

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian studi kasus. Menurut Sugiarto (2017:12) studi kasus merupakan jenis penelitian kualitatif yang mendalam tentang individu, kelompok, institusi dan sebagainya dalam waktu tertentu. Tujuan studi kasus adalah berusaha menemukan makna, meneliti proses, serta memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam serta utuh dari individu, kelompok, atau situasi tertentu. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kuantitatif.

3.2 Lokasi Penelitian

PT. Trimitra Tannindo Surabaya, Jl Nginden Intan Barat I A, No 5, Nginden Jangkungan, Kecamatan Sukolilo, Kota Surabaya, Jawa Timur 60118

3.3 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2012:61). Dalam penelitian ini variabel yang digunakan untuk mengukur kinerja masing – masing prespektif adalah sebagai berikut :

3.3.1 Kinerja Prespektif Keuangan

Terdapat 3 rasio yang akan digunakan dalam penelitian ini :

a. Profit Margin

Yaitu merupakan keuntungan bersih dibagi dengan penjualan bersih lalu dinyatakan dalam persen

b. Operating Ratio

Yaitu merupakan biaya operasi yang dibagi dengan penjualan bersih lalu dinyatakan dalam persen. Biaya operasi sendiri terdiri dari dengan biaya usaha

c. *Return On Investmen (ROI)*

Kemampuan dari modal yang diinvestasikan dalam keseluruhan aktiva untuk menghasilkan laba bersih. Merupakan rasio laba bersih terhadap total aset yang kemudian dinyatakan dalam persen.

Untuk menghitung rasio dalam prespektif keuangan diperlukan laporan keuangan tahunan perusahaan yaitu Laporan Keuangan PT. Trimitra Sejati Tannindo Surabaya tahun 2017 sampai tahun 2019. Selanjutnya dari hasil perhitungan masing – masing rasio antara periode satu dengan periode lainnya dapat dilihat apakah dari rasio tersebut terdapat kenaikan atau penurunan kinerja.

3.3.2 Kinerja Prespektif Pelanggan

Dalam pengukuran kinerja prespektif pelanggan diperlukan pengukuran sebagai berikut :

a. *Tingkat Pemerolehan Pelanggan (customer acquisition)*

Dalam akuisisi pelanggan ini mengukur seberapa banyak perusahaan menarik pelanggan baru, dirumuskan dengan jumlah pelanggan baru dibagi dngan jumlah keseluruhan pelanggan lalu dinyatakan dalam persen.

b. *Tingkat Retensi Pelanggan (customer retention)*

Retensi pelanggan mengukur sejauh mana perusahaan berhasil dalam mempertahankan pelanggan mereka yang lama, dirumuskan dengan jumlah pelanggan lama dibagi dengan jumlah pelanggan lalu dinyatakan dalam persen.

c. *Tingkat Kepuasan Pelanggan (customer satisfaction)*

Kepuasan pelanggan mengukur sejauh mana perusahaan membuat pelanggan merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

d. **Tingkat Profitabilitas Pelanggan** (*customer profitability*)

Profitabilitas pelanggan mengukur seberapa besar keuntungan yang berhasil didapatkan oleh perusahaan atas penjualan produk atau jasa yang telah ditawarkan kepada pelanggan, dirumuskan dengan keuntungan produk atau jasa dibagi dengan total pendapatan neto produk atau jasa lalu dinyatakan dalam persen.

3.3.3 Kinerja Prespektif Proses Bisnis Internal

a. **Inovasi**

Yaitu untuk mengetahui inovasi yang dilakukan oleh perusahaan dalam menangani aduan yang diberikan oleh pelanggan.

b. **Layanan Purna Jual**

Yaitu untuk mengetahui bagaimana tindakan yang dilakukan perusahaan dalam berupaya untuk memberikan layanan yang bermanfaat bagi konsumen.

3.3.4 Kinerja Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Tujuan dari prespektif ini yaitu mendorong perusahaan menjadi learning organization sekaligus mendorong pertumbuhannya dengan prinsip people, system dan organizational procedur. Adapun pengukuranya sebagai berikut :

a. **Kepuasan Karyawan**

Mengukur tingkat kpuasan karyawan dalam bekerja di perusahaan. Pengukuran ini dilakukan dengan melakukan survei terhadap kepuasan karyawan dengan menggunakan kuisisioner yang akan dibagikan kepada karywan PT. Trimitra Sejati Tannindo Surabaya.

b. **Retensi Karyawan**

Kemampuan perusahaan dalam mempertahankan selama mungkin karyawan yang diminati oleh perusahaan dengan membandingkan jumlah karyawan yang keluar dengan jumlah seluruh karyawan pda tahun 2017 sampai tahun 2019

c. **Produktivitas Karyawan**

Untuk mengetahui produktivitas karyawan dalam periode tertentu dengan membandingkan keuntungan jasa dengan jumlah karyawan selama tahun 2017 sampai tahun 2019

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Populasi berkaitan dengan data-data, jika seorang manusia memberikan suatu data, maka ukuran atau banyaknya populasi akan sama banyaknya manusia (Margono,2004). Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan PT Trimitra Sejati Tannindo sebanyak 95 karyawan. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono;2011). Sehingga untuk pengambilan sampel harus menggunakan cara tertentu yang didasarkan dengan pertimbangan – pertimbangan yang ada. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu simple random sampling, yang dimana hal ini akan dilakukan pada penyebaran kuisioner kepada pelanggan perusahaan. Karena jumlah populasi telah diketahui, maka ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan rumus Solvin, sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran popilitas

e = Presentase kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir yaitu 10%

Dari jumlah populasi yang ada dengan tingkat kelonggaran ketidaktelitian sebesar 10% maka dengan menggunakan rumus Slovin diperoleh jumlah 49 pelanggan dengan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{95}{1+95(0.1)^2} = 49 \text{ orang}$$

3.5 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

3.5.1.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa menggunakan perantara). Data primer dapat berupa opini subyek baik secara individu atau kelompok, hasil observasi, kejadian atau kegiatan, hasil pengujian.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa opini subjek dimana opini tersebut diperoleh langsung dari responden baik karyawan PT. Trimitra Tannindo maupun

3.5.1.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang sudah dibuat oleh pihak lain untuk kepentingan mereka sendiri, kemudian data tersebut dimanfaatkan oleh peneliti. Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang tersusun dalam arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan.

Data sekunder dalam penelitian ini berupa :

- Laporan keuangan, yaitu data penjualan selama tahun 2017-2019
- Jumlah karyawan tahun 2017,2018,2019
- Data – data yang menyangkut prospektif pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan selama tahun 2017-2019 dan profil perusahaan

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survei. Metode yang digunakan kuesioner yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden dan jawaban disediakan dalam bentuk alternative yang hamper serupa.

Sedangkan teknik pengumpulan data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Pustaka

Yaitu dengan cara mengumpulkan data berdasarkan sumber – sumber yang diperoleh dari literatur yang membahas mengenai pengukuran kinerja perusahaan dengan pendekatan *Balanced Scorecard*.

2. Dokumentasi

Yaitu dengan mengadakan penelitian terhadap dokumen PT Trimitra Sejati Tannindo berupa laporan keuangan, jumlah karyawan, data yang berhubungan dengan prespektif pelanggan, proses bisnis internal, dan pembelajaran dan pertumbuhan serta profil perusahaan.

3. Kuesioner

Yaitu melalui penyebaran formulir – formulir yang berisi pertanyaan yang diajukan secara tertulis dengan tujuan untuk mengetahui seberaa tingkat kepuasan karyawan dan pelanggan.

4. Wawancara

Yaitu dengan mengadakan tanya jawab kepada pihak – pihak yang berkompeten di perusahaan.

3.6 Uji Validitas Dan Uji Reabilitas

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau *valid* tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan *valid* jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jadi validitas ingin mengukur apakah pertanyaan dalam kuesioner yang sudah kita buat betul-betul dapat mengukur apa yang hendak kita ukur (Ghozali, 2016). Suatu variabel dapat di katakan valid jika signifikan terhadap skor total $> 0,05$.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah One Shot atau pengukuran sekali saja, dimana pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. Reliabilitas diukur dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,6$.

Sedangkan perhitungan bobot nilai kuisisioner pada penelitian ini dengan menggunakan skala Likert. Menurut Sugiyono (2010:93) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap jawaban pada kuisisioner diberikan skor masing – masing. Dengan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak ukur menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan.

Penilaian kepuasan karyawan dilakukan dengan menggunakan skala penilaian sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Puas

2 = Tidak Puas

3 = Cukup Puas

4 = Puas

5 = Sangat Puas

3.7 Metode Analisis Data

3.7.1 Analisis Kuantitatif

Merupakan analisis yang data – datanya dihitung dengan mengukur kinerja dari masing– masing prespektif. Rumus – rumus yang digunakan untuk mengukur kinerja dari masing – masing prespektif adalah sebagai berikut :

1. Mengukur Kinerja Prespektif Keuangan

a. $Profit\ Margin = \frac{Laba\ Bersih}{Penjualan} \times 100\%$

b. $Operation\ Ratio = \frac{Beban\ Usaha}{Penjualan\ Bersih} \times 100\%$

c. $Return\ On\ Investment = \frac{Laba\ Bersih}{Total\ Aktiva} \times 100\%$

2. Mengukur Kinerja Prespektif Pelanggan

a. $Tingkat\ Perolehan\ Pelanggan = \frac{Jumlah\ Pelanggan\ Baru}{Jumlah\ Pelanggan} \times 100\%$

b. $Tingkat\ Retensi\ Pelanggan = \frac{Jumlah\ Pelanggan\ Lama}{Pelanggan} \times 100\%$

c. Tingkat Kepuasan Pelanggan = Menggunakan data kuesioner pelanggan PT. Trimitra Sejati Tannindo Surabaya

d. $Tingkat\ Profitabilitas\ Pelanggan = \frac{Jumlah\ Keuntungan}{Total\ Pendapatan} \times 100\%$

3. Mengukur Kinerja Prespektif Bisnis Internal

- a. Inovasi = Pengukuran ini mengacu pada data perusahaan, inovasi apa yang telah dikembangkan pada tahun tersebut.
- b. Layanan Purna Jual = Pengukuran ini mengacu pada data perusahaan, layanan apa yang telah diberikan perusahaan terhadap produk atau jasa yang telah dibayar oleh pelanggan.

4. Mengukur Kinerja Prespektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

- a. Kepuasan Karyawan = $\frac{\text{Total Skor}}{\text{Jumlah karyawan} \times \text{skor maksimal}} \times 100\%$
- b. Retensi Karyawan = $\frac{\text{Jumlah Karyawan Yang Keluar}}{\text{Total Jumlah Karyawan}} \times 100\%$
- c. Produktifitas Karyawan = $\frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Jumlah Karyawan}}$