

BAB III

METODELOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah memenuhi kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, dan sistematis. Dengan metode kuantitatif dapat ditemukan dan dikembangkan ilmu pengetahuan dan teknologi baru.⁶⁵ Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena pada penelitian ini data-data yang di kumpulkan berupa angka .

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang menggambarkan obyek sesuai apa adanya mengenai karakteristik populasi atau fenomena sektor publik. Dalam hal ini peneliti berusaha mengumpulkan fakta-fakta yang ada yang menggambarkan pengukuran kinerja perusahaan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum (PERUMDA) Tirta Cahya Agung Tulungagung menggunakan metode *balanced scorecard*.

⁶⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung:Alfabeta, 2018), hal. 7

B. Populasi, Sampling dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁶

Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang di pelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu.

Populasi dalam penelitian ini diambil dari jumlah karyawan di Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung sebanyak 155 karyawan.

2. Sampling

Sampling merupakan salah satu langkah yang penting dalam penelitian, karena sampling menentukan validitas eksternal dari hasil suatu penelitian yaitu akan menentukan seberapa besar atau sejauh mana pemberlakuan generalisasi hasil penelitian tersebut.⁶⁷

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *simple random sampling*. *Simple random sampling* merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.⁶⁸

⁶⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D...*, hal. 137

⁶⁷ Suharsimi Arikunti, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hal. 136

⁶⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D...*, hal. 82

3. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).⁶⁹

Untuk menentukan ukuran sampel dari populasi yang sudah diketahui jumlah anggota populasinya, dapat menggunakan rumus Slovin⁷⁰.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e² = perkiraan tingkat kesalahan (10%)

dan perhitungannya sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{155}{1 + 155 \cdot 0,1^2} = \frac{155}{3} = 51,6 \text{ (52) dibulatkan}$$

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D...*, hal. 80

⁷⁰ Syofian Siregar, *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), hal. 149

Berdasarkan perhitungan diatas dengan jumlah populasi 155 orang karyawan. Maka ukuran sampel yang diperoleh sebesar 52 orang karyawan.

C. Sumber Data, Variabel dan Skala Pengukuran

1. Sumber Data

Sumber data dikelompokkan menjadi 2 yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri secara langsung. Sedangkan data sekunder adalah data yang di kumpulkan oleh orang atau lembaga lain.⁷¹ Sumber data dalam penelitian ada 2 yaitu :

- a. Sumber Data Primer yaitu orang yang merespon pertanyaan-pertanyaan peneliti baik tertulis atau lisan. Sumber data primer dalam hal ini adalah karyawan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung.
- b. Sumber Data Sekunder yaitu segala sesuatu yang dapat memberikan data atau informasi yang berasal bukan dari manusia. Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu Laporan Keuangan dan data pengaduan pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung.

2. Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁷²

Dalam penelitian ini ada 2 jenis variabel yaitu :

⁷¹ Sumdi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hal. 25

⁷² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D...*, hal. 38

- a. Variabel Bebas = *Balanced Scorecard*
- b. Variabel Terikat = Penilaian Kinerja

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga menghasilkan data kuantitatif. Skala pengukuran pada penelitian ini menggunakan *Rating Scale*. *Rating scale* ini bersifat fleksibel, tidak terbatas untuk pengukuran sikap saja tetapi untuk mengukur persepsi responden terhadap fenomena lainnya, seperti skala untuk mengukur status sosial ekonomi, kelembagaan, pengetahuan, kemampuan dan proses kegiatan dan lain-lain.⁷³

Skor yang diberikan berlandaskan *rating scale* yaitu :

-1 = Kurang

0 = Cukup

1 = Baik

Maksud dari skor yang diberikan di atas yaitu kinerja dapat dikatakan "baik" apabila mengalami peningkatan yang signifikan dari tahun ke tahun. Sedangkan kinerja yang dikatakan "cukup" apabila kinerja mengalami peningkatan, namun tidak signifikan dan kinerja dianggap "kurang" jika mengalami penurunan dari tahun ke tahun.

⁷³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D...*, hal. hal. 98

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah :⁷⁴

a. Teknik Penyebaran Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner cocok digunakan bila jumlah respon cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.⁷⁵ Di dalam penelitian ini kuesioner disebar kepada karyawan Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung.

b. Teknik Observasi

Teknik observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi.

⁷⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D...*, hal 137

⁷⁵ *Ibid.*, hal. 142

c. Wawancara

Wawancara adalah salah satu instrumen yang digunakan untuk menggali data secara lisan. Wawancara ini digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

d. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari dan mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu dengan mencatat data, foto, dan mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan kinerja, peran atau kegiatan yang dilakukan oleh Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Cahya Agung Tulungagung.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati secara spesifik semua fenomena disebut variabel.⁷⁶

Instrumen yang di gunakan dalam penelitian adalah kuesioner. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D...*, hal. 102

untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.⁷⁷ Kuesioner disini digunakan untuk mengukur indeks kepuasan pelanggan, dan indeks kepuasan karyawan.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh atau sumber data lain terkumpul. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.⁷⁸

Pada penelitian ini analisis data yang digunakan antara lain adalah :

1. Menentukan hasil skor dari setiap ukuran yang akan diteliti:
 - a. Perspektif keuangan :⁷⁹

- 1) *Assets turnover*

$$\frac{\text{Penjualan}}{\text{Total aktiva tetap}}$$

⁷⁷ Syofian Siregar, *Statistika Deskriptif untuk Penelitian*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hal. 130

⁷⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D...*, hal. 245

⁷⁹ Suci R.M Koesomowidjojo, *Balance Scorecard Model Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Empat Perspektif...*, hal. 65

2) *Return on assets*

$$\frac{\text{Laba setelah pajak}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

3) *Return on equity*

$$\frac{\text{Laba setelah pajak}}{\text{Total Ekuitas}} \times 100\%$$

b. Perspektif pelanggan

1) Tingkat kepuasan pelanggan

a) Menggunakan data pengaduan pelanggan

2) Tingkat pertumbuhan pelanggan

c. Perspektif proses bisnis internal

1) Tingkat perkembangan usaha/Inovasi

2) Layanan Purna Jual

d. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran⁸⁰

1) Tingkat produktivitas karyawan

$$\frac{\text{(Jumlah pendapatan/jumlah karyawan)}}{\text{Jumlah pendapatan}} \times 100\%$$

2) Tingkat kepuasan karyawan

Memberikan kuesioner dengan di hitung berdasarkan rumus:

$$\frac{\text{Total nilai rata-rata responden}}{\text{Total Pernyataan}} \times 100\%$$

⁸⁰ Suci R.M Koesomowidjojo, *Balance Scorecard Model Pengukuran Kinerja Organisasi Dengan Empat Perspektif...*, hal. 75

2. Menghitung total skor dan rata-rata skor

3. Menentukan rata-rata skor:

$$\frac{\text{Total skor}}{\text{Total bobot standar}}$$

4. Menentukan kinerja dari skala pengukuran rata-rata skor:

- a. Kinerja tertinggi yaitu kinerja diatas 80% = rata-rata skor 0,6 – 1.00 yang menunjukkan “Kinerja Perusahaan Baik”
- b. Kinerja rata-rata yaitu kinerja antara 50%-80% = skor 0-0,6 yang menunjukkan “Kinerja Perusahaan Cukup Baik”
- c. Kinerja terendah yaitu kinerja yang kurang dari 50% = skor -1 – 0 yang menunjukkan “Kinerja Perusahaan Kurang”