

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sarantakos (1993) (dalam Didik, 2013:144) penelitian deskriptif merupakan sebuah penelitian yang dilakukan untuk menggambarkan sistem sosial, karakteristik sebuah populasi, memberikan informasi sebagai latar belakang tentang suatu pokok masalah maupun untuk membangun penjelasan atau eksplanasi. Penelitian deskriptif memiliki tujuan yaitu menyediakan profil yang akurat tentang suatu kelompok, menggambarkan suatu proses, mekanisme, atau keterkaitan, memberikan suatu gambaran verbal atau bilangan, dan juga membuat seperangkat kategori – kategori atau tipe – tipe klasifikasi. 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.

Jadi penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode yang menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang telah diumpulkan di lapangan dan dijabarkan secara deskriptif.

3.2 Fokus Penelitian

Balanced Scorecard dalam pengukuran kinerja perusahaan diukur secara berimbang, yaitu dengan mempertimbangkan empat perspektif didalam pengukuran kinerja perusahaan dimana perspektif tersebut antara lain perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran (Hery,2017). Didalam penelitian ini keempat perspektif tersebut menjadi fokus utama dalam menganalisis kinerja di PT Wono Jati Group agar kinerja perusahaan dapat dimaksimalkan.

1. Perspektif Keuangan

Didalam perspektif keungan diidentifikasi berdasarkan kekuatan keuangannya yaitu berdasarkan laporan keuangan. Ukuran kinerja yang terdapat pada perspektif keuangan sangat penting dalam memberikan suatu petunjuk yang berkaitan dengan strategi, inisiatif strategi perusahaan, serta pelaksanaan apakah telah memberikan kontribusi kepada peningkatan laba perusahaan

Untuk mengukur perspektif keuangan pada PT Wono Jati Group tahun 2018-2020 ini didapatkan dari pengukuran pada sisi finansial perusahaan, dimana bisa bisa didapatkan dengan menggunakan skala rasio. Apabila semakin tinggi nilai dari setiap skala rasio yang didapatkan pada setiap tahunnya maka, kinerja perusahaan semakin baik. Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Verni K & Gesti M (2017) pada perspektif keuangan Verni K & Gesti M mengukur perspektif

keuangan dengan menggunakan rasio aktivitas dan rasio profitabilitas yang mana peneliti menjadikan penelitian tersebut menjadi acuan. Sehingga skala rasio yang digunakan tersebut diantaranya :

a. Rasio Aktivitas

Dimana rasio aktivitas adalah rasio yang mengukur seberapa efektif perusahaan dalam memanfaatkan semua sumber daya yang ada pada perusahaan.

1) Perputaran Persediaan

$$\text{Perputaran Persediaan} = \frac{\text{Harga Pokok Penjualan}}{\text{persediaan rata-rata}}$$

2) Perputaran piutang

$$\text{Perputaran Piutang} = \frac{\text{Penjualan}}{\text{Piutang rata-rata}}$$

3) Perputaran total aktiva (*Total Asset Turnover*)

$$\text{Total Asset Turnover} = \frac{\text{Penjualan}}{\text{Total Aktiva}}$$

b. Rasio Profitabilitas

Dimana rasio profitabilitas ini digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan didalam menghasilkan laba dari kegiatan produksinya.

1) ROA (Return On Asset)

$$\text{Return On Asset} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$$

2) ROE (Return On Equity)

$$\text{Return On Equity} = \frac{\text{Laba bersih setelah pajak}}{\text{ekuitas pemegang saham}} \times 100\%$$

3) Net Profit Margin

$$\text{Net Profit Margin} = \frac{\text{Laba bersih setelah pajak}}{\text{penjualan bersih}} \times 100\%$$

Dari keenam perhitungan rasio tersebut dibuat dengan mengikuti standart rasio maka menurut kasmir dalam bukunya yang berjudul analisis laporan keuangan (2016) yaitu :

Tabel 3 1
Standar Industri Rasio Aktivitas

No	Jenis Rasio	Standar Industri
1	Perputaran persediaan	5 kali
2	Perputaran Piutang	2,7 kali
3	Perputaran Total Aktiva	2 kali

Sumber: Kasmir, 2016

Tabel 3 2
Standar Industri Rasio Profitabilitas

No	Jenis Rasio	Standar Industri
1	<i>Return On Asset (ROA)</i>	30%
2	<i>Return On Equity (ROE)</i>	40%
3	<i>Net Profit Margin (NPM)</i>	20%

Sumber: Kasmir, 2016

2. Perspektif Pelanggan

Didalam perspektif pelanggan, perusahaan harus mengidentifikasi segala sesuatu yang berkaitan dengan pelanggan. Dalam perspektif pelanggan ini terdapat ukuran utama yang berkaitan dengan keberhasilan perusahaan seperti, kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, akuisisi pelanggan, dan profitabilitas pelanggan. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Verni K & Gesti M (2017) pada perspektif pelanggan diukur melalui kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, dan akuisisi

pelanggan, yang mana dijadikan acuan sehingga pada persepektif pelanggan peneliti meneliti berdasarkan :

a. Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui hal yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan, pada penelitian digunakan wawancara untuk mendapatkan data. Didalam penelitian ini menggunakan wawancara semiterstruktur, sehingga pelaksanaannya lebih terbuka serta narasumber dapat mengungkapkan pendapat serta idenya secara bebas.

Agar penelitian ini terarah, peneliti terlebih dahulu menentukan indikator untuk dijadikan acuan membuat pedoman wawancara. Adapun indikator yang menjadi panduan didalam melaksanakan wawancara yaitu :

Tabel 3 3
Indikator Kepuasan Pelanggan

Perspektif Pelanggan	Indikator
Kepuasan Pelanggan	Kualitas Produk yang dihasilkan perusahaan
	Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh perusahaan
	Daya tanggap karyawan dalam menanggapi pelanggan
	Ketersediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk perusahaan

b. Retensi Pelanggan

Untuk mengetahui besarnya jumlah konsumen yang berkurang dibandingkan dengan total konsumen yang dimiliki oleh perusahaan dapat digunakan rumus :

$$\text{Retensi Pelanggan Tahun 2018} = \frac{\sum \text{Pelanggan tahun 2018}}{\sum \text{Pelanggan tahun 2017}} \times 100\%$$

$$\text{Retensi Pelanggan Tahun 2019} = \frac{\sum \text{Pelanggan tahun 2019}}{\sum \text{Pelanggan tahun 2018}} \times 100\%$$

$$\text{Retensi Pelanggan Tahun 2020} = \frac{\sum \text{Pelanggan tahun 2020}}{\sum \text{Pelanggan tahun 2019}} \times 100\%$$

Sumber : Sumarsan, 2011

c. Akuisisi pelanggan

Untuk mengetahui besarnya besarnya akuisisi pelanggan yaitu dengan cara membandingkan antara jumlah konsumen baru dibandingkan dengan total konsumen.

$$\text{Akuisisi Pelanggan Tahun 2018} = \frac{\sum \text{Pelanggan Tahun 2018} - \sum \text{Pelanggan Tahun 2017}}{\sum \text{Pelanggan tahun 2018}} \times 100\%$$

$$\text{Akuisisi Pelanggan Tahun 2019} = \frac{\sum \text{Pelanggan Tahun 2019} - \sum \text{Pelanggan Tahun 2018}}{\sum \text{Pelanggan tahun 2019}} \times 100\%$$

$$\text{Akuisisi Pelanggan Tahun 2020} = \frac{\sum \text{Pelanggan Tahun 2020} - \sum \text{Pelanggan Tahun 2019}}{\sum \text{Pelanggan tahun 2020}} \times 100\%$$

Sumber : Suryana, 2006

3. Perspektif Bisnis Internal

Dalam perspektif bisnis internal, perusahaan mengidentifikasi berbagai proses internal penting yang harus dikuasai dengan baik oleh

perusahaan. Dalam Proses bisnis internal terdiri atas tujuan dan ukuran proses penciptaan produk atau jasa yang baru sampai penyerahan kepada pelanggan guna memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang, dalam hal ini dalam mendapatkan data dilakukan melalui wawancara

a. Inovasi

Inovasi dapat dinilai dari berbagai variasi pengembangan produk atau jasa baru yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen.

Agar penelitian ini terarah, peneliti terlebih dahulu menentukan indikator untuk dijadikan acuan membuat pedoman wawancara. Adapun indikator yang menjadi panduan didalam melaksanakan wawancara yaitu :

Tabel 3 4
Indikaror Inovasi

Perspektif Proses Bisnis Internal	Indikator
Inovasi	Pengembangan produk perusahaan

b. Proses operasi

Proses operasi dinilai berdasarkan waktu penyelesaian, kualitas, dan biaya, dimana untuk mengetahui proses operasi pada PT Wono Jati Group peneliti melakukan wawancara.

Agar penelitian ini terarah, peneliti terlebih dahulu menentukan indikator untuk dijadikan acuan membuat pedoman wawancara.

Adapun indikator yang menjadi panduan didalam melaksanakan wawancara yaitu :

Tabel 3 5
Indikator Proses Operasi

Perspektif Proses Bisnis Internal	Indikator
Proses Operasi	Proses pemasaran produk
	Proses penjualan produk
	Proses Pembayaran produk

c. Proses pelayanan

Proses pelayanan disini yaitu layanan purna jual dimana pelayanan yang diberikan oleh PT Wono Jati Group kepada konsumen yang memiliki keluhan setelah diadakannya kegiatan jual-beli, dimana untuk mengetahui proses pelayanan pada PT Wono Jati Group peneliti melakukan wawancara.

Agar penelitian ini terarah, peneliti terlebih dahulu menentukan indikator untuk dijadikan acuan membuat pedoman wawancara. Adapun indikator yang menjadi panduan didalam melaksanakan wawancara yaitu :

Tabel 3 6
Indikator Layanan Purna Jual

Perspektif Proses Bisnis Internal	Indikator
Layanan Purna Jual	Perlakuan terhadap pelanggan setelah serah-terima produk

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan mengidentifikasi infrastruktur yang harus dibangun didalam menciptakan pertumbuhan serta peningkatan kinerja pada jangka panjang. Yang menjadi sumber pemebelajaran dan pertumbuhan adalah manusia, prosedur, dan sistem. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh Verni K & Gesti M (2017) pada perspektif pelanggan diukur melalui retensi karyawan, kepuasan karyawan, kemampuan sistem informasi, dan motivasi, pemberdayaan dan keselarasan, yang mana dijadikan acuan sehingga pada perseptif pembelajaran dan pertumbuhan peneliti meneliti berdasarkan :

a. Retensi karyawan

Dalam retensi karyawan ini digunakan untuk mengetahui kemampuan perusahaan didalam mempertahankan para pekerja terbaiknya agar terus berada didalam perusahaan, untuk mengukur hal tersebut dapat dipakai persentase perputaran karyawan yaitu dengan rumus :

$$\text{Perputaran karyawan tahun 2018} = \frac{\text{jumlah karyawan yang keluar tahun 2018}}{\text{Total Karyawan pada tahun 2018}} \times 100\%$$

$$\text{Perputaran karyawan tahun 2019} = \frac{\text{jumlah karyawan yang keluar tahun 2019}}{\text{total karyawan tahun 2019}} \times 100\%$$

$$\text{Perputaran karyawan tahun 2020} = \frac{\text{jumlah karyawan yang keluar tahun 2020}}{\text{total karyawan tahun 2020}} \times 100\%$$

Sumber : Umar, 2005

b. Kepuasan karyawan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan terhadap perusahaan, pada penelitian untuk mendapatkan data melalui wawancara. Didalam penelitian ini menggunakan wawancara semiterstruktur, sehingga pelaksanaannya lebih terbuka serta narasumber dapat mengungkapkan pendapat serta idenya secara bebas.

Agar penelitian ini terarah, peneliti terlebih dahulu menentukan indikator untuk dijadikan acuan membuat pedoman wawancara. Adapun indikator yang menjadi panduan didalam melaksanakan wawancara yaitu :

Tabel 3 7
Indikator Kepuasan Karyawan

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	Indikator
Kepuasan Karyawan	Hubungan antar karyawan
	Pemberian gaji
	Hubungan antara karyawan dan atasan

c. Kemampuan Sistem Informasi

Untuk mengetahui mengenai sistem informasi yang digunakan perusahaan dalam hal pengolahan data, pada penelitian untuk mengetahui hal tersebut melalui wawancara. Didalam penelitian ini menggunakan wawancara semiterstruktur, sehingga pelaksanaannya lebih terbuka serta narasumber dapat mengungkapkan pendapat serta idenya secara bebas.

Agar penelitian ini terarah, peneliti terlebih dahulu menentukan indikator untuk dijadikan acuan membuat pedoman wawancara. Adapun indikator yang menjadi panduan didalam melaksanakan wawancara yaitu :

Tabel 3 8
Indikator Kemampuan Sistem Informasi

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	Indikator
Kemampuan Sistem Informasi	Kualitas sistem informasi perusahaan
	Kualitas pengelolaan sistem
	Ketersediaan peralatan IT yang cukup (aplikasi software)
	Kemudahan mengakses data menggunakan sistem informasi

d. Motivasi, Pemberdayaan, dan keselarasan

Motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan dinilai berdasarkan ketrampilan, kompetensi, serta kontribusi bagi keberhasilan perusahaan. Untuk mendapatkan data tersebut peneliti melakukan wawancara untuk memperoleh data.

Agar penelitian ini terarah, peneliti terlebih dahulu menentukan indikator untuk dijadikan acuan membuat pedoman wawancara. Adapun indikator yang menjadi panduan didalam melaksanakan wawancara yaitu :

Tabel 3 9
Indikator Motivasi Pemberdayaan, dan Keselarasan

Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	Indikator
Motivasi, pemberdayaan, dan keselarasan	Pelatihan dan pengembangan untuk karyawan
	Kebijakan perusahaan dalam kegiatan sehari-hari
	Dukungan pimpinan untuk karir karyawan

3.3 Key Informan

Didalam penelitian ini dibutuhkan informasi atau data yang dianggap perlu dan juga mendukung mengenai objek penelitian mengenai analisis kinerja perusahaan menggunakan metode *Balanced Scorecard* di PT Wono Jati Group. Yang menjadi Key-Informan untuk masing – masing perspektif dalam penelitian ini yaitu

1. Perspektif Keuangan yang menjadi key-informan yaitu Direktur PT Wono Jati Group, Manajer Keuangan, Manajer Logistik, dan Manajer Pemasaran.
2. Perspektif Pelanggan yang diteliti berdasarkan kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, dan akuisisi pelanggan yang menjadi key-informan yaitu Direktur PT Wono Jati Group, Manajer Logistik, Manajer Pemasaran, dan 9 orang pelanggan untuk mengukur kepuasan pelanggan.
3. Perspektif Bisnis Internal yang diteliti berdasarkan inovasi, proses operasi, dan layanan purna jual dimana yang menjadi key informan yaitu

Direktur PT Wono Jati Group, Manajer Logistik, Manajer Pemasaran, Manajer Keuangan, dan 1 orang Karyawan.

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan yang menjadi key-informan yaitu Direktur PT Wono Jati Group, Manajer Keuangan, Manajer Pemasaran, Manajer Logistik, 3 orang karyawan untuk menilai kepuasan karyawan.

3.4 Jenis Dan Sumber Data Penelitian

3.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan didalam penelitian ini merupakan data kualitatif. Dimana data data kualitatif adalah data yang bukan berbentuk angka yang diperoleh melalui hasil wawancara.

3.4.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari obyeknya (J. Supranto, 1993: 8). Data primer bisa berupa hasil observasi terhadap sesuatu, opini dari subjek secara individual atau kelompok, kejadian atau kegiatan dari hasil – hasil pengujian. Dengan menggunakan data primer peneliti dapat mengumpulkan data sesuai dengan yang diinginkan.

Data primer diperoleh dari hasil wawancara kepada pelanggan, karyawan, serta manajer dan direktur PT Wono Jati Group.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk sudah berupa publikasi atau file digital. Menurut Sugiono (2012) data sekunder adalah suatu sumber data yang tidak secara langsung memberikan data kepada sumber data, contohnya seperti dari dokumentasi.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa laporan keuangan periode 2018-2020, jumlah karyawan periode 2018 – 2020, dan profil perusahaan.

3.5 Metode Pengumpulan Data

3.5.1 Metode Dokumentasi

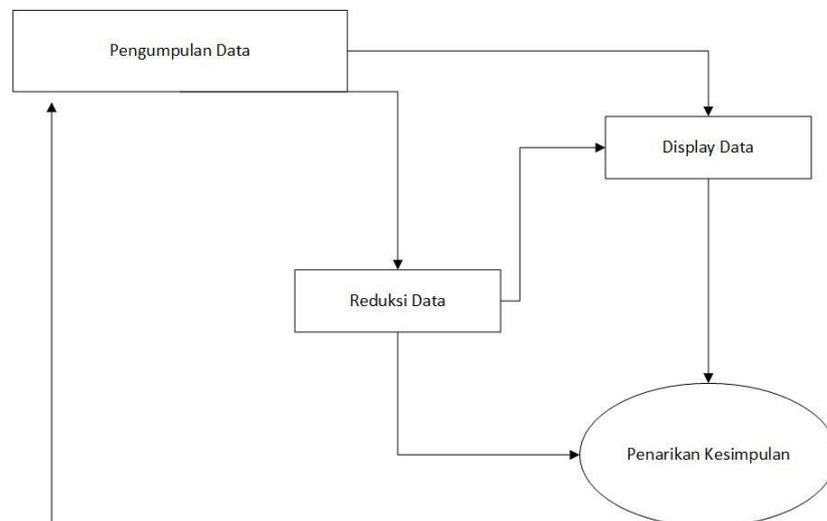
Metode dokumentasi yaitu salah satu metode pengumpulan data yang mencari data dari laporan keuangan PT Wono Jati Group, serta data yang berkaitan dengan perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

3.5.2 Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya secara langsung antara peneliti dengan responden.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan didalam penelitian ini yaitu menggunakan model miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (Sugiono, 2017) aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.



Sumber: Sugiono, 2017

Gambar 3 1 Komponen Analisis Data Model Kualitatif

Untuk lebih jelasnya peneliti akan menjelaskan tekniknya, seperti berikut :

1. Pengumpulan Data

Merupakan tahap pengumpulan data melalui dokumentasi serta wawancara, dimana didapatkan serangkaian informasi bervariasi serta sesuai dengan masalah penelitian.

2. Reduksi Data

Dalam pelaksanaan penelitian, peneliti menemukan banyak sekali data dari berbagai hasil pengumpulan. Semakin lama peneliti turun

kelengkapan, maka semakin banyak pula data yang diperoleh. Untuk itu harus segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data ini merupakan merupakan langkah awal dalam menganalisis data. Kegiatan ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah terkumpul. Pada tahap ini, peneliti merangkum dan memilih data di mana saja yang penting yang diperoleh dari lapangan yang akan digunakan untuk dijadikan bahan laporan. Melalui teknik memilih dan memilah, peneliti akan mengetahui data mana saja yang diperlukan dan membuang data yang tidak perlu

3. *Display Data*

Display data dilakukan untuk memudahkan memahami apa yang terjadi dan dapat merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut (Sugiono, 2017). Menurut Miles dan Huberman (Sugiono, 2017) dalam melakukan *display data* dapat menggunakan teks naratif, juga dapat berupa grafik, matrik, dan *network* (jejaring kerja) dan *chart*.

Tahap ini peneliti berupaya untuk mengklasifikasikan dan menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan, Dalam penelitian ini *display data* diperoleh dari penilaian keempat perspektif *Balanced Scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan perkembangan pada PT Wono Jati Group.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahap akhir dari proses analisis data, pada proses ini peneliti menarik dan mengutakan kesimpulan yang diperoleh dari data – data yang dihasilkan yang dapat berupa deskripsi atau gambaran. (Sugiono, 2017)

Kesimpulan ini untuk menyimpulkan jawaban dari permasalahan penelitian tentang analisis penerapan konsep *balanced scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja perusahaan, dengan menyimpulkan hasil dari data didapatkan yang berkaitan dengan perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan perkembangan.