk melengkapi penelitian. Penggalan data melalui kuesioner, kepustakaan, observasi maupun data dokumen.

3.2 Daerah Penelitian

Objek penelitian ini adalah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta yang beralamat di Gedung BRI 1 Jl. Jendral Sudirman Kav 44-46 Jakarta. Lingkup penelitian dalam hal ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta jika di ukur dengan menggunakan sistem pengukuran *Balanced Scorecard*.

3.2.1 Sejarah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Pada awalnya Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama

De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau "Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto", suatu lembaga keuangan yang melayani orang-orang berkebangsaan Indonesia (pribumi). Lembaga tersebut berdiri tanggal 16 Desember 1895, yang kemudian dijadikan sebagai hari kelahiran BRI.

Pada periode setelah kemerdekaan RI, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 tahun 1946 Pasal 1 disebutkan bahwa BRI adalah sebagai Bank Pemerintah pertama di Republik Indonesia. Dalam masa perang mempertahankan kemerdekaan pada tahun 1948, kegiatan BRI sempat terhenti untuk sementara waktu dan baru mulai aktif kembali setelah perjanjian Renville pada tahun 1949 dengan berubah nama menjadi Bank Rakyat Indonesia Serikat. Pada waktu itu melalui PERPU No. 41 tahun 1960 dibentuklah Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Maatschappij (NHM). Kemudian berdasarkan Penetapan Presiden (Penpres) No. 9 tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan.

Setelah berjalan selama satu bulan, keluar Penpres No. 17 tahun 1965 tentang pembentukan bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia. Dalam ketentuan baru itu, Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (eks BKTN) diintegrasikan dengan nama Bank Negara Indonesia unit II bidang Rural, sedangkan NHM menjadi Bank Negara Indonesia unit II bidang Ekspor Impor (Exim).

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 tahun 1967 tentang Undang-undang Pokok Perbankan dan Undang-undang No. 13 tahun 1968 tentang Undang-undang Bank Sentral, yang intinya mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rular dan Ekspor Impor dipisahkan masing-masing menjadi dua Bank yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya berdasarkan Undang-undang No. 21 tahun 1968 menetapkan kembali tugas-tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 tahun 1992 status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI saat itu masih 100% di tangan Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 2003, Pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank ini, sehingga menjadi perusahaan publik dengan nama resmi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk., yang masih digunakan sampai dengan saat ini.

3.2.2 Visi dan Misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Visi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yaitu menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah. Sedangkan misi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yaitu:

- Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

- Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan melaksanakan manajemen risiko serta praktek *Good Corporate Governance (GCG)* yang sangat baik.
- Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).

3.2.3 Jenis Produk dan Jasa PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

Produk yang ditawarkan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk antara lain simpanan dan pinjaman. Produk dalam bentuk simpanan ini merupakan jenis produk yang bertujuan untuk menghimpun dana atau mengumpulkan dana dari masyarakat luas. Produk simpanan ini terdiri dari Tabungan (BritAma, Simpedes, Simpedes TKI, Tabungan Haji, BritAma Dollar, BritAma Bisnis, BritAma Rencana, BritAma Valas, BritAma Junio, TabunganKu), Deposito Rupiah, Deposito Valas, Deposito on Call (Simpanan Berjangka), GiroBRI Rupiah, GiroBRI Valas.

Produk dalam bentuk pinjaman terdiri dari Pinjaman Mikro (KUPeDES), Pinjaman Ritel (Kredit Agunan Kas, Kredit Investasi, Kredit Modal Kerja, Kredit Ekspor, Kredit Kontruksi, Kredit Kontruksi BO I, Kredit BRIGuna, Kredit Waralaba, Kredit SPBU, Kredit Resi Gudang, Kredit Kepemilikan Gudang, KMK Talangan SPBU, Kredit Batubara, Kredit Waralaba Alfamart, Kredit dengan Pola Angsuran Tetap), Pinjaman Menengah (Agribisnis), Pinjaman Program (KPEN-RP, KKPE Tebu, KKPE), Kredit Usaha Rakyat (KUR BRI, KUR TKI BRI).

Jasa yang ditawarkan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk antara lain Jasa Bisnis (Jasa Bank Garansi, Jasa Kliring), Jasa Keuangan (Bill Payment, Jasa Penerimaan Setoran, Transaksi Online, Transfer dan LLG), Jasa Kelembagaan (SPP Online, Cash Management BRI), E-Banking (ATM BRI, SMS Banking BRI, Internet Banking BRI, E-Buzz, KIOSK BRI, Mini ATM BRI, BRIZZI, MoCash, EDC Merchant).

3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber dan teknik pengumpulan data yang di gunakan oleh peneliti yaitu dengan menyebarkan kuesioner, dilakukan untuk mengetahui secara langsung dan objektif mengenai penerapan *Balanced Scorecard* dalam pengukuran kinerja perusahaan. Adapun tekniknya sebagai berikut (Kiswara, 2010):

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Adalah metode pengamatan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung pada objek yang diteliti, serta dengan menyebarkan kuesioner pada karyawan untuk proses pengumpulan data.

2. Tinjauan Pustaka (*Library Research*)

Adalah bentuk penelitian dengan membaca literatur-literatur, karangan ilmiah serta berbagai bahan pustaka lainnya yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah sekumpulan orang atau objek yang memiliki kesamaan dalam satu atau beberapa hal dan yang membentuk masalah pokok dalam suatu riset khusus. Sedangkan sampel adalah semacam miniatur dari populasinya

(Hariwijaya dan Trinton, 2008). Populasi penelitian ini adalah karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta.

Pada perspektif pelanggan, sampel yang diambil adalah nasabah dari PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta. Sedangkan pada perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sampel yang diambil adalah karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta. Untuk perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan teknik pengambilan sampel probabilitas, yaitu dengan pemilihan sampel acak sederhana (*simple random sampling*), yang memberikan kesempatan yang sama dan bersifat tidak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai sampel (Hariwijaya dan Trinton, 2008).

3.5 Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder dan data primer. Data sekunder yaitu data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan oleh pihak lain, data sekunder yang peneliti perlukan adalah data keuangan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta tahun 2011-2013 untuk menilai perspektif keuangan. Data primer yaitu data yang di usahakan atau didapat oleh peneliti, metode pengumpulan data yang digunakan peneliti untuk data primer yaitu kuesioner kepada para karyawan dan nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan menggunakan aplikasi google docs untuk menghemat waktu dan biaya. Google docs adalah layanan pengolah kata, lembar sebar, presentasi, formulir, dan penyimpanan data berbasis web gratis dari Google. Perhitungan kuesioner 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.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dengan metode:

1. Observasi, pengumpulan data dengan melakukan pengamatan pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta yang beralamat di Gedung BRI 1 Jl. Jendral Sudirman Kav 44-46 Jakarta.
2. Kuesioner, pengumpulan data dengan cara menyebarkan lembar pertanyaan kepada nasabah dan karyawan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Pusat Jakarta.
3. Studi pustaka, pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur-literatur guna memperoleh gambaran teoritis mengenai *Balanced Scorecard*.

3.7 Metode Analisis

Kuesioner yang digunakan peneliti akan di uji dengan pengujian validitas dan reliabilitas.

3.7.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas Data

Uji validitas data dilakukan dengan tujuan untuk melihat sejauh mana akurasi dari alat pengukur untuk mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas menggunakan metode *pearson correlation* dengan memanfaatkan alat bantu berupa *Statistical Package For The Social Science (SPSS)* versi 16.0. Berdasarkan pedoman aturan umum bahwa butir yang diuji dinyatakan *valid* apabila taraf signifikansi yang dihasilkan $\leq 0,05$ (Nazir, 2005).

2. Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas data 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 instrumen dengan memanfaatkan alat bantu berupa *Statistical Package For The Social Science (SPSS)* versi 16.0. Teknik *cronbach's alpha* digunakan untuk mencari reliabilitas instrumen yang skornya merupakan rentangan dari beberapa nilai yang berbeda-beda. Butir yang diuji dan dinyatakan reliabel jika *cronbach's alpha* $\geq 0,6$ (Ghozali, 2005).

3.8 Alat Analisis

3.8.1 Analisis Kualitatif

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

3.8.2 Analisis Kuantitatif

Tolak ukur kinerja yang dapat dikemukakan dalam *balanced scorecard* perusahaan adalah:

- a. Perspektif Keuangan, yaitu pengukuran kinerja yang ditinjau dari sudut pandang keuangan berdasarkan atas konsekuensi ekonomi yang dilakukan, terdiri atas:

1. Rasio Rentabilitas

- *Return On Asset* (ROA) dengan formulasi (Sutrisno, 2009):

$$\text{ROA} = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Total aktiva}} \times 100\%$$

Dengan ROA kita dapat menilai apakah perusahaan efisien dalam memanfaatkan aktiva 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 Equity* (ROE) dengan formulasi (Sutrisno, 2009):

$$\text{ROE} = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Modal}} \times 100\%$$

Kenaikan ROE akan menyebabkan kenaikan harga saham bank.

- Rasio Biaya Operasional (BOPO) (Sutrisno, 2009):

$$\text{BOPO} = \frac{\text{Biaya operasional}}{\text{Pendapatan operasional}} \times 100\%$$

BOPO merupakan rasio efisiensi yang digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan kemampuan bank dalam melakukan kegiatan operasinya (Henry, 2004).

2. Rasio Likuiditas

Rasio LDR (*Loan to Deposit Ratio*) (Henry, 2004)

$$\text{LDR} = \frac{\text{Kredit}}{\text{Total dana pihak ketiga}} \times 100\%$$

Rasio LDR adalah rasio antara seluruh jumlah kredit yang diberikan dengan dana yang diterima oleh bank (Henry, 2004).

3. Rasio Solvabilitas (Sutrisno, 2009):

$$\text{CAR} = \frac{\text{Modal}}{\text{Aktiva Tertimbang Menurut Risiko}} \times 100\%$$

Semakin tinggi CAR maka semakin baik kemampuan bank tersebut untuk menanggung risiko dari setiap kredit/aktiva produktif yang berisiko.

b. Perspektif Pelanggan

Perspektif ini akan diukur menggunakan kuesioner. *Customer Satisfaction Index*, pengukuran dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan perusahaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, data diperoleh dari pengisian kuesioner oleh para pelanggan, 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 (2009). Kuesioner yang digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan diadaptasi dari Henry (2004) serta ditambahkan beberapa aspek untuk mengukur kinerja sesuai dengan perusahaan.

c. Perspektif Proses Bisnis Internal

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 keuangan, diukur dengan menggunakan kuesioner yang meliputi proses inovasi, proses operasi, proses purnajual. Proses inovasi meliputi unit bisnis untuk menggali pemahaman tentang kebutuhan dari pelanggan dan menciptakan produk dan jasa yang mereka butuhkan. Proses operasi yaitu proses untuk membuat dan menyampaikan produk atau jasa. Aktivitasnya meliputi pembuatan produk dan proses penyampaian produk ke konsumen. Proses purnajual meliputi garansi dan aktivitas reparasi, perlakuan terhadap produk cacat atau rusak, proses pembayaran yang dilakukan oleh pelanggan pada transaksi penjualan yang dilakukan secara kredit

(Yuwono, 2007). Kuesioner yang digunakan diadaptasi dari Henry (2004) serta ditambahkan beberapa aspek untuk mengukur kinerja sesuai dengan perusahaan.

d. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Mengidentifikasi struktur yang harus dibangun dalam menciptakan pertumbuhan dan peningkatan kinerja jangka panjang yang bersumber dari faktor sumber daya manusia. Data tingkat kepuasan karyawan diperoleh dari pengisian kuesioner oleh para karyawan. Kuesioner yang digunakan untuk mengukur kepuasan karyawan diadaptasi dari Henry (2004) serta ditambahkan beberapa aspek untuk mengukur kinerja sesuai dengan perusahaan.

Setelah diketahui indek kepuasan dari seluruh responden kemudian digolongkan pada skala yaitu:

- a. Sangat tidak memuaskan diberi skor 1
- b. Tidak memuaskan diberi skor 2
- c. Cukup memuaskan diberi skor 3
- d. Memuaskan diberi skor 4
- e. Sangat memuaskan diberi skor 5

Untuk menentukan skala ini terlebih dahulu ditentukan indek kepuasan minimal dan indek kepuasan maksimal, interval yang dapat dicari dari pengurangan antara indek kepuasan maksimal dengan indek kepuasan minimal dibagi menjadi lima seperti dirumuskan oleh Sugiyono (2009) yaitu:

IK maks	= R x PP x EX maks
IK min	= R x PP x EX min
Interval	= (IK maks – IK min) : skala skor

Keterangan:

PP = Banyaknya pertanyaan

R = Jumlah responden

EX min = Skor minimal yang bisa diberikan

EX maks = Skor maksimal yang bisa diberikan

IK min = Indeks kepuasan minimal

IK maks = Indeks kepuasan maksimal