

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Sentra Batik Ayu Arimbi. Fokus dari penelitian ini adalah melakukan pengukuran terhadap kinerja perusahaan berdasarkan empat perspektif yang ada pada *balanced scorecard* yaitu perspektif finansial, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

#### **3.2 Sumber Data**

Dalam melakukan penelitian, maka dibutuhkan adanya suatu informasi – informasi yang dapat mendukung dalam penelitian. Dalam hal ini, peneliti membutuhkan informasi berupa data, yang diperoleh dari Sentra Batik Ayu Arimbi dan juga yang peneliti dapat dari sumber referensi lainnya. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

##### **3.2.1 Data Primer**

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh langsung dari hasil pengamatan yang dilakukan di Sentra Batik Ayu Arimbi antara lain yaitu:

##### **a. Data Umum**

Data umum berisi tentang gambaran umum dari sebuah perusahaan, seperti Sejarah Perusahaan, Visi dan Misi Perusahaan, dan Struktur Organisasi Perusahaan.

#### b. Data Khusus

Data khusus berisi tentang data yang diperlukan untuk mengukur kinerja dalam *Balanced Scorecard* termasuk didalamnya Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal dan juga Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, data untuk pengolahan *Fuzzy Logic*, dan data yang digunakan untuk penggunaan metode *Analytical Hierarchy Process*.

### 3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari arsip – arsip perusahaan yang tersimpan seperti data keuangan. Penelitian ini juga menggunakan data sekunder untuk referensi studi literatur yang diperoleh dari jurnal dan buku.

### 3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini antara lain:

#### 1. Studi Literatur

Sumber data untuk menulis landasan teori, sejarah perusahaan, dan referensi penelitian pada umumnya diperoleh dengan studi literature yang didapatkan dengan membaca beberapa buku dan jurnal penelitian.

#### 2. Observasi

Observasi dilakukan di Sentra Batik Ayu Arimbi dengan mengambil data – data yang diperlukan melalui pengamatan secara langsung atau peninjauan di lapangan atau tempat penelitian.

#### 3. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan karyawan Sentra Batik Ayu Arimbi mengenai proses bisnis dan kinerja perusahaan. Wawancara ini juga nantinya digunakan untuk membantu dalam memperoleh data yang digunakan dalam pengolahan menggunakan metode *Fuzzy Logic*.

#### 4. Kuesioner

Terdapat 2 macam kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu kuesioner kepuasan karyawan dan kuesioner pembobotan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Dalam melakukan pengukuran kinerja perusahaan dengan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan yang ada pada *Balanced Scorecard*, terdapat indikator kepuasan karyawan yang proses pengukurannya menggunakan kuesioner. Kuesioner ini terdiri dari 15 butir pertanyaan dan disebarakan kepada 14 karyawan. Metode penilaian kuesioner ini menggunakan Skala Likert yaitu dengan pembobotan masing – masing butir pertanyaan dengan skala 1 sampai 5 dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Berikut merupakan skala yang digunakan dalam kuesioner kepuasan karyawan:

Tabel 3.1 Skala Penilaian Kuesioner Kepuasan Karyawan

<b>Skor</b>	<b>Penilaian</b>	<b>Keterangan</b>
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	CS	Cukup Setuju
4	S	Setuju
5	SS	Sangat Setuju

Kuesioner berikutnya yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner pembobotan perspektif *Balanced Scorecard* menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Kuesioner ini bertujuan untuk mengetahui bobot skala prioritas kepentingan dengan membandingkan antar satu perspektif dengan yang lain. Skala yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.2 Skala Pembobotan

<b>Intensitas Kepentingan</b>	<b>Keterangan</b>
1	Kedua elemen sama pentingnya
3	Elemen yang satu sedikit lebih penting daripada elemen yang lainnya
5	Elemen yang satu lebih penting daripada yang lainnya
7	Satu elemen jelas lebih mutlak penting daripada
9	Satu elemen mutlak penting daripada elemen lainnya

<b>Intensitas Kepentingan</b>	<b>Keterangan</b>
2,4,6,8	Nilai-nilai antara dua nilai pertimbangan-pertimbangan yang berdekatan

### 3.4 Pengolahan Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Sentra Batik Ayu Arimbi menggunakan empat perspektif yang ada dalam *Balanced Scorecard*. Setelah itu, dilakukan pengukuran kinerja secara keseluruhan menggunakan metode *Fuzzy Logic*. Kemudian digunakan pula metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) untuk melakukan pembobotan pada tiap perspektif.

#### 3.4.1 *Balanced Scorecard*

Pengukuran kinerja pada Sentra Batik Ayu Arimbi ini dilakukan dengan menggunakan metode *Balanced Scorecard*. Dalam metode ini, terdapat empat perspektif yang digunakan sebagai tolak ukur kinerja perusahaan, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Pada perspektif keuangan, indikator yang digunakan yaitu persentase *profit margin*, *return on investment* (ROI), dan rasio biaya-pendapatan. Pada perspektif pelanggan, indikator yang digunakan yaitu *customer acquisition*, *customer retention*, dan *customer satisfaction*. Kemudian pada pada perspektif proses bisnis internal, indikator yang digunakan yaitu *effectiveness marginal ratio* (EMR). Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, indikator yang digunakan yaitu kepuasan karyawan dan retensi karyawan. Berikut merupakan rumus yang digunakan dalam menghitung indikator pada tiap – tiap perspektif:

#### A. Perspektif Keuangan

##### 1) Persentase *Profit Margin*

$$\text{Persentase } \text{Profit Margin} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Penjualan}} \times 100\% \dots\dots\dots(3.1)$$

## 2) Return on Investment (ROI)

$$\text{Return on Investment (ROI)} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\% \dots\dots\dots(3.2)$$

## 3) Rasio Biaya-Pendapatan

$$\text{Rasio Biaya-Pendapatan} = \frac{\text{Beban Operasional}}{\text{Pendapatan}} \times 100\% \dots\dots\dots(3.3)$$

## B. Perspektif Pelanggan

1) *Customer Acquisition*

$$\text{Customer Acquisition} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Baru}}{\text{Total Pelanggan}} \times 100\% \dots\dots\dots(3.4)$$

2) *Customer Retention*

$$\text{Customer Retention} = \left( 1 - \frac{\text{Pengurangan Pelanggan}}{\text{Jumlah Pelanggan Sebelum Pengurangan}} \right) \times 100\% \dots\dots(3.5)$$

3) *Customer Satisfaction*

$$\text{Customer Satisfaction} = \frac{\text{Jumlah Keluhan Pelanggan}}{\text{Total Pelanggan}} \times 100\% \dots\dots\dots(3.6)$$

## C. Perspektif Proses Bisnis Internal

1) *Effectiveness marginal ratio (EMR)*

$$\text{Effectiveness Marginal Ratio (EMR)} = \frac{\text{Waktu Pengolahan}}{\text{Waktu Penyelesaian}} \dots\dots\dots(3.7)$$

## D. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

## 1) Kepuasan Karyawan (Menggunakan Kuesioner)

## 2) Retensi Karyawan

$$\text{Retensi Karyawan} = \frac{\text{Jumlah Karyawan Keluar}}{\text{Total Karyawan}} \times 100\% \dots\dots\dots(3.8)$$

**3.4.2 Fuzzy Logic**

*Fuzzy Logic* digunakan untuk membantu mengetahui bagaimana hasil akhir kinerja perusahaan berdasarkan hasil pembobotan dari keempat perspektif berdasarkan pada *rule* yang dibuat oleh *expert* yang ada dalam perusahaan. Metode *Fuzzy Logic* ini juga dapat membantu menterjemahkan data yang bersifat kualitatif sehingga dapat lebih mudah untuk memahaminya.

### **3.4.3 Analytical Hierarchy Process (AHP)**

Perhitungan pembobotan dilakukan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Metode ini bertujuan untuk memberikan informasi terkait dengan prioritas atau faktor yang paling berpengaruh dalam pengukuran kinerja perusahaan. Pembobotan dilakukan antara keempat perspektif.

### **3.5 Analisa Hasil**

Melakukan analisis pada hasil pengolahan data dengan menjelaskan mengenai hasil pembobotan yang telah dilakukan untuk tiap perspektif dan juga tiap indikator dalam perspektif serta data lain yang diperlukan untuk dilakukan analisa.

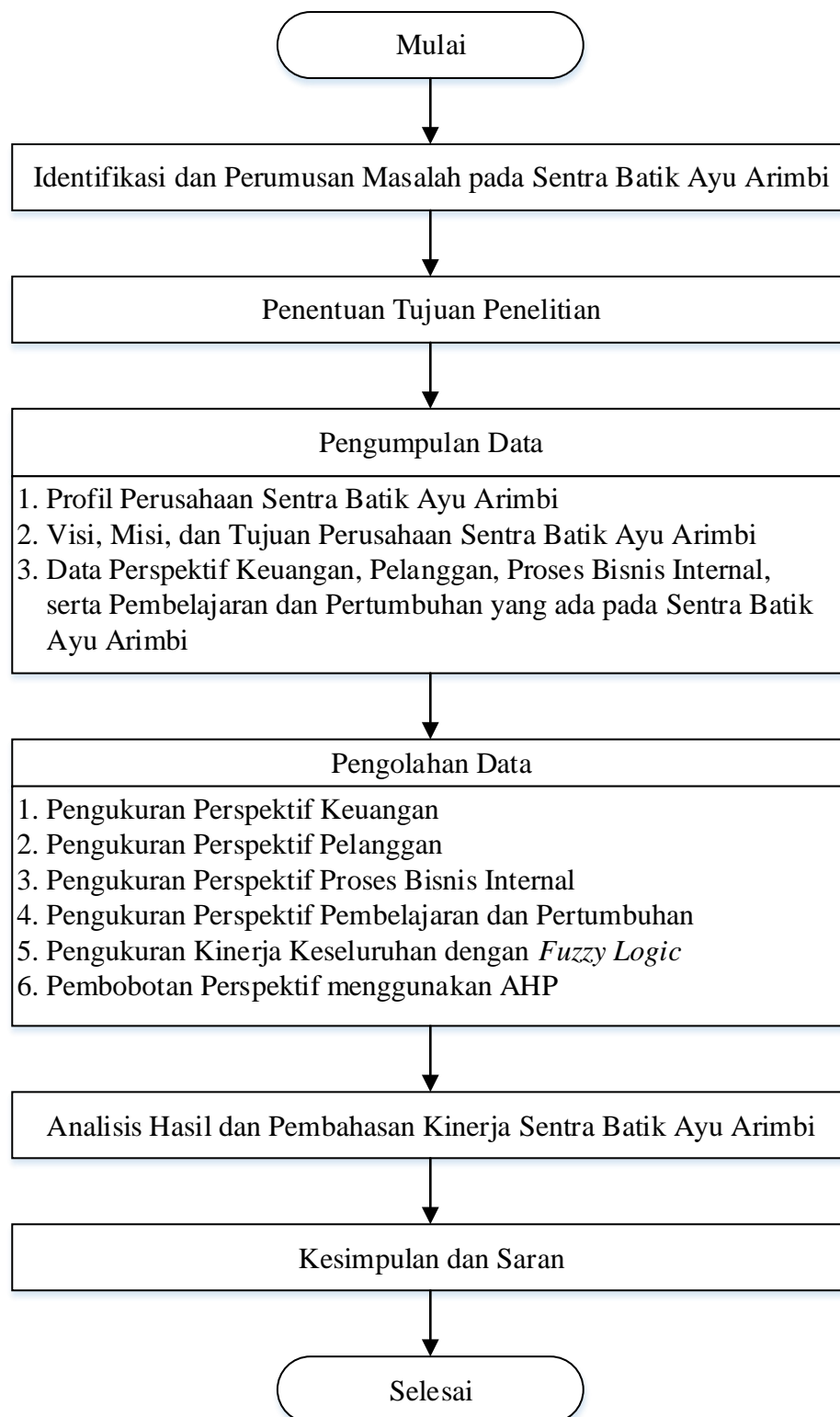
### **3.6 Kesimpulan dan Saran**

Tahap kesimpulan dan saran ini akan menjawab pertanyaan yang ada pada rumusan masalah penelitian secara singkat dan jelas. Selain itu juga terdapat saran yang digunakan untuk rekomendasi dalam pengembangan penelitian selanjutnya dan saran bagi Sentra Batik Ayu Arimbi dalam mengimplementasikan hasil penelitian ini.

### **3.7 Alur Penelitian**

Dalam melakukan penelitian, terdapat beberapa tahapan yang harus dilakukan. Penelitian dimulai dengan mengidentifikasi masalah serta merumuskan masalah yang akan dijadikan sebagai fokus penelitian. Kemudian ditentukan tujuan dari penelitian yang akan dilakukan. Tahap selanjutnya yaitu melakukan pengumpulan data berupa profil perusahaan, visi, misi, dan tujuan perusahaan, serta data yang terkait dengan perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Tahap berikutnya yaitu melakukan pengolahan data untuk pengukuran pada keempat perspektif yang ada dalam *Balanced Scorecard*, kemudian dilanjutkan dengan pengukuran kinerja perusahaan secara keseluruhan menggunakan *Fuzzy Logic* dan dilanjutkan untuk pembobotan perspektif menggunakan

*Analytical Hierarchy Process (AHP)*. Setelah itu kemudian dilakukan analisis dan juga pembahasan terhadap hasil dari pengolahan data yang diperoleh, serta dilanjutkan dengan mengambil kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga saran untuk perusahaan. Berikut merupakan gambar alur dari penelitian ini:



Gambar 3.1 Alur Penelitian