

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di perusahaan *startup International Global Network*. Objek penelitian pada penelitian adalah bagian CRM dan pengelola program CSR pada perusahaan.

3.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam, yaitu:

1. Data Primer

Data primer yang digunakan adalah data yang diambil secara langsung kepada narasumber dalam hal ini *expert*, yaitu berupa identifikasi kepentingan dalam sisi-sisi pada *performance prism* dan pengisian kuesioner mengenai perbandingan berpasangan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan adalah data yang diambil secara tidak langsung, dikatakan data pendukung penelitian yang berasal dari jurnal atau buku. Seperti informasi pada kajian literatur dan pendukung data pada latar belakang.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari beberapa cara, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data, yang dilakukan dengan bertanya secara langsung kepada responden. Responden yang dimaksud adalah *stakeholder* perusahaan *startup*, yaitu *manager* bagian terkait dan pengelola program CSR dimana kedua *stakeholder* adalah yang paling memahami perjalanan program CSR perusahaan dapat disebut *expert*. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk mengumpulkan data-data yang dapat berisi kepentingan dari sisi-sisi *performance prism*.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu metode pengumpulan data, yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan secara tertulis kepada responden. Kuesioner sendiri diberikan kepada *expert* dimana adalah yang paling memahami perjalanan program CSR perusahaan. Tujuan dari kuesioner ini adalah untuk mengetahui tingkat kepentingan dari masing-masing sub kriteria yang ada dalam kuesioner perbandingan berpasangan.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan salah satu metode pengumpulan data, yang dilakukan dengan mengambil informasi melalui buku, artikel, atau arsip. Tujuan dari studi pustaka adalah untuk mengumpulkan informasi serta teori mengenai hal-hal yang berkenaan terhadap penelitian ini.

3.4 Metode Pengolahan Data

Data yang telah dikumpulkan kemudian diidentifikasi menggunakan *performance prism* kemudian dilakukan pembobotan menggunakan AHP. Berikut merupakan tahapan pengolahan data pada penelitian ini:

1. Perancangan Model

Perancangan model dalam bentuk KPI menggunakan metode *performance prism* dilakukan untuk menentukan indikator pencapaian setiap kebutuhan *stakeholder*, pada kerangka pengukuran kinerja dengan memperhatikan lima sisi pada metode tersebut. Diawali dengan mengidentifikasi *stakeholder* pada IGN, kemudian mengidentifikasi kepentingan *stakeholder* dari kelima sisi pada metode

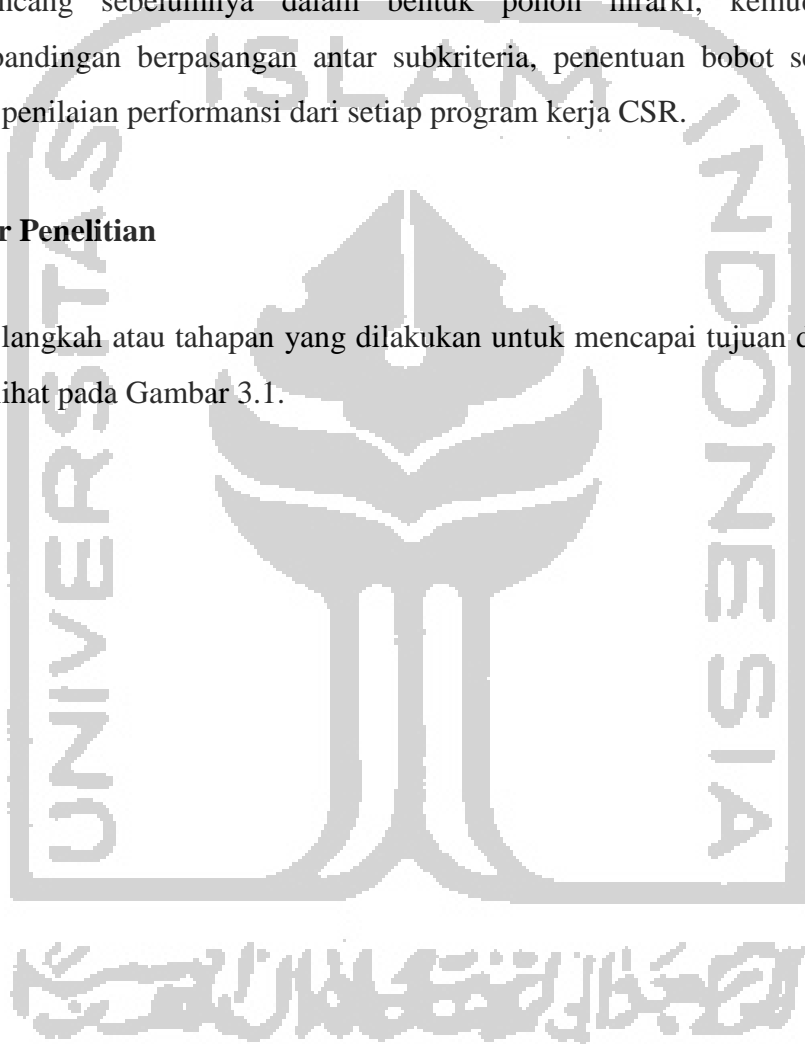
performance prism, hal yang terakhir adalah menentukan KPI dari setiap *objectives* yang ditentukan dengan melihat *satisfaction*, dan *contribution* dari masing-masing *stakeholder*.

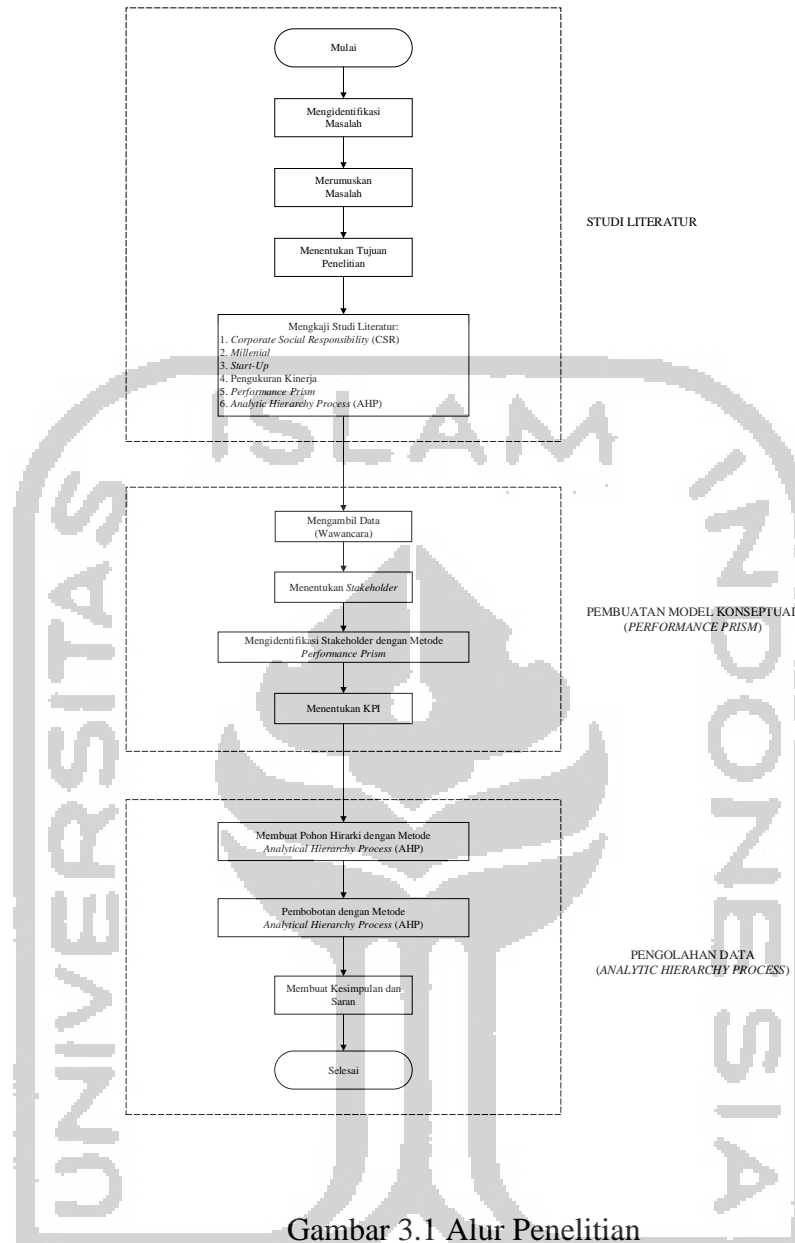
2. Pengolahan Model

Pengolahan model menggunakan metode AHP dilakukan untuk memperjelas kriteria dan subkriteria dalam pengukuran kinerja program CSR yang sudah dirancang sebelumnya dalam bentuk pohon hirarki, kemudian melakukan perbandingan berpasangan antar subkriteria, penentuan bobot setiap subkriteria, dan penilaian performansi dari setiap program kerja CSR.

3.5 Alur Penelitian

Adapun langkah atau tahapan yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.





Gambar 3.1 Alur Penelitian

Berdasarkan alur penelitian pada gambar diatas, tata cara dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi Masalah

Tahap pertama yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan mengidentifikasi permasalahan pada *startup* yang berkaitan dengan CSR dimana sasarannya adalah kaum *millenial*.

2. Merumuskan Masalah

Tahap selanjutnya merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimana kriteria CSR yang tepat bagi *stakeholder* sehingga program CSR dapat tepat sasaran.

3. Menentukan Tujuan Penelitian

Tahap selanjutnya menentukan tujuan dalam penelitian ini yaitu mengidentifikasi kriteria CSR bagi *stakeholder* dan menentukan program CSR yang tepat bagi *stakeholder*.

4. Mengkaji Studi Literatur

Tahap selanjutnya mengkaji studi literatur yang berkenaan dengan penelitian ini dengan cara mengambil teori serta penelitian terdahulu dalam bentuk buku, jurnal, *website* dan lain-lain.

5. Pengumpulan Data

Tahap selanjutnya pengumpulan data dengan cara wawancara dan menyebarkan kuesioner kepada pihak-pihak terkait.

6. Menentukan *Stakeholder*

Tahap selanjutnya penentuan *stakeholder* yang berkenaan langsung dengan penelitian ini yang digambarkan dalam bentuk konsep *performance prism*.

7. Mengidentifikasi *Stakeholder*

Tahap selanjutnya mengidentifikasi *stakeholder* yang berkenaan langsung dengan penelitian ini yang digambarkan dalam bentuk konsep *performance prism*.

8. Menentukan KPI

Tahap selanjutnya menentukan KPI dari hasil identifikasi *satisfaction* dan *contribution* berkenaan langsung dengan penelitian ini yang digambarkan dalam bentuk konsep *performance prism*.

9. Membuat Pohon Hirarki

Tahap selanjutnya membuat pohon hirarki dari hasil pembuatan konsep *performance prism* secara keseluruhan yang digambarkan dalam bentuk AHP.

10. Melakukan Pembobotan

Tahap selanjutnya melakukan pembobotan pohon hirarki yang telah digambarkan sebelumnya.

11. Membuat Saran dan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah membuat saran serta kesimpulan dalam penelitian ini yaitu kriteria dan program CSR yang sesuai bagi *millennial*.