

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Katon *Rent Car* yang terdapat di Yogyakarta. Objek penelitian ini adalah sebuah perusahaan yang bergerak dalam bisnis rental mobil.

3.2 Identifikasi Masalah

Penelitian ini mengambil studi kasus pada Katon *Rent Car* yaitu perusahaan di bidang bisnis rental mobil. Pada tahap ini dilakukan identifikasi masalah yang terdapat di Katon *Rent Car*.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah data primer, dimana peneliti memperoleh langsung dari subyek penelitian.

1. Kuisisioner

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk menjawab.

2. Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian yang diteliti.

3. Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan melakukan tanya jawab secara langsung mengenai masalah yang terkait dengan penelitian yang dilakukan, baik konsumen sebagai responden ataupun dengan pihak perusahaan secara langsung.

4. Data Perusahaan

Data perusahaan yang digunakan dalam penelitian meliputi visi, misi, data umum perusahaan, sejarah berdirinya perusahaan, data keuangan perusahaan maupun informasi lainnya.

3.4 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data kualitatif dan analisis data kuantitatif. Dalam analisis data kualitatif, peneliti akan menjelaskan tentang pelayanan purna jual yang termasuk dalam salah satu tolok ukur yang digunakan dalam perspektif proses bisnis internal.

Sedangkan, dalam analisis data kuantitatif, peneliti akan menganalisis data kinerja manajemen berdasarkan masing-masing perspektif yang ada dalam *Balanced Scorecard*. Yang hasilnya akan digunakan sebagai dasar dalam pembuatan kesimpulan tentang pengukuran kinerja pada *Katon Rent Car* dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

Dalam penelitian ini peneliti lebih banyak memilih menggunakan analisis data kuantitatif dari pada analisis data kualitatif, hal ini dimaksudkan agar hasil yang diperoleh dalam penelitian ini lebih obyektif.

3.5 Pengolahan Data

3.5.1 Analisis Kualitatif

Data kualitatif merupakan data yang berbentuk non bilangan dan bersifat deskriptif. Berfungsi untuk menjelaskan hasil perhitungan yang telah diperoleh melalui penelitian. Contoh data kualitatif adalah sejarah berdirinya perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

3.5.2 Analisis Kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang didapat dari penetapan atau identifikasi terhadap variabel-variabel berupa nilai nominal nyata. Analisis kuantitatif adalah analisis yang berbentuk angka. Adapun analisis data kuantitatif yang dilakukan menyangkut empat perspektif yaitu:

1. Perspektif Keuangan

a. *Profit*

Profit merupakan kemampuan yang dicapai oleh perusahaan dalam satu periode tertentu. Dasar penilaian profitabilitas adalah laporan keuangan perusahaan.

$$\text{Profit} = \text{Pendapatan} - \text{Biaya} \dots \dots \dots (3.1)$$

b. *Return On Investment (ROI)*

Merupakan rasio yang digunakan untuk mengetahui tingkat pengembalian investasi yang dihasilkan perusahaan dalam jangka waktu tertentu.

$$\text{ROI} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Aktiva}} \dots \dots \dots (3.2)$$

c. *Return On Equity (ROE)*

Merupakan alat ukur kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba dari jumlah modal yang ditanamkan.

$$\text{ROE} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Modal}} \dots \dots \dots (3.3)$$

d. *Total Asset On Turn Over (TATO)*

Merupakan pengukuran intensitas perusahaan dalam menggunakan aktiva. Ukuran penggunaan aktiva paling relevan adalah penjualan, karena penjualan penting bagi laba.

$$\text{TATO} = \frac{\text{pendapatan}}{\text{total aktiva}} \dots\dots\dots(3.4)$$

e. Pertumbuhan Pendapatan (*Revenue Growth*)

Digunakan untuk melihat seberapa besar pertumbuhan pendapatan perusahaan dibandingkan dengan periode sebelumnya

$$\text{Pertumbuhan Pendapatan} = \frac{\text{Pendapatan thn } t - \text{pendapatan thn } t-1}{\text{pendapatan thn } t-1} \times 100 \dots\dots(3.5)$$

2. Perspektif Pelanggan

a. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Adalah suatu tolok ukur yang bersifat kualitatif dengan melakukan survei kepada konsumen perusahaan dengan menyebarkan kuesioner untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan mengukur rata-rata kepuasan pelanggan dengan memberikan nilai pada jawaban kuesioner sesuai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan. Nilai yang diberikan adalah:

- 1: sangat tidak puas
- 2: tidak puas
- 3: cukup
- 4: puas
- 5: sangat puas

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Adapun ukuran-ukuran yang digunakan dalam pengukuran perspektif proses bisnis internal adalah sebagai berikut :

a. Perkembangan Inovasi Produk

Proses Inovasi, meliputi inovasi pembaharuan dalam memperoleh nilai harga operasi batik tulis tiap tahunnya. Indikator pengembangan produk diperoleh dari perbandingan produk baru dalam dua periode.

$$\text{Perkembangan Inovasi} = \frac{\text{produk thn } t - \text{produk thn } t-1}{\text{produk thn } t-1} \times 100\% \dots\dots\dots(3.6)$$

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Adapun ukuran-ukuran yang digunakan dalam pengukuran perspektif pertumbuhan dan pembelajaran adalah sebagai berikut :

a. Produktifitas Karyawan

Produktifitas karyawan merupakan tingkat efektifitas dan efesiensi kinerja dari perusahaan dalam periode tertentu.

$$\text{Produktifitas Karyawan} = \frac{\text{laba bersih}}{\text{Jumlah Karyawan}} \dots\dots\dots(3.7)$$

b. Tingkat Retensi Karyawan

Merupakan gambaran mengenai kemampuan perusahaan dalam mempertahankan karyawannya.

$$\text{Retensi Karyawan} = \frac{\text{Total Karyawan Keluar}}{\text{Total Karyawan}} \dots\dots\dots(3.8)$$

c. Tingkat Kepuasan Karyawan

Penilaian dilakukan dengan survei menggunakan penyebaran kuisioener terhadap karyawan. Kepuasan karyawan mengukur rata-rata kepuasan karyawan dengan memberikan nilai pada jawaban kuesioner sesuai dengan tingkat kepuasan yang dirasakan.

- 1: sangat tidak puas
- 2: tidak puas
- 3: cukup
- 4: puas
- 5: sangat puas

3.6 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji semua item atau pertanyaan dalam kuesioner yang berguna untuk mengukur kehandalan dan kemantapan alat ukur yang digunakan dalam penelitian. Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dari suatu instrument (Arikunto, 2002). Validitas yang tinggi berarti mempunyai varian kesalahan yang kecil, sehingga memberikan keyakinan bahwa data yang terkumpul merupakan data yang dapat dipercaya.

Dalam penelitian uji validitas dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing pertanyaan dengan jumlah skor untuk masing-masing variabel. Besarnya koefisien korelasi dengan produk momen yang dapat dikatakan valid berkisar pada angka korelasi diatas 0,3. Maka semakin mendekati angka 1 angka korelasi semakin baik. Sedangkan produk momen di hitung dengan formulasi:

$$r_{xy} = \frac{n (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \dots\dots\dots(3.10)$$

Dimana :

- r = Koefisien korelasi (r-hitung)
- X = Hasil skor butir
- Y = Hasil skor total
- XY = Hasil skor kali butir dengan skor total
- n = jumlah sampel

Pengujian validitas pada taraf signifikan yang digunakan adalah (a) = 5 % yaitu:

- Apabila r-hitung > r-table maka kuesioner dinyatakan valid.
- Apabila r-hitung < r-tabel maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

3.7 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah hasil jawaban dari kuesioner oleh responden benar-benar stabil dalam mengukur suatu gejala atau kejadian. Semakin tinggi reliabilitas suatu alat pengukur, semakin stabil pula alat pengukur tersebut dan sebaliknya jika reliabilitas pengukur tersebut rendah maka alat tersebut tidak stabil dalam mengukur suatu gejala. Teknik pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis yang dikembangkan oleh *Cronbach Alpha*, dengan rumus sebagai berikut : (Ghozali, 2001)

1. Koefisiens Cronbach's Alpha

Menghitung koefisien *Cronbach's Alpha* menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r_{1-i} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_{1-i}}{\sigma_{Total}} \right) \dots\dots\dots(3.11)$$

Keterangan:

r = koefisien reliabilitas

K = jumlah item variable

$\sum S b$ = jumlah semua variable

$\sum S_{total}$ = varian total

Dengan ketentuan sebagai berikut (Ghozali, 2001:140):

- Jika koefisien *Alpha*(a) < 0,6 maka butir pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.
- Jika koefisien *Alpha*(a) > 0,6 maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel.

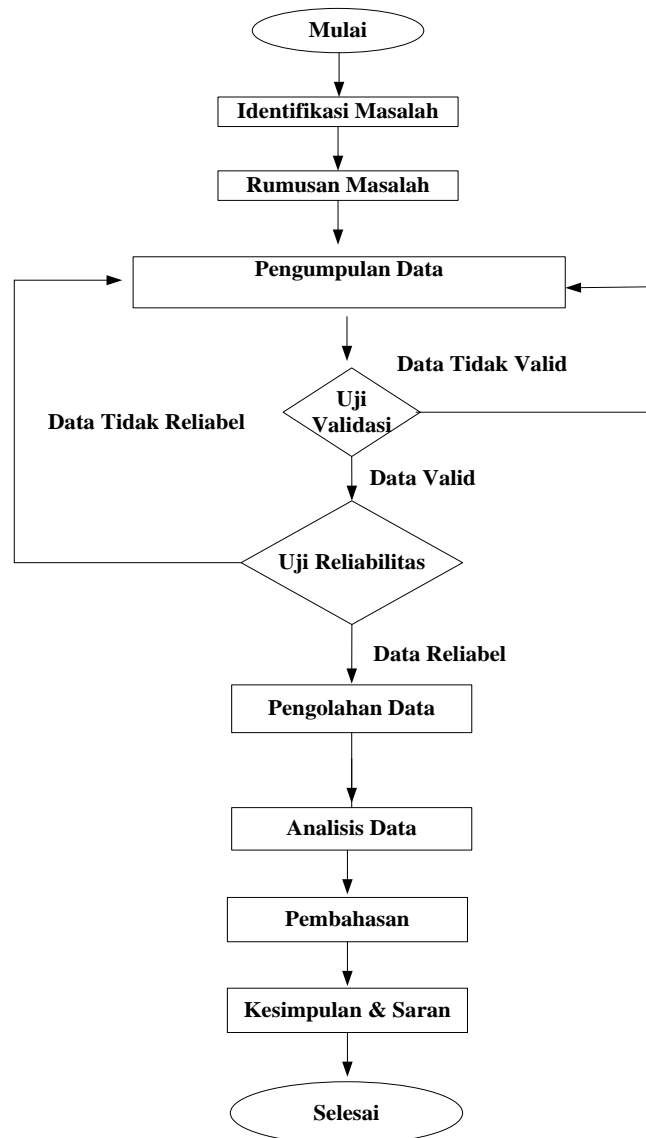
3.8 Populasi

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2006). Dalam penelitian, yaitu untuk mengukur perspektif pelanggan dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran populasinya adalah jumlah karyawan dan pelanggan *Katon Rent Car* yang akan di gunakan untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan yang di tinjau dari perspektif pelanggan. Sedangkan, untuk jumlah karyawan *Katon Rent Car* berjumlah 25 orang yang akan di gunakan untuk menilai tingkat kepuasan karyawan yang ditinjau dari perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

3.9 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Arikunto, 2006). Sampel yang baik harus dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Dalam penelitian ini sampel yang diambil adalah semua responden yang mengisi kuesioner yang sudah dibagikan.

3.10 Diagram Alir Penelitian



Gambar 3.3 Diagram Alur Penelitian

Sumber, Olah Data

Keterangan :

1. Identifikasi Masalah
Mencari permasalahan yang terdapat pada *Katon Rent Car*.
2. Rumusan Masalah
Menentukan rumusan masalah untuk melakukan pengukuran kinerja perusahaan

3. Pengumpulan data

Pada tahap pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk dilakukan analisis.

4. Uji validasi

Dilakukan untuk menentukan apakah data yang akan diteliti sudah valid dan dapat dilakukan pengukuran. Jika data dinyatakan tidak valid maka dilakukan pengumpulan data ulang dan jika data dinyatakan sudah valid maka dilakukan tahapan selanjutnya.

5. Uji reliabilitas

Dilakukan untuk menentukan apakah data yang diteliti sudah reliabel dan dapat dilakukan pengukuran. Jika data dinyatakan tidak reliabel maka dilakukan pengumpulan data ulang dan jika data reliabel maka dilanjutkan dengan tahapan selanjutnya.

6. Pengolahan data

Setelah data yang dikumpulkan dinyatakan valid dan reliabel maka dilakukan pengolahan data untuk menentukan pembobotan dengan perspektif *Balanced Scorecard*.

7. Analisis data

Data yang telah diolah dan dilakukan pembobotan selanjutnya dianalisis dan diukur berada pada kinerja mana skor yang dimiliki pada masing-masing indikator.

8. Pembahasan

Setelah dilakukan analisis maka dilakukan pembahasan untuk mengetahui kinerja perusahaan pada *Katon Rent Car*.

9. Kesimpulan dan saran

Setelah pembahasan selesai maka dapat disimpulkan bagaimana kinerja perusahaan yang terdapat pada *Katon Rent Car* dan saran apa yang mampu diberikan untuk meningkatkan kinerja pada *Katon Rent Car*.