

## **BAB III**

### **PROSEDUR PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi pada penelitian ini di PT Buanasakti Aneka Motor yang beralamat di Jalan Warung Buncit Raya No. 109 Mampang Prapatan, Jakarta Selatan – Jakarta, Jakarta 14470. Waktu penelitian  $\pm$  6 (enam) bulan yaitu sejak Oktober 2014 – Maret 2015.

#### **3.2. Strategi dan Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Strategi Penelitian**

Strategi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif berupa pengumpulan data, mengolah data, dan memaparkan hasilnya.

##### **3.2.2 Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah studi kasus. Tujuan dari metode penelitian studi kasus adalah untuk melakukan penelitian secara mendalam agar mendapat gambaran yang jelas mengenai kinerja PT Buanasakti Aneka Motor jika diukur dengan konsep *balanced scorecard*.

### 3.3. Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan peneliti adalah bagian pemasaran sebagai objek penelitian pada PT Buanasakti Aneka Motor. Populasi digunakan untuk mendukung teknik pengukuran variabel-variabel dalam penelitian. Sampel yang diambil adalah 30 responden untuk karyawan bagian pemasaran.

Ukuran sampel ditentukan dengan menggunakan Formula Slovin, dengan rumus sebagai berikut :

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

(3.1)

Keterangan :

n = sampel

N = populasi

d = nilai presisi 95% atau sig. = 0,05.

Jumlah populasi adalah 32, dan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5%, maka ukuran sampel yang digunakan adalah :

$$N = 32 / 32 (0,05)^2 + 1 = 29,63 \text{ dibulatkan } 30$$

### 3.4. Unit – unit Analisis Penelitian

Unit analisis yang digunakan penulis adalah bagian pemasaran PT Buanasakti Aneka Motor.

### **3.5. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data menggunakan kuesioner, dengan responden karyawan dan pelanggan PT Buanasakti Aneka Motor. Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada pelanggan dan karyawan PT Buanasakti Aneka Motor, masing-masing sebanyak 30 orang yang dipilih secara acak.

### **3.6 Instrumen Pengumpulan Data**

Pengumpulan ini dilakukan untuk menguji kuesioner yang nantinya dipergunakan untuk mengukur kepuasan karyawan dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh hasil yang benar-benar objektif (validitas). Selain itu perlu diuji konsistensinya (realibilitas). Validitas dan realibilitas merupakan dua syarat dalam menentukan kualitas alat ukur. Kualitas tersebut akan menentukan baik atau tidaknya suatu penelitian.

Pengujian ini digunakan untuk menguji kuesioner yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan dan karyawan PT Buanasakti Aneka Motor. Namun sebelum diuji, kuesioner terlebih dahulu harus dihitung, yaitu menggunakan skala likert. Skala likert menurut Sugiyono (2010 : 93) digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert berisi lima tingkat jawaban dengan pilihan berupa angka skala 1-5, yaitu:

- a. Skor 1 untuk menunjukkan pernyataan sangat tidak puas
- b. Skor 2 untuk menunjukkan pernyataan sangat puas
- c. Skor 3 untuk menunjukkan pernyataan cukup puas
- d. Skor 4 untuk menunjukkan pernyataan puas

- e. Skor 5 untuk menunjukkan pernyataan sangat puas

Sebelum dilakukan rekapitulasi kuesioner, dilakukan uji validitas dan uji reabilitas. Tujuan pengujian ini adalah untuk menentukan kualitas alat ukur, karena kualitas tersebut yang menentukan baik atau tidaknya suatu penelitian.

### 3.6.1 Uji Validitas

Pengujian yang pertama dilakukan adalah uji validitas. Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner.

Untuk menguji validitas dapat dihitung korelasi antara masing-masing pertanyaan skor total dengan teknik korelasi “*Pearson Product*

*Moment*”, dengan rumus

$$r = \frac{n \cdot (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2) \cdot (n \cdot \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}} \quad \text{sebagai}$$

berikut :  
..... (3.2)

Keterangan :

- r = koefisien korelasi
- X = variabel independen

Y = variabel

dependen

n = jumlah

sampel

taraf signifikan =

5%

Apabila r hitung > dari r tabel (0,30) berarti ada korelasi yang nyata antara kedua variabel, sehingga dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut valid dan bisa dipakai sebagai alat ukur.

### 3.6.2. Uji Reabilitas

Reabilitas berarti instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur hal yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Tujuan dari pengujian ini adalah agar data yang diambil benar-benar realibel yakni konsisten dan dapat diandalkan. Pada penelitian ini, perhitungan reabilitas dilakukan dengan statistik *Cronbach Alpha's*, yang paling sering digunakan untuk test atau kuesioner yang jawabannya berupa pilihan. *Cronbach's Alpha* diperoleh melalui rumus sebagai berikut:

$$\alpha = \left[ \frac{N}{(N-1)} \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \right] \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan :

$\alpha$  = *Cronbach Alpha's*

N = Banyaknya pertanyaan

$\sigma_b^2$  = Variance dari pertanyaan

$\sigma_t^2$  = Variance dari skor

Jika nilai *Cronbach's Alpha* mendekati angka 1, menunjukkan bahwa pengukuran yang dipakai benar dapat mengukur apa yang hendak diukur. Untuk mengartikan koefisien korelasi reabilitas dengan kriteria sebagai berikut:

1. Angka 0,800 samapai dengan 1,00 artinya sangat tinggi
2. Angka 0,600 sampai dengan 0,799 artinya tingi
3. Angka 0,400 sampai dengan 0,599 artinya cukup tinggi
4. Angka 0,200 sampai dengan 0,399 artinya rendah
5. Angka 0,000 sampai dengan 0,200 artinya sangat rendah.

Untuk melakukan pengukuran dalam *balanced scorecard* adalah dengan mengukur secara seimbang antara perspektif yang satu dengan perspektif yang lain dengan tolak ukur masing-masing perspektif. Menurut Mulyadi (2009) kriteria keseimbangan digunakan untuk mengukur sejauh mana sasaran strategik kita capai seimbang di semua perspektif. Setiap kriteria kinerja diberikan skor berdasarkan *rating scale* berikut:

Setelah membuat skala, selanjutnya adalah menentukan batas area "kurang", "cukup", dan "baik". Kinerja dikatakan kurang jika hasil *rating scale* antara -1 sampai dengan 0, lalu dikatakan cukup jika hasilnya lebih dari 0 sampai dengan 1, dan dikatakan baik jika hasilnya lebih dari 1.

### 3.7. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis membahas konsep *balanced scorecard* digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan berdasarkan perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran dengan menggunakan analisis data sebagai berikut:

#### 1. Perspektif Keuangan

Untuk mengukur perspektif keuangan, penulis menggunakan rasio keuangan rentabilitas. Rasio rentabilitas adalah kemampuan perusahaan dalam menghasilkan laba selama periode tertentu. Rasio yang umum digunakan adalah *Return On Investment (ROI)* dan *Return On Equity (ROE)*. ROE dan ROI yang baik adalah yang menunjukkan angka positif. Selain itu, semakin tinggi ROI maka semakin baik keadaan suatu perusahaan dan semakin tinggi ROE semakin baik pula kedudukan pemilik perusahaan.

Rumus perhitungan menurut Agnes Sawir (2009 : 19) adalah:

$$\text{Return On Investment} = \frac{\text{Net Income}}{\text{Total Asset}} \times 100\% \dots\dots\dots (3.4)$$

$$\text{Return On Equity} = \frac{\text{Net Income}}{\text{Total Equity}} \times 100\% \dots\dots\dots (3.5)$$

Keterangan :

Return On Investment (ROI) = Hasil pengembalian atas investasi

Return On Equity (ROE) = Imbal hasil atas ekuitas

Net Income = Laba bersih sesudah  
pajak

Total Equity = Jumlah ekuitas seluruhnya

Total Asset = Jumlah aktiva lancar dan  
aktiva tidak lancar

**Tabel 3.1** Kriteria Kinerja Perspektif Keuangan

Alat Ukur	Kriteria Baik
ROI	Rasio Meningkat
ROE	Rasio Meningkat

Sumber: *Kasmir (2008)*

## 2. Perspektif Pelanggan

Pengukuran kinerja pada perspektif pelanggan menggunakan perhitungan:

### 1. Peningkatan jumlah pelanggan

Untuk mengukur peningkatan jumlah pelanggan PT Buanasakti Aneka Motor peneliti menganalisis data yang berasal dari laporan tahunan perusahaan dari tahun 2008-2012.

### 2. Tingkat Kepuasan Pelanggan

Tingkat kepuasan pelanggan digunakan untuk mengetahui sejauh mana penilaian kualitas pelayanan perusahaan terhadap para konsumennya. Hal ini dapat diukur dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada pelanggan PT

Buanasakti Aneka Motor Kepuasan pelanggan dikatakan baik, jika skor rata-rata pada skala likert diatas 3.

### 3. Retensi Pelanggan

Retensi pelanggan digunakan untuk mengukur sejauh mana keberhasilan perusahaan dapat mempertahankan pelanggan lama.

Retensi pelanggan dapat diukur dengan menggunakan kuesioner yang disebar kepada pelanggan PT Buanasakti Aneka Motor. Retensi pelanggan dikatakan baik, jika skor rata-rata pada skala likert diatas 3.

**Tabel 3.2** Kriteria Kinerja Perspektif Pelanggan

Alat Ukur	Teknik Pengukuran	Kriteria Baik
Pangsa Pasar	Dilihat dari jumlah pelanggan dari tahun 2008-2012	Meningkat
Retensi Pelanggan	Diukur dengan kuesioner	Skor rata-rata pada skala likert diatas 3
Kepuasan Pelanggan	Diukur dengan kuesioner	Skor rata-rata pada skala likert diatas 3

Sumber: *Yuwono (2007)*

### 3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Dalam perspektif ini, penulis menganalisis data perusahaan dari laporan tahunan perusahaan dengan tolak ukur inovasi produk dan layanan purna jual. Tolak ukur tersebut dikatakan bagus, jika perusahaan dapat menghasilkan produk yang inovatif dan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan.

**Tabel 3.3** Kriteria Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal

Alat Ukur	Kriteria Baik
Inovasi Produk	Selalu melakukan inovasi
Layanan Purna Jual	Melakukan pelayanan yang memuaskan

Sumber: Yuwono (2007)

d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan penulis menggunakan tolak ukur produktivitas dan kepuasan karyawan. Untuk produktivitas karyawan penulis menganalisis data perusahaan dari laporan tahunan perusahaan.

Produktivitas karyawan dikatakan bagus, jika output dari kegiatan operasional yang dihasilkan karyawan mengalami peningkatan. Cara menghitung produktivitas karyawan:

$$\text{Produktivitas} = \frac{\text{Pendapatan Usaha} \dots\dots\dots (3.6)}{\text{Jumlah Karyawan}}$$

Keterangan :

Produktivitas : Hasil kegiatan operasional dilihat dari pendapatan usaha dan jumlah karyawan.

Pendapatan Usaha Motor : Pendapatan usaha PT Buanasakti Aneka Motor pada tahun terhitung.

Jumlah Karyawan Motor : Jumlah karyawan PT Buanasakti Aneka Motor pada tahun terhitung

Sedangkan untuk mengukur kepuasan karyawan, peneliti menggunakan kuesioner, yang diberikan kepada karyawan PT Buanasakti Aneka Motor.

**Tabel 3.4** Kriteria Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Alat Ukur	Teknik Pengukuran	Kriteria Baik
Kepuasan Karyawan	Diukur dengan kuesioner	Skor rata-rata pada skala likert diatas
Produktivitas Karyawan	Rasio pendapatan usaha terhadap total	Meningkat

Sumber : *Kaplan (2000)*