



Hak cipta milik IBI KKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pengantar

Dalam bab metodologi penelitian ini diuraikan dan dibahas bagaimana penulis akan menyelesaikan rancangan penelitian. Pertama penulis membahas mengenai desain penelitian. Desain penelitian terdiri dari beberapa perspektif, yaitu: tingkat perumusan masalah, metode pengumpulan data, pengendalian penulis terhadap variabel-variabel penelitian, tujuan penelitian, dimensi waktu, ruang lingkup topik pembahasan, dan lingkup penelitian. Kemudian penulis menggambarkan secara ringkas objek dari penelitian ini yaitu PT “X”. Langkah selanjutnya adalah merinci variabel yang digunakan penulis dalam penelitian. Langkah berikutnya, penulis menjabarkan teknik-teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu: penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Langkah terakhir, penulis membahas teknis analisis data yang digunakan untuk menganalisa kinerja perusahaan.

B. Desain Penelitian

Metodologi merupakan pengetahuan atau uraian mengenai metode. Metode sendiri adalah cara kerja yang sistematis untuk mempermudah suatu kegiatan dalam mencapai maksudnya. Dalam penelitian ini, metode menjadi alat bantu penelitian untuk mengumpulkan data dengan tujuan dapat menghasilkan informasi yang relevan berdasarkan tujuan penelitian.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Desain atau rancangan adalah suatu pengaturan dan syarat-syarat untuk mengontrol dari pengumpulan data di dalam penelitian dengan tujuan untuk mengkombinasikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian, Penelitian ini menggunakan studi formal yaitu penelitian yang hanya dilakukan untuk menjawab batasan masalah. Berdasarkan lingkup topik, penelitian ini merupakan studi dyufi kasus, karena penelitian dilakukan untuk memberikan gambaran yang lengkap dan secara menyeluruh mengenai suatu objek.

C. Objek Penelitian

Objek penelitian pada penelitian ini adalah PT “X”, karyawan PT “X”, dan PT “X”.

D. Definisi Opersional dan Pengukuran Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1. Perspektif keuangan, adalah perspektif yang mengukur kinerja keuangan perusahaan dengan menggunakan indikator rasio-rasio keuangan.
2. Perspektif pelanggan, adalah perspektif yang mengukur tentang pelanggan perusahaan dengan indikator pertimbangan geografi, aktivitas umum pembeli, posisi/tanggung jawab pembeli, karakteristik pribadi pembeli, dan kepuasan pelanggan.
3. Perspektif proses bisnis internal, adalah perspektif yang mengukur tentang proses bisnis internal perusahaan dengan menggunakan indikator proses inovasi, proses operasi, dan proses pelayanan.
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, adalah perspekti yang mengukur mengenai pembelajaran dan pertumbuhan yang terjadi dalam perusahaan dengan menggunakan indikator kepuasan karyawan.



E. Metode Pengumpulan Data

Penelitian yang baik membutuhkan data dan informasi yang baik agar dapat menunjang penelitian dalam membahas dan meneliti suatu permasalahan. Data dan informasi yang diperoleh akan disusun dan dianalisis sehingga memperoleh suatu gambaran yang jelas. Dalam pencarian data dan informasi untuk menunjang penelitian ini, penulis menggunakan dua cara :

1. Penelitian kepustakaan

Merupakan teknik pengumpulan data sekunder dengan jalan membaca, mempelajari literature-literatur serta mengumpulkan data-data mengenai kinerja perusahaan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari literatur ilmiah dan sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini seperti jurnal penelitian terdahulu mengenai topik penelitian sejenis.

2. Penelitian lapangan

Pengumpulan data primer yang berasal dari sumbernya dengan cara menyebarkan kuesioner, melalui laporan keuangan perusahaan, wawancara & data penjualan serta pembelian perusahaan, dan pengamatan perusahaan. Data penelitian diperoleh dengan cara mengirimkan kuesioner kepada responden. Yang kemudian kuesioner dikembalikan kepada peneliti. Apabila jumlah kuesioner yang telah dikembalikan belum bisa mencukupi, maka kuesioner akan dikirimkan lagi dan dikembalikan lagi kepada peneliti. Selain itu juga dengan meminta data-data kepada perusahaan.

Penelitian ini adalah penelitian *survey*, oleh karena itu data yang digunakan adalah data primer. Penulis hanya meneliti sampel dari suatu populasi. Untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan, peneliti langsung datang pada

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Ha Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



perusahaan dan melalui perantara. Yang menjadi objek penelitian adalah karyawan yang berada di PT “X”, dan Pelanggan PT “X”.

C Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Unit analisis yang digunakan adalah unit analisis tingkat individual karena yang diamati adalah kinerja perusahaan. Penelitian ini dilakukan kepada PT “X”.

Data penelitian primer diperoleh dengan menyebarkan kuesioner yang akan diisi oleh responden seperti karyawan bagian keuangan, karyawan bagian penjualan, kepala gudang, dan para pelanggan PT “X”.

Kuesioner diberikan secara langsung atau disampaikan melalui perantara. Responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut, kemudian memintanya untuk mengembalikannya secara langsung atau melalui perantara. Angket yang telah diisi oleh responden lalu diseleksi terlebih dahulu agar angket yang tidak lengkap pengisiannya tidak diikutsertakan dalam analisis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Teknik Analisis Data

Analisis data adalah cara-cara mengolah data yang telah terkumpul kemudian dapat memberikan interpretasi. Hasil pengolahan data ini digunakan untuk menjawab masalah yang telah dirumuskan.

Terdapat pengukuran yang relevan dari 4 (empat) perspektif *balanced scorecard*, sebagai berikut :

Analisis Perspektif Keuangan yaitu merupakan pengukuran kinerja yang ditinjau dari sudut pandang keuangan berdasarkan atas konsekuensi ekonomi yang dilakukan terdiri atas :

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- Rasio Rasio Profitabilitas (*Profitability Ratio*)

- Keuntungan Kotor (*Gross Margin*)

$$\text{Keuntungan kotor} = \frac{\text{Penjualan bersih} - \text{biaya penjualan}}{\text{harga pokok penjualan}}$$

- Keuntungan bersih (*Net Profit Margin*)

$$\text{Net profit margin} = \frac{\text{Keuntungan bersih}}{\text{penjualan bersih}}$$

Keuntungan bersih

$$\begin{aligned} &= (\text{penjualan} + \text{pendapatan lain} - \text{lain}) \\ &- (\text{biaya langsung} + \text{biaya tidak langsung} \\ &+ \text{bunga pinjaman dan pajak}) \end{aligned}$$

- Tingkat pengembalian aset (*Return on Assets-ROA*)

$$ROA = \frac{\text{keuntungan bersih}}{\text{aset total}}$$

- Tingkat pengembalian modal sendiri (*Return on Equity – ROE*; juga sering disebut sebagai *Return on Net Worth*)

$$ROE = \frac{\text{keuntungan bersih}}{\text{modal sendiri}}$$

- Rasio Aktivitas (*Activity Ratios*)

- Tingkat perputaran piutang dagang (*AR Turnover-accounts receivables turnover*)

$$AR \text{ Turnover} = \frac{\text{rasio penjualan kredit}}{\text{saldo piutang dagang}}$$

- Tingkat perputaran inventori (*Inventory Turnover*)

Inventory turnover

$$= \frac{\text{Cost of sales}}{(\text{inventory beginning} + \text{inventory ending})/2}$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



- Tingkat perputaran harta total (*Total Assets Turnover*)

$$\text{Total Assets Turnover} = \frac{\text{Net Sales}}{\text{Total Asset}}$$

- Rasio Hutang (*Debt Ratios*)

- Hutang Terhadap Kekayaan Bersih (*Debt to Net Worth*)

$$\text{Debt to Net Worth} = \frac{\text{total liabilities}}{\text{total net worth}}$$

- Hutang Jangka Pendek Terhadap Total Hutang/Kewajiban (*Short-term Debt to Liabilities*)

$$\text{Short – term debt to liabilities} = \frac{\text{Short debt}}{\text{total liabilities}}$$

- Rasio Likuiditas (*Liquidity Ratio*)

- Rasio Lancar (*current ratio*)

$$\text{Current ratio} = \frac{\text{short term assets}}{\text{short term liabilities}}$$

- Rasio Cepat (*Quick Ratio*)

$$\text{Rasio cepat} = \frac{(\text{aset lancar} - \text{inventori})}{\text{hutang lancar}}$$

2. **Analisis Perspektif Pelanggan** yaitu suatu analisis untuk menganalisis kepuasan pelanggan PT “X”.

- a. Pertimbangan geografi
- b. Aktivitas umum pembeli
- c. Posisi/tanggung jawab pembeli
- d. Karakteristik pribadi pembeli
- e. Kepuasan pelanggan

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Pegukuran dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atas harga, pelayanan perusahaan, dan hubungan perusahaan dengan pelanggan. Kepuasan konsumen mencerminkan kemampuan perusahaan dalam memuaskan kebutuhan pelanggan atas jasa yang digunakan.

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, maka pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

Data Kualitatif yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh para responden diubah menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor masing-masing pilihan jawaban dengan skala linkert sebagai berikut:

1. = Sangat tidak setuju (STS)
2. = Tidak setuju (TS)
3. = Ragu-ragu(TB)
4. = Setuju (S)
5. = Sangat setuju (SS)

Setelah data kuesioner dikumpulkan, maka data tersebut dievaluasi dengan menggunakan rata-rata dari skala likert. Skala likert merupakan skala yang dapat memperlihatkan tanggapan konsumen terhadap karakteristik suatu produk. Informasi yang diperoleh dari skala likert berupa skala ordinal, oleh karenanya terhadap hasilnya hanya dapat dibuat rangking tanpa dapat diketahui berapa besarnya selisih antar satu tanggapan dengan tanggapan yang lainnya.

Menurut Darmasdi (2001; 41) dalam meneliti kepuasan pelanggan, dari data yang ada dicari nilai rata-ratanya untuk mengetahui ukuran pemusatan tanggapan responden. Dan rumus yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$rata - rata = \frac{\sum Xi . fi}{n}$$

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Keterangan:

X_i = Nilai pengukuran ke- i

f_i = Frekuensi kelas ke- i

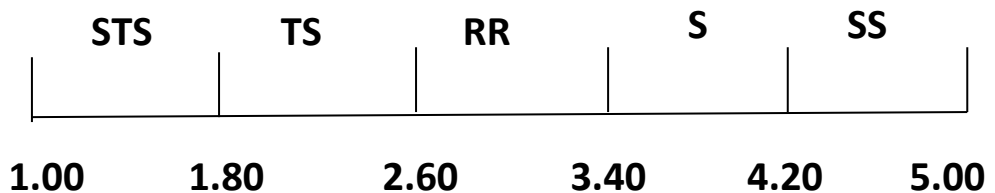
n = banyaknya pengamatan

Hasil dari rata-rata tersebut kemudian dipetakan ke rentang skala yang mempertimbangkan informasi interval berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyaknya Pengamatan}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

Setelah besarnya interval diketahui, kemudian dibuat rentang skala sehingga dapat diketahui dimana letak rata-rata penilaian responden terhadap setiap unsur diferensiasiannya. Dengan adanya skala ini dapat dilihat tingkat kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

Rentangan skala tersebut yaitu:



2.

Analisis Perspektif Proses Bisnis Internal, salah satu 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 *financial* yang meliputi :

a. Proses inovasi

Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan masa kini dan masa mendatang serta mengembangkan solusi baru untuk kebutuhan pelanggan itu. Proses

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



inovasi dapat dilakukan melalui riset pasar untuk mengidentifikasi ukuran pasar dan preferensi atau kebutuhan pelanggan secara spesifik, sehingga perusahaan mampu menciptakan dan menawarkan produk (barang dan/atau jasa) sesuai kebutuhan pelanggan dan pasar.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

b. Proses operasional

Mengidentifikasi sumber-sumber pemborosan dalam proses operasional serta mengembangkan solusi masalah yang terdapat dalam proses operasional itu demi meningkatkan efisiensi, meningkatkan penyerahan produk tepat waktu, dan lain-lain.

c. Proses pelayanan

Mengidentifikasi yang berkaitan dengan pelanggan kepada pelanggan, seperti: pelayanan purna jual, menyelesaikan masalah yang timbul pada pelanggan dalam kesempatan pertama secara cepat, melakukan tindak lanjut secara proaktif dan tepat waktu, memberikan sentuhan pribadi (*personal touch*), dan lain-lain.

Analisis Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan adalah perspektif yang dilakukan untuk mendorong perusahaan menjadi organisasi belajar sekaligus mendorong pertumbuhannya.

Untuk mengetahui mengenai pembelajaran dan pertumbuhan, maka pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

- (1) Data Kualitatif yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh para responden diubah menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor masing-masing pilihan jawaban dengan skala linkert sebagai berikut:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. = Sangat tidak setuju (STS)
2. = Tidak setuju (TS)
3. = Ragu-ragu(TB)
4. = Setuju (S)
5. = Sangat setuju (SS)

Penilaian dan evaluasi kuesioner sama caranya dengan kuesioner pelanggan, yaitu menggunakan skala likert untuk menentukan kompetensi karyawan.

(2) Pengamatan juga dilakukan mengenai:

(a) Kompetensi karyawan

Kompetensi karyawan adalah orientasi karyawan dalam memperoleh prestasi. Selain itu hal yang berhubungan dengan karyawan yang terpenting adalah mengenai tingkat kepuasan karyawan. Kepuasan karyawan merupakan suatu para kondisi untuk meningkatkan produktivitas, kualitas, pelayanan kepada konsumen dan kecepatan bereaksi. Kepuasan karyawan menjadi hal yang penting khususnya bagi perusahaan.

(b) Infrastruktur teknologi

Infrastruktur teknologi adalah sumber daya teknologi bersama yang digunakan didalam perusahaan. Apakah teknologi tersebut membantu perusahaan beserta karyawan dalam menjalankan tugasnya.



(c) Kultur perusahaan

Kultur perusahaan adalah suatu pola asumsi dasar yang dimiliki oleh anggota perusahaan yang berisi nilai-nilai, norma-norma dan kebiasaan yang mempengaruhi pemikiran, pembicaraan, tingkah laku, dan cara kerja karyawan sehari-hari, sehingga akan bermuara pada kualitas kinerja perusahaan. Dengan demikian, budaya perusahaan merupakan solusi yang secara konsisten dapat berjalan dengan baik, bagi sebuah kelompok dalam menghadapi persoalan-persoalan di dalam dan di luar kelompoknya. Mengidentifikasi antara budaya perusahaan dengan kinerja karyawan. Apakah karyawan merasa nyaman dengan budaya perusahaan. Dan apakah budaya perusahaan membantu dalam menangani masalah-masalah yang timbul di perusahaan.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.