

BAB III

OBJEK, METODE DAN DESAIN PENELITIAN

Pada bagian ini, akan dibahas mengenai tiga bagian penting dalam penelitian yaitu objek, metode dan desain penelitian yang digunakan sebagai acuan penelitian bagi penulis. Dalam bagian ini membahas mengenai penelitian apa yang akan dilakukan dan bagaimana teknis pelaksanaannya serta dibahas pula mengenai teknis pengambilan data dalam penelitian.

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan apa atau siapa yang dijadikan titik perhatian sumber data dalam suatu penelitian (Juliandi, Irfan, & Manurung, 2014), sedangkan subjek penelitian merupakan beberapa orang, benda atau tempat yang berpartisipasi dalam penelitian dan dapat diraih atau dikumpulkan dalam suatu data (Hamdi, 2014).

Dalam penelitian ini, objek yang digunakan adalah kinerja Organisasi Pengelola Zakat. Sedangkan subjek dalam penelitian ini adalah Organisasi Pengelola Zakat yang dibentuk oleh pemerintah yaitu Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS). Penelitian ini dilakukan di BAZNAS Kota dan Kabupaten Bandung, periode data 2018-2019.

3.2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis berencana untuk menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Ferdinand (2014) penelitian deskriptif adalah model penelitian yang menjelaskan apa yang terjadi, tidak menjelaskan apakah yang terjadi itu berdampak baik atau buruk. Model penelitian deskriptif ini ditujukan untuk mendeskripsikan atau menjabarkan sebuah situasi dan serangkaian proses. Sedangkan, pendekatan kuantitatif adalah pendekatan yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan atau pengaruh yang

terukur, mengontrol dan meramalkan, data yang diperoleh berdasarkan laporan-laporan yang sudah dipublikasikan dan sudah tersedia (Tanjung & Devi, 2013).

Dalam penelitian ini, peneliti mengambil kesimpulan dan gambaran dari hasil perhitungan setiap indikator yang dilihat dari empat perspektif pada metode *balanced scorecard*. Sehingga hasil penelitian yang didapat yaitu bagaimana kinerja BAZNAS Kota dan Kabupaten Bandung yang diukur menggunakan metode *balanced scorecard*. Penelitian kuantitatif dalam penelitian ini terdiri dari perhitungan dari semua data yang diperoleh untuk penelitian.

3.3. Desain Penelitian

Desain penelitian adalah rencana aksi penelitian dalam proses pengumpulan, analisis dan interpretasi data. Desain penelitian ini adalah pola atau bentuk penelitian yang di rencanakan. Kegunaan dari desain penelitian ini adalah untuk memberikan pegangan yang lebih jelas kepada peneliti dalam melakukan penelitiannya. Desain penelitian menentukan batas-batas penelitian yang berkaitan dengan tujuan penelitian, sehingga peneliti dapat memusatkan penelitian kearah tujuan yang direncanakan secara lebih efektif (Mulyadi, 2012). Desain penelitian dalam penelitian ini adalah menghitung tingkat kinerja BAZNAS Kota dan Kabupaten Bandung dengan menggunakan empat perspektif dalam metode *balanced scorecard*.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Menurut Sujarweni, data primer adalah jawaban dan sejumlah pertanyaan kepada responden. Data ini dapat diperoleh melalui kuesioner, panel, kelompok fokus ataupun hasil wawancara peneliti dengan narasumber. Sedangkan pengertian data sekunder Menurut Tanzeh (2011) adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung oleh yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut. Data primer pada penelitian ini berupa data tentang pengelolaan zakat BAZNAS Kota dan Kabupaten Bandung yang diperoleh dari wawancara dengan pihak dari kedua lembaga tersebut. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan dengan mempelajari buku dan kajian ilmiah,

dokumen-dokumen dari laporan pengelolaan zakat dari BAZNAS Kota dan Kabupaten Bandung.

3.5. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang diperlukan untuk mengukur variabel-variabel penelitian yang kemudian diuraikan menjadi indikator empiris (Iskandar & Efdendi, 2013). Operasional variabel yang digunakan dalam penelitian ini dijelaskan dalam tabel 3.1 sebagai berikut:

Tabel 3.1
Operasional Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber Data
Kinerja Perusahaan adalah ukuran tingkat keberhasilan suatu manajemen perusahaan dalam mengelola sumber daya yang dimiliki, dan dijadikan indikator tingkat prestasi yang dapat atau telah dicapai dan mencerminkan keberhasilan dari perusahaan tersebut. Hasil dari kinerja organisasi atau perusahaan ini	Perspektif keuangan ini diukur dengan tujuan untuk membandingkan pencapaian sasaran strategis dari keuangan lembaga dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya, perspektif ini bertujuan untuk mengetahui kinerja suatu perusahaan dari perspektif keuangan (Bastiar & Bahri, 2019).	Tingkat Penerimaan Organisasi Pengelola Zakat. (Khadijah & Afif, 2018)	Laporan Keuangan BAZNAS Kota dan Kabupaten Bandung.
	Perspektif pelanggan adalah kegiatan suatu perusahaan mengidentifikasi pelanggan, pengukuran kinerjanya berkaitan dengan akuisisi pelanggan, retensi pelanggan, kepuasan pelanggan. Dalam konteks Organisasi Pengelola Zakat (OPZ), yang termasuk pelanggan adalah muzaki dan mustahik. (Taufik, Djamhuri, & Saraswati, 2018).	Kemampuan Pemerolehan Muzaki (Akuisisi Muzaki) (Bastiar & Bahri, 2019) Kemampuan Mempertahankan Muzaki (Retensi Muzaki). (Bastiar & Bahri, 2019)	Laporan Kinerja BAZNAS Kota dan Kabupaten Bandung

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber Data
adalah hasil yang diciptakan dari perilaku orang-orang di dalamnya (Simbolon, 2015).	Perspektif bisnis internal berkaitan dengan inovasi, operasi atau layanan. Dalam hal ini inovasi berarti berapa banyak program yang telah ditargetkan pada tahun tertentu. Sedangkan untuk proses operasi atau layanan adalah bagaimana kinerja lembaga dalam memaksimalkan produk yang ditawarkan dilihat dari perolehan masing-masing produk atau jasa (Bastiar & Bahri, 2019).	Inovasi (Jumlah program yang ditargetkan). (Bastiar & Bahri, 2019)	Laporan Kinerja BAZNAS Kota dan Kabupaten Bandung
	Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pengukurannya didasarkan pada SDM (karyawan) dalam menghadapi perubahan di masa yang akan datang. Pengukuran perspektif ini dilihat dari sisi karyawan sebagai <i>human capital</i> bagi organisasi. (Prasetyoningrum, 2015).	Retensi Karyawan. (Khadijah & Afif, 2018) Produktivitas Karyawan. (Khadijah & Afif, 2018) Pelatihan Karyawan. (Pantalisa, Rantelangi, & Kumawardani, 2015)	

3.6. Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Ferdinand (2014) populasi adalah gabungan dari keseluruhan elemen yang berbentuk suatu peristiwa, hal, atau sesuatu yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi suatu pusat perhatian seorang peneliti. Sedangkan, sampel adalah subset dari populasi yang terdiri dari beberapa anggota populasi. Subset ini diambil karena tidak mungkin seorang peneliti meneliti seluruh anggota populasi, maka dari itu peneliti membentuk sebuah perwakilan populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah BAZNAS se-Indonesia. Kemudian, sampel dalam penelitian ini adalah BAZNAS Kota dan BAZNAS Kabupaten Bandung.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang relevan agar dapat mendukung penelitian maka penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan cara:

a. Riset Kepustakaan

Riset kepustakaan atau pendekatan kepustakaan adalah serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan pengumpulan data, membaca, mencatat dan mengolah bahan penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan mengeksplorasi atau menelaah beberapa buku, jurnal, dan dokumen-dokumen (baik berbentuk cetak ataupun elektronik) dan sumber-sumber informasi atau data lainnya yang dianggap relevan sesuai dengan kajian atau penelitian yang dilakukan (Supriyadi, 2016).

Dalam penelitian ini pengumpulan data berdasarkan riset kepustakaan yaitu berdasarkan sumber-sumber yang diperoleh dari literatur yang membahas mengenai pengukuran kinerja *Balanced Scorecard*.

b. Dokumentasi

Teknik dokumentasi adalah penelusuran atau perolehan data yang dilakukan melalui data yang telah tersedia atau yang sudah ada. Biasanya data tersebut berupa data statistik, produk keputusan dan kebijakan, sejarah, agenda kegiatan dan hal lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Teknik dokumentasi ini memiliki kelebihan yaitu data sudah tersedia, siap pakai dan hemat tenaga dan biaya (Hikmat, 2011).

Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan terdiri atas data laporan Organisasi Pengelola Zakat yaitu BAZNAS Kota Bandung dan BAZNAS Kabupaten Bandung yang mencakup keempat perspektif dalam metode *balanced scorecard*.

c. Wawancara

Wawancara adalah teknik yang dilakukan ketika dua pihak bertemu dalam suatu situasi tertentu dalam proses mendapatkan informasi. Wawancara dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan kepercayaan, fakta, data,

keinginan dan sebagainya yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian yang diharapkan oleh peneliti (Rosaliza, 2015). Komunikasi yang dilakukan dengan cara *face to face* atau berhadapan langsung, maupun dengan cara tidak langsung yaitu melalui telepon atau media sosial *whatsapp*. Wawancara dilakukan dengan pihak pengelola yang mempunyai wewenang di BAZNAS Kota Bandung dan BAZNAS Kabupaten Bandung.

3.8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis dari data yang diperoleh dengan cara mengorganisasikan ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun pola, dan memberi kesimpulan sehingga dapat dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Analisis data ini harus mampu menjelaskan atau mengungkapkan ketepatan metode analisis yang digunakan (Ikhsan & Misri, 2012).

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bagian dari metode kuantitatif yang memiliki rumus tersendiri dan juga melalui beberapa tahap perhitungan dari metode *balanced scorecard*. Metode ini didasarkan pada empat perspektif. Metode *Balanced Scorecard* adalah sebuah sistem pengukuran kinerja yang komprehensif dari berbagai aspek, baik dari segi keuangan atau non keuangan. Pengukuran yang dilakukan didasarkan pada visi dan misi organisasi (Devani, 2016). Berikut ini tahapan dan prosedur perhitungan metode *balanced scorecard* yang digunakan untuk mengukur kinerja Organisasi Pengelola Zakat:

1. Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan ini diukur dengan tujuan untuk membandingkan pencapaian sasaran strategis dari keuangan lembaga dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya, perspektif ini bertujuan untuk mengetahui kinerja suatu perusahaan dari perspektif keuangan (Bastiar & Bahri, 2019).

Hal yang menjadi tolak ukur dalam perspektif keuangan adalah sejauh mana lembaga dapat mempertahankan efisiensi dan efektifitas dan yang dimiliki. Indikator kinerja yang diukur dalam perspektif keuangan adalah dengan menghitung tingkat penerimaan lembaga pada tahun tertentu (Khadijah & Afif, 2018):

- a. Tingkat target realisasi penerimaan

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Realisasi Penerimaan}}{\text{Target Penerimaan}} \times 100\% \quad (3.1)$$

2. Perspektif Pelanggan

Perspektif ini mengukur bagaimana mempertahankan pelanggan, dalam lembaga zakat yaitu bagaimana suatu lembaga tersebut dapat mempertahankan muzaki (Taufik, Djamhuri, & Saraswati, 2018)

Pengukuran kinerja pada penelitian ini dari perspektif pelanggan meliputi akuisisi pelanggan dan retensi pelanggan. Dalam konteks Organisasi Pengelola Zakat (OPZ), yang termasuk pelanggan salah satunya adalah muzaki. Perhitungan yang dilakukan adalah (Khadijah & Afif, 2018):

- a. Kemampuan pemerolehan muzaki (Akuisisi Muzaki)

Mengukur tingkat kemampuan lembaga dalam mendapatkan pelanggan (muzaki) baru.

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah Muzakki Baru}}{\text{Total Muzaki}} \times 100\% \quad (3.2)$$

- b. Kemampuan mempertahankan Muzaki (Retensi Muzaki)

Mengukur tingkat dimana lembaga dapat mempertahankan hubungan dengan muzaki.

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah Muzaki Tahun Berjalan}}{\text{Jumlah Muzaki Tahun Lalu}} \times 100\% \quad (3.3)$$

3. Perspektif Bisnis Internal

Perspektif bisnis internal ini berfokus pada memberikan gambaran dan pemahaman secara menyeluruh mengenai tentang seberapa baik organisasi nirlaba ini berjalan. Hal tersebut dapat membantu OPZ untuk menentukan program dan layanan mana yang dapat memenuhi kebutuhan nyata masyarakat (Sani, Saidin, Adanan, & Bustaman, 2019).

Tujuan penilaian dalam perspektif bisnis internal ini adalah untuk mengetahui proses bisnis apa saja yang terbaik yang telah dilakukan. Baik dalam jangka panjang ataupun jangka pendek dalam mencapai tujuan finansial dan kepuasan pelanggan (Khadijah & Afif, 2018).

a. Inovasi

Mengetahui jumlah program yang ditawarkan dibandingkan dengan program lembaga yang telah ditargetkan.

$$\text{Inovasi} = \frac{\text{Jumlah Realisasi Inovasi pada 1 Periode}}{\text{Target Inovasi pada 1 Periode}} \times 100\% \quad (3.4)$$

b. Proses Operasi

Untuk mengetahui kinerja lembaga dalam memaksimalkan produk yang ditawarkan dengan melihat perolehan jumlah masing-masing produk.

$$\text{Operasi} = \frac{\text{Jumlah Peningkatan Operasi pada 1 Periode}}{\text{Target Operasi pada 1 Periode}} \times 100\% \quad (3.5)$$

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif ini dijadikan dasar bagi perspektif lainnya, di dalamnya terdapat proses mengidentifikasi infrastruktur yang harus dikembangkan perusahaan untuk meningkatkan pertumbuhan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Proses pertumbuhan dan Pembelajaran ini dilihat dari factor sumber daya manusia, sistem dan prosedur organisasi (Zakariya, 2016).

Strategi dalam perspektif ini memiliki tolak ukur untuk mengetahui tingkat keberhasilan dari sasaran strategi tersebut. Salah satu sasaran strateginya adalah meningkatkan *skill* karyawan, salah satu indikator untuk menilai apakah *skill* karyawan meningkat atau tidak adalah jumlah program pelatihan karyawan (Ilyas & Harymawan, 2018)

a. Retensi Karyawan

Untuk mengetahui kemampuan lembaga dalam mempertahankan karyawan.

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah Karyawan}}{\text{Jumlah Karyawan Tahun Lalu}} \times 100\% \quad (3.6)$$

b. Produktivitas Karyawan

Untuk mengetahui perbandingan antara total pendapatan pertahun dengan jumlah total karyawan pada tahun tertentu.

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah Penerimaan}}{\text{Jumlah Total Karyawan}} \quad (3.7)$$

c. Kapabilitas atau Pelatihan Karyawan

$$\text{Rumus} = \frac{\text{Jumlah Pelatihan}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\% \quad (3.8)$$

Selanjutnya, dalam pengukuran menggunakan *Balanced Scorecard*, caranya adalah mengukur secara seimbang antara perspektif satu dengan perspektif lainnya dengan tolak ukur masing-masing dari perspektif. Kriteria keseimbangan yang digunakan dalam *balanced scorecard* bertujuan untuk mengukur sampai sejauh mana sasaran strategis yang telah dicapai dari semua perspektif. Penentuan kriteria penilaian dilakukan dengan cara menentukan skala penilaian (*rating scale*) kinerja *balanced scorecard* dan memasukkan nilai skor pada tiap ukuran ke dalam indikator kinerja perusahaan untuk dihitung total skornya. Total skor tersebut, dihitung rata-rata skor dengan membagi total skor dengan total bobot standar (jumlah skor yang diteliti). Skala penilaian untuk menilai rata-rata skor tersebut dapat dikelompokkan menjadi (Khadijah & Afif, 2018):

Tabel 3.2

Kriteria Penilaian Kinerja

No	Kriteria	Nilai	Rata-Rata Skor	Kategori
1.	Kinerja Terendah	< 50%	< 0	Kurang
2.	Kinerja Rata-rata	50% - 80%	0 – 0,60	Cukup Baik
3.	Kinerja Tertinggi	> 80%	> 0.60	Baik

Sumber: (Khadijah & Afif, 2018)

Adapun langkah-langkah dalam menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data yaitu merangkum kemudian memilih hal-hal yang pokok, selanjutnya memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu.
2. Selanjutnya dalam penyajian data yang bertujuan untuk memudahkan dalam memahami apa yang terjadi, merencanakan analisis berdasarkan apa yang telah dipahami. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.
3. Terakhir, penarikan kesimpulan yang merupakan kegiatan yang dilakukan untuk verifikasi berupa suatu pengulangan dari tahap pengumpulan data yang telah dilakukan secara lebih teliti setelah data tersaji.