

## **BAB III**

### **METODA PENELITIAN**

#### **3.1. Strategi Penelitian**

Dalam penelitian ini, Penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif menurut Suharsimi 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 (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 yaitu kegiatan menyimpulkan makna-makna yang muncul dari data yang harus diuji kebenarannya, kekohannya, dan kecocokannya atas data yang telah disajikan.

Langkah pertama yang dilakukan dalam penelitian ini adalah merumuskan masalah yang menjadi topik pembahasan yaitu perspektif dalam balance scorecard dan melakukan wawancara dengan pihak manajemen sekolah tinggi berkaitan dengan visi dan misi yang ditetapkan, kemudian menjabarkan visi dan misi tersebut kedalam perspektif yang ada dengan menggunakan pendekatan balanced scorecard, selanjutnya menetapkan sasaran strategik perusahaan kedalam empat perspektif balanced scorecard yaitu keuangan, pelanggan, bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan dengan dokumen-dokumen yang mendukung penelitian. Langkah selanjutnya menetapkan indikator/ukuran, indikator terdiri dari indikator hasil dan indikator pemicu kerja yang relevan dengan sasaran pada setiap perspektif. Setelah itu proses pengumpulan data yang dibagi menjadi 2 data, yaitu primer dan sekunder, sehingga data yang diperoleh dapat di uji dan dapat menarik kesimpulan yang dibutuhkan.

## **3.2. Data Penelitian**

### **3.2.1. Populasi Data**

Chandrarini (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.

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu pertama sumber data primer, yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui Wawancara. Merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak terkait. Menurut Sugiyono (2011:317) 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.<sup>138</sup>

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, 2008) 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 (Indriantoro dan Supomo, 2002). Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner akan dianalisis untuk mengetahui perspektif mahasiswa (konsumen) mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNDIL .

Sumber data yang kedua adalah sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi buku, jurnal, artikel, internet, literatur, buku referensi, dokumen atau laporan perusahaan, serta sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder diperoleh dengan cara Studi Pustaka. Penulis melakukan pencarian data yang mendukung penelitian dari literatur, buku terbitan, artikel, dan referensi yang relevan dengan penelitian. Studi pustaka juga dilakukan melalui internet.

### **3.2.2. Sampel Data**

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.

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).

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 2015 s.d 2018 di Universidade Dili (Undil).
2. Karyawan (Dosen dan Tenaga Kependidikan) UNDIL yang setidaknya sudah 6 bulan bekerja di UNDIL.

**TABEL 3.1**  
Mahasiswa Aktif Angkatan 2015 s.d 2018

<b>Program Studi</b>	<b>Angkatan 2015</b>	<b>Angkatan 2016</b>	<b>Angkatan 2017</b>	<b>Angkatan 2018</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Akuntansi</b>	<b>195</b>	<b>75</b>	<b>60</b>	<b>59</b>	<b>389</b>
<b>Manajemen</b>	<b>93</b>	<b>95</b>	<b>76</b>	<b>49</b>	<b>313</b>

Sumber : SIKAD UNDIL

Untuk menghitung jumlah sampel dari populasi tertentu, maka digunakan

rumus Slovin sebagai berikut :

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

Keterangan

n = Sampel

N = Populasi

e = Taraf Kesalahan atau Nilai Kritis

Menentukan ukuran sampel menurut ketentuan Gay dan Diehl (1996) dalam Chandrarin (2017:130), bahwa untuk penelitian deskriptif, minimal diambil sampel 10% dari populasi. Maka pengambilan sampel ini dilakukan pada tingkat kepercayaan 90% atau nilai kritis 10% sehingga ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$\text{Program Studi S1 Akuntansi} \longrightarrow n = \frac{389}{1 + 389 (10\%)^2} = 79$$

$$\text{Program Studi S1 Manajemen} \longrightarrow n = \frac{313}{1 + 313 (10\%)^2} = 75$$

**TABEL 3.2**  
**Jumlah Sampel Mahasiswa Universidade Dili (Undil)**

No	Program Studi	Kuota
1	S1 Akuntansi	389 Orang
2	S1 Manajemen	313 Orang
	<b>Jumlah</b>	

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

**TABEL 3.3**  
**Jumlah Sampel Tenaga Pendidik dan Kependidikan UNDIL**

No	Program Studi	Kuota
1	Tenaga Pendidik ( Dosen Tetap Dan Tidak Tetap )	26 Orang
2	Tenaga Pendidik ( Karyawan)	8 Orang
	<b>Jumlah</b>	

*Sumber : info@undil.tl; Web-Site : www.undil.tl*

Tenaga Pendidik (Dosen Tetap dan Tidak Tetap)       $n = \frac{26}{1 + 26 (10\%)^2} = 20$

$$1 + 26 (10\%)^2$$

Tenaga Tenaga Kependidikan (Karyawan)       $n = \frac{8}{1 + 8 (10\%)^2} = 7$

$$1 + 8 (10\%)^2$$

### 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. Merupakan data yang dikumpulkan sendiri oleh penulis yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak terkait. Menurut Sugiyono (2011:317) 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, 2008) 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 (Indriantoro dan Supomo, 2002). Data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner akan dianalisis untuk mengetahui perspektif mahasiswa (konsumen) mengenai tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan UNDIL.

Sumber data yang kedua adalah sumber data sekunder dalam penelitian ini meliputi buku, jurnal, artikel, internet, literatur, buku referensi, dokumen atau laporan perusahaan, serta sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian. Data sekunder diperoleh dengan cara Studi Pustaka. Penulis melakukan pencarian data yang mendukung penelitian dari literatur, buku terbitan, artikel, dan referensi yang relevan dengan penelitian. Studi pustaka juga dilakukan melalui internet.

### **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. Operasionalisasi Variabel (O-Var)**

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).

Variable 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 variable yang berkaitan dengan balance scorecard. Menurut Kaplan dan Norton (2016:16) balance scorecard meliputi ukuran keuangan dan non keuangan, yang terdiri atas:

BSC adalah alat untuk mengukur kinerja perusahaan pada sisi finansial atau keuangan. Pengukuran ini dapat dilihat dari siklus hidup bisnis dan dengan menggunakan skala rasio. Indikator perspektif keuangan untuk perguruan tinggi yaitu pendapatan berdasarkan sumber, seperti alokasi negara, biaya kuliah, sumbangan, dana abadi (hibah), dll., Dan pengeluaran anggaran operasi, layanan hutang, rasio dan rasio kredit, pemeliharaan dan pengeluaran yang ditanggung untuk universitas. Narasumber yang akan terlibat dalam penelitian ini yaitu Bagian keuangan UNDIL yang menyiapkan Laporan Keuangan yang telah diaudit. 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 Mahasiswa UNDIL.

**Tabel 3.4**  
**Tingkat Kepuasan Pelanggan**

No	Indikator Kepuasan	Tingkat Keuasan				
		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 dengan cepat.					
3	Kepastian ( <i>Assurance</i> ). Kemampuan dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi keyakinan kepada mahasiswa bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan ketentuan					
4	Empati ( <i>Empathy</i> ). Kesediaan/kepedulian dosen, tenaga kependidikan, dan pengelola untuk memberi perhatian kepada mahasiswa.					
5	Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ). Penilaian mahasiswa terhadap kecukupan, aksesibilitas, kualitas sarana dan prasarana.					

Sumber : <https://sapto.banpt.or.id>

Keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), empati (*Emphaty*), jaminan (*assurance*), dan bukti fisik (*tangible*) merupakan lima dimensi dari kualitas pelayanan yang di cetuskan oleh Parasuraman, et al., yang harus diberikan kepada anggota oleh koperasi dan juga harus dengan kualitas yang baik sehingga anggota merasa puas. Jika kualitas pelayanan memuaskan, maka konsumen akan menunjukkan ciri-ciri konsumen yang puas yaitu loyal terhadap produk, komunikasi mulut ke mulut yang bersifat positif, dan perusahaan akan menjadi pertimbangan utama ketika melihat produk lain.<sup>147</sup>

**TABEL 3.5****Tabel Indikator Penelitian Perspektif Keuangan Menggunakan Balance Scorecard**

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Nomor Butir Keosioner</b>
Perspektif Keuangan	Perspektif Keuangan yang menggambarkan konsekuensi tindakan ekonomi yang diambil dalam indikator keuangan	Nominal (Pendapatan dan Pengeluaran Operasi) Rasio (Likuiditas, Leverage dan Aktivitas)	Nominal dan Rasio
Perspektif Pelanggan	Perspektif Pelanggan mendefinisikan pelanggan dan segmen pasar dimana unit usaha akan bersaing	Tingkat Kepuasan Pelanggan 1. Keandalan (reliability) 2. Daya tanggap (responsiveness) 3. Jaminan (assurance) 4. Empati (emphaty) Bukti fisik (tangible)	1,2,3,4,5,6,7,8 9,10,11,12 13,14,15,16 17,18,19,20,21
Perspektif Proses Bisnis Internal	Perspektif Proses Bisnis Internal melukiskan proses internal dan diperlukan untuk memberikan nilai bagi pelanggan dan pemilik	9. Standar Kompetensi Lulusan. 10. Standar Isi Pembelajaran. 11. Standar Proses Pembelajaran. 12. Standar Penilaian Pembelajaran. 13. Standar Dosen dan Tenaga Kependidikan. 14. Standar Sarana dan Prasarana Pembelajaran. 15. Standar Pengelolaan. Standar Pembiayaan Pembelajaran	1,2,3 4,5 6,7,8 9,10 11,12,13,14,15,16 17,18,19,20 21,22,23,24 25,26
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	1,2,3,4,5,6,7 8,9,10,11,12,13 14,15,16,17

*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, 2012).

Dalam menganalisis data skala likert dan mengambil kesimpulan, maka penulis menggunakan analisis frekuensi (proporsi) dimana hanya berkait dengan setuju atau tidak setuju terhadap sesuatu (Amirin, 2010). 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**

Cooper dan Schindler (2006) 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  $< 0,05$ . 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

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, 2006). Dengan kata lain, keandalan menunjukkan konsistensi dan stabilitas instrumen dalam melakukan pengukuran terhadap konsep. Pengukuran ini digunakan untuk mengukur keandalan suatu kuisioner. 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 ( $\alpha$ ). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpa  $> 0,60$