

BAB III

PROSEDUR PENELITIAN

3.1. Objek dan Waktu Penelitian

Objek yang dijadikan tempat untuk penelitian ini yaitu di PT Tiga Muara Jaya yang beralamat di jalan Hibrida Raya PF 18 no 11 Kelapa Gading, Jakarta Utara .

Penelitian ini memerlukan waktu enam bulan, yaitu dimulai pada bulan september tahun dua ribu tigabelas sampai dengan february tahun dua ribu empatbelas.

3.2. Strategi dan Metode Penelitian

Strategi yang akan digunakan dalam penelitian kali ini adalah strategi deskripsi yaitu penulis memberikan penjelasan mengenai kinerja pada PT iga Muara Jaya. Melalui strategi ini penulis akan menggambarkan secara sistematis mengenai pengukuran kinerja dengan menggunakan alat ukur *Balanced Scorecard*, yaitu dengan menggunakan perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, serta perspektif keuangan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian kali ini adalah penelitian studi kasus yaitu penulis menggunakan data yang telah lalu dalam melakukan analisis kinerja pada PT Tiga Muara Jaya.

3.3. Tahapan Penelitian

Tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan alat ukur *Balanced Scorecard* untuk mengukur kinerja PT Tiga Muara Jaya. Dimulai dari mengumpulkan data-data yang diperlukan kemudian dianalisis menggunakan empat perspektif, yaitu perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif proses pembelajaran dan pertumbuhan, dan perspektif keuangan.

3.4. Populasi dan Sampel Penelitian

Untuk mengetahui kinerja PT Tiga Muara Jaya, maka akan dianalisis dengan menggunakan *Balanced Scorecard* populasinya yaitu karyawan PT Tiga Mura Jaya dan diambil sampel 10 orang untuk mewakili 30 karyawan yang mempunyai data mengenai kinerja perusahaan dengan cara wawancara dan memberikan kuisioner.

1. Bagian Tehnik dan Administrasi, dalam memberikan inovasi, operasi, purna jual. (perspektif bisnis internal)
2. Bagian divisi SDM, seberapa besar tingkat kontribusi dan loyalitas pekerja kepada perusahaan. (perspektif pembelajaran dan pertumbuhan)
3. Bagian keuangan dalam menganalisis laporan keuangan perusahaan. (perspektif keuangan)
4. dan untuk mengetahui kepuasan pelanggan diambil sampel Intansi Pemerintah Dinas Fasilitas Pangkalan TNI AL dan Marinir. (perspektif pelanggan)

Dalam penelitian ini sampling yang digunakan adalah melakukan observasi dengan kunjungan langsung ke perusahaan untuk mengetahui kinerja perusahaan, serta wawancara dengan sumber informasi untuk mengetahui data yang dibutuhkan, kekuatan dari sampling tersebut yaitu data informasi yang dapat dipertanggungjawabkan, kemudian kelemahannya adalah biaya yang mahal dan memerlukan waktu cukup lama untuk mendapatkan data informasi tentang kinerja PT Tiga Muara Jaya.

3.5. Unit Analisis Penelitian

Di dalam penelitian ini akan dianalisa dalam bentuk satuan orang karyawan yang mewakili suatu bagian, dikarenakan yang menjadi subyek disini adalah PT Tiga Muara Jaya yang bergerak dibidang kontraktor yang di dalam pengoperasionalnya menggunakan tenaga kerja manusia. Hal ini dilakukan untuk melihat pencapaian yang sudah tercapai.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Studi Lapangan merupakan pengumpulan data dengan cara mengadakan penelitian langsung terhadap obyek yang diteliti, guna memperoleh data-data yang diperlukan. Dalam hal ini yang digunakan adalah Dokumentasi Pengumpulan data dan keterangan-keterangan yang diperoleh dari dokumen-dokumen intern perusahaan yang berhubungan dengan laporan keuangan di PT Tiga Muara Jaya.

3.7. Instrumen Pengumpulan Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Data primer

Data yang diperoleh secara langsung dari sumber informasi melalui wawancara dan kuisisioner.

- a. Wawancara adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan mengenai konsep penelitian (atau yang terkait dengannya) terhadap salah satu karyawan yang dianggap memiliki data mengenai unit analisa penelitian, Wawancara ini dilakukan penulis secara informal dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada karyawan yang berkompeten dan mengetahui dengan pasti mengenai kinerja perusahaan pada PT Tiga Muara Jaya, dalam perspektif bisnis internal untuk mengetahui inovasi, proses operasi, dan purna jual akan dilakukan wawancara dengan kepala bagian tehnik dan bagian Administrasi.
- b. Kuisisioner adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan mengenai konsep penelitian secara tertulis kepada 10 karyawan PT Tiga Muara jaya sebagai unit analisa penelitian, untuk menganalisis perspektif pelanggan maka yang akan dijadikan sampling yaitu instansi pemerintah Dinas Fasilitas Pangkalan TNI AL dengan memberikan pertanyaan dan kuisisioner kepada 20

orang mengenai kinerja PT Tiga Muara Jaya, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan akan dilakukan wawancara kepada salah seorang karyawan yang dianggap memiliki data mengenai kemampuan pekerja dalam memberikan kontribusi terhadap perusahaan, dan tingkat kepuasan pekerja terhadap perusahaan.

2. Data sekunder

Data sekunder yang digunakan oleh penulis yaitu berupa data laporan laba rugi dan neraca tahun 2011-2012 yang di peroleh dari PT Tiga Muara Jaya. Data-data yang telah dikumpulkan kemudian diolah dan di analisis untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang menjadi masalah dalam penelitian ini dan untuk memperoleh kesimpulan perspektif keuangan.

3.8. Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menilai kinerja PT Tiga Muara Jaya dalam tiap perspektif *Balanced Scorecard*, yaitu :

1. Perspektif pelanggan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan maka dilakukan analisis dengan melakukan kuisisioner terhadap para pelanggan PT Tiga Muara Jaya Analisis tingkat kepuasan pelanggan ini menggunakan skala likert, Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang. Pengukuran skala likert ini dimaksudkan agar responden bisa lebih bebas dalam menentukan jawabannya. Prosedur dalam skala likert yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Penulis mengumpulkan sejumlah pernyataan yang sesuai dengan sikap yang akan diukur dan diidentifikasi dengan jelas.
- b. Pertanyaan-pernyataan dihitung dengan cara menjumlahkan angka-angka dengan rincian sebagai berikut :
 1. Sangat tidak setuju : 1
 2. Tidak setuju : 2

- 3. Cukup setuju : 3
- 4. Setuju : 4
- 5. Sangat setuju : 5

c. Mengklasifikasikan hasil penjumlahan angka-angka dalam interval berikut :

- 1. Sangat tidak baik : 1% - 36%
- 2. Tidak baik : 37% - 52%
- 3. Cukup baik : 53% - 68%
- 4. Baik : 69% - 84%
- 5. Sangat baik : 85% - 100%

2. Perspektif proses bisnis internal

Kinerja pada perspektif ini dinilai dengan melakukan analisis secara kualitatif terhadap :

a. Proses Inovasi

Dalam proses ini yaitu mengidentifikasi apa yang dibutuhkan oleh pelanggan atau calon pelanggan baik sekarang maupun di masa yang akan datang. Untuk itu, mencoba untuk merumuskan apa yang sebenarnya dibutuhkan dan bagaimana cara untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tersebut. Pengidentifikasi dan perumusan apa yang akan diproduksi tersebut sebenarnya terletak pada tahap penelitian dan pengembangan produk.

b. Proses Operasi

Proses operasional menghasilkan dan memberikan produk dan jasa yang telah ada kepada pelanggan. Proses ini dimulai dengan pesanan pelanggan dan berakhir dengan pengiriman produk atau jasa. Tujuan dan ukuran dari proses ini peningkatan kualitas proses, peningkatan efisiensi proses, dan penurunan waktu proses. Ukuran efisiensi proses utamanya memperhatikan biaya proses dan produktivitas proses.

c. Proses Layanan Purna Jual

Proses pelayan purna jual, memberikan pelayanan yang cepat tanggap dan penting bagi pelanggan setelah penjualan produk atau jasa tersebut dilakukan. Layanan purna jual mencakup garansi dan berbagai aktivitas

perbaikan, penggantian produk rusak dan dikembalikan, serta proses pembayaran. Tujuan dari proses ini adalah: peningkatan kualitas, peningkatan efisiensi, dan penurunan waktu proses. Pengukurannya dapat diukur berdasarkan trend biaya dan ukuran produktivitas.

3. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan, penilaian kinerja dilakukan dengan menggunakan metode analisis sebagai berikut :

- a. Analisis secara kualitatif terhadap keahlian, tingkat pendidikan karyawan, dan kemampuan sistem informasi.
- b. Kapabilitas karyawan, yaitu :
 - 1) Tingkat kepuasan pekerja, dapat diukur dengan menyebarkan kuisioner terhadap para pekerja PT Tiga Muara Jaya yang terdiri dari berbagai tingkat, yang kemudian akan diidentifikasi dengan skala likert untuk menentukan kepuasan pekerja.
 - 2) Tingkat retensi pekerja (*Labour Turn Over / LTO*)

Untuk mengetahui tingkat retensi pekerja digunakan rumus :

$$LTO = \frac{\text{Jumlah karyawan yang keluar/tahun}}{\text{Jumlah rata-rata karyawan/tahun}} \times 100\%$$

- 3) Tingkat produktivitas pekerja

Untuk mengetahui besarnya produktivitas per pekerja digunakan rumus :

$$\text{Produktifitas} = \frac{\text{Laba sebelum pajak}}{\text{Jumlah pekerja}}$$

4. Perspektif keuangan

Analisis Laporan Keuangan berupa data kuantitatif untuk neraca dan laporan laba rugi dengan menggunakan perhitungan rasio-rasio keuangan seperti :

- a. Rasio likuiditas

$$\text{Current ratio} =$$

$$\frac{\textit{Current Assets}}{\textit{Current Liabilities}} \times 100\%$$

b. Rasio solvabilitas

$$\textit{Debt ratio} = \frac{\textit{Total Liabilities}}{\textit{Total Assets}} \times 100\%$$

c. Rasio profitabilitas

$$1) \textit{Return on assets (ROA)} = \frac{\textit{Net Income}}{\textit{Total Assets}} \times 100\%$$

$$2) \textit{Profit margin on sales} = \frac{\textit{Net Income}}{\textit{Net sales}} \times 100\%$$

Setelah data-data mengenai laporan keuangan pada PT Tiga Muara Jaya diperoleh, maka tahap selanjutnya data tersebut dianalisis. *Item-item* yang terdapat pada laporan kinerja karyawan PT Tiga Muara Jaya, akan diidentifikasi. Kemudian laporan keuangan tersebut dianalisis untuk melihat dan membandingkan dengan standar atau panduan yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu juga akan dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya untuk mengetahui adanya kenaikan atau penurunan dalam profit perusahaan serta untuk menilai *item-item* yang harus diungkapkan tetapi belum diungkapkan pada laporan keuangan pada PT Tiga Muara Jaya.