

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Strategi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis 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.

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.

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 2015 s.d 2018 di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia.
2. Karyawan (Dosen dan Tenaga Kependidikan) STEI yang setidaknya sudah 6 bulan bekerja di STEI.

Tabel 3.1
Mahasiswa Aktif Angkatan 2015 s.d 2018

Program Studi	Angkatan 2015	Angkatan 2016	Angkatan 2017	Angkatan 2018	Jumlah
Akuntansi	512	402	439	377	1730
Manajemen	317	330	336	404	1387
Akuntansi	4	4	27	25	60
Mjn. Perdagangan	8	13	32	26	79
Akuntansi	5	7	23	18	53
Manajemen	1	9	6	13	29
TOTAL					3338

Sumber : SIKAD STEI

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 :

$$\text{Program Studi S1 Akuntansi} \longrightarrow n = \frac{1730}{1 + 1730 (10\%)^2} = 94$$

$$\text{Program Studi S1 Manajemen} \longrightarrow n = \frac{1387}{1 + 1387 (10\%)^2} = 93$$

$$\text{Program Studi D3 Akuntansi} \longrightarrow n = \frac{60}{1 + 60 (10\%)^2} = 37$$

$$\text{Program Studi D3 Mjn. Perdagangan} \longrightarrow n = \frac{79}{1 + 79 (10\%)^2} = 44$$

$$\text{Program Studi S2 Akuntansi} \longrightarrow n = \frac{53}{1 + 53 (10\%)^2} = 34$$

$$\text{Program Studi S2 Manajemen} \longrightarrow n = \frac{29}{1 + 29 (10\%)^2} = 22$$

Tabel 3.2
Jumlah Sampel Mahasiswa STEI

No.	Program Studi	Kuota
1	S1 Akuntansi	94 Orang
2	S1 Manajemen	93 Orang
3	D3 Akuntansi	37 Orang
4	D3 Manajemen Perdagangan	44 Orang
5	S2 Akuntansi	34 Orang
6	S2 Manajemen	22 Orang
TOTAL		324 Orang

Sumber : Hasil Olahan Peneliti

Tabel 3.3
Jumlah Sampel Tenaga Pendidik dan Kependidikan STEI

No.	Keterangan	Kuota
1	Tenaga Pendidik (Dosen Tetap dan Tidak Tetap)	180 Orang
2	Tenaga Kependidikan (Karyawan)	120 Orang
TOTAL		300 Orang

Sumber : www.stei.ac.id

$$\text{Tenaga Pendidik (Dosen Tetap dan Tidak Tetap)} \longrightarrow n = \frac{180}{1 + 180 (10\%)^2} = 64$$

$$\text{Tenaga Tenaga Kependidikan (Karyawan)} \longrightarrow n = \frac{120}{1 + 120 (10\%)^2} = 55$$

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 STIE Indonesia.

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).

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 variable yang berkaitan dengan *balance scorecard*. Menurut Kaplan dan Norton (2016:16) *balance scorecard* 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. 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 STEI 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 STEI.

Tabel 3.4
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 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.

Dalam perspektif proses bisnis internal akan digunakan perhitungan yaitu proses inovasi, operasi dan purna jual. Proses inovasi, operasi dan purna jual dinilai baik apabila mengalami peningkatan, dinyatakan sedang apabila fluktuatif dan dinilai buruk apabila mengalami penurunan, sebagaimana dijelaskan oleh Kaplan dan Norton sebagai berikut. Narasumber yang akan terlibat dalam penelitian ini yaitu Dosen Tetap dan Tidak Tetap.

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 terhadap perguruan tinggi (skala likert). Narasumber yang akan terlibat dalam penelitian ini yaitu karyawan STEI.

Tabel 3.5
Tabel Indikator Penelitian Perspektif Keuangan

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
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

Sumber : Data diolah

Tabel 3.6
Tabel Indikator Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	No. Butir
Perspektif Pelanggan	Perspektif Pelanggan mendefinisikan pelanggan dan segmen pasar dimana unit usaha akan bersaing	Tingkat Kepuasan Pelanggan 1. Keandalan (<i>reliability</i>) 2. Daya tanggap (<i>responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>assurance</i>) 4. Empati (<i>emphaty</i>) 5. Bukti fisik (<i>tangible</i>)	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. 16. 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 (α). Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpa $> 0,60$.