

## 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 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 yang lain. Sedangkan menurut Winarno Surakhmad (2000 : 139) sebagai berikut:

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 interview, angket, observasi, atau teknik test: studi komparatif, studi waktu dan gerak, analisa kuantitatif, studi kooperatif atau operasional.”

Adapun ciri-ciri metode deskriptif menurut Winarno Surakhmad (2000 : 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

*Balance Scorecard* adalah suatu kerangka kerja baru untuk mengintegrasikan berbagai ukuran yang diturunkan dari strategi perusahaan. Selain ukuran kinerja keuangan masa lalu, BSC juga memperkenalkan pendorong kinerja keuangan masa depan yang terdiri dari empat perspektif, yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

### 3.2.2 Operasional Variabel

**Tabel 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
<b>Kinerja Perusahaan (PT. PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten)</b>	Perspektif Keuangan	- ROI ( <i>return on investment</i> ) - NPM ( <i>net profit margin</i> ) - Rasio operasi	Rasio Rasio Rasio
	Perspektif Pelanggan	- Tingkat kepuasan pelanggan - Tingkat SAIDI dan SAIFI	Rasio Rasio
	Perspektif Proses Bisnis Internal	- Inovasi - Operasi	Rasio Rasio
	Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	- Tingkat produktifitas karyawan	Rasio

### 3.3 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data sekunder. Menurut Sugiyono (2001 : 402) mengungkapkan bahwa “sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalkan lewat orang lain atau lewat dokumen.” Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data yaitu data tahun 2006 sampai dengan tahun 2008 sebagai berikut:

1. Untuk perspektif keuangan data yang digunakan adalah data rasio keuangan perusahaan.
2. Untuk perspektif pelanggan data yang digunakan adalah data rasio kepuasan pelanggan yang merupakan hasil survei oleh Surveyor Independen dan data rasio SAIDI dan SAIFI
3. Untuk perspektif proses bisnis internal data yang digunakan adalah rasio susut jaringan dan rasio tingkat penerimaan pembayaran
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan data yang digunakan adalah data rasio tingkat produktifitas karyawan

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah berupa studi dokumentasi. Studi dokumentasi ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data berupa laporan keuangan yang berhubungan dengan penelitian.

### 3.5 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang dilakukan adalah analisis deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja PT PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten ditinjau berdasarkan BSC. Untuk mempermudah analisis tersebut, maka perlu dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Editing data yaitu menyeleksi data untuk memeriksa kelengkapan data.
2. Untuk mengukur kinerja perusahaan maka perlu dilakukan analisis terhadap kinerja menggunakan konsep BSC yang telah ditentukan menggunakan indikator yang digunakan untuk melakukan pengukuran dalam tiap perspektif. Sedangkan pengukuran yang digunakan dalam analisis data pada setiap perspektif sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja perspektif keuangan

Pengukuran kinerja dari perspektif keuangan diukur dengan menggunakan:

- a. *Return on investment (ROI)*

ROI merupakan rasio yang digunakan untuk mengetahui tingkat pengembalian investasi dalam jangka waktu tertentu. Rumus untuk mencari ROI adalah sebagai berikut :

$$\text{ROI} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total aktiva}} \times 100\%$$

*Sumber : Kaplan dan Norton, 1996*

Semakin tinggi nilai ROI maka semakin baik kinerja perusahaan dalam memanfaatkan aktiva, begitu pula sebaliknya.

b. *Net profit margin* (NPM)

Rasio ini merupakan rasio yang menunjukkan laba per rupiah penjualan atau menunjukkan bagian penjualan yang melebihi beban. Gasperz (2002 : 42) mengemukakan bahwa “ Rasio laba bersih terhadap penjualan adalah yang paling penting, karena mampu menggambarkan kesuksesan dari suatu operasi perusahaan, dan rasio ini digunakan untuk memperkirakan atau memproyeksikan profitabilitas dalam suatu rencana bisnis”. NPM dapat dihitung dengan rumus :

$$\text{NPM} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Penjualan Bersih}} \times 100\%$$

*Sumber : Vincent Gasperz, 2003*

Semakin tingginya nilai persentase keuntungan bersih dibandingkan penjualan bersih, menunjukkan bahwa kinerja perusahaan semakin baik.

c. Rasio operasi

Rasio operasi menggambarkan perputaran *operating assets* dalam hubungannya dengan biaya dan pendapatan operasi perusahaan.

Rumus untuk mencari rasio operasi adalah sebagai berikut :

$$\text{Rasio Operasi} = \frac{\text{Beban Operasi}}{\text{Pendapatan Operasi}} \times 100\%$$

*Sumber : Vincent Gasperz, 2003*

Semakin tingginya nilai persentase rasio operasi menunjukkan bahwa kinerja perusahaan kurang baik, begitu pula sebaliknya.

## 2. Pengukuran kinerja perspektif pelanggan

### a. Kepuasan pelanggan

Pengukuran kinerja dari perspektif pelanggan menggunakan perhitungan tingkat kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen digunakan untuk mengetahui sejauh mana derajat kualitas pelayanan PT PLN (persero) DJBB kepada pelanggannya yang berasal dari data Surveyor Independen. Semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan, berarti menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

### b. *System average interruption duration index (SAIDI)*

Saidi merupakan indikator kinerja untuk mengukur rata-rata jumlah lama pelanggan padam, satuannya (jam/pelanggan). Untuk menghitung SAIDI digunakan rumus dibawah ini :

$$SAIDI = \frac{\sum(\text{lama pelanggan padam} \times \text{jumlah pelanggan yang mengalami pemadaman})}{\text{jumlah pelanggan}}$$

Sumber : RKAP PT PLN (persero) DJBB

$$\text{Pencapaian} = 2 - (R/T)$$

Dimana : R = Realisasi

T = Target

Kriteria uji : Jika realisasi > target (pencapaian  $\leq$  1), artinya

pencapaian kinerja tidak bagus

Jika realisasi  $\leq$  target (pencapaian > 1), artinya

pencapaian kinerja bagus

SAIDI merupakan indikator perspektif pelanggan karena berkaitan dengan segmen pelanggan, *customer retention* dan *customer satisfaction* yang mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan upaya perusahaan dalam mempertahankan pelanggan.

c. *System average interruption frequency index (SAIFI)*

Seperti halnya SAIDI, SAIFI juga merupakan indikator kinerja yang mengukur pemadaman yang dirasakan konsumen baik yang diakibatkan oleh gangguan ataupun pemeliharaan disisi pembangkit dan transmisi. Akan tetapi bedanya adalah kalau SAIDI menghitung berapa lama setiap pelanggan mengalami pemadaman (jam/pelanggan), sedangkan SAIFI menghitung berapa kali setiap pelanggan mengalami pemadaman (kali/pelanggan) per tahun. Rumus untuk menghitung SAIFI adalah sebagai berikut:

$$\text{SAIFI} = \frac{\Sigma(\text{kali pelanggan yang mengalami pemadaman})}{\text{jumlah pelanggan}}$$

Sumber : RKAP PT PLN (persero) DJBB

$$\text{Pencapaian} = 2 - (R/T)$$

Dimana : R = Realisasi

T = Target

Kriteria uji : Jika realisasi > target (pencapaian  $\leq 1$ ), artinya pencapaian kinerja tidak bagus

Jika realisasi  $\leq$  target (pencapaian > 1), artinya pencapaian kinerja bagus

### 3. Pengukuran kinerja perspektif proses bisnis internal

#### a. Inovasi pelayanan

Pengukuran kinerja dari perspektif ini salah satunya menggunakan ukuran proses inovasi perusahaan. Melalui proses inovasi ini dapat diketahui secara jelas bagaimana proses inovasi pelayanan dari PT PLN (persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten untuk memenuhi kebutuhan dari pelanggannya. Yang dapat dilihat dari penerimaan hasil penjualan listrik dengan perbandingan sebelum inovasi dan setelah inovasi. Inovasi yang dimaksud adalah inovasi dibidang pembayaran listrik oleh pelanggan, seperti pembayaran konvensional (*off line*), pembayaran *on line*, dan dengan nota buku.

#### b. Operasi perusahaan

Proses operasi perusahaan sangat menentukan dalam meneruskan apa yang telah dilakukan dalam proses inovasi. Salah satu alat ukur dalam proses operasi perusahaan adalah susut jaringan, yang mana susut jaringan ini terjadi pada proses produksi yang mengukur efisiensi energi dalam operasi sebelum layanan purna jual kepada pelanggan. Perhitungan dalam ukuran operasi perusahaan dilakukan melalui rasio susut jaringan, yang dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Losses} = \frac{kWh \text{ siap salur ke distribusi} - \text{PSSD} - kWh \text{ penjualan}}{kWh \text{ siap salur ke distribusi}} \times 100\%$$

Sumber: RKAP PT PLN (persero) DJBB



$$\text{Pencapaian} = 2 - (R/T)$$

Dimana : R = Realisasi

T = Target

Kriteria uji : Jika realisasi > target (pencapaian  $\leq$  1), artinya pencapaian kinerja tidak bagus

Jika realisasi  $\leq$  target (pencapaian > 1), artinya pencapaian kinerja bagus.

#### 4. Pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

Pengukuran kinerja dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan perhitungan:

##### a. Tingkat produktivitas karyawan

Digunakan untuk mengetahui produktivitas karyawan dalam periode tertentu. Rumus untuk mencari tingkat produktivitas karyawan adalah sebagai berikut :

$$\text{Produktivitas karyawan} = \frac{\text{MM jual}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

Sumber : RKAP PT PLN (persero) DJBB

Semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan, berarti menunjukkan semakin tinggi *output* yang dihasilkan oleh masing-masing karyawan.

3. Menganalisis data dengan cara membandingkan antara target yang telah ditetapkan dalam Rencana Kerja dan Anggaran (RKAP) PT PLN (persero) DJBB dengan realisasi serta melihat kecenderungan trend yang terjadi.

4. Menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang didapatkan.

