

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif menurut Suharsimi (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 (2014:13) 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.

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 (2014:2) 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.

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam sebuah penelitian karena objek penelitian merupakan sasaran yang hendak di capai untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Menurut

sugiyono (2016:144) pengertian objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objektif, valid, dan reliabel tentang variable tertentu. Data premier dalam penelitian ini berupa data kuesioner yang dihimpun langsung dari responden yang terdiri dari:

1. Mahasiswa STIE YPN Karawang semester III, V, VII digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan
2. Dosen (26 orang) dan Karyawan (9 orang) STIE YPN Karawang, digunakan untuk mengukur kepuasan karyawan.
3. Data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari Laporan keuangan tahun 2016-2018, digunakan untuk mengukur kinerja dari perspektif keuangan dan proses bisnis internal.

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. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan dan mahasiswa STIE YPN Karawang.

Tabel 3.1 Daftar Mahasiswa Aktif TA 2016/2017 s.d 2018/2019

NO	JURUSAN	TAHUN			TOTAL
		2016	2017	2018	
1	AKUNTANSI	53	56	28	137
2	MANAJEMEN	100	100	100	300
TOTAL					437

Sumber: Bagian Akademik STIE YPN Karawang

3.2.2 Sampel Penelitian

Chandrarin (2017:125) 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.

Jenis pengambilan sampel yang dipilih dalam penelitian ini adalah *proporsional purposive sampling*. Metode penyampelan *purposive sampling* yaitu metode penyampelan dengan berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Chandrarin 2017:127). Sehingga yang menjadi kriteria sampel adalah:

1. Mahasiswa aktif angkatan tahun ajaran 2016/2017 s.d 2018/2019 STIE YPN
2. Karyawan (tenaga kependidikan dan dosen) STIE YPN yang setidaknya sudah 1 tahun bekerja.

Untuk menghitung jumlah sample dari perspektif pelanggan, maka digunakan rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N e^2}$$

Keterangan :

- n : Sampel
 N : Populasi
 e : Taraf kesalahan atau nilai kritis (0,05 atau 5%)

Menentukan ukuran sampel menurut ketentuan Gay dan Diehl dalam Chandrarin (2017), bahwa untuk penelitian deskriptif, minimal diambil sampel 10% dari populasi. Maka pengambilan sampel ini dilakukan pada tingkat kepercayaan 90% atau kritis 10% sehingga ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

Tabel 3.2. Jumlah Sampel Mahasiswa STIE YPN

No	JURUSAN	PERHITUNGAN	JUMLAH MINIMUM
1	AKUNTANSI	$n = \frac{137}{1 + 137 (10\%)^2}$	58
2	MANAJEMEN	$n = \frac{300}{1 + 300 (10\%)^2}$	75
TOTAL			133

Sumber: Hasil Olahan Penelitian

Tabel 3.3. Jumlah Sampel Mahasiswa Aktif STIE YPN Karawang

NO	JURUSAN	JUMLAH
1	AKUNTANSI	58 ORANG
2	MANAJEMEN	75 ORANG
TOTAL		133 ORANG

Sumber: Hasil Olahan Peneliti

Sedangkan pada perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, sampel yang diambil adalah seluruh karyawan yang memiliki keterkaitan dan bertanggung jawab di STIE YPN Karawang.

Tabel 3.3 Jumlah Sampel Dosen dan Tenaga Kependidikan

No	Keterangan	Jumlah
1	Dosen Tetap dan Tidak Tetap	26
2	Tenaga Kependidikan (Karyawan) dan lainnya	9
TOTAL		35

Sumber: Hasil Olahan Penelitian

Mengingat dosen dan tendik hanya berjumlah 35 orang, maka dalam penelitian ini respondentnya adalah seluruh karyawan STIE YPN Karawang. Istilah yang digunakan adalah teknik sensus atau sample jenuh, dengan mengambil

data dari seluruh anggota populasi.

3.3 Data dan Metoda 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 dan merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak terkait.

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 (Cooper, 2013:248) 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 desain interior dari responden. Skala likert yang digunakan merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap subjek, objek, atau kejadian tertentu (Sekaran, 2017:90). Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner akan dianalisis untuk mengetahui perspektif Mahasiswa (konsumen) mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan STIE YPN.

Sumber data yang kedua adalah sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi buku, dokumen atau laporan perusahaan, serta sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan

data survei dan dokumentasi. Cara 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).

3.4 Pengukuran 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, 2014:38).

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yaitu suatu kegiatan untuk Menyusun, mengklasifikasikan, menafsirkan serta menginterpretasikan data sehingga memberikan suatu gambaran tentang permasalahan yang diteliti. Metode deskriptif pendekatan kuantitatif dengan menggunakan analisis balanced scorecard, meliputi Langkah-langkah sebagai berikut:

Menghitung *score* perspektif keuangan yang berkaitan dengan laporan keuangan STIE YPN 2016 – 2018. Analisis ini diperoleh melalui perhitungan kinerja keuangan STIE YPN Karawang diukur dengan Definisi operasional variabel kinerja keuangan STIE YPN diukur dengan nominal pendapatan dan pengeluaran operasional, rasio likuiditas, leverage dan aktivitas. Data tersebut diambil dari laporan keuangan STIE YPN selama 3 Tahun.

Menghitung *score* perspektif pelanggan yang diukur dengan tingkat kepuasan pelanggan, maka pengolahan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.4 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan

No	Indikator Kepuasan	Tingkat Kepuasan				
		STS	TS	N	S	SS
1	Keandalan (<i>Reliability</i>). Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam memberikan pelayanan.					
2	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>). Kemauan dari dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola dalam membantu mahasiswa dan memberikan jasa					
3	Kepastian (<i>Assurance</i>). Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan					
4	Empati (<i>Empathy</i>). Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi					
5	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>). Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.					

Sumber : Hasil Olahan Penelitian

Data primer yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh para responden diubah menjadi data kuantitatif dengan memberikan skor masing-masing pilihan jawaban dengan skala *likert* seperti yang dikemukakan Sugiyono (2017:94).

Pengukuran perspektif proses bisnis internal diukur melalui indikator atau butir pertanyaan yang dikembangkan dari dimensi proses bisnis internal: Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi Pembelajaran, Standar Proses Pembelajaran, Standar Penilaian Pembelajaran, Standar Dosen dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana Pembelajaran, Standar Pengelolaan dan Standar Pembiayaan

Pembelajaran.

Menghitung score perspektif pembelajaran dan pertumbuhan dari sisi sumber daya manusia yang dimiliki STIE YPN Karawang. Pengukuran tersebut meliputi:

1. Apresiasi karyawan, sebagai penunjang atas keberhasilan suatu tugas, keterampilan dan sikap karyawan bagi perusahaan.
2. Sistem dan Motivasi karyawan, melalui kebebasan dan inisiatif karyawan untuk menggunakan keahlian yang dimiliki secara efektif.

Dalam pengukuran kinerja STIE YPN Karawang tidak dilakukan penilaian secara total. Hal ini dikarenakan tools yang dipakai untuk mengukur kinerja masing-masing perspektif berbeda sehingga tidak mungkin digabung. Selain itu, dengan mengukur kinerja masing-masing perspektif maka kebijakan yang diambil terkait dengan kinerja per perspektif akan lebih focus.

3.5 Metode Analisis Data

Analisis dilakukan terhadap data hasil studi terdahulu, atau data sekunder yang akan digunakan untuk menentukan focus penelitian. Namun demikian fokus ini masih bersifat sementara, dan akan berkembang setelah peneliti masuk lapangan. Setelah semua data terkumpul dan diolah kemudian dilakukan analisis data. Adapun metode analisis data yang digunakan adalah menggunakan pendekatan prespektif *balanced scorecard*.

Tabel 3.5 Tabel Indikator Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber Data
Perspektif Keuangan	Perspektif Keuangan yang menggambarkan konsekuensi tindakan ekonomi yang diambil dalam indikator keuangan	1. <i>Metode Common Size</i>	Tidak menggunakan instrumen

<p>Perspektif Pelanggan</p>	<p>Perspektif Pelanggan mendefinisikan pelanggan dan segmen pasar dimana unit usaha akan bersaing</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat Kepuasan Pelanggan 2. Keandalan (<i>reliability</i>) 3. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 4. Jaminan (<i>assurance</i>) 5. Empati (<i>emphaty</i>) 6. Bukti fisik (<i>tangible</i>) 	
<p>Perspektif Proses Bisnis Internal</p>	<p>Perspektif Proses Bisnis Internal melukiskan proses internal dan diperlukan untuk memberikan nilai bagi pelanggan dan pemilik</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Standar Kompetensi Lulusan 2. Standar Isi Pembelajaran. 3. Standar Proses Pembelajaran. 4. Standar Penilaian Pembelajaran. 5. Standar Dosen dan Tenaga Kependidikan. 6. Standar Sarana dan Prasarana Pembelajaran 	

		7. Standar Pengelolaan	
		8. Standar Pembiayaan Pembelajaran	
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	Mendefinisikan kapabilitas yang diperlukan induk organisasi untuk menciptakan pertumbuhan jangka panjang dan perbaikan.	1. Kapabilitas Karyawan 2. Kapabilitas Sistem Informasi 3. Motivasi	

Sumber : Data diolah

Catatan: dari tabel di atas dibuat kuesioner pada Lampiran

3.5.2 Kuantitatif Deskriptif

Merupakan metode ilmiah untuk pencapaian validitas yang sangat tinggi reliabilitas dan mempunyai peluang kebenaran ilmiah yang tinggi, sifat kuantitatif memberi bobot, peringkat atau skor. Metode ini digunakan untuk pengukuran kinerja dengan menggunakan rasio likuiditas, rasio solvabilitas, rasio rentabilitas dan rasio aktivitas. Untuk pengukuran kinerja kepuasan mahasiswa dan kepuasan karyawan menggunakan rumus:

$$\text{Kepuasan KM, KK} = \frac{\text{Jumlah Pertanyaan} \times \text{Skor}}{\text{Total Bobot}} \times 100\% \dots\dots\dots$$

3.5.3 Analisa Kuantitatif

Dalam Analisa kuantitatif, peneliti melakukan perhitungan-perhitungan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik pengukuran kinerja

menggunakan *balanced scorecard* yang ditinjau dari perspektif pelanggan dan proses bisnis internal dilakukan dengan menyebar penyebaran kuesioner kepada responden sehingga semua instrument penelitian yang digunakan harus di uji terlebih dahulu untuk mengetahui apakah instrument tersebut valid atau reliabel.

Selain data kualitatif, penelitian ini juga menggunakan data kuantitatif untuk mengukur kinerja masalah yaitu dengan mengukur kinerja hasil dan kinerja proses. Teknik analisis data yang digunakan untuk menganalisis data kuantitatif yaitu dengan menggunakan statistik deskriptif, yaitu statistic yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017:243). Pada penelitian ini statistic deskriptif yang digunakan yaitu melalui perhitungan rata-rata untuk mengetahui kepuasan tenaga kerja dan kepuasan pelanggan.

3.5.4 Uji Validitas

Cooper (2013:234) mendefinisikan validitas sebagai sejauh mana suatu pengukuran (uji) variabel benar-benar mengukur variabel yang ingin diukur. Pengujian validitas dalam penelitian eksperimental berbeda dengan pengukuran validitas dalam pengujian validitas dalam penelitian survei. Pengukuran ini digunakan untuk mengukur apakah pertanyaan pada kuisisioner tersebut mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisisioner tersebut. Suatu konstruk atau variabel dikatakan valid jika signifikan terhadap skor total $< 0,05$.

3.5.5 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana suatu alat ukur dapat di percaya atau diandalkan. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menghitung *cronbach's alpha* dari masing-masing instrument. Uji ini berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyonno 2017:268).

Dalam hal ini, suatu data dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang menghasilkan data yang sama, atau penelitian dalam waktu yang berbeda menunjukkan hasil yang sama. Dengan kata lain, keandalan menunjukkan konsistensi dan stabilitas instrument dalam melakukan pengukuran terhadap konsep. Menurut Sujianto (2009:110), jika skala itu dikelompokkan kedalam lima kelas dengan range yang sama, maka ukuran kemantapan *alpha* dapat diintegritaskan sebagai berikut:

1. Nilai Alpha Cronbach 0.00 s/d 0.20 berarti Kurang Reliabel
2. Nilai Alpha Cronbach 0.21 s/d 0.40 berarti Agak Reliabel
3. Nilai Alpha Cronbach 0.41 s/d 0.60 berarti Cukup Reliabel
4. Nilai Alpha Cronbach 0.61 s/d 0.80 berarti Reliabel
5. Nilai Alpha Cronbach 0.81 s/d 1.00 berarti Sangat Reliabel