

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di *Home Industry Langgeng Food* yang berlokasi di di Dusun Dawung, Desa Blimbing, Kecamatan Boja, Kabupaten Kendal, Provinsi Jawa Tengah. Objek penelitian ini adalah sebuah usaha mikro kecil menengah yang memproduksi *frozen food* yaitu *nugget*. Pemasaran dilakukan di wilayah Kendal dan sekitarnya.

#### **3.2 Sumber Data**

Sumber data menjelaskan darimana memperoleh data-data yang dibutuhkan untuk penelitian. Terdapat dua sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Berikut ini adalah penjelasan mengenai data yang digunakan dalam penelitian baik primer maupun sekunder.

##### **1. Data Primer**

Data yang didapatkan secara langsung dari sumber disebut data primer. Pada penelitian ini data primer yang digunakan adalah berdasarkan kuesioner pelanggan dan kuesioner karyawan.

##### **2. Data Sekunder**

Data yang didapatkan secara tidak langsung disebut dengan data sekunder. Pada penelitian ini, data sekunder yang digunakan adalah data-data yang diperoleh dari pihak *Langgeng Food* serta referensi-referensi pendukung dari jurnal dan buku.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan cara-cara dalam memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Pada penelitian ini digunakan metode-metode:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu metode pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden. Kuesioner mengenai kepuasan diajukan kepada pelanggan Langgeng *Food* dan karyawan yang bekerja di Langgeng *Food*.

2. Observasi

Pada metode observasi, data-data yang diperlukan dalam penelitian diperoleh dengan cara melakukan pengamatan ke tempat atau objek secara langsung.

3. Wawancara

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan metode tanya jawab kepada responden atau pihak pemilik tempat penelitian untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan mengenai penelitian. Wawancara dilakukan kepada pihak Langgeng *Food* untuk mengetahui keuangan, visi dan misi yang diterapkan.

4. Data Historis

Data historis adalah metode untuk memperoleh data dengan berdasarkan data-data terdahulu atau arsip-arsip yang tersedia di tempat penelitian. Data tersebut antara lain data penjualan, data produksi, dan juga data karyawan.

### 3.4 Jenis Data

Pada penelitian yang dilakukan, terdapat dua jenis data, yaitu:

1. Data Kuantitatif

Data yang berupa angka atau bilangan disebut dengan data kuantitatif. Data yang berkaitan dengan data kuantitatif seperti laporan keuangan, jumlah karyawan, jumlah karyawan keluar dan lain-lain. Untuk mengetahui kinerja, maka perlu membandingkan keuangan dari waktu yang berbeda, sehingga dapat diketahui apakah kinerja semakin baik atau menurun.

Memperbandingkan keuangan menggunakan data keuangan selama 2 periode atau lebih. Minimal adalah 2 periode, sehingga bisa diketahui perubahan yang terjadi misal dengan menunjukkan jumlah dalam rupiah, kenaikan atau penurunan jumlah dalam rupiah, kenaikan atau penurunan dalam persentase, perbandingan dengan rasio dan juga persentase total (Munawir, 2010). Langgeng *Food* melakukan perhitungan keuangan periode tahunan, sehingga digunakan data 2 tahun.

## 2. Data Kualitatif

Data informasi yang berkaitan dengan kalimat verbal dan tidak berupa angka disebut dengan data kualitatif. Contoh data kualitatif yaitu profil perusahaan seperti visi perusahaan, misi perusahaan, struktur organisasi dan sejarah perusahaan.

### 3.5 Pengolahan Data

#### 1. Perspektif Keuangan

Rasio keuangan yang digunakan adalah:

##### a. *Net Profit Margin*

$$\text{Net Profit Margin} = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Penjualan}} \times 100\% \dots\dots\dots 3.1$$

Sumber: Koesomowidjojo, 2017

##### b. *Return on Investment (ROI)*

$$\text{ROI} = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Total aktiva}} \times 100\% \dots\dots\dots 3.2$$

Sumber: Sawir, 2001

##### c. *Return on Equity (ROE)*

$$\text{ROE} = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Modal}} \times 100\% \dots\dots\dots 3.3$$

Sumber: Tandelilin, 2010

##### d. *Return On Asset (ROA)*

$$\text{ROA} = \frac{\text{Laba sebelum pajak}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\% \dots\dots\dots 3.4$$

Sumber: Koesomowidjojo, 2017

e. *Total Asset Turn Over* (TATO)

$$\text{TATO} = \frac{\text{Pendapatan penjualan}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\% \dots \dots \dots 3.5$$

Sumber: Koesomowidjojo, 2017

## 2. Perspektif Pelanggan

Indikator yang digunakan adalah:

## a. Tingkat kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan menjadi faktor penting dalam suatu bisnis. Pelanggan yang merasa tidak puas bereaksi dengan cara yang berbeda-beda. Untuk mengetahui respon pelanggan mengenai produk, maka dilakukan penyebaran kuesioner untuk mengetahui kepuasan pelanggan. Petanyaan-pertanyaan pada kuesioner dibuat berdasarkan 5 faktor pendorong kepuasan pelanggan menurut Handi Irawan (2007):

- 1) Produk
- 2) Harga
- 3) *Service*
- 4) Emosional
- 5) Kemudahan

Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert. Skala ini memiliki 5 pilihan skala, Namun terkadang digunakan 4 skala untuk menghilangkan pilihan netral yang tersedia. Kuesioner memiliki menggunakan skala jawaban 1 sampai 4 di mana skala tersebut adalah:

Tabel 3.1 Skala nilai kepuasan pelanggan

<b>Nilai</b>	<b>Keterangan</b>
<b>1</b>	Sangat Tidak Puas
<b>2</b>	Tidak puas
<b>3</b>	Puas
<b>4</b>	Sangat Puas

Sumber: Data diolah

b. *Customer Acquisition*

Menghitung *customer acquisition* adalah jumlah pelanggan baru dibandingkan dengan total jumlah pelanggan sekarang.

$$\text{Customer acquisition} = \frac{\text{Pelanggan baru}}{\text{Total pelanggan}} \times 100\% \dots \dots \dots 3.6$$

Sumber: Nubel, 2013

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Pada proses bisnis internal, indikator-indikator yang diukur yaitu proses operasi, proses ini merupakan proses membuat produk. Pengukuran proses operasi dilakukan menggunakan rumus *manufacturing cycle effectiveness*.

$$\text{MCE} = \frac{\text{waktu pengolahan}}{\text{waktu penyelesaian}} \times 100\% \dots \dots \dots 3.7$$

Sumber: Kaplan & Norton, 2000

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Untuk aspek pertumbuhan dan pembelajaran indikator yang akan diukur adalah:

a. Retensi karyawan

$$\text{Retensi karyawan} = \frac{\text{Jumlah karyawan keluar}}{\text{Total karyawan}} \times 100\% \dots \dots \dots 3.8$$

Sumber: Widodo, 2011

b. Pelatihan karyawan

$$\text{Karyawan terampil} = \frac{\text{Jumlah karyawan pelatihan}}{\text{Total karyawan}} \times 100\% \dots \dots \dots 3.9$$

Sumber: Koesomowidjojo, 2017

c. Tingkat kepuasan karyawan

Melakukan *survey* dengan penyebaran kuesioner ke karyawan mengenai kepuasan karyawan, organisasi dapat mengukur lebih mudah bagaimana tingkat kepuasan karyawan. Pertanyaan pada kuesioner dibuat berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja menurut As'ad (1991), yaitu:

- 1) Faktor psikologi, berkaitan dengan minat terhadap pekerjaan dan ketrampilan karyawan.
- 2) Faktor sosial, berkaitan dengan interaksi dengan rekan kerja dan atasan.
- 3) Faktor fisik, berkaitan dengan waktu, gaji, kondisi lingkungan kerja.

Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert. Skala ini memiliki 5 pilihan skala, namun terkadang digunakan 4 skala untuk menghilangkan pilihan netral yang tersedia. Kuesioner memiliki menggunakan skala jawaban 1 sampai 4 di mana skala tersebut adalah:

Tabel 3.2 Skala nilai kepuasan karyawan

Nilai	Keterangan
1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Sumber: Data diolah

#### 5. Uji Kecukupan Data

Apabila populasi diketahui, maka:

$$n = \frac{N}{1+(Nxe^2)} \dots\dots\dots 3.10$$

Sumber: Kadir, 2015

Apabila populasi tidak diketahui, maka:

$$n = \frac{(Z\alpha/2)^2 p(1-p)}{e^2} \dots\dots\dots 3.11$$

Sumber: Kadir, 2015

Keterangan:

n = Jumlah data yang dibutuhkan

N = Jumlah populasi

p = Proporsi yang diduga.

Z = Tingkat ketelitian dengan melihat Tabel Z

e = Kesalahan maksimum

Pada penelitian yang dilakukan kali ini, tingkat kepercayaan yang digunakan adalah sebesar 95% dengan *standard error* sebesar 5%.

## 6. Uji Validitas

Uji validitas berfungsi dalam melakukan pengukuran kevalidan data. Semakin tinggi validitas, maka nilai kesalahan semakin kecil. Semakin mendekati angka 1 semakin baik (Azwar, 2000). Pengukuran uji validitas menggunakan *software* SPSS versi 22, tingkat signifikansi adalah 5% dan derajat kebebasan (df)= n-2.

Perhitungan produk momen adalah:

$$r_{xy} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{(n \sum X^2 - (\sum X)^2)(n \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \dots\dots\dots 3.12$$

Sumber: Azwar, 2000

Keterangan:

r = koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ )

X = Hasil skor item

Y = Hasil skor total

n = jumlah sampel

Bila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan kuesioner valid.

Bila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka butir pertanyaan kuesioner tidak valid.

## 7. Uji Reliabilitas

Pengukuran kestabilan jawaban responden adalah menggunakan uji reliabilitas. Semakin tinggi reliabilitas alat pengukur, maka semakin stabil pula pengukur tersebut. Pengukuran reliabilitas menggunakan perhitungan koefisien *Cronbach;s Alpha* (Ghozali, 2011).

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2}\right) \dots\dots\dots 3.13$$

Sumber: Ghozali, 2011

Keterangan:

$r_{11}$  = reliabilitas instrumen

k = banyak item pertanyaan

$\sum \sigma_i^2$  = jumlah variansi

$\sigma_t^2$  = variansi total

Jika koefisien  $\alpha < 0,6$ , maka butir pertanyaan dinyatakan tidak reliabel.

Jika koefisien  $\alpha > 0,6$ , maka butir pertanyaan dinyatakan reliabel.

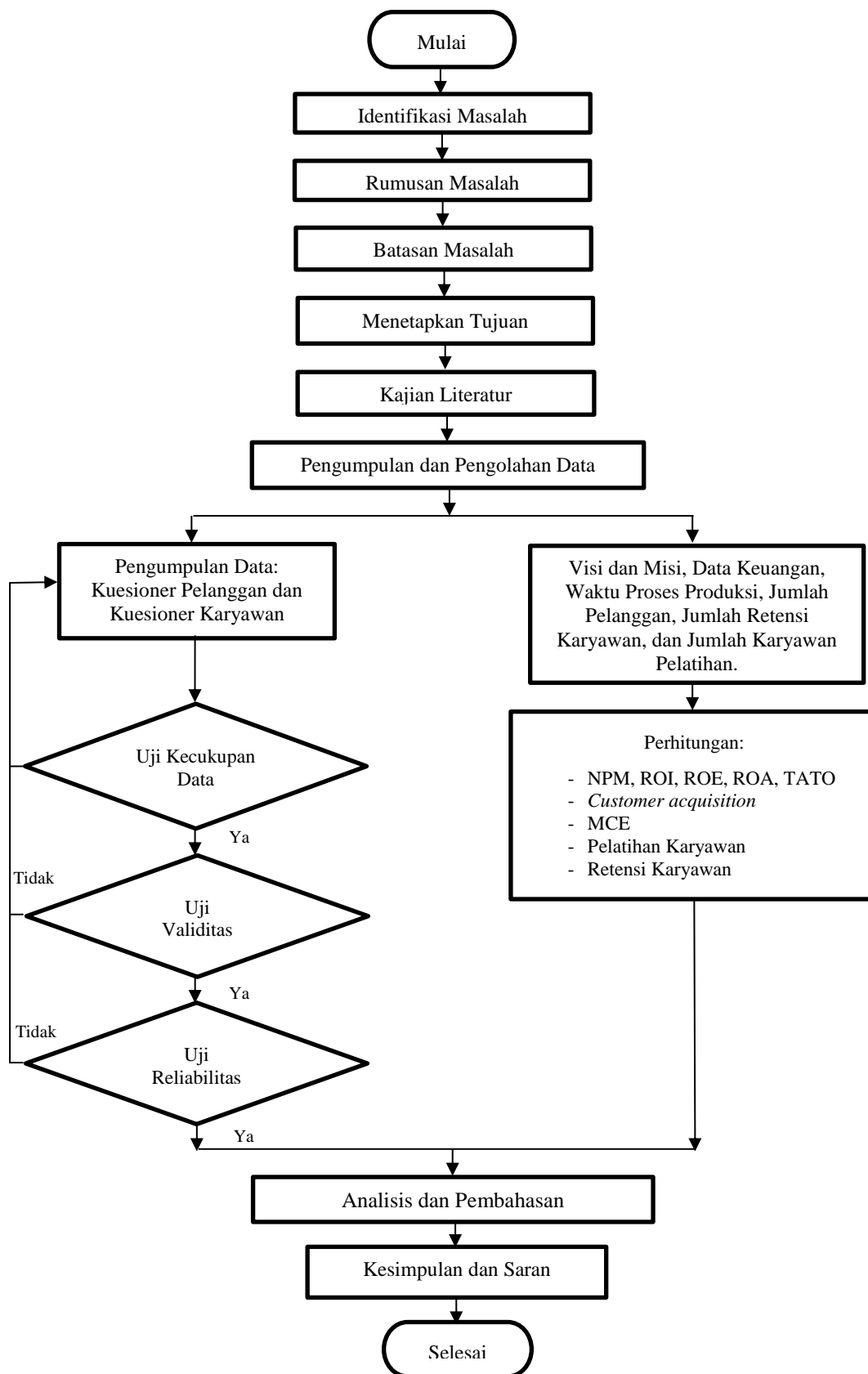
#### 8. Pengukuran *Balanced Scorecard*

Dalam mengukur kinerja, terdapat tiga interval nilai atau skor yang mewakili kriteria penilaian untuk masing-masing indikator kerja yaitu *rating scale* -1, 0, dan 1. Kriteria penilaian tersebut adalah kurang, cukup, dan baik. Kriteria baik artinya adalah kinerja aktual perusahaan memenuhi target. Kriteria cukup diartikan bahwa kinerja aktual perusahaan belum memenuhi target, namun hasil yang diperoleh masih dapat diterima. Sementara kriteria kurang memiliki arti bahwa jauhnya rentang nilai kinerja aktual perusahaan dengan target yang telah ditentukan (Timur et al, 2014).

### **3.6 Diagram Alir Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, terdapat tahap-tahap yang harus dilakukan. Tahap-tahap atau alur tersebut digambarkan dengan diagram alir. Berikut ini adalah diagram alir dari penelitian:





Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian

Berikut ini merupakan penjelasan dari diagram alir penelitian, langkah pertama dalam melakukan penelitian adalah melakukan identifikasi masalah. Latar belakang masalah yang terjadi adalah pada *Home Industry Langgeng Food* masih berorientasi pada pengukuran finansial saja dan kurang memperhatikan sisi non finansial, sehingga perlu dilakukan pengukuran kinerja dengan menerapkan pendekatan *Balanced Scorecard*. Lalu dilakukan perumusan masalah, di mana rumusan masalahnya adalah bagaimana kinerja pada *Langgeng Food*, setelah mengetahui masalahnya, maka selanjutnya adalah menentukan batasan penelitian agar penelitian ini tidak meluas ke aspek-aspek lain.

Langkah berikutnya adalah menetapkan tujuan dari penelitian. Tujuan penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk mengukur kinerja *Langgeng Food* menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard*. Kemudian peneliti melakukan studi literatur berdasarkan dasar teori dan penelitian terdahulu, untuk memahami materi penelitian dan metode yang akan digunakan.

Selanjutnya adalah melakukan pengumpulan data. Data yang dikumpulkan adalah berkaitan dengan aspek-aspek dalam *Balanced Scorecard* seperti data keuangan untuk perspektif keuangan atau finansial, waktu proses produksi untuk perspektif proses bisnis internal, jumlah pelanggan untuk perspektif pelanggan, kemudian jumlah retensi karyawan dan jumlah karyawan pelatihan untuk perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Pada aspek pelanggan dan pertumbuhan serta pembelajaran, dilakukan pula penyebaran kuesioner kepada pelanggan dan karyawan mengenai tingkat kepuasan. Selain data tersebut, juga dilakukan pengumpulan data mengenai data umum perusahaan seperti visi, misi, dan struktur organisasi.

Setelah data yang dibutuhkan didapat, maka dilakukan pengolahan data dan pengujian data. Untuk data-data hasil kuesioner, pengujian yang dilakukan adalah uji kecukupan data, uji validitas dan uji reliabilitas. Jika data tidak valid dan tidak reliabel, maka data tersebut tidak dapat dipakai. Apabila data valid dan reliabel, maka data akan diolah atau dihitung.

Sementara untuk data yang bukan kuesioner, dilakukan perhitungan yaitu *Net Profit Margin, Return On Investment, Return On Equity, Return On Assets, Total Asset Turn Over, Customer Acquisition, Manufacturing Cycle Effectiveness*, rasio retensi karyawan dan rasio pelatihan karyawan. Hasil dari pengolahan data tersebut selanjutnya akan dilakukan analisis dan pembahasan. Setelah dianalisis, maka dibuat kesimpulan berdasarkan dari rumusan masalah yang sebelumnya telah ditentukan. Kemudian juga diberikan saran mengenai penelitian yang telah dilakukan dan penelitian-penelitian serupa pada waktu yang akan datang.