

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Peneliti yang akan melakukan penelitian harus mengetahui serta menentukan metode penelitian yang akan dipakai pada penelitiannya, karena metode penelitian akan memberikan arahan langkah di dalam melakukan suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2003: 1), “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (2003: 11), “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain”.

Sedangkan menurut Winarno Surakhmad (1994: 139):

Metode penyelidikan deskriptif lebih merupakan istilah umum yang mencakup berbagai teknik deskriptif. Di antaranya ialah penyelidikan yang menuturkan, menganalisa, dan mengklasifikasi: penyelidikan dengan teknik survey, dengan teknik interviu, angket, observasi, atau dengan teknik test: studi komparatif, studi waktu dan gerak, analisa kuantitatif, studi kooperatif atau operasional.

Adapun ciri-ciri metode deskriptif menurut Winarno Surakhmad (1994: 140), yaitu:

1. Memusatkan diri pada pemecahan-pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang, pada masalah-masalah aktual.
2. Data yang dikumpulkan mula-mula disusun, dijelaskan dan kemudian dianalisa (karena itu metode ini sering pula disebut metode analitik).

3.2 Definisi dan Operasionalisasi Variabel

3.2.1 Definisi Variabel

Balanced scorecard adalah suatu kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi perusahaan. Selain ukuran kinerja keuangan masa lalu, balanced scorecard juga memperkenalkan pendorong kinerja keuangan masa depan. Pendorong kinerja keuangan masa depan, yang meliputi perspektif pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran serta pertumbuhan, diturunkan secara eksplisit dan ketat ke dalam berbagai tujuan dan ukuran yang nyata.

Perspektif keuangan mengidentifikasi suatu unit bisnis strategis dilihat dari kekuatan keuangan. Ukuran kinerja perusahaan dalam perspektif keuangan memberikan petunjuk apakah strategi, sasaran strategi, inisiatif strategi perusahaan dan implementasi memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja keuangan perusahaan.

Dalam perspektif pelanggan, perusahaan mengidentifikasi pelanggan dan segmen pasar yang akan dimasuki. Segmen pasar merupakan sumber yang akan menjadi komponen penghasil tujuan finansial perusahaan. Dalam perspektif ini memungkinkan perusahaan menyelaraskan berbagai ukuran pelanggan penting seperti kepuasan, loyalitas, retensi, akuisisi, dan profitabilitas dengan pelanggan dan segmen pasar.

Dalam perspektif proses bisnis internal perusahaan mengidentifikasi berbagai proses penting yang harus dikuasai oleh perusahaan agar dapat memenuhi tujuan para *Stakeholders*. Proses inovasi merupakan komponen vital dari perspektif proses bisnis internal, karena proses ini menjelaskan mengenai pentingnya pengidentifikasian karakteristik segmen pasar yang ingin dipuaskan dan kemudian merancang dan mengembangkan produk dan jasa yang akan memuaskan segmen pasar. Selain proses inovasi, proses operasi tetap penting dalam mengidentifikasi biaya, mutu, waktu dan kinerja dalam menghasilkan produk dan jasa kepada pelanggan. Dan tak kalah penting adalah proses layanan purna jual yang memungkinkan perusahaan untuk menentukan berbagai aspek penting layanan yang diberikan perusahaan setelah produk dan jasa yang dibeli sampai ke tangan pelanggan.

Sedangkan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan perusahaan mengidentifikasi infrastruktur yang harus dibangun perusahaan dalam menciptakan pertumbuhan dan peningkatan kinerja jangka panjang perusahaan. Tiga kelompok ukuran berdasarkan pekerja yang utama yaitu kepuasan,

produktivitas dan retensi memberikan ukuran hasil dari investasi yang ditanamkan atas para pekerja, sistem, dan keselarasan perusahaan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kinerja Perusahaan berdasarkan Perspektif Balanced Scorecard	Perspektif Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> • Pertumbuhan Pendapatan • Penurunan Biaya • Pertumbuhan Return On Investment (ROI) 	Rasio Rasio Rasio
	Perspektif Pelanggan	<ul style="list-style-type: none"> • Pertumbuhan Pelanggan 	Rasio
	Perspektif Proses Bisnis Internal	<ul style="list-style-type: none"> • Proses Operasi • Proses Inovasi 	Ordinal Ordinal
	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	<ul style="list-style-type: none"> • Kapabilitas Pekerja • Kapabilitas Sistem Informasi • Motivasi, Pemberdayaan dan Keselaran 	Ordinal Ordinal Ordinal

3.3 Sumber Data

Data yang diperoleh dalam penelitian bersumber pada laporan keuangan PT. Kereta Api (Persero) DAOP 2 Bandung tahun 2003 sampai dengan tahun 2007 untuk menilai kinerja berdasarkan perspektif keuangan, data pelanggan tahun 2003 sampai dengan tahun 2007 untuk menilai kinerja berdasarkan perspektif pelanggan, 7 orang kepala seksi untuk menilai kinerja dalam perspektif proses bisnis internal, 20 orang karyawan untuk menilai kinerja dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data untuk keperluan penelitian di mana data yang terkumpul adalah pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan sedangkan teknik yang akan digunakan adalah:

1. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mempelajari laporan keuangan dan data pelanggan yang sedang diteliti.
2. Wawancara, dilaksanakan melalui tanya jawab langsung kepada staff bagian keuangan mengenai hal yang berkaitan dengan yang sedang diteliti.
3. Kuesioner, yaitu teknik untuk mendapatkan data dengan cara mengadakan komunikasi dengan responden berupa angket yang berisi sejumlah

pertanyaan yang harus dijawab oleh responden. Pada penelitian ini, kuesioner/angket akan dibagikan kepada kepala seksi dan karyawan untuk memperoleh gambaran mengenai perspektif proses bisnis internal serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

3.4.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang dipilih dan digunakan peneliti dalam kegiatannya untuk mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis.

Berkaitan dengan pengumpulan data, maka instrumen yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Untuk perspektif keuangan instrumen yang digunakan adalah data rasio keuangan perusahaan periode tahun 2003 sampai dengan tahun 2007,
2. Untuk perspektif pelanggan instrumen yang digunakan adalah data pelanggan pada periode tahun 2003 sampai dengan tahun 2007.
3. Untuk perspektif proses bisnis internal dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan instrumen yang digunakan berbentuk kuesioner. Menurut Suharsimi Arikunto (2002:128) kuesioner adalah sejumlah pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang diketahuinya.

3.4.3. Pengujian Instrumen

Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Apabila alat ukur yang dipakai tidak valid atau tidak dapat dipercaya, maka hasil penelitian yang dilakukan tidak akan menggambarkan keadaan yang sesungguhnya. Dalam mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian, yaitu uji validitas (*test of validity*) dan uji keandalan (*test of reliability*) untuk menguji kesungguhan jawaban responden.

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan sesuatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mengukur apa yang perlu diukur. Uji validitas berguna untuk menentukan seberapa cermat suatu alat melakukan fungsi ukurannya. Alat ukur yang mempunyai validitas tinggi berarti mempunyai varian kesalahan yang kecil, sehingga memberikan keyakinan bahwa data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pernyataan atau

pertanyaan dengan skor total dengan menggunakan rumus teknik korelasi Product Moment, yaitu :

$$r_{XY} = \frac{N\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{N\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2\}\{N\Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

(Suharsimi Arikunto, 2002:159)

Angka korelasi yang diperoleh secara statistik harus dibandingkan dengan angka kritik tabel korelasi nilai r. Bila $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ berarti data tersebut signifikan (*valid*) dan layak digunakan dalam penelitian. Dan sebaliknya apabila nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ berarti data tersebut tidak signifikan (tidak *valid*) dan tidak diikutsertakan dalam penelitian.

b. Uji Realibilitas

Setelah dilakukan uji validitas atas kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dilakukan uji reabilitas. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan tingkat ketepatan, kestabilan atau konsistensi alat tersebut mengungkapkan gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Mengingat instrumen yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan bentuk skala 1-5 maka uji reabilitas menggunakan rumus Alpha. Rumus Alpha digunakan untuk mencari reabilitas instrumen yang skornya bukan 1 dan 0, misalnya angket atau soal bentuk uraian. (Suharsimi Arikunto, 2002 : 171)

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Dimana,

r_{11} = reabilitas instrumen

K = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah variasi butir

σ_1^2 = varians total

$$\text{Varians butir} = \sigma_b^2 = \frac{\sum X_b^2}{N} - \frac{(\sum X)^2}{N}$$

$$\text{Varians total} = \sigma_1^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Reabilitas dari setiap pertanyaan akan ditunjukkan dengan hasil $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ dan r_{hitung} bernilai positif.

3.5 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini langkah-langkah yang digunakan dalam menganalisis data adalah menyusun kuesioner/angket untuk memperoleh data primer yang berkaitan dengan tingkat kepuasan karyawan, proses operasi, dan proses inovasi. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, responden hanya memilih salah satu dari kemungkinan jawaban yang tersedia. Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala Likert, yaitu skala yang berisi lima tingkat jawaban yang merupakan skala ordinal. Hal ini sesuai dengan pendapat

yang dikemukakan oleh (Sugiyono (1997:73) ”Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi, seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”.

Skala partisipasi disusun berdasarkan skala model Likert yang hanya terdiri dari lima kategori yang bernilai skala sebagai berikut:

Tabel 3.2
Skala Setiap Alternatif Jawaban pada Item Pertanyaan

Alternatif Jawaban	Skala
Sangat puas; Selalu	5
Puas; Sering	4
Cukup Puas; Kadang-kadang	3
Kurang Puas; Jarang	2
Tidak Puas; Tidak Pernah	1

Data yang berhasil dikumpulkan melalui teknik-teknik pengumpulan data kemudian diolah dan dianalisis. Berikut ini adalah teknik pengolahan data dan penganalisaan data yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Editing data, yaitu menyeleksi data dengan maksud untuk memeriksa kelengkapan data.
2. Untuk perspektif keuangan dan perspektif pelanggan, data-data yang berbentuk rasio dilakukan analisis perbandingan kinerja antara tahun 2003 sampai dengan tahun 2007, hal ini dilakukan untuk memperoleh gambaran perkembangan (peningkatan atau penurunan) kinerja sampai dengan tahun 2007.

3. Data-data perspektif non keuangan yang berbentuk ordinal, dilakukan analisis data sebagai berikut:

- a. Mengecek kuesioner yang diterima kembali
- b. Tabulasi data dengan cara sebagai berikut:
 - 1) Memberi skor pada setiap item pertanyaan sesuai dengan skala Likert
 - 2) Menghitung frekuensi jawaban seluruh responden terhadap pertanyaan dengan bantuan tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3
Perhitungan Frekuensi Jawaban Kuesioner

No. Item	Pertanyaan	Frekuensi Jawaban					Skor item	Skor Ideal	Kategori/kriteria Penilaian
		1	2	3	4	5			

3) Menghitung skor setiap item pertanyaan, yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor per item} = \sum f_i \cdot \chi_i$$

Di mana :

f_i = nilai frekuensi pada jawaban ke - i

χ_i = jumlah responden pada frekuensi ke - i

(Riduwan, 2005 : 14)

4) Menghitung skor ideal untuk setiap item pertanyaan dengan mengalikan skor tertinggi dengan seluruh jumlah responden. (Riduwan, 2005 : 14)

- Skor ideal setiap item untuk setiap item pertanyaan dalam perspektif proses bisnis internal.

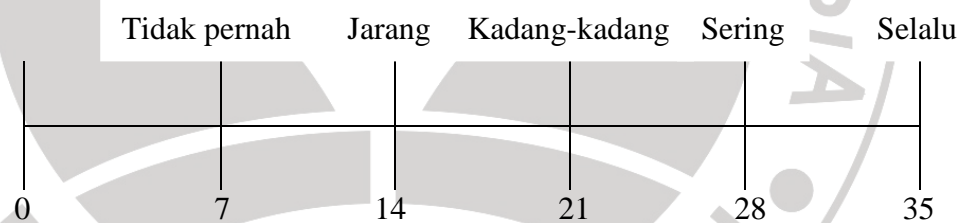
$$5 \times 7 = 35$$

- Skor ideal setiap item untuk setiap item pertanyaan dalam perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

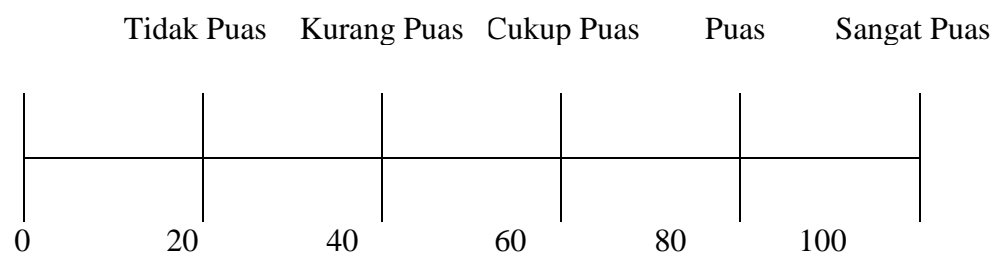
$$5 \times 20 = 150$$

5) Setelah diperoleh skor jawaban setiap item pertanyaan kemudian diinterpretasikan dari letak jumlah skor jawaban pada skala Likert dengan membuat kategori secara kontinum sebagai berikut :

- Kategori secara kontinum setiap item pertanyaan dalam perspektif proses bisnis internal



- Kategori secara kontinum setiap item pertanyaan untuk tingkat kepuasan karyawan.



6) Setelah menghitung frekuensi jawaban setiap item pertanyaan dan menginterpretasikan dengan kategori secara kontinum, selanjutnya dihitung skor kuesioner tiap perspektif non keuangan untuk mendapatkan tingkat kriteria pencapaian kinerja. Skor kuesioner dibuat dalam bentuk persentase (%) dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Skor kuesioner} = \frac{\text{Jumlah skor kuesioner}}{\text{Jumlah skor ideal}} \times 100\%$$

7) Setelah mendapatkan skor kuesioner, selanjutnya menentukan interval skor untuk kriteria penilaian kinerja yang mengacu pada pembuatan kelas interval kuesioner dalam statistik, untuk data ordinal secara keseluruhan melalui beberapa tahap, yaitu:

a. Menentukan rentang

$$\text{rentang} = \text{data terbesar} - \text{data terkecil}$$

b. Menentukan panjang kelas interval

$$\text{Kelas interval} = \frac{\text{rentang}}{\text{banyak kelas interval}} \times 100\%$$

sehingga dapat diketahui interval skor melalui kuesioner penilaian kinerja berdasarkan Balanced Scorecard secara keseluruhan. Penentuan rentang mengacu pada skor yang digunakan yaitu banyak kelas interval dari angka 1 (satu) sampai 5 (lima). Angka 1 (satu) merupakan data terkecil besarnya 20%, sedangkan data terbesar diperoleh dari angka 5

(lima) yang besarnya 100%. Jadi rentangnya adalah $100\% - 20\% = 80\%$, maka diperoleh kelas intervalnya yaitu $80\% : 5 = 16$. Sehingga kriteria penilaian kinerja yang digunakan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.4
Kriteria Penilaian Kinerja

Kriteria Penilaian	Interval Pencapaian
Sangat Tidak Baik	20% - 36%
Tidak Baik	37% - 52%
Kurang Baik	53% - 68%
Baik	69 % - 84 %
Sangat Baik	85 % - 100 %

- 8) Membandingkan skor kuesioner tiap perspektif non keuangan dengan parameter ukuran untuk menentukan interval pencapaian kinerja.
- 9) Memberikan kriteria penilaian kinerja untuk tiap perspektif non keuangan berdasarkan hasil analisa yang didapat sesuai dengan penilaian yang telah ditentukan.
- 10) Menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang didapatkan.