BAB III

METODE PENELITIAN

A. Obyek atau Subyek Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan data primer yang dilakukan pada Unit Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Populasi pada penelitian ini adalah Unit Satuan Kerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

B. Jenis Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan dan diperoleh oleh peneliti dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner tersebut berisi pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh informasi yang diperlukan oleh peneliti. Sumber data primer yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu karyawan dan pelanggan tiap unit satuan kerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

C. Teknik Pengambilan Sampel

Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dengan memilih anggota sampel secara acak berdasarkan penilaian peneliti mengenai unit yang dapat dijadikan sampel penelitian. Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* karena peneliti memilih 32 unit satuan kerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah berdasarkan:

1. Unit rawat inap yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan dan berinteraksi kepada pasien yaitu berjumlah 9 unit.
2. Unit medis non-rawat inap yang memberikan pelayanan dan memenuhi kebutuhan pelanggan yaitu berjumlah 15 unit.
3. Unit non-medis yang bersifat krusial sekaligus memberikan pelayanan pelanggan berupa kebutuhan non-medis dan bertugas meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan yaitu berjumlah 8 unit.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey* dalam bentuk kuesioner. Metode survey merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh gambaran secara umum tentang karakteristik populasi atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang suatu populasi. Metode pengumpulan data primer dilakukan dengan cara menyebarkan angket kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan terstuktur, untuk memperoleh informasi modal intelektual, modal finansial, modal fisik, dan kinerja *balanced scorecard* yang akan diambil sesuai dengan kesepakatan. Peneliti menggunakan skala interval dan ordinal untuk mengukur jawaban responden. Peneliti menggunakan skala ordinal yaitu skala *likert*, dengan rincian sebagai berikut :

- **Angka 1 = Sangat Tidak Setuju**
- **Angka 2 = Tidak Setuju**
- **Angka 3 = Cukup Setuju**

- **Angka 4 = Setuju**
- **Angka 5 = Sangat Setuju**

E. Definisi Operasionalisasi Variabel

1. Variabel Independen

Variabel independen dalam penelitian ini adalah modal intelektual, modal finansial, dan modal fisik.

a. Modal Intelektual (X_1)

Modal intelektual merupakan aset tak berwujud yang dimiliki rumah sakit untuk meningkatkan kinerja. Aset tak berwujud merupakan sumber daya yang berupa pengetahuan yang dimiliki karyawan seperti kemampuan karyawan mengelola tiap unitnya, keahlian karyawan, pendidikan karyawan, dan kemampuan dalam meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit yang dapat memberikan nilai untuk rumah sakit. Rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta sebagai organisasi yang bergerak dibidang jasa tentunya memiliki tujuan untuk mengutamakan kepuasan pelanggan di setiap unit rumah sakit. Kepuasan pelanggan di setiap unit rumah sakit merupakan suatu hal yang harus dicapai, karena terciptanya mutu dan kinerja rumah sakit yang baik ditentukan dari baik buruknya kinerja karyawan tiap unit rumah sakit.

Variabel model intelektual ini diukur berdasarkan dimensi *human capital*, *customer capital*, dan *structural capital*. Dari 3 dimensi tersebut dikembangkan masing-masing menjadi 3 indikator untuk membentuk suatu pertanyaan dan jawaban dari pertanyaan menggunakan skala ordinal 1 sampai dengan 5.

a. Modal Finansial (X_2)

Modal finansial yaitu sumber dana yang diperoleh dari setiap unit-unit dirumah sakit. Modal financial mengacu pada sumber dana di rumah sakit untuk setiap unit rumah sakit, sehingga dapat digunakan untuk membeli keperluan riil yang digunakan disetiap unit rumah sakit. Ketersedian dana akan memaksimalkan pelayanan kepada konsumen/pasien (Ekowati, dkk 2010). Aset lancar merupakan aset yang paling likuid sehingga mudah untuk diuangkan dan dijadikan sumber dana untuk tiap unit rumah sakit. Dalam penelitian ini, modal financial diukur menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan diisi oleh karyawan dari tiap unit satuan kerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Pertanyaan tersebut dikembangkan dari satu dimensi dan enam indikator yang berisi tentang aset lancar. Jawaban dari pertanyaan diukur menggunakan skala ordinal dan skala interval.

b. Modal Fisik (X_3)

Modal fisik yaitu kekayaan yang dimiliki rumah sakit. Modal fisik ini mengacu pada kekayaan non-manusia yang dapat digunakan untuk keperluan setiap unit rumah sakit dan memenuhi kebutuhan pelayanan kepada pasien rumah sakit (Ekowati, dkk 2010). Modal fisik rumah sakit dapat diukur menggunakan aset tetap yang dimiliki tiap unit rumah sakit. Aset tetap yang dimiliki tiap unit rumah sakit seperti peralatan medis, perabotan kamar pasien, dan peralatan kantor, sehingga peralatan-peralatan tersebut dapat disebut sebagai kekayaan yang dimiliki tiap unit rumah sakit. Dalam penelitian ini, aset tetap diukur menggunakan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh informasi mengenai aset tetap tiap unit rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Pertanyaan tersebut dikembangkan dari enam indikator dan skala pengukuran pertanyaan menggunakan skala interval dan skala ordinal.

2. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kinerja unit satuan kerja rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Kinerja *Balanced Scorecard* (Y)

Kinerja rumah sakit diukur menggunakan *Balanced Scorecard* yang dikembangkan Kaplan & Norton (1996). *Balenced*

Scorecard merupakan alat manajemen kinerja yang digunakan untuk mengukur, menilai serta mencatat hasil kinerja perusahaan atau organisasi. Penilaian dan pengukuran kinerja menggunakan *Balanced Scorecard* berdasarkan empat perspektif, yaitu:

a. Perspektif Keuangan

Pengukuran kinerja dalam perspektif keuangan yang dilakukan rumah sakit PKU Muhammadiyah yaitu menggunakan tolok ukur *value for money* yang dikembangkan Mardiasmo yaitu Rasio ekonomis, rasio efisiensi, rasio efektivitas. Rasio ekonomis digunakan untuk mengetahui apakah pihak rumah sakit cermat dan hemat dalam mengelola anggaran yang tersedia dan mampu mengurai biaya-biaya yang tidak perlu. Nilai rasio yang baik adalah kurang dari 100%. Semakin kecil nilai rasio semakin baik kinerja rumah sakit. Rasio efisiensi bertujuan untuk mengetahui tingkat efisiensi dalam mengelola pengeluaran untuk dapat menghasilkan pendapatan. Nilai rasio yang baik adalah kurang dari 100%. Semakin kecil nilai rasio semakin baik kinerja rumah sakit. Rasio efektivitas bertujuan untuk mengetahui kemampuan rumah sakit dalam melaksanakan tugas apakah efektif atau tidak. Nilai rasio yang harus dicapai adalah minimal 100%. Semakin tinggi nilai rasio semakin baik kinerja rumah sakit.

Dalam penelitian ini, rasio-rasio tersebut digunakan untuk membentuk indikator yang akan dikembangkan menjadi

pertanyaan-pertanyaan yang sesuai. Dimensi perspektif keuangan memiliki enam indikator yang akan dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan peneliti. Kuesioner tersebut akan diisi oleh karyawan pada unit satuan kerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Peneliti menggunakan skala pengukuan ordinal dan interval untuk mengukur jawaban kuesioner pada dimensi perspektif keuangan.

b. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal digunakan untuk mengidentifikasi proses-proses pelayanan pelanggan tiap unit satuan kerja rumah sakit. Perspektif proses bisnis internal menggunakan pengembangan layanan (inovasi), perbaikan sistem operasional dan peningkatan kualitas proses layanan. Pengembangan pelayanaan (inovasi) ini diharapkan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan yang bermanfaat pada masa sekarang maupun masa yang akan datang.

Dalam penelitian ini, perspektif proses bisnis internal sebagai dimensi pengukuran kinerja memiliki dua indikator yaitu inovasi dan proses operasi kerja. Indikator tersebut dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang dapat memberikan data informasi yang dibutuhkan peneliti untuk mengukur kinerja unit dari perspektif proses bisnis internal. Pertanyaan-pertanyaan ini

akan diisi oleh karyawan tiap unit satuan kerja rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sedangkan jawaban pertanyaan-pertanyaan menggunakan skala pengukuran ordinal 1 sampai dengan 5.

c. Perspektif Pelanggan

Perspektif pelanggan digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan tiap unit satuan kerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta kepada pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan tiap unit tinggi dapat memberikan dampak terhadap nilai tambah maupun citra rumah sakit yang baik. Sehingga perspektif pelanggan ini penting untuk pengukuran kinerja unit satuan kerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta yang sekaligus dapat memberikan evaluasi terhadap pelayanan tiap unit tersebut.

Dalam penelitian ini, perspektif pelanggan sebagai dimensi pengukuran kinerja memiliki tiga indikator yang terdiri dari: keramahan, persentase retensi pelanggan, dan tingkat kebersihan. Indikator-indikator tersebut dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang dapat memberikan data informasi yang dibutuhkan peneliti untuk mengukur kinerja unit dari perspektif pelangan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut akan diberikan kepada karyawan maupun pelanggan pada unit satuan kerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Sedangkan jawaban dari

pertanyaan-pertanyaan diukur menggunakan skala pengukuran ordinal dan interval. Skala pengukuran ordinal menggunakan skala *likert* 1 sampai dengan 5.

d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan merupakan proses evaluasi dan proses tumbuh yang dilakukan tiap unit satuan kerja rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta. Proses evaluasi dan proses tumbuh dari tiap unit satuan kerja rumah sakit ini bertujuan untuk meningkatkan nilai dan mutu rumah sakit. Sehingga dapat meningkatkan kinerja tiap unit rumah sakit dan meningkatkan pelanggan baru rumah sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Dalam penelitian ini, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan sebagai dimensi pengukuran kinerja memiliki empat indikator yaitu: evaluasi rencana dan strategi rawat inap, pelayanan asuransi, evaluasi kinerja, dan pelatihan karyawan. Indikator-indikator tersebut dikembangkan menjadi pertanyaan-pertanyaan yang dapat memberikan data informasi yang dibutuhkan peneliti untuk mengukur kinerja unit dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut akan diisi oleh karyawan dari tiap unit satuan kerja Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Yogyakarta.

Tabel. 2.1

Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Pengukuran	No. Kuesioner
Modal intelektual (X_1)	*Human Capital*	1. Keahlian 2. Kemampuan memecahkan masalah 3. Kesesuaian pendidikan	Ordinal	1, 2, 3
	Customer capital	1. Hubungan dengan rekan kerja 2. Loyalitas terhadap pelanggan	Ordinal	4, 5
	Structural Capital	1. Keterlibatan dalam musyawarah rumah sakit 2. Keikutsertaan dalam pemilihan struktural rumah sakit	Ordinal	6, 7
Modal finansial (X_2)	Aset Lancar	1. Nilai kas 2. Nilai persediaan 3. Nilai piutang 4. Kenaikan nilai kas lancar 5. Kenaikan nilai persediaan 6. Kenaikan nilai piutang	Interval Ordinal	8, 9, 10, 11,12, 13
Modal fisik (X_3)	Aset Tetap	1. Nilai alat medik 2. Nilai mesin dan instalasi 3. Nilai perabotan kantor 4. Kenaikan alat medik 5. Kenaikan mesin dan instalasi 6. Kenaikan perabotan kantor	Interval Ordinal	14, 15, 16, 17, 18, 19
Kinerja Balanced Scorecard (Y)	Perspektif Keuangan	1. Kemampuan mencapai rasio ekonomi 2. Persentase rasio ekonomi 3. Kemampuan mencapai rasio efisiensi 4. Persentase rasio efisiensi 5. Kemampuan mencapai rasio efektivitas 6. Persentase rasio efektivitas	Ordinal Interval	20, 21, 22, 23, 24, 25
	Perspektif proses internal bisnis	1. Inovasi 2. Proses operasi kerja	Ordinal	26, 27
	Perspektif pelanggan	1. Keramahan 2. Persentase retensi pelanggan 3. Tingkat kebersihan	Interval Ordinal	28, 29, 30
	Perpektif pembelajaran dan pertumbuhan	1. Evaluasi renstra rawat inap 2. Pelayanan asuransi 3. Evaluasi kinerja 4. Pelatihan karyawan	Ordinal	31, 32, 33, 34

F. Uji Kualitas Instrumen dan Data

1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif menurut Ghozali (2011) yaitu mendeskriptifkan atau menggambarkan data-data hasil pengamatan terhadap kejadian atau fenomena secara kuantitatif, dengan ciri-ciri sebagai berikut:

a. Variabel-variabel yang diteliti dapat dijelaskan dan dideskripsikan. Peneliti dapat menentukan alat ukur yang digunakan untuk mengukur variabel tersebut sesuai dengan kebutuhan penelitian.
b. Menyusun data dengan nilai terendah hingga nilai tertinggi dan memperkirakan frekuensi yang didapat.
c. Menggunakan teknik statistik deskriptif dengan menggunakan ukuran kecenderungan pusat dan ukuran keberagaman yang sesuai dengan skala pengukuran.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika setiap item pertanyaan pada kuesioner dapat mendeskripsikan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Nazaruddin dan Basuki (2015), sebuah item pertanyaan di dalam kuesioner dapat dikatakan valid apabila

memiliki nilai korelasi dengan skor total masing-masing variabel ≥ 0,25.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2011) suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban pertanyaan tersebut stabil atau kuesioner dari waktu ke waktu. Pengukuran ini dapat dilakukan dengan *one shot* atau pengukuran sekali saja yaitu pengukuran hanya dilakukan sekali dan hasil tersebut akan dibandingkan dengan pertanyaan lain. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach's Alpha* (α). Menurut Nazaruddin dan Basuki (2015), reliabilitas suatu item pertanyaan dalam kuesioner pada tiap variabel dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* dan kolom *Corrected Item Total Correlation.* Apabila suatu item pertanyaan dalam kuesioner pada variabel-variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* ≥ 0,5 maka item pertanyaan memiliki reliabilitas yang mencukupi. Apabila nilai item-item pertanyaan kuesioner dari masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* ≥ 0,40, berarti bahwa item pertanyaan dapat dikatakan mempunyai reliabilitas konsistensi internal.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menentukan data yang telah dikumpulkan berdistribusi normal atau diambil dari populasi normal.

Menurut Ghozali (2011) uji normalitas data digunakan dalam penelitian untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi normal. Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak, pada penelitian dilakukan uji *Kolmogorov-Smirnov Test*. Jika nilai probabilitas menunjukakan nilai signifikan > 0,05, maka dapat disimpulkan data berdistribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui apakah ada keterkaitan erat antara variabel independen. Menurut Ghozali (2011) Cara untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolinearitas dalam model regresi dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Apabila dalam penelitian nilai tolerance > 0,10 dan VIF < 10 maka menunjukkan tidak terdapat mulikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau jika tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011).

Heteroskedastisitas dapat diketahui dengan melihat nilai signifikan dari masing-masing variabel independen lebih besar dari alpha (α) 0,05. Apabila nilai sig dari masing-masing variabel lebih besar dari alpha (α) 0,05 maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Namun apabila nilai sig dari masing-masing variabel lebih kecil dari alpha (α) 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Gletser*.

G. Uji Hipotesis

Analisis hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi lininer berganda melalui software SPSS (*Statistical Package for Social Science*). Analisis regresi linier berganda digunakan untuk menganalisis lebih dari satu variabel independen. Syarat penerimaan hipotesis pada regresi linier berganda apabila nilai signifikan > 0,05. Persamaan regresi dalam penelitian ini sebagai berikut:

$$\textbf{Kinerja BSC} = \alpha + \beta_1 \textbf{ MODAL_INT} + \beta_2 \textbf{ MODAL_FIN} + \beta_3 \textbf{ MODAL_FISIK} + \textbf{e}$$

Keterangan :

Kinerja BSC : Kinerja keuangan dan non keuangan rumah sakit

MODAL_INT : Modal Intelektual

MODAL_FIN : Modal Finansial

MODAL_FISIK : Modal Fisik

a. Uji Koefisien Determinasi (*Adjusted* R^2)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel dependen. Koefisien determinasi dapat dilihat dari nilai *adjusted* R^2, dimana untuk menginterpretasikan besarnya nilai koefisien determenasi harus diubah dalam bentuk persentase (Ghozali, 2007). Kemudian sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

b. Uji Statistik Fisher (F)

Uji statistik fisher digunakan untuk membuktikan apakah variabel-variabel independen secara simultan mempunyai hubungan dengan variabel dependen dalam model regresi linier berganda. Uji F dilakukan untuk menguji keseluruhan variabel independen: modal intelektual, modal financial, dan modal fisik terhadap satu variabel dependen, yaitu kinerja *balanced scorecard* secara bebas dengan nilai signifikansi sebesar 0,05 (Ghozali, 2011). Apabila nilai sig < alpha (0,05), maka terdapat hubungan secara bersama-sama atau simultan antara variabel independen dengan variabel dependen. Hasil uji F ini dapat dilihat pada ANOVAdalam kolom sig.

c. Uji t (Hipotesis)

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen secara parsial. Sehingga uji t

digunakan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan signifikan antara masing-masing variabel independen yaitu: modal intelektual, modal finansial, dan modal fisik terhadap satu variabel dependen, yaitu kinerja *balanced scorecard*.

Apabila nilai sig lebih besar dari 0,05 dan arahnya tidak searah dengan hipotesis maka H_0 diterima, sehingga H_a tidak terdukung. Hal tersebut berarti tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Demikian pula sebaliknya jika nilai sig lebih kecil dari 0,05 dan arahnya searah dengan hipotesis maka H_0 ditolak, sehingga H_a terdukung. Hal tersebut berarti ada hubungan positif signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen. Apabila nilai sig lebih kecil dari 0,05 tetapi arah hipotesis berlawanan arah dengan arah hipotesis, maka H_0 diterima dan H_a tidak terdukung. Hal tersebut berarti ada hubungan negatif signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen.