

BAB IV

PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

4.1 Pengumpulan Data

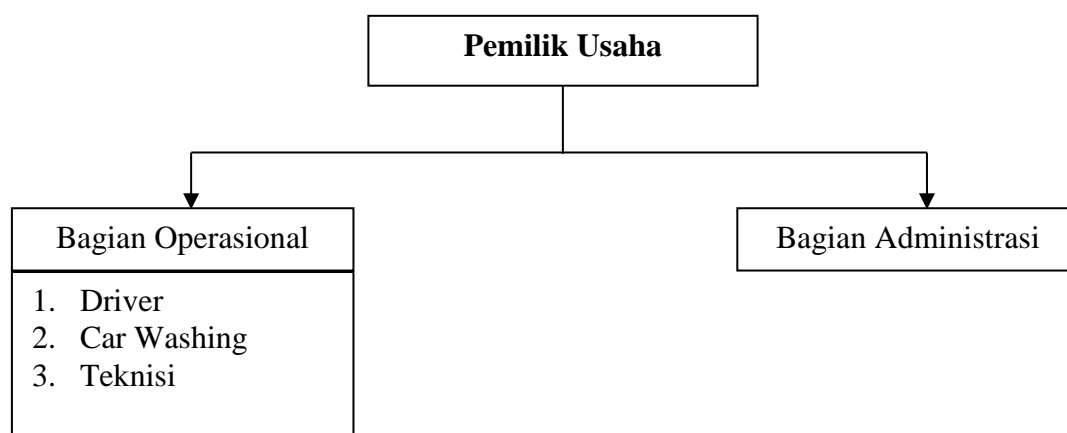
4.1.1 Profil Perusahaan

Penelitian ini dilakukan pada usaha jasa rental mobil Katon *Rent Car* yang berlokasi di Yogyakarta. Katon *Rent Car* bertempat di sebuah rumah yang memanfaatkan sebuah ruangan kosong di dekat ruang tamu, sedangkan halaman rumahnya dimanfaatkan sebagai tempat display mobil yang direntalkan. Katon *Rent Car* mulai berdiri pada tanggal 22 Desember 2011, jasa rental ini tergolong *home industry* yang dimiliki oleh perorangan, dan dikelola oleh keluarga sendiri.

Katon *Rent Car* beroperasi dari hari Senin – Sabtu mulai pukul 08.00 – 16.00, yang telah memiliki 15 orang karyawan tetap dan 10 orang karyawan *freelance* (tidak tetap) dengan didukung aset beberapa mobil. Karyawan yang dimiliki Katon *Rent Car* merupakan masyarakat sekitar, untuk alasan kemudahan komunikasi dalam hal lingkungan dan sosial.

Produksi yang dilakukan usaha jasa rental mobil ini berupa jasa rental mobil. Saat ini Katon *Rent Car* telah memiliki 15 mobil pribadi dan beberapa mobil penitipan hasil dari kerja sama dengan beberapa pihak. Jenis jasa yang ditawarkan tidak hanya terbatas pada sewa kendaraan, akan tetapi juga merambah jasa wisata dan biro perjalanan.

4.1.2 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi Katon Rent Car
Sumber : Katon Rent Car, 2016

Struktur organisasi pada Gambar 4.1 merupakan struktur hubungan kerja antara sang owner usaha jasa rental mobil dengan karyawannya, dimana struktur tersebut tergolong organisasi garis / lini, cocok dengan UMKM yang berskala kecil. Sang owner memiliki hubungan langsung dengan para karyawan, seperti pelatihan SDM, pengawasan SDM dan produksi Jasa rental mobil, dan penanganan beberapa proses produksi. Pelatihan untuk mengkaji ulang dan memberikan pelajaran praktek dalam melakukan tugas pekerjaan kepada pada karyawan. Pengawasan untuk mengontrol dan mengevaluasi proses produksi seperti pengawasan cara bekerja para karyawan agar tidak keluar dari standar operasi kerja, pengawasan kehadiran karyawan dalam hari kerja, dan mengevaluasi pada kesalahan yang terjadi.

4.1.3 Deskripsi Pekerjaan

Terdiri dari tiga orang karyawan tetap dan tiga karyawan *freelance* yang memiliki tugas berbeda-beda, sehingga sumber daya manusia yang berperan dalam produksi Jasa rental mobil ada enam orang, sedangkan *owner* sebagai pengawas dan pengatur semuanya.

1. Jabatan : Pemilik Usaha (*owner*)
 Hubungan Organisasi : Dengan karyawan.
 Pekerjaan : Pengawas dan pengendali kelangsungan usaha.

Tugas dan Tanggung Jawab :

- a. Mengawasi dan mengatur proses produksi Jasa rental mobil di *Katon Rent Car*
- b. Pembuat keputusan tertinggi
- c. Bertanggungjawab dalam memajukan usaha

2. Jabatan : Bagian Administrasi merangkap akunting

Koordinasi : Bertanggungjawab kepada pemilik usaha

Pekerjaan : Administrasi dan akunting

Tugas dan Tanggung Jawab :

- a. Bertanggung jawab dalam proses input data penyewaan
- b. Bertanggung jawab dalam pembuatan laporan keuangan perusahaan
- c. Bertanggung jawab dalam melayani konsumen yang datang

3. Jabatan : Driver

Koordinasi : Bertanggungjawab kepada pemilik usaha

Pekerjaan : Driver/ Sopir

Tugas dan Tanggung Jawab :

- a. Bertanggung jawab dalam mengantar jemput penyewa mobil
- b. Menjaga kebersihan dan keamanan mobil
- c. Bertanggung jawab terhadap pekerjaan

4. Jabatan : Car Washing

Koordinasi : Bertanggungjawab kepada pemilik usaha

Pekerjaan : Penanggung jawab kebersihan mobil

Tugas dan Tanggung Jawab :

- a. Bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan mobil sebelum dan setelah disewa
- b. Menjaga kebersihan mobil baik dalam dan luar mobil

5. Jabatan : Teknisi

Koordinasi : Bertanggungjawab kepada pemilik usaha

Pekerjaan : Penanggung jawab perawatan mesin mobil

Tugas dan Tanggung Jawab :

- a. Bertanggung jawab dalam merawat mesin mobil sebelum dan setelah disewa
- b. Melakukan pemeriksaan mesin seluruh mobil sewa secara rutin

4.2 Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data mengenai data-data yang akan digunakan untuk melakukan pengukuran kinerja perusahaan dengan pendekatan *Balanced Scorecard* meliputi perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif internal bisnis, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Pada perspektif keuangan harus menggambarkan upaya perusahaan dalam meningkatkan hasil keuangan dengan melihat aspek produksi serta peningkatan jumlah konsumen setiap tahunnya.

Pada perspektif pelanggan harus menggambarkan tampilan perusahaan dimata pelanggan dengan cara memberikan pelayanan terbaik sehingga pelanggan merasa puas. Ukuran yang digunakan dalam perspektif ini adalah tingkat pemerolehan pelanggan (*Customer Acquisition*), tingkat retensi pelanggan (*Customer Retention*), dan tingkat kepuasan pelanggan.

Pada perspektif bisnis internal harus menggambarkan seluruh proses yang dilakukan perusahaan dan identifikasi sampai pemenuhan kebutuhan pelanggan dengan melihat proses inovasi, waktu proses operasi, yang dilakukan oleh perusahaan.

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan harus menggambarkan upaya perusahaan untuk terus menerus melakukan inovasi-inovasi dan ukuran yang dipakai pada perspektif ini adalah produktifitas karyawan, dan tingkat kepuasan karyawan.

4.2.1 Perspektif Keuangan

4.2.1.1 Profitabilitas

Profitabilitas merupakan kemampuan yang dicapai perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dalam satu periode tertentu. Dasar penilaian profitabilitas adalah laporan keuangan perusahaan.

Tabel 4.1 Laba Bersih Tahun 2014

2014			
Bulan	Pendapatan	Biaya	Laba Bersih
Januari	Rp. 22.350.000	Rp. 36.207.000	-Rp. 13.857.000
Februari	Rp. 26.450.000	Rp. 15.025.000	Rp. 11.425.000
Maret	Rp. 26.562.000	Rp. 15.052.000	Rp. 11.537.000
April	Rp. 27.220.000	Rp. 12.252.000	Rp. 14.968.000
Mei	Rp. 26.850.000	Rp. 13.450.000	Rp. 13.400.000
Juni	Rp. 25.750.000	Rp. 13.540.000	Rp. 12.210.000
Juli	Rp. 27.265.000	Rp. 12.263.000	Rp. 15.002.000
Agustus	Rp. 28.560.000	Rp. 13.252.000	Rp. 15.308.000
September	Rp. 27.875.000	Rp. 12.860.000	Rp. 15.015.000
Oktober	Rp. 27.950.000	Rp. 13.240.000	Rp. 14.710.000
November	Rp. 30.560.000	Rp. 35.880.000	-Rp. 5.320.000
Desember	Rp. 33.358.000	Rp. 15.250.000	Rp. 18.108.000
Jumlah	Rp. 330.750.000	Rp. 208.244.000	Rp. 122.506.000

Dari tabel diatas dapat dilihat bawah jumlah pendapatan Katon Rent Car pada tahun 2014 adalah sebesar Rp. 330.750.000.- dan biaya pengeluarannya adalah sebesar Rp. 208.244.000.- serta laba bersih yang didapat adalah sebesar Rp. 122.506.000.-. Dari tabel diatas juga dapat dilihat pendapatan terbesar Katon Rent Car pada tahun 2014 adalah pada bulan desember yaitu Rp. 33.358.000.- dengan laba bersihnya Rp. 18.108.000. sedangkan untuk pengeluaran terbesar adalah pada bulan januari sebesar Rp. 36.207.000.- dan bulan november sebesar Rp. 35.880.000.-. Hal ini disebabkan pada januari dan desember Katon Rent Car melakukan pembayaran uang muka (DP) untuk menambah unit mobil rental masing-masing 1 mobil pada bulan tersebut.

Tabel 4.2 Laba Bersih Tahun 2015

2015			
Bulan	Pendapatan	Biaya	Laba Bersih
Januari	Rp. 32.125.000	Rp. 16.520.000	Rp. 15.605.000
Februari	Rp. 29.950.000	Rp. 16.758.000	Rp. 13.192.000
Maret	Rp. 31.755.000	Rp. 16.576.000	Rp. 15.179.000
April	Rp. 30.250.000	Rp. 16.235.000	Rp. 14.015.000
Mei	Rp. 31.335.000	Rp. 17.580.000	Rp. 13.755.000
Juni	Rp. 30.950.000	Rp. 17.725.000	Rp. 13.225.000
Juli	Rp. 31.240.000	Rp. 18.732.000	Rp. 12.508.000
Agustus	Rp. 32.654.000	Rp. 18.430.000	Rp. 14.224.000
September	Rp. 32.891.000	Rp. 18.345.000	Rp. 14.546.000
Oktober	Rp. 33.580.000	Rp. 21.951.000	Rp. 11.629.000
November	Rp. 34.770.000	Rp. 23.478.000	Rp. 11.292.000
Desember	Rp. 38.650.000	Rp. 19.360.000	Rp. 19.290.000
Jumlah	Rp. 390.150.000	Rp. 221.690.000	Rp. 168.460.000

Dari tabel 4.2 diatas, pendapatan Katon Rent Car pada tahun 2015 adalah Rp. 390.150.000,- dan pengeluarannya adalah Rp. 221.690.000,- serta laba bersih yang dihasilkan adalah Rp. 122.506.000. dari tabel diatas juga dapat dilihat pendapatan terbesar perusahaan adalah pada bulan desember yaitu Rp. 38.650.000,- dengan laba bersinya sebesar Rp. 19.290.000. sedangkan untuk biaya pengeluaran sendiri biaya paling banyak dikeluarkan adalah pada bulan oktober dan november, hal ini disebabkan karena perusahaan melakukan perbaikan atau *service* untuk tetap menjaga mobil rental tetap prima.

Tabel 4.3 Laba Bersih tahun 2014 dan 2015

Tahun	Pendapatan	Biaya	Laba Bersih
2014	Rp. 330.750.000	Rp. 208.244.000	Rp. 122.506.000
2015	Rp. 390.150.000	Rp. 221.690.000	Rp. 168.460.000

Tingkat pertumbuhan pendapatan merupakan perbandingan selisih antara tingkat pendapatan tahun yang diamati dan tahun sebelumnya.

$$\begin{aligned} \text{Pertumbuhan Profit} &= \frac{\text{Laba Bersih } t - \text{Laba Bersih } t-1}{\text{Laba Bersih } t-1} \times 100\% \dots\dots\dots(4.1) \\ &= \frac{168.460.000 - 122.506.000}{122.506.000} \times 100\% \\ &= 37,5\% \end{aligned}$$

Pada perhitungan tabel di atas dapat dilihat jumlah *profit* yang dimiliki oleh Katon *Rent Car* pada tahun 2014 dan 2015 berturut-turut adalah sebesar Rp122.506.000,-, Rp168.460.000 dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Katon *Rent Car* mengalami peningkatan *profit* yang cukup baik selama 2 tahun terakhir.

4.2.1.2 Return On Equity (ROE)

Return On Equity merupakan alat ukur kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba. *Return On Equity* dipilih karena merupakan alat ukur yang langsung mewakili harapan shareholder, sebab tingkat pengembalian atas modal yang ditanamkan dapat langsung diketahui dan menggambarkan keefektifan atas investasi yang dilakukan. Adapun rumus yang digunakan dalam indikator ini adalah :

$$\text{Return On Equity} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Modal}} \times 100\% \dots\dots\dots(4.2)$$

Tabel 4.4 Tabel ROE 2014

2014			
Bulan	Biaya	Laba Bersih	ROE
Januari	Rp. 36.207.000	-Rp. 13.857.000	-38,2%
Februari	Rp. 15.025.000	Rp. 11.425.000	76,03%
Maret	Rp. 15.052.000	Rp. 11.537.000	76,7%
April	Rp. 12.252.000	Rp. 14.968.000	122,1%
Mei	Rp. 13.450.000	Rp. 13.400.000	99,6%
Juni	Rp. 13.540.000	Rp. 12.210.000	90,1%
Juli	Rp. 12.263.000	Rp. 15.002.000	122,3%
Agustus	Rp. 13.252.000	Rp. 15.308.000	115,5%
September	Rp. 12.860.000	Rp. 15.015.000	116,7%

Oktober	Rp. 13.240.000	Rp. 14.710.000	111,1%
November	Rp. 35.880.000	-Rp. 5.320.000	-15%
Desember	Rp. 15.250.000	Rp. 18.108.000	118,7%
Jumlah	Rp. 208.244.000	Rp. 122.506.000	58,8%

Dari tabel diatas didapat ROE keseluruhan tahun 2014 adalah 58,8%. Sedangkan jika ROE perusahaan dihitung perbulan maka ROE pada bulan juli adalah yang terbesar dengan nilai 122,3%. Untuk ROE terkecil sendiri terdapat pada bulan januari yaitu -38,2% dan bulan desember sebesar -15%.

Tabel 4.5 ROE tahun 2015

2015			
Bulan	Biaya	Laba Bersih	ROE
Januari	Rp. 16.520.000	Rp. 15.605.000	94,4%
Februari	Rp. 16.758.000	Rp. 13.192.000	78,7%
Maret	Rp. 16.576.000	Rp. 15.179.000	91,5%
April	Rp. 16.235.000	Rp. 14.015.000	86,3%
Mei	Rp. 17.580.000	Rp. 13.755.000	78,2%
Juni	Rp. 17.725.000	Rp. 13.225.000	74,6%
Juli	Rp. 18.732.000	Rp. 12.508.000	66,7%
Agustus	Rp. 18.430.000	Rp. 14.224.000	77,1%
September	Rp. 18.345.000	Rp. 14.546.000	79,2%
Oktober	Rp. 21.951.000	Rp. 11.629.000	52,9%
November	Rp. 23.478.000	Rp. 11.292.000	48,09%
Desember	Rp. 19.360.000	Rp. 19.290.000	99,6%
Jumlah	Rp. 221.690.000	Rp. 168.460.000	75,9%

Dari tabel 4.5 diatas, didapat ROE Katon Rent Car pada tahun 2015 adalah sebesar 75,9%. Sedangkan jika ROE dihitung berdasarkan bulan didapat bulan desember yang memiliki ROE terbesar yaitu 99,6%. Sedangkan bulan november adalah yang memiliki ROE terkecil yaitu sebesar 48,09%.

Tabel 4.6 *Return On Equity*

Tahun	Laba Bersih	Biaya	ROE
2014	Rp. 122.506.000	Rp. 208.244.000	58,8%
2015	Rp. 168.460.000	Rp. 221.690.000	75,9%%

$$\begin{aligned} \text{ROE 2014} &= \frac{122.506.000}{208.244.000} \times 100\% \\ &= 58,8\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{ROE 2015} &= \frac{168.460.000}{221.690.000} \times 100\% \\ &= 75,9\% \end{aligned}$$

Dari perhitungan tabel diatas dapat dilihat bahwa ROE Katon *Rent Car* pada tahun 2015 adalah 58,8% dan Tahun 2016 adalah 75,9%. *Return On Equity* Katon *Rent Car* selama 2 tahun terakhir mengalami peningkatan.

4.2.1.3 Return On Investment (ROI)

Return On Investment merupakan suatu ukuran laba atas investasi yang digunakan untuk menunjukkan efektifitas pemakaian sumber daya yang diinvestasikan oleh perusahaan. Adapun rumus yang digunakan dalam indikator ini adalah :

$$\text{Return On Investment} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Aktiva}} \times 100\% \dots \dots \dots (4.3)$$

Tabel 4.7 *Return On Investment*

Tahun	Laba Bersih	Total Aktiva	ROI
2014	Rp. 122.506.000	Rp. 1.897.980.000	6,4 %
2015	Rp. 168.460.000	Rp. 1.897.980.000	8,8 %

$$\begin{aligned} \text{ROI 2014} &= \frac{122.506.000}{1.897.980.000} \times 100\% \\ &= 6,4\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{ROI 2015} &= \frac{168.460.000}{1.897.980.000} \times 100\% \\ &= 8,8\% \end{aligned}$$

Pada perhitungan *Return On Investment* di atas dapat dilihat bahwa *Katon Rent Car* selalu mengalami peningkatan meskipun jumlahnya tidak terlalu signifikan. Pada tahun 2014 *Return On Investment* yang dihasilkan adalah sebesar 6,4% sedangkan tahun 2015 adalah 8,8%.

4.2.1.4 Total Asset Turn Over (TATO)

Merupakan rasio pendapatan terhadap harta total digunakan untuk mengetahui tingkat perputaran pendapatan dari aktiva yang dimiliki perusahaan. Adapun rumus yang digunakan dalam indikator ini adalah :

$$\text{Total Asset Turn Over} = \frac{\text{Pendapatan}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\% \dots \dots \dots (4.4)$$

Tabel 4.8 *Total Asset Turn Over*

Tahun	Pendapatan	Total Aktiva	TATO
2014	Rp. 330.750.000	Rp. 1.897.980.000	17,4 %
2015	Rp. 390.150.000	Rp. 1.897.980.000	20,5 %

$$\begin{aligned} \text{TATO 2014} &= \frac{330.750.000}{1.897.980.000} \times 100\% \\ &= 17,4\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{TATO 2015} &= \frac{390.150.000}{1.897.980.000} \times 100\% \\ &= 20,5\% \end{aligned}$$

Pada perhitungan *Total Assets Turn Over* di atas dapat dilihat bahwa selama 2 tahun terakhir yaitu pada tahun 2014 dan 2015 berturut-turut adalah 17,4% dan 20,5%. Yang berarti pada *Katon Rent Car* mengalami peningkatan *Total Assets Turn Over*.

4.2.1.5 Revenue Growth

Pertumbuhan Pendapatan ataupun *Revenue Growth* merupakan perbandingan pertumbuhan pendapatan yang dicapai perusahaan untuk dibandingkan dengan dengan

periode sebelumnya. Dari perbandingan ini dapat dilihat seberapa besar kemampuan perusahaan untuk meningkatkan pendapatannya. Adapun rumus yang digunakan dalam indikator ini adalah :

$$\text{Pertumbuhan Pendapatan} = \frac{\text{pendapatan thn } t - \text{pendapatan thn } t-1}{\text{pendapatan thn } t-1} \times 100\% \dots (4.5)$$

Tabel 4.9 Revenue Growth

Tahun	Pendapatan	Revenue Growth(%)
2013	Rp. 246.200.000	-
2014	Rp. 330.750.000	34,3 %
2015	Rp. 390.150.000	17,9 %

$$\begin{aligned} \text{Revenue Growth 2014} &= \frac{\text{Pendapatan 2014} - \text{Pendapatan 2013}}{\text{Pendapatan 2013}} \times 100\% \\ &= \frac{330.750.000 - 246.200.000}{246.200.000} \times 100\% \\ &= 34.3\% \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Revenue Growth 2015} &= \frac{\text{Pendapatan 2015} - \text{Pendapatan 2014}}{\text{Pendapatan 2014}} \times 100\% \\ &= \frac{390.150.000 - 330.750.000}{330.750.000} \times 100\% \\ &= 17,9\% \end{aligned}$$

Pada perhitungan *Revenue Growth* pada tahun 2014 dan 2015 tingkat pertumbuhan profit mencapai 34,3% dan 17,9%. Dapat dilihat persentase pertumbuhan profit bertambah setiap tahunnya dan selalu meningkat selama 3 tahun terakhir hal ini menunjukkan bahwa *Katon Rent Car* mengalami penurunan profit.

4.2.2 Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan merupakan salah satu aspek yang penting dalam kelangsungan sebuah bisnis, meningkatnya produksi dan kualitas pelayanan dapat meningkatkan jumlah pelanggan.

1. Customer Acquisition

Pengukuran ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pertumbuhan pemerolehan pelanggan dari tahun ketahun. Indikator pada perspektif ini menggunakan perhitungan :

$$Customer Acquisition = \frac{Jumlah Pemesan}{Total Pemesan} \times 100\% \dots \dots \dots (4.6)$$

Tabel 4.10 *Costumer Acquisition*

Tahun	Pemesan	Jumlah Pemesan	Customer Acquisition (%)
2014	530	814	65,1%
2015	613	866	70,7%

$$Customer Acquisition 2014 = \frac{530}{814} \times 100\% \\ = 65,1\%$$

$$Customer Acquisition 2015 = \frac{613}{866} \times 100\% \\ = 70,7\%$$

Berdasarkan perhitungan tabel diatas dapat dilihat pertumbuhan perolehan pelanggan dari tahun 2014 hingga 2015 mengalami peningkatan. Yaitu tahun 2014 sebesar 65,1% dan tahun 2015 sebesar 70,7%.

2. 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. Pengukuran tersebut untuk mengetahui sejauh mana perusahaan dapat melayani kebutuhan dan keinginan konsumen.

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. Pengukuran tersebut untuk mengetahui sejauh mana perusahaan dapat melayani kebutuhan dan keinginan konsumen.

- Uji Kecukupan Data

Uji kecukupan data bertujuan untuk mengukur sejauh mana data sampel yang kita peroleh mampu menggambarkan serta mewakili dari kepuasan pelanggan. Adapun rumus yang digunakan dalam uji kecukupan data adalah :

$$n = \frac{(Z_{\alpha/2})^2 p(1-p)}{e^2} \dots\dots\dots(4.7)$$

Tabel 4.11 Kuesioner Kepuasan Pelanggan

Kelompok Responden	Jumlah Responden		
	Disebar	Kembali	Sah
Konsumen	65	62	60

Dimana : n = jumlah data yang diperlukan

P = proporsi yang diduga

Z = nilai Z tabel normal yang dihubungkan dengan tingkat ketelitian

e = kesalahan maksimum yang masih diperbolehkan

dimana dalam penelitian ini jumlah minimum sampel yang dibutuhkan dengan tingkat kepercayaan 90% ($Z_{\alpha/2}=1.64$) standar error adalah 6%.

$$n = \frac{(1.64)^2 \left(\frac{60}{62}\right) \left(1 - \left(\frac{60}{62}\right)\right)}{0.06^2}$$

$$n = 23,32 = 24$$

Data yang dibutuhkan adalah 24, sedangkan data yang ada sebanyak 60, sehingga data cukup

- Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur benar-benar cocok atau sesuai sebagai alat ukur yang di inginkan. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah hasil jawaban dari kuisisioner oleh responden cocok untuk di gunakan dalam penelitian. Dengan melakukan uji validitas di harapkan mendapatkan tingkat kevalidan dari suatu

instrument pertanyaan. Untuk tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$ dan derajat kebebasan (df) = 60 didapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0,254. Perhitungan r_{hitung} di lakukan dengan bantuan *Software SPSS16.0 for windows*.

- Hipotesis
 H_0 = data butir pertanyaan kuisisioner valid
 H_1 = data butir pertanyaan kuisisioner tidak valid
- Daerah Kritis
 Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 diterima
 Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Tabel 4.12 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

No	Kriteria	r_{hitung}	tanda	r_{tabel}	Keterangan
1	Ketersediaan informasi	0.464	\geq	0.254	Valid
2	Jaminan dalam mendapatkan jasa yang memadai	0.518	\geq	0.254	Valid
3	Kemudahan transaksi bagi pelanggan	0.556	\geq	0.254	Valid
4	Ketepatan waktu pemesanan	0.488	\geq	0.254	Valid
5	Kemampuan menjelaskan kepada konsumen	0.443	\geq	0.254	Valid
6	Kemampuan merespon keluhan pelanggan	0.296	\geq	0.254	Valid
7	Respon dengan adanya kritik dan saran dari pelanggan	0.283	\geq	0.254	Valid
8	Kemampuan dalam menjaga kepercayaan pelanggan	0.489	\geq	0.254	Valid
9	Keramahan karyawan dalam melayani konsumen	0.382	\geq	0.254	Valid
10	Kemampuan dalam membina hubungan baik dengan pelanggan dan masyarakat	0.326	\geq	0.254	Valid

Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan *software SPSS for windows* diatas, dapat dilihat bahwa r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} , maka dapat di simpulkan bahwa atribut pertanyaan pada kuisisioner telah valid dan mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

c. 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 kuisisioner 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.

- Hipotesis
 H_0 = data butir pertanyaan kuisisioner valid
 H_1 = data butir pertanyaan kuisisioner tidak valid
- Daerah Kritis
 Jika koefisien *Alpha* (α) < 0,6 maka butir pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.
 Jika koefisien *Alpha* (α) > 0,6 maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel.

Hasil perhitungan *Cronbach's Alpha* pada *Software SPSS for windows* dapat dilihat pada tabel berikut.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.772	10

Gambar 4.2 Reliabilitas Pelanggan

Sumber : Olah Data

Hasil perhitungan *r Cronbach Alpha* pada *Software SPSS16.0 for windows* dengan 10 buah pertanyaan yang di berikan dapat di lihat hasilnya yaitu sebesar 0.772, di mana bila $r_{hitung} \geq 0.6$ maka H_0 diterima. Jika $r_{hitung} \leq 0.6$ maka H_0 ditolak. Karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.6 maka H_0 di terima. Berdasarkan pengolahan data tersebut, maka seluruh butir pertanyaan pada kuisisioner yang diajukan reliabel.

4.2.3 Perspektif Bisnis Internal

4.2.3.1 Pengembangan Inovasi Produk

Pada perspektif ini perusahaan berusaha melakukan perbaikan di dalam proses bisnis internal dengan upaya melakukan peningkatan proses inovasi, proses operasi dalam kinerja perspektif proses bisnis internal.

Tabel 4.13 Data Inovasi Jasa Produk

Tahun	Produk baru	Jumlah produk	Pertumbuhan
2013	-	3	
2014	1	4	33,33%
2015	3	7	75%

1. Perkembangan produk dari tahun 2013 ke tahun 2014

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{jumlah produk thn 2014} - \text{jumlah produk thn 2013}}{\text{jumlah produk thn 2013}} \times 100\% \dots\dots\dots(4.8) \\
 &= \frac{4-3}{3} \times 100\% \\
 &= 33,33 \%
 \end{aligned}$$

2. Perkembangan produk dari tahun 2014 ke tahun 2015

$$\begin{aligned}
 &= \frac{\text{jumlah produk thn 2015} - \text{jumlah produk thn 2014}}{\text{jumlah produk thn 2014}} \times 100\% \dots\dots\dots(4.9) \\
 &= \frac{7-4}{4} \times 100\% \\
 &= 75 \%
 \end{aligned}$$

Dari tabel diatas dapat dilihat pertumbuhan dan perkembangan inovasi produk katon Rent Car pada tahun 2014 adalah 33,33% dan pada tahun 2015 adalah 75%. Pada tahun 2013 Katon Rent Car menawarkan jasa rental mobil tanpa supir, rental mobil dengan supir dan city tour. Kemudian ditahun 2014 ditambahkan 1 produk baru yaitu berupa travel antar jemput luar kota. Dan pada tahun 2015 ditambahkan lagi 3 produk baru yaitu Paket holiday, paket wisuda dan paket akhir tahun.

4.2.4 Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif ini merupakan upaya menjadikan perusahaan organisasi yang belajar (*learning organization*) sekaligus mendorong pertumbuhan pada perusahaan. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran melihat bagaimana upaya perusahaan menjaga karyawan yang dimilikinya.

1. Produktivitas Karyawan

Indikator produktivitas karyawan bertujuan untuk mengukur peningkatan produktivitas karyawan, yang diukur dengan membandingkan laba operasi dengan total karyawan, indikator ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Produktivitas Karyawan} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Jumlah Karyawan}} \dots\dots\dots(4.10)$$

Tabel 4.14 Tingkat Produktifitas Karyawan

Tahun	Laba Bersih	Jumlah Karyawan	Produktivitas Karyawan
2014	122.506.000	20	Rp. 6.125.300
2015	168.460.000	25	Rp. 6.738.400

- Produktivitas Karyawan 2014 = $\frac{122.506.000}{20}$
= Rp. 6.125.300
- Produktivitas Karyawan 2015 = $\frac{168.460.000}{25}$
= Rp. 6.738.400

Produktivitas Katon *Rent Car* dapat dilihat dari tabel diatas mengalami peningkatan yaitu pada tahun 2014 sebesar Rp. 6.125.300., dan tahun 2015 sebesar Rp. 6.738.400,.

2. Retensi Karyawan

Indikator retensi karyawan bertujuan untuk mengukur peningkatan jumlah karyawan yang bertahan. Indikator ini menggunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{Retensi Karyawan} = \frac{\text{Jumlah Karyawan Bertahan}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\% \dots \dots \dots (4.13)$$

Tabel 4.15 Tingkat Retensi Karyawan

Tahun	Jumlah Karyawan	Jumlah Karyawan Bertahan	Retensi Karyawan
2014	20	16	80%
2015	25	22	88%

- Retensi Karyawan 2014 = $\frac{16}{20} \times 100\%$
= 80%
- Retensi Karyawan 2015 = $\frac{22}{25} \times 100\%$
= 88%

Berdasarkan hasil perhitungan di atas diketahui pada tahun 2014 ke 2015 Katon *Rent Car* mengalami peningkatan sebesar 8% retensi karyawan. Yaitu pada tahun 2014 karyawan yang bertahan sebesar 80% sedangkan tahun 2015 karyawan yang bertahan sebesar 88%.

3. Tingkat Kepuasan Karyawan

Merupakan survei yang dilakukan terhadap karyawan perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap pelayanan yang diberikan. Pengukuran tersebut untuk mengetahui sejauh mana perusahaan dapat melayani kebutuhan dan keinginan karyawan. Pada indikator ini, jumlah sampel yang dibutuhkan menggunakan rumus *slovin* yaitu :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \dots \dots \dots (4,14)$$

Dimana : n = Jumlah sampel yang dibutuhkan

N = Jumlah populasi

d² = Tingkat kepercayaan

$$n = \frac{25}{25 \cdot (0.1^2) + 1} = 20$$

Dengan menggunakan rumus diatas, maka jumlah sampel yang dibutuhkan sebanyak 20 orang, dan data yang disebar sebanyak 25 sehingga data cukup.

a. Uji Validitas

Uji validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur benar-benar cocok atau sesuai sebagai alat ukur yang diinginkan. Pengujian validitas di lakukan untuk menguji apakah hasil jawaban dari kuisisioner oleh responden cocok untuk di gunakan dalam penelitian. Dengan melakukan uji validitas diharapkan mendapatkan tingkat kevalidan dari suatu instrument pertanyaan. Dengan tingkat signifikasi $\alpha = 5\%$ dan derajat kebebasan (df) = 25 di dapatkan nilai r_{tabel} sebesar 0,396. Perhitungan r_{hitung} di lakukan dengan bantuan *Software SPSS16.0 for windows*.

- Hipotesis
 H_0 = data butir pertanyaan kuisisioner valid
 H_1 = data butir pertanyaan kuisisioner tidak valid
- Daerah Kritis
 Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka H_0 diterima
 Jika $r_{hitung} \leq r_{tabel}$ maka H_0 ditolak

Tabel 4.16 Uji Validitas Kepuasan Karyawan

No	Kriteria	r_{hitung}		r_{tabel}	Keterangan
1	Saya diberikan upah yang memadai	0.673	\geq	0.396	Valid
2	Saya puas dengan kondisi tempat kerja saya	0.634	\geq	0.396	Valid
3	Saya diberikan kesempatan mengembangkan kemampuan saya	0.757	\geq	0.396	Valid
4	Saya mampu untuk selalu bekerja	0.716	\geq	0.396	Valid
5	Saya diberikan kesempatan untuk menjadi mahir dalam pekerjaan saya	0.683	\geq	0.396	Valid
6	Saya mempunyai hubungan pergaulan yang erat dengan rekan-rekan kerja	0.581	\geq	0.396	Valid
7	Saya diberi kebebasan dalam memberikan ide dalam mengembangkan produk yang ada	0.587	\geq	0.396	Valid
8	Saya diberikan kesempatan untuk melakukan sesuatu yang berbeda	0.681	\geq	0.396	Valid

No	Kriteria	r_{hitung}		r_{tabel}	Keterangan
	dari waktu kewaktu				
9	Saya diberi kebebasan untuk menilai diri dan hasil kerja saya	0.440	\geq	0.396	Valid
10	Saya diberi kesempatan untuk memberitahukan seseorang apa yang harus dilakukan	0.625	\geq	0.396	Valid
11	Saya diberikan waktu kerja yang sesuai dengan kemampuan saya	0.692	\geq	0.396	Valid
12	Saya puas dengan kemampuan atasan saya	0.502	\geq	0.396	Valid
13	Saya dapat berkomunikasi dengan atasan dengan mudah	0.468	\geq	0.396	Valid

Berdasarkan uji validitas dengan menggunakan *software SPSS 16.0 for windows* diatas, dapat dilihat bahwa r_{hitung} lebih besar dari pada r_{tabel} maka dapat di simpulkan bahwa atribut pertanyaan pada kuisisioner telah valid dan mampu mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan atribut tersebut.

b. 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 kuisisioner 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.

- Hipotesis
 H_0 = data butir pertanyaan kuisisioner valid
 H_1 = data butir pertanyaan kuisisioner tidak valid
- Daerah Kritis
Jika koefisien *Alpha* (α) $< 0,6$ maka butir pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.
Jika koefisien *Alpha* (α) $> 0,6$ maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel.

Hasil perhitungan *Cronbach's Alpha* pada *Software SPSS16.0 for windows* dapat dilihat pada tabel berikut.

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	13

Gambar 4.3 **Reliabilitas**

Sumber : Olah Data

Hasil perhitungan *r Cronbach Alpha* pada *Software SPSS16.0 for windows* dapat dilihat yaitu diperoleh hasil sebesar 0.860, di mana bila $r_{hitung} \geq 0.6$, maka H_0 di terima. Jika $r_{hitung} \leq 0.6$ maka H_0 di tolak. karena nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.6 maka H_0 di terima. Berdasarkan pengolahan data tersebut, maka seluruh butir pertanyaan pada kuisisioner yang diajukan reliabel.

4.2.5 Penetapan Bobot Pada Masing-masing Tolok Ukur

Setelah dilakukan analisis pada masing-masing perspektif *Balanced Scorecard* maka dilakukan perhitungan yang akan digunakan untuk mengetahui berapa skor yang terdapat pada masing-masing perspektif. Pada perhitungan diberikan interval penilaian yang menunjukkan apakah pada masing-masing perspektif berada pada nilai yang baik atau kurang baik. Interval pemberian skor dibagi menjadi tiga kategori dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Kinerja perusahaan buruk : kinerja pada perusahaan dikatakan buruk jika pada perhitungan skor memiliki skor perhitungan 1 sampai 2. Skor didapatkan berdasarkan perhitungan pencapaian target pada masing-masing perspektif.
 - a. Skor 1 diperoleh jika target yang dicapai memiliki persentase lebih dari -25% dari target.
 - b. Skor 2 diperoleh jika target yang dicapai memiliki persentase -25% sampai dengan 0% dari target.

2. Kinerja perusahaan sedang : kinerja pada perusahaan dikatakan sedang jika pada perhitungan skor memiliki skor perhitungan 3. Skor didapatkan berdasarkan perhitungan pencapaian target pada masing-masing perspektif.
 - a. Skor 3 diperoleh jika target yang dicapai memiliki persentase 1% sampai dengan 25% di atas target.
3. Kinerja perusahaan baik : kinerja pada perusahaan dikatakan baik jika pada perhitungan skor memiliki skor perhitungan 4 sampai 5. Skor didapatkan berdasarkan perhitungan pencapaian target pada masing-masing perspektif.
 - a. Skor 4 diperoleh jika target yang dicapai memiliki persentase 25% sampai dengan 50% di atas target.
 - b. Skor 5 diperoleh jika target yang dicapai memiliki persentase 50% sampai dengan 75% di atas target.

Tabel 4.17 Pertumbuhan Pada Setiap Perspektif *Balanced Scorecard*

Perspektif	Indikator	2014	2015	Pertumbuhan	Keterangan
Keuangan	<i>Profitabilitas</i>		37,5 %	37,5%	Meningkat
	<i>Return On Equity</i>	58,8 %	75,9 %	17,1%	Meningkat
	<i>Return On Investment</i>	6,4 %	8,8 %	2,4%	Meningkat
	<i>Total Asset Turn Over</i>	17,4%	20,5%	3,1%	Meningkat
	<i>Pertumbuhan Pendapatan</i>	34,3 %	17,9 %	-16,4 %	Menurun
Pelanggan	<i>Customer Acquisition</i>	65,1%	70,7%	5,6%	Meningkat
	Tingkat Kepuasan Pelanggan		Survei		Pelanggan Puas
Bisnis Internal	Pengembangan Inovasi	33,33%	75%	41,67 %	Meningkat
Pembelajaran dan Pertumbuhan	Produktivitas Karyawan	Rp.6.125.300	Rp.6.738.400	10%.	Meningkat
	Retensi Karyawan	80%	88%	8%	Meningkat
	Tingkat Kepuasan Karyawan		Survei		Karyawan Puas

Tabel 4.18 Hasil Pengukuran Kinerja pada Keempat Perspektif

Perspektif	Indikator	Hasil Penilaian	Skor	Rata-rata Skor	Keterangan
Keuangan	<i>Profitabilitas</i>	+	4		
	<i>Return On Equity</i>	+	3	3	Sedang
	<i>Return On Investment</i>	+	3		
	<i>Total Asset On Turn Over</i>	+	3		
	<i>Pertumbuhan Pendapatan</i>	-	2		
Pelanggan	<i>Customer Acquisition</i>	+	3		
	Tingkat Kepuasan Pelanggan			3	Sedang
Bisnis Internal	Pengembangan Inovasi	+	4	4	Baik
Pembelajaran dan Pertumbuhan	Produktivitas Karyawan	+	3	3	Sedang
	Retensi Karyawan	+	3		
	Tingkat Kepuasan Karyawan				

Tabel di atas merupakan hasil kumulatif dari masing-masing perspektif *Balanced Scorecard* yang dihitung berdasarkan nilai rata-rata skor yang terdapat pada masing-masing indikator

dan kemudian akan digunakan untuk menentukan berada dimanakah posisi masing-masing perspektif yang terdapat pada Katon *Rent Car*.