

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan kuantitatif menurut Arikunto (2013:27) banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut serta hasilnya. Selain itu dalam penelitian kuantitatif juga ada data berupa informasi kualitatif. Pengertian metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2019:13) yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Nazir (2011:54), pendekatan deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mencari jawaban dari rumusan masalah yang berkenaan dengan pertanyaan terhadap kebenaran variabel mandiri baik hanya pada satu variabel atau lebih. Metode deskriptif ini merupakan metode yang bertujuan untuk mengetahui sifat serta hubungan yang lebih mendalam antara dua variabel dengan cara mengamati aspek-aspek tertentu secara lebih spesifik untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah yang ada.

Sugiyono (2019:15) menyatakan bahwa metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Tujuan penelitian ini dimana data tersebut diolah, dianalisis, dan diproses lebih lanjut dengan dasar teori-teori yang telah dipelajari sehingga dari data tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan.

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi Penelitian

Chandrarin (2017:125) populasi dalam penelitian adalah kumpulan dari elemen-elemen yang memiliki karakteristik tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Anggota populasi disebut dengan elemen populasi dimana penelitian ini mengambil sebagian dari elemen-elemen populasi yang disebut dengan sampel.

Indriantoro and Supomo (2011:115) menyatakan bahwa populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Populasi penelitian adalah seluruh cabang waralaba PT. Otewe Maju Bersama yang berjumlah 55 cabang.

3.2.2 Sampel Penelitian

Chandrarin (2017:125) menjelaskan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Penentuan sampel sangat penting bagi suatu penelitian yang mempunyai jumlah populasi besar dan mempunyai kemungkinan sulit untuk diteliti keseluruhan. Hal ini juga harus didukung dengan ketepatan dan keakuratan dalam pengambilan sampel. Sampel yang tidak memiliki hal tersebut akan menghasilkan kesimpulan penelitian yang tidak diharapkan atau dapat menghasilkan kesimpulan yang salah.

Indriantoro and Supomo (2011:116) menjelaskan bahwa sampel adalah sebagian dari elemen-elemen populasi. Pada penelitian ini pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yaitu tipe pemilihan sampel secara tidak acak yang informasinya diperoleh dengan menggunakan pertimbangan tertentu. Kriteria-kriteria yang ditetapkan yaitu: (1). Cabang beroperasi lebih dari 3 bulan serta (2). Cabang berada di wilayah Jakarta. Sehingga sampel yang dipilih adalah sebanyak 3 restoran.

Responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah karyawan PT. OMB dan pelanggan restoran milik PT. OMB pada 3 (tiga) cabang perusahaan sesuai Tabel 3.1

Tabel 3.1
Tabel Sample Cabang Penelitian Ropang Otw

No.	Nama	Alamat	Jumlah Karyawan
1.	Ropang Otw Cempaka Putih	Jl. Cempaka Putih Raya No. 20a, Cempaka Putih, Jakarta Pusat	13 karyawan
2.	Ropang Otw Tebet	Jl. Tebet Utara Dalam No.2a, Tebet Timur, Tebet, Jakarta Selatan	13 karyawan
3.	Ropang Otw MT Haryono	RT 09 Rw 09, Tebet Timur, Jakarta, Jakarta Selatan, DKI Jakarta	12 karyawan

3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu pertama sumber data primer, yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara. Menurut Sugiyono (2019:28) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis, 2010:66).

Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioer, daftar pertanyaannya dibuat secara berstruktur dengan bentuk pertanyaan pilihan berganda (*multiple*

choice questions). Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang persepsi dari responden. Skala likert yang digunakan merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap subjek, objek atau kejadian tertentu (Indriantoro and Supomo, 2011:146). Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner akan dianalisis untuk mengetahui persektif karyawan dan pelanggan.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data survei dan dokumentasi. Survei merupakan cara pengumpulan data dimana peneliti atau pengumpul data mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun tulisan (Sanusi, 2011:104).

1. Observasi

Observasi yaitu melakukan pengamatan dan mengumpulkan data dengan cara terjun langsung ke lapangan pada PT OMB. Data yang diperoleh dari observasi ini yaitu tata letak perusahaan, tata letak unit-unit dan berbagai permasalahan yang terjadi pada PT OMB

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan skala likert untuk skala pengukurannya. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Berikut ini adalah skor untuk masing-masing jawaban:

- SS = Sangat Setuju diberi skor 4
- S = Setuju diberi skor 3
- TS = Tidak Setuju diberi skor 2
- STS = Sangat Tidak Setuju diberi skor 1

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Menurut Nazir (2011:54) metode deskriptif adalah metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang, dimana tujuannya adalah untuk membuat gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan fenomena yang diselidiki, metode ini bukan saja memberikan gambaran terhadap fenomena tetapi juga menerangkan hubungan, menguji hipotesa, membuat prediksi serta mendapatkan makna dari suatu masalah yang ingin dipecahkan.

Metode penelitian deskriptif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai objek yang diteliti dengan mengadakan pengelidikan untuk memperoleh fakta-fakta sehingga dapat membuktikan objek yang sedang diamati tersebut. Variabel bebas dalam penelitian ini ada lima, yang terdiri dari transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran. Variabel terikat yang digunakan adalah kinerja berbasis BSC.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Pengertian operasional variabel adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019:38).

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian, sehingga pengujian dapat dilakukan secara benar, sesuai dengan judul penelitian. Operasional variabel penelitian dalam penelitian ini meliputi variabel yang berkaitan dengan BSC. (Kaplan and Norton 1996:27 dalam Maya dan Tika, 2015:28) BSC meliputi ukuran keuangan dan non keuangan, yang terdiri atas:

Perspektif keuangan adalah alat untuk mengukur kinerja perusahaan pada sisi finansial atau keuangan. Pengukuran ini dapat dilihat dari siklus hidup bisnis dan dengan menggunakan skala rasio. Perspektif Pelanggan yaitu alat untuk

mengukur kinerja dari sisi pelanggan yang diukur dengan: Pangsa pasar, mengukur besarnya pangsa pasar atau proporsi segmen pasar yang dikuasai perusahaan serta Tingkat kepuasan pelanggan, dengan skala likert. Narasumber yang akan terlibat dalam penelitian ini yaitu pelanggan. Dalam Perspektif Proses Bisnis Internal akan digunakan perhitungan yaitu proses inovasi dan operasi.

Proses Inovasi dan Operasi dinilai baik apabila penjualan mengalami peningkatan, dinyatakan sedang apabila fluktuatif dan dinilai buruk apabila mengalami penurunan. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan adalah untuk mengukur kinerja perusahaan dari sisi sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Pengukurannya dapat dilihat dari tingkat pendidikan dan pelatihan pegawai dengan menerangkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Serta motivasi karyawan, dengan menerangkan motivasi karyawan.

Tabel 3.2
Tabel Indikator Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Perspektif Keuangan	Perspektif Keuangan yang menggambarkan konsekuensi tindakan ekonomi yang diambil dalam indikator keuangan	Penjualan	Rasio
Perspektif Pelanggan	Perspektif Pelanggan mendefinisikan pelanggan dan segmen pasar dimana unit usaha akan bersaing	Tingkat Kepuasan Pelanggan 1. Bukti fisik (<i>tangible</i>) 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>emphaty</i>)	Interval
Perspektif Proses Bisnis Internal	Perspektif Proses Bisnis Internal melukiskan proses internal dan diperlukan untuk memberikan nilai bagi pelanggan dan pemilik	1. Inovasi 2. Operasi	Interval

<p>Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan</p>	<p>Mendefinisikan kapabilitas yang diperlukan induk organisasi untuk menciptakan pertumbuhan jangka panjang dan perbaikan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kapabilitas Karyawan 2. Kapabilitas Sistem Informasi 3. Motivasi 	<p>Interval</p>
--	--	---	-----------------

Sumber: Data diolah

3.5 Metode Analisis Data

Analisis data menggunakan metode statistik deskriptif, yaitu digunakan untuk memberikan informasi mengenai karakteristik variabel penelitian dengan demografi responden. Statistik deskriptif menjelaskan skala jawaban responden pada setiap variabel yang diukur dari minimum, maksimum rata-rata dan standar deviasi, juga untuk mengetahui demografi responden yang terdiri dari kategori, jenis kelamin, pendidikan, umur, posisi dan lama bekerja (Ghozali, 2011:225).

Dalam menganalisis data skala Likert dan mengambil kesimpulan, maka penulis menggunakan analisis frekuensi (proporsi) dimana hanya berkaitan dengan setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu (Amirin, 2010:145). Maka dari itu, peneliti membagi dalam 2 kategori yaitu kategori setuju dan kategori tidak setuju. Sedangkan untuk jawaban netral dalam angket ditiadakan. Untuk jawaban responden sangat setuju dan setuju, masuk kedalam kategori setuju, sedangkan untuk jawaban responden tidak setuju dan sangat tidak setuju, masuk kedalam kategori tidak setuju. Analisis data penelitian ini pengolahan data penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 25. Pengujian yang kedua adalah pengujian instrumen penelitian. Pengujian instrumen penelitian terdiri atas dua jenis pengujian. Berikut dua jenis pengujian tersebut.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas dalam penelitian eksperimental berbeda dengan pengukuran validitas dalam pengujian validitas dalam penelitian survei. Pengukuran ini digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan

diukur oleh kuesioner tersebut. Suatu konstruk atau variabel dikatakan valid jika signifikan terhadap skor total $< 0,05$. (Ghozali, 2012:52).

Uji validitas dipergunakan untuk mengetahui apakah instrument (angket yang digunakan untuk mengambil data dari responden) yang digunakan layak atau tidak dipergunakan untuk pengambilan data yang selanjutnya digunakan untuk pengambilan keputusan dalam penelitian. Uji validitas pada penelitian ini menggunakan *bivariate pearson*. Analisis ini dilakukan dengan mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item dimana penghitungannya mengkonsultasikan tabel r dengan berdasar taraf signifikansi 5% dan df: jumlah responden-2, maka akan ditemukan harga r hitung, jika r hitung tersebut lebih besar dari r tabel maka dikatakan valid dan sebaliknya.

2. Uji Reliabilitas

Indriantoro dan Supomo (2011:147) menyatakan bahwa konsep reliabilitas dapat dipahami melalui ide dasar konsep tersebut yaitu konsistensi. Peneliti dapat mengevaluasi instrumen penelitian berdasarkan prespektif dan teknik yang berbeda, tetapi pernyataan mendasar untuk mengukur reliabilitas data adalah bagaimana konsistensi data yang dikumpulkan. Output dari analisis reliabilitas adalah *item-total statistics* yang menghasilkan nilai-nilai *alpha* pada kolom *cronbach's alpha* untuk masing-masing item dan menghasilkan nilai *alpha* simultan (komposit) pada tabel *reliability statistics* yang berada dibawahnya.

Keandalan (*reliability*) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut tanpa bias (bebas kesalahan-*error free*) dan karena itu menjamin pengukuran yang konsisten lintas waktu dan lintas beragam item dalam instrumen (Sekaran, 2011:104). Dengan kata lain, keandalan menunjukkan konsistensi dan stabilitas instrumen dalam melakukan pengukuran terhadap konsep. Pengukuran ini digunakan untuk mengukur keandalan suatu kuesioner. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara yaitu:

- a. *Repeated Measure* atau pengukuran ulang. Disini seseorang akan disodori pertanyaan yang sama perlu waktu yang berbeda dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.

- b. *One Shot* atau pengukuran sekali saja. Disini pengukuran hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi atau jawaban pertanyaan. SPSS versi 25 memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpa (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpa $> 0,60$.