

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Menurut Suriasumantri seperti yang dikutip oleh Sugiyono metode penelitian adalah “cara yang ditempuh untuk mendapat data yang akurat dan representative”.<sup>1</sup> Ditinjau dari pendekatan yang digunakan, penelitian lapangan dapat dibedakan menjadi dua macam yakni penelitian kuantitatif dan kualitatif, dan dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah suatu penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif.

Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, ataupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalaman, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan beserta pemecahan-pemecahan yang diajukan untuk memperoleh pembenaran dalam bentuk dukungan data empiris di lapangan.<sup>2</sup>

Sedangkan menurut Margono seperti yang dikutip oleh Ahmad Tanzeh penelitian kuantitatif adalah

Penelitian yang lebih banyak menggunakan logika hipotesis verifikasi yang dimulai dengan berfikir deduktif untuk menurunkan hipotesis kemudian melakukan pengujian dilapangan dan kesimpulan atau hipotesis tersebut ditarik berdasarkan data empiris.

---

<sup>1</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2005), hal. 88.

<sup>2</sup> Wahid Murni, *Cara Mudah Menulis Proposal dan Laporan Penelitian Lapangan*, (Malang: UM, 2008), hal. 3.

Oleh karena itu menekankan pada indeks-indeks dan pengukuran empiris.<sup>3</sup>

Subyek dalam penelitian ini adalah kinerja manajemen. Kemudian untuk penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis yang mengemukakan hipotesis dugaan sementara dari permasalahan yang akan dibahas. Dari asumsi variabel independen *balanced scorecard* yang terdiri dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan) yang nantinya akan mempengaruhi variabel dependen (kinerja manajemen).

## 2. Jenis Penelitian

Sedangkan jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mencari hubungan antara satu atau beberapa variabel dengan variabel lain.<sup>4</sup> Dalam penelitian ini, teknik dan jenis penelitian tersebut digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh *Balanced Scorecard* yang terdiri dari perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terhadap kinerja manajemen pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

### B. Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Menurut

---

<sup>3</sup>Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal.64.

<sup>4</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), hal. 11.

Sugiyono Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang, atau objek yang mempunyai “variasi” antara satu orang dengan orang lain atau dengan satu obyek dengan obyek lain. Variabel juga dapat merupakan atribut dari bidang keilmuan atau kegiatan tertentu.<sup>5</sup>

Dalam penelitian ini diidentifikasi menjadi 2 variabel yaitu:

- 1) Variabel bebas (independent variabel) adalah variabel yang diduga sebagai sebab munculnya variabel yang lain (variabel terikat).
  - a) Perspektif Keuangan, ukuran kinerja dari perspektif keuangan menunjukkan apakah strategi, sasaran strategi, inisiatif strategi dan implementasinya mampu memberikan kontribusi dalam menghasilkan laba bagi perusahaan. Ukuran keuangan umumnya diwujudkan dalam profitabilitas, pertumbuhan, dan *shareholder value*. Sasaran-sasaran perspektif keuangan dibedakan pada masing-masing tahap dalam siklus bisnis yang dilkaskan oleh Kaplan dan Norton dibedakan menjadi tiga tahap: (1) Growth (Berkembang); (2) Sustain Stage (Bertahan); (3) Harvest (Panen).
  - b) Perspektif Pelanggan, ukuran kinerja yang menunjukkan kemampuan manajemen dalam menerjemahkan visi organisasi ke dalam sasaran-sasaran strategik yang benar-benar ditujukan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.
  - c) Perspektif Proses Bisnis Internal, Kinerja perusahaan dari perspektif pelanggan diperoleh dari proses bisnis internal yang diselenggarakan

---

<sup>5</sup> Sugiyono *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hal 60

oleh perusahaan. Manajer harus memfokuskan perhatiannya kepada proses bisnis internal yang menjadi penentu kepuasan pelanggan.

d) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, ukuran kinerja yang menunjukkan kemampuan manajemen dalam memelihara kemampuan untuk bersaing, berubah, dan meningkatkan diri supaya dapat memuaskan pelanggan.

2) Variabel terikat (dependent variabel) adalah variabel respon atau output dengan kata lain variabel terikat adalah faktor yang diamati dan diukur untuk menentukan ada tidaknya pengaruh dari variabel bebas.<sup>6</sup> Variabel dependent dalam penelitian ini adalah Kinerja Manajemen yaitu perilaku atau kegiatan yang ditampilkan oleh seseorang dalam kaitannya dengan tugas kerja di perusahaan, departemen, atau organisasi, dilaksanakan sesuai dengan potensi yang dimiliki, dalam rangka menghasilkan sesuatu yang bermakna bagi organisasi, masyarakat luas, atau bagi dirinya sendiri.

Dalam penelitian ini variabel penelitian diukur menggunakan skala *likert*. Dalam skala *likert*, skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan perspepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi variabel. Kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa ernyataan dan pertanyaan.<sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal. 39.

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian kualitatif, kuantitatif dan R & D,...*, hal. 86.

Skala *likert* ini paling banyak digunakan untuk pengukuran perilaku, misalnya saja skala sikap individu (SS) sangat setuju, (S) Setuju, (KS) kurang setuju, (TS) tidak setuju, dan (STS) sangat tidak setuju.

Berarti disini peneliti diharapkan membuat angket terkait “*Pengaruh Penerapan Balanced Scorecard terhadap Kinerja Manajemen Bank Jatim Cabang Syariah Kediri*”.

Maka disini peneliti membuat angket yang ditujukan kepada nasabah maupun calon nasabah dengan jawaban alternatif sebagai berikut:

**Tabel. 3.1**  
**Pedoman Nilai Jawaban Angket**

No	Simbol	Keterangan	Nilai
1	SS	Sangat Setuju	5
2	S	Setuju	4
3	N	Netral	3
4	TS	Tidak Setuju	2
5	STS	Sangat Tidak Setuju	1

## C. Populasi dan Sampel Penelitian

### 1. Populasi

Menurut Isjianto 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.<sup>8</sup> Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri.

---

<sup>8</sup> Isjianto, *Aplikasi Riset Pemasaran*, ( Jakarta : PT Grafindo, 2006), hal.119.

## 2. Sampel Penelitian

Sedangkan sampel adalah “sebagian dari populasi yang diteliti”.<sup>9</sup> Untuk menentukan sampel, perlu diperhatikan kualitas populasi. Jika populasi lebih dari 100 maka, diambil 10-15% sebagai sampel, sedangkan jumlah populasi kurang dari 100, maka itu harus dijadikan sampel semua.<sup>10</sup> Ada yang mengatakan, jika ukuran populasinya di atas 1.000, sampel sekitar 10% sudah cukup, tetapi jika ukuran populasinya sekitar 100, sampelnya paling sedikit 30%, dan kalau ukuran populasinya 30, maka sampelnya harus 100%.<sup>11</sup> Dari penjelasan di atas, maka yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yang berjumlah 35 orang. Sehingga penelitian ini merupakan penelitian populasi.

## 3. Sampling

Menurut Syamsudin sampling adalah “metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengganti atau meneliti sebagian dari populasi sebagai objek penelitian”.<sup>12</sup> Adapun yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Sampling Jenuh* yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.<sup>13</sup>

---

<sup>9</sup> Ali Maulidi, *Tehnik Memahami Statistika 2*, ( Jakarta : Alim’s publishing, 2013), hal.. 2

<sup>10</sup> Winarno Surachman, *Pengantar Metodologi Research*, ( Bandung : IKIP, 2010), hal.. 53

<sup>11</sup> Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2013), hal. 143.

<sup>12</sup> Syamsudin, *Statistik Deskriptif*, (Surakarta: Universitas Muhamadiyah, 2002), hal. 6.

<sup>13</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian*, ..., hal. 85.

#### D. Kisi-Kisi Instrumen

Kisi-kisi instrumen adalah indikator yang dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk bisa menetapkan indikator-indikator dari setiap variabel yang diteliti, maka diperlukan wawasan yang luas mendalam tentang variabel yang diteliti, dan teori-teori yang mendukungnya. Kisi-kisi instrumen dari penelitian ini adalah pengaruh perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

Adapun bentuk table kisi-kisi instrument yang kurang lebih akan digunakan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2**  
**Instrumen Penelitian**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
Perspektif Keuangan (X <sub>1</sub> ) (Sumber: Kaplan Norton)	1. Perkembangan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengembangkan suatu produk atau jasa baru</li> <li>2. Membangun suatu produk atau jasa baru</li> <li>3. Menambah kemampuan operasi</li> <li>4. Mengembangkan sistem, infrastruktur dan jaringan distribusi yang akan mendukung Hubungan global</li> <li>5. Mengasuh dan mengembangkan hubungan dengan pelanggan</li> </ol>	Skala Interval
	2. Bertahan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daya tarik bagi penanaman investasi dan investasi ulang</li> <li>2. Mempertahankan pangsa pasar yang dimiliki</li> <li>3. Peningkatan aktiva perbaikan yang berkelanjutan</li> </ol>	
		<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memelihara dan perbaikan fasilitas</li> </ol>	

	3. Panen	2. Tidak melakukan ekspansi atau membangun suatu kemampuan baru	
Perspektif Pelanggan (X <sub>2</sub> ) (Sumber: Juliato)	1. Kepuasan Pelanggan	1. Bertempat di lokasi yang strategis 2. Kenyamanan ruang antrian 3. Pelayanan yang teliti dan akurat 4. Etika bisnis syariah 5. Minimnya keluhan	Skala Interval
	2. <i>Customer Relationship</i>	1. Menjaga hubungan baik dengan nasabah 2. Menjaga hubungan baik dengan para pemegang saham	
	3. Kecepatan Layanan	1. Berinovasi pengembangan produk 2. Kecepatan layanan	
Perspektif Proses Bisnis Internal (X <sub>3</sub> ) (Sumber: Putri)	1. Inovasi	1. Produk baru yang dikembangkan 2. Lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mengembangkan suatu produk 3. Besarnya biaya produk 4. Banyaknya produk baru yang berhasil dikembangkan	Skala Interval
	2. Proses Operasi	1. Tingkat kerusakan produk pra penjualan 2. Frekuensi pengerjaan ulang produk sebagai akibat terjadinya kerusakan 3. Banyaknya bahan baku terbuang percuma 4. Banyaknya permintaan para pelanggan yang tidak dapat dipenuhi	
	3. Layanan Purna Jual	1. Jangka waktu yang dibutuhkan untuk memenuhi permintaan pemeliharaan produk 2. Perbaikan kerusakan atau penggantian suku cadang dari pelanggan	
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X <sub>4</sub> ) (Kaplan Norton)	1. Kemampuan Pekerja	1. Tingkat kepuasan pegawai 2. Tingkat perputaran pegawai 3. Besarnya pendapatan perusahaan per pegawai	Skala Interval
	2. Kemampuan sistem informasi	1. Tingkat ketersediaan informasi	

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Tingkat ketepatan/keakuratan informasi</li> <li>3. Kecepatan/jangka waktu memperoleh informasi</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Motivasi, pemberdayaan dan keserasian individu perusahaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemahaman pegawai tentang visi dan misi perusahaan</li> <li>2. Adanya kebebasan pegawai menyampaikan saran</li> <li>3. Banyaknya saran per pegawai</li> <li>4. Jumlah saran yang diimplementasikan</li> </ol>	
Kinerja Manajemen (Y) (Ruky)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kinerja berorientasi pada <i>input</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kejujuran</li> <li>2. Ketaatan</li> <li>3. Disiplin</li> <li>4. Loyalitas</li> <li>5. Kreativitas</li> <li>6. Adaptasi</li> <li>7. Komitmen</li> <li>8. Sopan santun</li> </ol>	Skala Interval
	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Kinerja yang berorientasi pada proses</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menilai sikap seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya</li> <li>2. Perilaku seorang pegawai dalam melaksanakan tanggung jawabnya</li> </ol>	
	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Kinerja yang Berorientasi pada <i>output</i></li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil yang diperoleh atau dicapai oleh karyawan</li> </ol>	

Sumber: diolah dari berbagai referensi

## E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena disebut variabel penelitian.<sup>14</sup> Berikut ini merupakan instrument penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah : instrument untuk mengukur Perspektif

<sup>14</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal. 148.

Keuangan instrument untuk mengukur Perspektif Pelanggan, instrument untuk mengukur Perspektif Proses Bisnis Internal, instrument untuk mengukur Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan, serta instrument untuk mengukur kinerja manajemen yaitu melalui Kuisisioner. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya.<sup>15</sup>

Adapun bentuk instrument penelitian yang akan digunakan adalah sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan ( $X_1$ )

a. Perkembangan

- 1) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selalu mengembangkan produk atau jasanya sesuai dengan prinsip syariah
- 2) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selalu berupaya untuk membangun produk atau jasa baru yang dimilikinya agar nasabah merasa puas
- 3) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri harus selalu mengembangkan sistem, infastruktur dan jaringan distribusi yang kan mendukung hubungan global
- 4) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri harus selalu mengembangkan hubungan dengan para nasabahnya

---

<sup>15</sup> *Ibid*....., hal. 142.

b. Bertahan

- 1) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dapat meyakinkan investor untuk berinvestasi
- 2) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri dapat mempertahankan nasabah
- 3) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selalu meningkatkan aktivitas perbaikan yang berkelanjutan
- 4) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri telah melakukan pengukuran kinerja berdasarkan perspektif financial, seperti analisis rasio, rentabilitas secara efektif

c. Panen

- 1) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selalu memelihara dan memperbaiki fasilitas yang dimilikinya
- 2) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berupaya untuk tidak melakukan ekspansi

2. Perspektif Pelanggan (X<sub>2</sub>)

a. Kepuasan Pelanggan

- 1) Bank Jatim Cabang Syariah selalu berupaya agar penampilan para karyawan rapi dan syar'i
- 2) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memberikan kenyamanan, kebersihan, dan kerapian ruang antrian
- 3) Saya selalu memberikan pelayanan dengan teliti dan akurat
- 4) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri memberikan pelayanan dengan menerapkan etika syariah, (misal : penerapan salam)

- 5) Kotak saran nasabah selalu memberikan kesan positif terhadap kinerja Bank Jatim Cabang Syariah Kediri

b. *Customer Relationship*

- 1) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selalu melakukan strategi untuk menarik pelanggan baru dengan efektif
- 2) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selalu menjaga hubungan baik dengan para pemegang saham
- 3) Bagian kerja anda mampu untuk mempertahankan nasabah lama, sehingga tidak ada nasabah yang pergi maupun tutup buku

c. Kecepatan Layanan

- 1) Dalam memberikan pelayanan saya selalu memperhatikan kecepatan dan ketanggapan dalam menyelesaikan keluhan nasabah.
- 2) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selalu memberikan kecepatan waktu tunggu dalam proses antrian

3. Perspektif Proses Bisnis Internal (X<sub>3</sub>)

a. Inovasi

- 1) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selalu dan berhasil dalam berinovasi untuk mengembangkan produk baru yang sesuai dengan prinsip syariah.
- 2) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri selalu meneliti untuk mengembangkan suatu produknya agar sesuai dengan permintaan nasabah

- 3) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berusaha meminimalisir biaya setiap pengeluaran yang dilakukan untuk penerapan pengembangan produk
- b. Proses Operasi
- 1) Proses operasional di perusahaan telah sesuai dengan kualitas, biaya dan waktu sehingga nasabah puas dengan produk perbankan
  - 2) Tidak ada produk yang diterapkan pada perbankan syariah yang minim perminatnya
  - 3) Tidak ada keluhan dari nasabah terkait produk perbankan syariah
  - 4) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berusaha untuk tidak melakukan kesalahan proses pengoperasian
- c. Layanan Purna Jual
- 1) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berusaha untuk membuat para nasabah tidak kecewa
  - 2) Proses transaksi yang telah dilakukan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri terbilang cepat dan memuaskan nasabah
  - 3) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri untuk memperbaiki sistem transaksi agar nasabah merasa nyaman
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X<sub>4</sub>)
- a. Kemampuan Pekerja
- 1) Pihak manajemen selalu mengadakan seminar dan kursus di luar jam kantor untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan.

- 2) Semua karyawan mempunyai ketrampilan yang kompeten pada bidang pekerjaannya
- b. Kemampuan Sistem Informasi
- 1) Sistem informasi yang diterapkan oleh Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sudah memenuhi standar
  - 2) Tingkat ketepatan/keakuratan informasi yang diterapkan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri sudah memenuhi standar
  - 3) Bank Jatim Cabang Syariah Kediri berusaha untuk memberikan setiap informasi kepada para nasabah dengan cepat
- c. Motivasi, pemberdayaan dan keserasian individu perusahaan
- 1) Saya merasa puas dengan penjaminan keselamatan kerja yang diterapkan oleh pihak manajemen
  - 2) Saya memiliki dorongan yang kuat untuk bekerja lebih keras untuk mencapai tujuan perusahaan
  - 3) Saya termotivasi karena atasan saya sering memperhatikan ide (gagasan) saya
  - 4) Saya merasa puas dengan pengembangan karir di dalam perusahaan sampai saat ini
  - 5) Saya merasa tertantang karena perusahaan memberikan kesempatan untuk menyelesaikan sendiri pekerjaan yang besar
5. Kinerja Manajemen (Y)
- a. Kinerja Berorientasi pada *input*

- 1) Pihak manajemen berupaya untuk jujur melaporkan kinerjanya kepada *stakeholder*
  - 2) Pihak manajemen berusaha untuk taat dengan peraturan yang telah ditetapkan dan penetapannya selalu sesuai dengan prinsip syariah
  - 3) Pihak manajemen berusaha untuk disiplin melakukan pekerjaannya
  - 4) Pihak manajemen berupaya untuk loyal dan komitmen kepada perusahaan
- b. Kinerja Berorientasi Pada Proses
- 1) Pihak manajemen berusaha untuk kreatif mengembangkan produk-produk baru yang sesuai dengan prinsip syariah
  - 2) Hubungan dengan rekan kerja dan bawahan maupun atasan selama ini berjalan dengan baik
  - 3) Perilaku seorang pegawai dalam melaksanakan tanggung jawab selalu dikontrol oleh pihak manajemen
- c. Kinerja yang Berorientasi pada *output*
- 1) Saya merasa puas dengan kinerja manajemen Bank Jatim Cabang Syariah Kediri
  - 2) Saya merasa puas dengan penilaian yang dilakukan oleh manajemen
  - 3) Kondisi produktivitas karyawan telah memenuhi target perusahaan

## F. Data dan Sumber Data

Menurut Burhan Bungin data adalah “ bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian”.<sup>16</sup> Dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif, karena serangkaian observasi (pengukuran) dapat dinyatakan dalam angka-angka.<sup>17</sup> Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

- 1) Data Primer yaitu data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.<sup>18</sup> Data primer ini diperoleh secara langsung dari karyawan Bank Jatim Cabang Syariah Kediri yaitu melalui angket yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.
- 2) Data sekunder yaitu merupakan data yang berasal dari sumber kedua yang dapat di peroleh melalui buku-buku, brosur dan artikel yang didapat dari *website* yang berkaitan dengan penelitian ini.<sup>19</sup> Dalam penelitian ini data diperoleh dari *Website* dan dokumen-dokumen Bank Jatim Cabang Syariah Kediri, seperti: profil lembaga, visi dan misi, tujuan perusahaan, struktur organisasi.

## G. Teknik Pengumpulan Data

Tehnik pengumpulan data adalah hal yang sangat vital dalam suatu penelitian, karena itu ada beberapa teknik yang digunakan dalam pengumpulan data. Cara peneliti dalam memperoleh data yang diperlukan terkait judul

---

<sup>16</sup> M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, ( Jakarta: Kencana, 2008), hal. 119.

<sup>17</sup> Soeratno, Lincolin Arsyad, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 2003), hal. 69.

<sup>18</sup> *Ibit.* hal. 76

<sup>19</sup> Burhan, *Metode Penelitian, ...*, hal. 119.

penelitian yang akan dilaksanakan. Disini peneliti menggunakan cara yang berupa:

### **1. Angket (*kuisisioner*).**

Kuisoiner adalah tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan tehnik pengumpulan data efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.<sup>20</sup>

### **2. Teknik Wawancara**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden.<sup>21</sup> Wawancara disini ditunjukkan kepada manajer serta karyawan pada Bank Jatim Cabang Syariah Kediri terkait kinerja manajemen.

### **3. Teknik Kepustakaan**

Pengumpulan teori yang berhubungan dengan pembahasan penulisan ini dengan mempelajari dan mengutip teori dari berbagai buku dan literatur yang terdapat dipergustakaan maupun hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penulisan ini.<sup>22</sup>

## **H. Analisis Data**

Kata analysis berasal dari bahasa Greek, terdiri dari kata “ana” dan “lysis”. Ana artinya atas (above), lysis artinya memecahkan atau

---

<sup>20</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung : Alfabeta, 2010), hal. 199.

<sup>21</sup> Soeratno, Lincolin Arsyad, *Metodologi*....., hlm., hal 92.

<sup>22</sup> Ahmad Tanzeh, *metodologi penelitian praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), hal.83.

menghancurkan. Secara definitive ialah: “*analysis is a process of resolving data into its constituent components to reveal its characteristic elements and structure*” yang dikemukakan oleh Ian Dey.<sup>23</sup>

Kerlinger adalah tokoh penelitian kuantitatif, dia mendefinisikan analisis data sebagai berikut “*analysis means the categorizing, ordering, manipulating and summarizing of data to obtain answer to research questions*”. Dari definisi analisis data Kerlinger di atas ternyata bahwa analisis data mencakup banyak kegiatan, yaitu mengkategorikan data, mengatur data, memanipulasi data, menjumlahkan data, mentabulasi data yang diarahkan untuk memperoleh jawaban dari problem penelitian.<sup>24</sup> Dalam penelitian kuantitatif, tujuan utama dari analisis data ialah untuk meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan, sehingga hubungan antara problem penelitian dapat dipelajari dan di test.

Kerlinger, ada tokoh penelitian kuantitatif lain yaitu Robert C Bogdan yang juga mendefinisikan analisis data sebagai berikut “*data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others*.”<sup>25</sup>

Jadi menganalisis data dalam penelitian kuantitatif berarti proses mensistematisasikan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami dan agar supaya bisa menyajikan apa

---

<sup>23</sup>Moh. Kasiran, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang:UIN Maliki Press,2010), hal.353.

<sup>24</sup>*Ibid*, ..., hal. 354.

<sup>25</sup>*Ibid*.,hal.355.

yang didapatkan pada orang lain. Tujuan analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah mencari makna di balik data, melalui pengakuan subyek pelakunya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrument

Uji Validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Jika validitas tinggi, maka data yang ada akan menunjukkan tidak adanya penyimpangan. Validitas data diukur dengan membandingkan  $r$  hitung dengan  $r$  tabel. Jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, dan nilai positif maka butir atau pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Sugiyono dan Wibowo menjelaskan, ketentuan validitas instrument sah apabila dapat mengungkapkan data variabel yang diteliti secara tepat. Instrument dikatakan valid jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  kritis  $(0,30)^{26}$ . Adapun rumus yang digunakan untuk menguji validitas adalah sebagai berikut :

$$r = \frac{n (\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

$R_{xy}$  = koefisien korelasi variabel  $x$  dan  $y$

$N$  = banyaknya subyek uji coba

$\Sigma Y$  = jumlah skor total

---

<sup>26</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hal. 144-145.

$\Sigma X$  = jumlah skor tiap item

$\Sigma X^2$  = jumlah kuadrat skor item

$\Sigma Y^2$  = jumlah kuadrat skor total

$\Sigma XY^2$  = jumlah perkalian skor item dengan skor total.

Uji Realibilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab konstruk-konstruk pertanyaan dalam suatu kuesioner. Reabilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *Cronbach alpha* > 0,06. Karena data pada penelitian diatas merupakan Data Primer, maka membutuhkan Uji Validitas dan Uji Realibilitas.

Dan ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Tirta seperti yang dikutip oleh sujianto “jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan reng yang sama”, maka ukuran kemantapan alfa dapat di interpretasikan sebagai berikut:

- a) Nilai *alpha cronbach* 0,00 s.d. 0,20, berarti kurang reliabel
- b) Nilai *alpha cronbach* 0,21 s.d. 0,40, berarti agak reliabel
- c) Nilai *alpha cronbach* 0,42 s.d. 0,60, berarti cukup reliabel
- d) Nilai *alpha cronbach* 0,61 s.d. 0,80, berarti reliabel
- e) Nilai *alpha cronbach* 0,81 s.d. 1,00, berarti kurang reliabel

## 2. Uji Normalitas

Sepeti yang dijelaskan oleh Sujianto, bahwa uji distribusi normal adalah uji untuk mengukur apakah data kita memiliki distribusi normal sehingga dapat dipakai dalam statistik parametrik. Uji normalitas adalah uji yang dilakukan untuk mengecek apakah data penelitian kita berasal dari

populasi yang sebarannya normal. Uji ini perlu dilakukan karena semua perhitungan statistik parametrik. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari hasil penelitian berdistribusi normal atau tidak.

Untuk mendeteksi normalitas data, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *Kolmogorov-Smirnov* yang dipadukan dengan kurva *Normal P-P Plots*. Dengan ketentuan pengujian jika probabilitas atau *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant ( $\alpha$ )* maka data berdistribusi normal. Jika nilai *Sig.* Atau nilai signifikansi atau nilai probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi adalah normal (simetris).<sup>27</sup>

### 3. Uji Asumsi Klasik

Pengujian asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa autokorelasi, multikolinieritas, dan heterokedastisitas tidak terlepas dalam penelitian ini atau data yang dihasilkan berdistribusi normal, apabila hal tersebut tidak ditemukan maka asumsi klasik regresi telah terpenuhi, dalam penelitian ini hanya tidak menggunakan autokorelasi karena uji autokorelasi hanya dilakukan pada data time series (runtut waktu) dan tidak perlu dilakukan pada data *cross section* seperti pada kuesioner di mana pengukuran semua variabel dilakukan secara serempak pada saat yang bersamaan.

---

<sup>27</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta : Prestasi Pustaka Publisher, 2009), hal. 77-78.

### a. Uji Multikorelasi

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkorelasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat korelasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan.

Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.<sup>28</sup>

### b. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas, pada umumnya sering terjadi pada model-model yang menggunakan data cross section daripada time series. Namun bukan berarti model-model yang menggunakan data time series bebas dari heteroskedastisitas. Sedangkan untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastisitas jika: (1) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola; (2) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0 dan (3) titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.<sup>29</sup>

---

<sup>28</sup>Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik, ...*, hal.79.

<sup>29</sup> *Ibid*, hal. 79.

#### 4. Uji Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, variabel terikat dipengaruhi oleh dua variabel bebas. Maka untuk menguji atau melakukan estimasi dari suatu permasalahan yang terdiri dari lebih dari satu variabel bebas tidak bisa dengan regresi sederhana. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Regresi berganda berguna untuk mendapatkan pengaruh dua variabel kriteriumnya, atau untuk mencari hubungan fungsional dua variabel prediktor atau lebih dengan variabel kriteriumnya, atau untuk meramalakan dua variabel prediktor atau lebih terhadap variabel kriteriumnya.<sup>30</sup>

Rumusan regresi berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan:

Y : Kinerja Manajemen

a : Konstanta (harga Y, bila X = 0)

b1-4 : Koefisien regresi (menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variable dependen yang didasarkan pada hubungan nilai variable independeden)

X1 : Perspektif Keuangan

X2 : Perspektif pelanggan

X3 : Perspektif Proses Bisnis Internal

---

<sup>30</sup> Husain Usman, Purnomo Setiady Akbar, *PENGANTAR STATISTIK*, ( Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hal. 241.

X4 : Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

E : *Error*

## 5. Uji Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen digunakan uji anova atau F-test. Sedangkan pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial (individu) diukur dengan menggunakan uji-t statistik.

### a. Uji t (t -test)

Hipotesis pertama berbunyi apakah perspektif keuangan berpengaruh terhadap kinerja manajemen. Selanjutnya hipotesis kedua yang berbunyi apakah perspektif keuangan berpengaruh terhadap kinerja manajemen. Hipotesis ketiga yang berbunyi apakah perspektif proses bisnis internal berpengaruh terhadap kinerja manajemen. Dan hipotesis yang keempat berbunyi apakah perspektif pembelajaran dan pertumbuhan berpengaruh terhadap kinerja manajemen.

Untuk menguji data tersebut, menggunakan uji t. Uji t adalah pengujian yang digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang menyakinkan dari dua mean sampel.<sup>31</sup> apabila t hitung masing-masing bebas, yaitu perspektif keuangan ( $X_1$ ), perspektif pelanggan ( $X_2$ ), perspektif proses bisnis internal ( $X_3$ ), perspektif

---

<sup>31</sup> Hartono, SPSS 16,0 Analisis Sata statistic dan Penelitian, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), hal.146.

pembelajaran dan pertumbuhan ( $X_4$ ) lebih besar dari  $t$  table maka variabel bebas tersebut secara parsial memiliki pengaruh yang menyakinkan ( $\alpha = 10\%$ ) terhadap variabel dependen (kinerja manajemen ( $Y$ )).

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

$H_0$ : Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

$H_a$ : Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengambilan keputusan (KPK)

- a) Jika signifikan nilai  $t > 0,05$  maka tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya  $H_0$  diterima dan menolah  $H_a$ .
- b) Jika signifikan nilai  $t < 0,05$  maka ada pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Artinya  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$ .

#### **b. Uji F (F-test)**

F-tes digunakan untuk menguji hipotesis kelima yang berbunyi *Balanced Scorecard* (perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, perspektif pembelajaran dan pertumbuhan) berpengaruh terhadap kinerja manajemen.

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel} \Rightarrow$  Tidak ada pengaruh yang signifikan antara *balanced scorecard* terhadap kinerja manajemen.

Ho ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel} \Rightarrow$  Ada pengaruh yang signifikan antara *balanced scorecard* terhadap kinerja manajemen

## 6. Koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk mengetahui besarnya variasi variabel independen dalam menerangkan variabel dependen. Yaitu analisis ini untuk mengetahui sumbangan atau kontribusi variabel independen (Perspektif Keuangan, Perspektif Pelanggan, Perspektif Proses Bisnis Internal, Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan) terhadap variabel dependen (Kinerja Manajemen). Nilai koefisien determinasi adalah diantara nol dan satu. Jika nilai  $R^2$  kecil, berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Namun apabila nilai  $R^2$  mendekati satu, berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independen.<sup>32</sup>

---

<sup>32</sup> Yudhi Wicaksono, *Aplikasi Excel dalam Menganalisis Data*, (Jakarta: PT Eles Media Komputindo, 2006), hal. 121.