

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah nasabah dan karyawan PT BPRS Madina Mandiri Sajahtera Yogyakarta, sedangkan objek yang diteliti adalah PT BPRS Madina Mandiri Sajahtera Yogyakarta.

B. Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yaitu seluruh karyawan dan nasabah PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera. Sedang sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian jumlah nasabah dan karyawan PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera, karena keseluruhan karyawan PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera berjumlah dua belas orang, maka keusioner untuk karyawan diambil dari seluruh jumlah karyawan PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera yang berjumlah 12 orang. Metode pengambilan sampel pada nasabah adalah *convenience sampling*, menurut Indrianto & Supono (dalam Nur, 2009) *convenience sampling* yaitu memilih sampel yang datanya mudah diperoleh atau dikehendaki peneliti. Berdasarkan hal

sampel dipertimbangkan dari pendapat Rosceo (dalam Nur, 2009) yang mengusulkan aturan untuk sampel bahwa ukuran sampel lebih dari 30 kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian sehingga jika peneliti mengambil sampel 40 sudah memenuhi dari ukuran minimal.

Selain menggunakan *convenience sampling*, peneliti juga menggunakan *purposive sampling* yaitu memilih sampel dengan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan untuk sampel pada nasabah yaitu : telah melakukan transaksi sekurang-kurangnya 5 kali sejak pertama menjadi nasabah.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan teknik angket atau kuesioner, dimana jenis data ini merupakan jenis data primer. Angket ini diajukan kepada responden nasabah dan karyawan yang merupakan sampel dalam penelitian ini. Kuesioner ini dibuat untuk mendapatkan data-data atau informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan judul penelitian. Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder berupa laporan keuangan tahun 2008 sampai 2010 dan data tentang PT BPRS Madina Mandiri Sejahtera serta studi

D. Definisi Operasional Variabel

Penelitian ini terdiri dari 4 variabel yaitu perspektif *balanced scorecard*. Adapun definisi operasional masing-masing variable sesuai dengan penelitian tentang *balanced scorecard* sebelumnya, yaitu sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan

Ukuran kinerja finansial memberikan petunjuk apakah strategi perusahaan, implementasi dan pelaksanaannya memberikan kontribusi atau tidak kepada peningkatan laba perusahaan (Kaplan dan Norton 1996:23). Alat ukur yang digunakan dalam perspektif ini adalah:

a. *Return On Asset*

ROA merupakan ukuran kinerja keuangan yang dapat mencerminkan kemampuan manajemen dalam mengukur aktiva-aktivanya seoptimal mungkin sehingga dicapai laba bersih yang diinginkan (Magdalena, 2008:52). Rumus yang digunakan adalah:

$$ROA = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Total aktiva}} \times 100\%$$

b. Rasio operasi

Rasio operasi yaitu menggambarkan kemampuan perusahaan memanfaatkan aktiva lancar yang dimilikinya.

$$\text{Rasio operasi} = \frac{\text{Pendapatan}}{\text{Total aktiva}} \times 100\%$$

c. Sales Growth

Sales Growth dimaksudkan untuk mengetahui tingkat pertumbuhan dari tahun-ketahun. Rumus yang digunakan (Magdalena, 2008:52)

$$\text{Sales Growth} = \frac{\text{pendptn thn brjln} - \text{pendptn thn llu}}{\text{pendapatan tahun lalu}} \times 100\%$$

2. Perspektif *Customers*

Customers merupakan komponen utama penghasilan dalam perusahaan sehingga kepuasan *customers* serta kombinasi manfaat yang diperoleh dari pengguna suatu produk dan pengorbanan yang dilakukan oleh *customers* untuk memperoleh manfaat tersebut harus diutamakan. Ukuran yang dipakai dalam perspektif *customers* adalah:

a. *Customer Satisfaction*

Ukuran kepuasan *customer* memberikan umpan balik mengenai seberapa baik perusahaan melaksanakan bisnis. Oleh karena itu, survey perlu dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan nasabah diukur dari hasil jawaban responden dari pertanyaan dalam kuesioner nasabah yang menggunakan skala Likert. Hasil kepuasan nasabah akan diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak

setuju dengan pernyataan pada skala lima titik dengan bobot dari 1 sampai 5, dengan alternative jawaban dari:

- | | | |
|------------------------------|---|---|
| 1. Sangat Tidak Setuju (STS) | → | 1 |
| 2. Tidak Setuju (TS) | → | 2 |
| 3. Netral (N) | → | 3 |
| 4. Setuju (S) | → | 4 |
| 5. Sangat Setuju (SS) | → | 5 |

b. Customer Retention

Customer retention dapat diukur dalam bentuk *relative* atau *absolute*, dengan mengukur peningkatan konsumen dari tahun ketahun. Rumus yang digunakan adalah (Magdalena, 2008:52)

$$\text{Custmr retention} = \frac{\text{Cstmer thn Xn} - \text{cstmrs thn X1}}{\text{Konsumen tahun X1}} \times 100\%$$

c. Customer Acquisition

Cara yang ditempuh meningkatkan *market share* dimulai dengan meningkatkan pangsa pasar dalam segmen pelanggan dengan mempertahankan pelanggan-pelanggan lama dan mempertahankan kesetiaan pelanggan. Ukuran yang dipakai adalah (Magdalena, 2008:52):

d. *Customer Profitability*

Digunakan untuk mengukur seberapa besar keuntungan yang berhasil diraih oleh perusahaan dari penjualan produk kepada para pelanggan melalui penurunan biaya langsung. dengan rumus berikut (dalam Tri,2007)

$$\text{Customer profitability} = \frac{\text{pendapatan}}{\text{biaya langsung}} \times 100\%$$

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Dalam perspektif proses bisnis internal terdapat dua variable yang digunakan dalam mengukur kinerja perusahaan, yaitu: inovasi dan operasi.

a. Inovasi

Inovasi digunakan untuk mengidentifikasi keinginan pelanggan yang ada dan menciptakan produk atau jasa yang diinginkan pelanggan dan kemudian identifikasi bentuk pasar baru, pelanggan baru dan menciptakan produk atau jasa yang diinginkan untuk memuaskan pelanggan baru. Ukuran yang digunakan adalah (Tri, 2004):

Jumlah penambahan produk

b. Operasi

Proses operasi merupakan pengukuran pada kegiatan operasional yang dilakukan oleh perusahaan. Dimulai dari menerima order dari pelanggan dan menyelesaikannya dengan memberikan produk atau jasa kepada pelanggan dengan efisien. Konsisten dan *timely delivery* untuk produk atau jasa yang ada. Ukuran yang digunakan adalah (Tri, 2004):

$$Response\ time = \frac{\% \text{ waktu proses}}{30x \text{ jam operasi/hari}} \times 100\%$$

4. Proses pembelajaran dan pertumbuhan

Perspektif ini menekankan pada bagaimana organisasi dapat berinovasi dan terus tumbuh dan kembang agar dapat bersaing di masa sekarang dan yang akan datang. Untuk menghasilkan produk yang memiliki *value* bagi *customers*, organisasi memerlukan sumber daya manusia yang produktif dan memiliki komitmen. Ada dua olok ukur yang digunakan dalam perspektif ini, yaitu (Kaplan dan Norton, 1996:110).

a. Kapabilitas Karyawan

Untuk mendapatkan kemampuan karyawan yang baik,

perusahaan perlu memberikan pelatihan pada karyawan. Berikut

dapat membantu atau menjamin bahwa pengetahuan ini digunakan dengan tepat.

Dalam kapabilitas karyawan ada tiga faktor pendorong yang mampu memajukan perusahaan (Kaplan dan Norton, 1996:112):

1) Kepuasan Karyawan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan perusahaan perlu melakukan survei secara regular, pertanyaan dalam kuesioner karyawan menggunakan skala Likert. Hasil kepuasan karyawan akan diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas, hasil kepuasan karyawan diuji dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan pada skala lima titik dengan bobot dari 1 sampai 5, dengan alternatif jawaban dari:

- | | | |
|------------------------------|---|---|
| 1. Sangat Tidak Setuju (STS) | → | 1 |
| 2. Tidak Setuju (TS) | → | 2 |
| 3. Netral (N) | → | 3 |
| 4. Setuju (S) | → | 4 |
| 5. Sangat Setuju (SS) | → | 5 |

2) Retensi Karyawan

Tujuan retensi pekerja adalah untuk mempertahankan selama mungkin para karyawan yang diminati perusahaan. Para pekerja yang bekerja dalam jangka yang lama dan loyal membawa nilai perusahaan, pengetahuan tentang berbagai proses organisasional, dan diharapkan sensitivitasnya terhadap kebutuhan para pelanggan. Rumus yang dipakai adalah (Magdalena, 2008:53)

$$Rtns\ Kryw\ n = \frac{jmlh\ krywn\ kluar\ thn\ berjln}{jumlah\ karyawan} \times 100\%$$

3) Produktivitas karyawan

Produktivitas kerja merupakan hasil dari pengaruh agregat peningkatan keahlian moral, inovasi, perbaikan proses internal dan tingkat kepuasan konsumen. Peran serta karyawan adalah proses yang paling penting dalam setiap penilaian kinerja. Rumus yang dipakai adalah (Magdalena, 2008:53)

$$produktivitas\ karyawan = \frac{laba\ usaha}{\dots} \times 100\%$$

b. Kapabilitas sistem informasi

Perusahaan perlu memiliki prosedur informasi yang mudah dipahami dan mudah dijalankan terutama bagi para pekerja garis depan perlu mendapatkan informasi yang akurat dan tepat waktu tentang setiap hubungan yang ada antara perusahaan dengan *customers*. Rumus yang digunakan adalah (Dalam Tri, 2007).

$$\text{Sistem manajemen} = \frac{\text{Karyawan sist infrms mnjm}}{\text{Total karyawan}} \times 100\%$$

E. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengetahui tingkat kevalidan atau kesahihan butir-butir pertanyaan dalam kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan, sebuah kuesioner dikatakan valid apabila dapat mengungkap data variabel-variabel dalam kuesioner secara tepat (Alni dkk, 276:2008).

Uji validitas dilakukan dengan menggunakan korelasi *Product Moment* dengan bantuan program *SPSS 17 for windows* dimana butir pertanyaan dianggap valid dengan taraf signifikansi 5% atau 1%.

Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel yang disusun dalam

kuesioner uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode koefisien

pertanyaan. Jika nilai Alpha lebih besar dari 0,60 maka reliable (Aini dkk, 2008). Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS