

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitatif bersifat deskriptif.

Penelitian kualitatif yaitu penelitian dengan menggunakan metode ilmiah untuk mengungkapkan suatu fenomena dengan cara mendeskripsikan data dan fakta melalui kata-kata secara menyeluruh terhadap subjek penelitian (Mulyana, 2008:151).

Penelitian kualitatif (Qualitative Research) adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas social, sikap, kepercayaan, persepsi pemikiran orang secara individual maupun kelompok (Nana, 2013: 94).

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto,2013)

Teknik pengumpulan data dengan Wawancara, Observasi dan Dokumentasi. Penelitian ini dilakukan pada Karyawan yang bekerja di PT. Orindo Alam Ayu Di Surabaya.

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel dalam penelitian ini antara lain:

Menurut (Dalam jurnal Luis dan Biromo ,2010) *Balanced scorecard* adalah suatu alat manajemen kinerja yang dapat membantu organisasi untuk menerjemahkan visi dan strategi kedalam aksi dengan memanfaatkan sekumpulan indikator finansial dan non finansial yang kesemuanya terjalin dalam suatu hubungan sebab akibat.

Menurut Kaplan dan Norton (1992) BSC meliputi ukuran keuangan dan non keuangan, yang terdiri dari:

- 1) *Perspektif* keuangan
- 2) *Perspektif* pelanggan
- 3) *Perspektif* proses bisnis internal
- 4) *Perspektif* pertumbuhan dan perkembangan

Berikut operasional variabel:

Variabel	Indikator	Item
<i>Balance Scorecard</i>	<i>Perspektif</i> Keuangan	-Investasi Modal -Efisiensi Biaya -Pendapatan
	<i>Perspektif</i> Pelanggan	-Target Pasar -Kepuasan Pelanggan
	<i>Perspektif</i> Proses Bisnis dan Internal	-Kualitas Pelayanan -Fasilitas Pelayanan -Inovatif
	<i>Perspektif</i> Pertumbuhan dan Perkembangan	-Pelatihan -Profesionalitas -Motivasi Kerja

3.3 Key-Informan

Dalam penelitian ini untuk memperoleh informasi atau data-data yang dianggap perlu dan mendukung. Maka akan dibutuhkan informasi – informasi penting mengenai obyek penelitian tentang penilaian kinerja karyawan berlandaskan metode *balanced scorecard* pada PT Orindo Alam Ayu cabang surabaya yang beralamat di jalan M. Duryat Kombes pol, Tegal sari, Surabaya. Adapun yang menjadi Key-Informan adalah 1 Area Sales Manager (ASM), 1 Asisten Manajer, 2 Customer Care, 2 Cashier, 4 Customer(Pelanggan) di PT Orindo Alam Ayu cabang Surabaya.

3.4 Jenis dan Sumber Data, serta Metode Pengumpulan Data

3.4.1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang tidak berupa angka. Data kualitatif dapat berupa gambaran umum dari obyek penelitian atau data lain yang tidak berupa angka.

3.4.2. Sumber Data

Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer biasanya diperoleh dari survei lapangan yang menggunakan semua metode pengumpulan data ordinal (Sugiyono, 2002).

Penelitian ini difokuskan dalam data primer yaitu percakapan kedua pihak yaitu wawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban tersebut. Wawancara tersebut dilakukan penulis dengan maksud mengetahui.

- 1) Perspektif proses bisnis dan internal yaitu melakukan wawancara karyawan PT. Orindo Alam Ayu Cabang Surabaya dari segi kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan dan inovatif
- 2) Perspektif pertumbuhan dan perkembangan yaitu melakukan wawancara karyawan PT. Orindo Alam Ayu Cabang Surabaya dari segi Pelatihan, Profesionalitas , Motivasi Kerja
- 3) Perspektif pelanggan yaitu melakukan wawancara karyawan PT. Orindo Alam Ayu Cabang Surabaya dari segi kepuasan pelanggan.

Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan secara tidak langsung dari sumbernya. Data sekunder biasanya telah dikumpulkan oleh lembaga pengumpul data dan dipublikasikan kepada masyarakat pengguna data (Sugiyono, 2002). Data penelitian ini data sekunder yang diperoleh dari jurnal, skripsi, dan buku-buku referensi, Data –

data internal yang berupa data keuangan untuk mengetahui investasi modal, Efisiensi Biaya, Pendapatan, data pelanggan untuk mengetahui target pasar perusahaan .

3.4.3 Metode Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan teknik triangulasi. Sugiyono (2014:83), menjelaskan bahwa triangulasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menggabungkan beberapa teknik pengumpulan data yang ada.

Teknik triangulasi, berarti penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan yang berbeda untuk mendapat data dari sumber yang sama. Teknik-teknik yang dapat digunakan yaitu observasi, wawancara, dan juga dokumentasi.

Adapun teknik-teknik dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung pada obyek penelitian
2. Wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung kepada karyawan
3. Studi dokumentasi yaitu mengumpulkan dan mempelajari data dari buku-buku, tulisan ilmiah, majalah dan internet yang memiliki relevansi dengan penelitian.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaksi dari sugiyono (2014), yakni analisis data yang dilakukan secara terus – menerus sejak awal sampai selesai penelitian secara bersama . Teknik analisis data tersebut antara lain :

1) Reduksi Data

Dalam perolehan data lapangan yang jumlahnya cukup banyak, maka memerlukan pencatatan yang teliti dan rinci . Karena itu diperlukan untuk analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal- hal penting, mencari tema dan polannya serta membuang yang tidak perlu . Dengan demikian dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya (Sugiyono ,2014:431).

Mengumpulkan data serta memilah data yang diperoleh lapangan melalui wawancara secara langsung yaitu:

- 1) Perspektif proses bisnis dan internal yaitu melakukan wawancara karyawan PT. Orindo Alam Ayu Cabang Surabaya dari segi kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan, dan inovatif.

- 2) Perspektif pertumbuhan dan perkembangan yaitu melakukan wawancara karyawan PT. Orindo Alam Ayu Cabang Surabaya dari segi Pelatihan, Profesionalitas, Motivasi Kerja.
- 3) Perspektif pelanggan yaitu melakukan wawancara karyawan PT. Orindo Alam Ayu Cabang Surabaya dari segi kepuasan pelanggan.

Mengumpulkan data internal yang berupa data keuangan untuk mengetahui investasi modal, Efisiensi Biaya, Pendapatan, data pelanggan untuk mengetahui target pasar perusahaan .

2) Display (Penyajian) Data

Setelah mereduksi data maka yang dilakukan selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam hal ini penyajian data diperoleh dari data penilaian empat perspektif Balanced scorecard yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pengembangan yang ada di PT Orindo Alam Ayu cabang Surabaya (Sugiyono, 2014 :92).

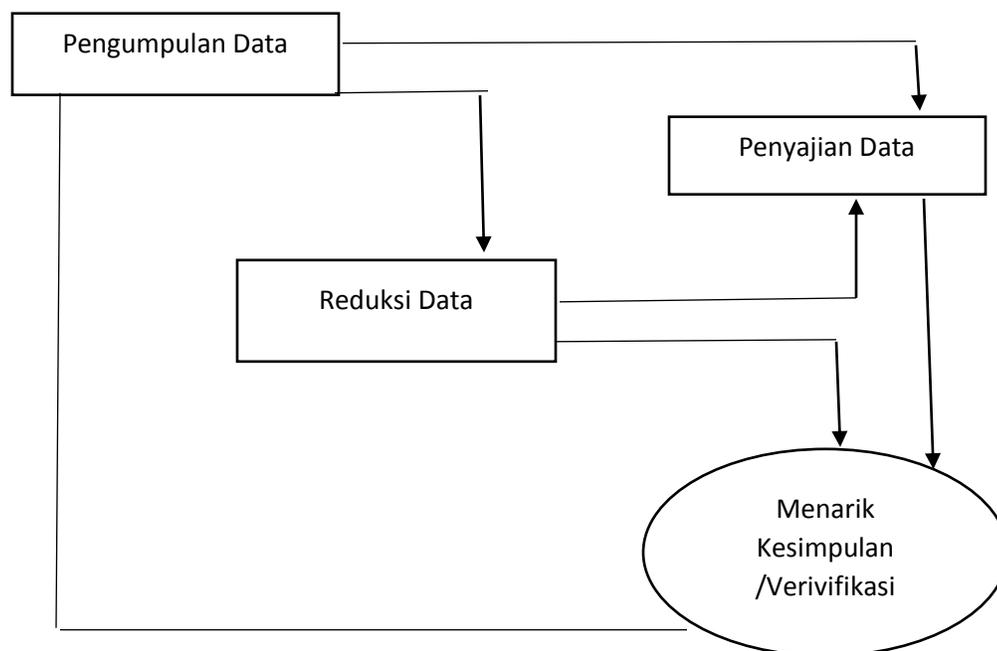
Setelah didapatkan data dan memilah kemudian dapat dilakukan analisis menggunakan teori-teori seperti yang dijelaskan dalam landasan teori penelitian. lalu membandingkan kesesuaian data apakah penerapan BSC bagus / tidak.

3) Conclusion drawing (penarikan kesimpulan) dan verifikasi .

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas (Sugiyono,2014:94).

Menemukan jawaban dari permasalahan yang timbul selama penelitian dan mendapatkan kesimpulan tentang penerapan BSC pada penilaian kinerja karyawan.

Menyimpulkan hasil wawancara dan data-data internal yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis dan internal , perspektif pertumbuhan dan perkembangan .



Gambar 3.2
Komponen Analisis Data Model interaktif
Sumber : Sugiyono (2014)