

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif tidak menggunakan hipotesis ataupun tidak menguji hipotesis namun hanya mendeskripsikan informasi sebenarnya yang sesuai dengan variabel yang diteliti (Mardalis, 1990 dalam Dewi, 2019). Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang hasilnya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau metode kuantifikasi lainnya. Penelitian kualitatif didapat dengan cara pengumpulan data, analisis, yang selanjutnya diinterpretasikan (Anggito dan Setiawan, 2020). Data-data kuantitatif dalam penelitian ini terjalin kedalam tabel-tabel namun uraian tetap dianalisis secara kualitatif (mix methods).

3.2 Objek dan Subjek Penelitian

1. Objek Penelitian

Objek penelitian ini yaitu analisis pengukuran kinerja koperasi KPRI Dwija Tama Jombang ditinjau dari segi berikut :

- a. Perspektif keuangan dengan menggunakan indikator rasio likuiditas, solvabilitas dan rentabilitas.
- b. Perspektif pelanggan/anggota menggunakan indikator retensi anggota dan kuesioner kepuasan pelanggan/anggota koperasi.
- c. Perspektif proses bisnis internal menggunakan indikator kuesioner perkembangan usaha.

- d. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menggunakan indikator tingkat kepuasan karyawan.

2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini terdiri dari:

- 1) Pengurus 5 orang dan Karyawan KPRI Dwija Tama Jombang 5 orang dengan total sebanyak 10 orang, untuk mendapatkan data tentang perspektif proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran serta laporan keuangan.
- 2) Anggota eksternal KPRI Dwija Tama Jombang (non karyawan) sebanyak 94 orang, untuk mendapatkan data tentang perspektif pelanggan.

3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data kuantitatif dan data kualitatif. Data kuantitatif yaitu data laporan keuangan tahun 2019-2021. Sedangkan data kualitatif berupa angket yang disebar kepada 10 karyawan dan 94 anggota eksternal koperasi (non karyawan).

2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

1. Observasi

Observasi merupakan metode pengamatan yang didukung dengan pengumpulan data dan pencatatan data dengan sistematis

terhadap objek yang akan diteliti dalam observasi. Observasi yaitu dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung di lapangan.

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dimaksudkan agar mendapatkan data dengan cara mempelajari dokumen yang ada pada tempat penelitian sesuai dengan data yang dibutuhkan. Data yang dikumpulkan dengan teknik dokumentasi antara lain:

- a. Profil KPRI Dwija Tama Jombang
- b. Laporan Keuangan KPRI Dwija Tama Jombang

3. Kuesioner

Kuesioner (angket) adalah teknik mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara memberi beberapa pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik angket ini memuat daftar pertanyaan secara terstruktur dalam bentuk pertanyaan pilihan ganda. Penelitian ini menggunakan kuesioner/angket agar mendapatkan data mengenai tingkat kepuasan anggota, tingkat kepuasan karyawan dan perkembangan usaha dari KPRI Dwija Tama Jombang. Angket mengenai perspektif proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran disebar kepada 10 karyawan koperasi. Sedangkan angket perspektif pelanggan/anggota akan disebar pada pengambilan sampel.

Jumlah populasi anggota KPRI Dwija Tama Jombang yaitu 1673 populasi. Penelitian ini mempertimbangkan jumlah populasi yang akan dijadikan sampel untuk menghemat tenaga dengan waktu yang

tersedia. Dengan demikian, peneliti menentukan dengan menggunakan teknik pengambilan *Simple Random Sampling*. Teknik *Simple Random Sampling* adalah suatu cara pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi diberikan kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel (Arieska dan Herdiani, 2018). Teknik *Simple Random Sampling* yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang sederhana dan sering digunakan peneliti lain.

Penelitian ini menggunakan rumus slovin untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi, dapat dirumuskan sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : total sampel

N : total populasi

e^2 : persen kelonggaran ketidaktelitian akibat kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir atau diinginkan.

Pengambilan data menggunakan sampel pada tingkat kesalahan 10% karena standar sampel yang digunakan dalam penelitian ilmu sosial sesuai batas maksimal kesalahan 10%. Dengan jumlah populasi 1673 anggota koperasi, maka batas minimal pengambilan sampel anggota yaitu:

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

$$n = \frac{1673}{1 + 1673(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1673}{17,73}$$

$$n = 94,35$$

Berdasarkan perolehan perhitungan diatas, ukuran sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 94 anggota koperasi yang terdiri dari anggota koperasi eksternal atau non karyawan untuk pengisian angket perspektif pelanggan/anggota.

3.4 Analisa Data

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif. Metode analisis kualitatif merupakan analisis data dengan teknik analisis deskripsi yang bertujuan untuk menganalisis data dari uraian, maupun fakta-fakta yang didapatkan dari temuan atau hasil penelitian tentang analisis kinerja KPRI Dwija Tama Jombang menggunakan metode *balanced scorecard*.

Metode analisis data yang digunakan pada penelitian ini ada 3 jenis analisis yaitu analisis interaktif yang dikembangkan Miles dan Huberman dan analisis berdasarkan metode *balanced scorecard* serta uji instrumen untuk menguji data kuesioner..

3.4.1 Uji Instrumen

Dalam penelitian ini, pengujian instrumen pada kuesioner dilakukan dengan dua cara uji pada setiap pertanyaan pada kuesioner.

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang berfungsi untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Alat ukur yang dimaksud merupakan pernyataan-pernyataan yang ada dalam

kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan tersebut pada kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner. Dalam uji pengukuran validitas terdapat dua macam yaitu pertama, mengkorelasikan antar skor butir pernyataan (item) dengan total item. Kedua, mengkorelasikan antar masing-masing skor indikator item dengan total skor konstruk (Janna, 2021).

Pada penelitian ini, telah dibagikan kuesioner kepada sampel yang telah ditentukan sebelumnya yaitu sejumlah 94 responden anggota koperasi. Untuk melakukan pengujian validitas digunakan program SPSS 20. Kuesioner terdiri dari 20 pernyataan dengan 5 pilihan jawaban dari sangat puas sampai tidak puas dengan pernyataan yang diberikan. Setiap butir pernyataan dikatakan valid apabila r hitung lebih besar dari r tabel. Dalam mencari r tabel peneliti menggunakan rumus $df = N-2$. Dalam uji validitas ini, peneliti menggunakan jumlah 94 responden untuk diuji dengan r tabel yaitu 0,207.

Tabel 3.1 Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Anggota

Item	R hitung	R tabel	Keterangan Valid
P1	0,497	0,207	Valid
P2	0,566	0,207	Valid
P3	0,445	0,207	Valid
P4	0,502	0,207	Valid
P5	0,577	0,207	Valid
P6	0,610	0,207	Valid
P7	0,623	0,207	Valid
P8	0,563	0,207	Valid
P9	0,549	0,207	Valid
P10	0,563	0,207	Valid
P11	0,317	0,207	Valid
P12	0,485	0,207	Valid

P13	0,461	0,207	Valid
P14	0,618	0,207	Valid
P15	0,613	0,207	Valid
P16	0,609	0,207	Valid
P17	0,490	0,207	Valid
P18	0,577	0,207	Valid
P19	0,507	0,207	Valid
P20	0,569	0,207	Valid

Sumber : Hasil olah data, 2022

Tabel diatas menunjukkan kriteria valid untuk semua item pertanyaan dengan nilai r hitung $>$ r tabel. Dengan demikian dapat disimpulkan semua pernyataan angket yang dinyatakan valid bisa dijadikan sebagai alat pengukur data dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah pengujian indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama. Alat ukur dikatakan reliabel jika menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran berkali-kali. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban dari kuesioner tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Kuesioner sebagai alat ukur harus mempunyai reliabilitas yang tinggi. Perhitungan reliabilitas hanya bisa dilakukan jika variabel pada kuesioner tersebut sudah valid. Dengan demikian harus menghitung validitas dahulu sebelum menghitung reliabilitas, jadi apabila

pertanyaan pada kuesioner tidak valid maka tidak perlu dilanjutkan dengan pengujian reliabilitas (Amanda *et al*, 2019).

Perhitungan uji reliabilitas dalam kuesioner kepuasan anggota KPRI Dwija Tama ini menggunakan program SPSS 20. Dalam mengukur tingkat instrumen dilakukan dengan menggunakan koefisien alpha. Jika nilai *cronbach alpha* lebih dari 0,6 maka pernyataan dapat dikatakan reliabel (Wiratna Sujarweni, 2014). Hasil pengujian reliabilitas kuesioner kepuasan anggota KPRI Dwija Tama dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.2 Uji Reliabilitas Kuesioner Kepuasan Anggota KPRI Dwija Tama Jombang
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,870	20

Sumber: Hasil olah data, 2022

Berdasarkan tabel diatas, diketahui bahwa *cronbach's alpha* untuk seluruh item pertanyaan adalah 0,870, menunjukkan hasil yang lebih besar dari nilai *cronbach alpha* 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian dikatakan reliabel dan sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya sehingga mampu memperoleh data yang konsisten.

3.4.2 Analisis Interaktif

Analisis yang dapat dilakukan setelah data terkumpul ataupun analisis langsung di lapangan. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya akan diolah secara sistematis. Pengolahan data dimulai dari

pengumpulan data berupa hasil observasi dan dokumentasi yang selanjutnya diklasifikasikan direduksi disajikan data dan disimpulkan datanya. Proses analisis data pada penelitian ini yaitu dengan menggunakan strategi interaktif yang dikembangkan Miles dan Huberman. Menurut Huberman, analisis interaktif tersusun dari tiga komponen utama yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dilakukan dalam bentuk interaktif melalui proses pengumpulan data sebagai suatu siklus.

Menurut Huberman, ketiga komponen tersebut dapat dideskripsikan seperti berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses seleksi atau pemilihan yang fokusnya pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang tampak dari catatan tertulis di lapangan (Rijali, 2018). Data yang sudah dikumpulkan selanjutnya akan dilakukan proses reduksi data, yang bertujuan untuk memilah data yang bermakna dan relevan, pemusatan data yang berfokus dalam memecahkan masalah, penemuan, makna, dan jawaban atas pertanyaan penelitian. Selanjutnya, menyederhanakan dan menyusun secara sistematis serta menguraikan perihal penting mengenai hasil dari temuan data beserta maknanya. Tahap proses reduksi data, hanya hasil temuan data ataupun hasil temuan yang terkait dengan permasalahan penelitian saja yang selanjutnya akan direduksi.

Sementara temuan data yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian akan dibuang. Dengan kata lain, reduksi data berguna untuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, dan membuang data yang tidak penting, dan mengorganisasikan data sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan (Saleh, 2017).

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan menyusun sekumpulan informasi yang telah diperoleh, sehingga memberikan kesempatan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif yaitu teks naratif seperti catatan lapangan, bagan, atau tabel. Macam-macam bentuk tersebut menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu serta mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau mengulang melakukan analisis kembali (Rijali, 2018). Dalam penyajian data, peneliti berusaha mendiskripsikan kinerja KPRI Dwija Tama Jombang dengan menggunakan metode *balance scorecard*.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilaksanakan selama kegiatan penelitian berlangsung seperti pada proses reduksi data. Penarikan kesimpulan sementara dilakukan ketika data yang dikumpulkan cukup memadai, selanjutnya menarik kesimpulan akhir akan

dilakukan ketika semua data telah lengkap. Sejak awal penelitian, peneliti akan berusaha mencari makna data yang terkumpul. Pada awalnya, kesimpulan yang diperoleh bersifat tentatif, samar dan diragukan, namun dengan bertambahnya data yang diperoleh dari hasil observasi dan dengan diperolehnya keseluruhan data hasil penelitian, kesimpulan–kesimpulan tersebut perlu diklasifikasikan dan diverifikasi selama penelitian berlangsung (Saleh, 2017). Menurut Miles dan Huberman, penarikan kesimpulan diartikan sebagai peninjauan kembali pada catatan lapangan yang dilakukan dengan seksama dan membutuhkan tenaga dalam peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan inter-subyektif atau merupakan upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan pada seperangkat data yang lain.

3.4.3 Analisis *Balanced Scorecard*

Metode analisis *Balanced Scorecard* adalah metode yang terdiri dari perspektif keuangan, perspektif anggota, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

1) Perspektif Keuangan

Analisis keuangan pada penelitian ini menggunakan tiga rasio pengukuran yaitu rasio likuiditas, rasio solvabilitas, dan rasio rentabilitas seperti berikut:

a) Rasio Likuiditas

Rumus yang digunakan *current ratio* sebagai berikut :

$$\text{Current ratio} = \frac{\text{aktiva lancar}}{\text{kewajiban lancar}} \times 100\%$$

Sumber : Muthola'ah, 2021

Tabel 3.3 Standar Rasio Likuiditas

Kategori	Standar
Sangat baik	200% - 250%
Baik	175% - 200% atau 250% - 275%
Cukup baik	150% - 175% atau 275% - 300%
Kurang baik	125% - 150% atau 300% - 325%
Tidak baik	<125% atau >325%

Sumber : Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia, Nomor 06/per/M.KUKM/V/2006.

b) Rasio Solvabilitas

Pengukuran rasio solvabilitas dapat menggunakan rumus *debt to asset ratio* sebagai berikut:

$$\text{Debt to Asset Ratio} = \frac{\text{total kewajiban}}{\text{total aktiva}} \times 100\%$$

Sumber : Muthola'ah, 2021

Tabel 3.4 Standar Rasio Solvabilitas

Kategori	Standar
Sangat baik	<40%
Baik	40% - 50%
Cukup baik	50% - 60%
Kurang baik	60% - 80%
Tidak baik	>80%

Sumber : Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia, Nomor 06/per/M.KUKM/V/2006.

c) Rasio Rentabilitas

Rumus yang digunakan yaitu *Net Profit Margin* (NPM)

$$\text{NPM} = \frac{\text{sis hasil usaha (SHU)}}{\text{total pendapatan}} \times 100\%$$

Sumber : Muthola'ah, 2021

Tabel 3.5 Standar Rasio Rentabilitas NPM

Kategori	Standar
Sangat baik	>15%
Baik	10% - 15%
Cukup baik	5% - 10%
Kurang baik	1% - 5%
Tidak baik	<1%

Sumber : Peraturan Menteri Negara Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Republik Indonesia, Nomor 06/per/M.KUKM/V/2006.

2) Perspektif Pelanggan

a. Retensi Retensi anggota

Berikut ini rumus untuk mengukur retensi anggota :

$$Retensi = \frac{\text{jumlah anggota tahun lalu}}{\text{jumlah anggota tahun berjalan}} \times 100\%$$

Sumber : Farhan *et al.*,2016

- b. Kepuasan anggota adalah rasa puas ataupun senang yang dirasakan anggota koperasi atas pelayanan yang diberikan oleh pihak koperasi. Kepuasan anggota KPRI Dwija Tama Jombang akan diukur dengan kuesioner/angket yang disebarakan kepada sampel penelitian, sebanyak 94 anggota. Dalam kuesioner terdapat pernyataan yang berkaitan dengan kepuasan anggota koperasi dengan lima alternatif jawaban sebagai berikut:

TP : Tidak Puas (1)

KP : Kurang Puas (2)

CP : Cukup Puas (3)

P : Puas (4)

SP : Sangat Puas (5)

Tabel 3.6 Daftar Pernyataan Kuesioner Kepuasan Anggota

No	Pernyataan	TP	KP	CP	P	SP
1	Tercipta hubungan yang baik antar anggota, pengurus maupun karyawan					
2	Penjelasan informasi yang disampaikan oleh pengurus seputar koperasi					
3	Keramahan pelayanan yang diberikan koperasi kepada anggota					
4	Terdapat fasilitas yang memadai yang diberikan pengurus koperasi kepada anggota					
5	Koperasi memudahkan proses transaksi simpan pinjam					
6	Kecepatan dalam proses pelayanan yang diberikan pengurus koperasi					
7	Setiap anggota koperasi diberi kesempatan dalam menyampaikan pendapat, kritik dan saran					
8	Respon yang cepat tanggap dari pihak koperasi atas keluhan anggota terhadap pelayanan koperasi					
9	Jenis pinjaman yang disediakan koperasi sesuai dengan kebutuhan dan keinginan para anggota koperasi					
10	Adanya penghargaan kepada anggota koperasi atas prestasi yang telah dilakukan					
11	Keakuratan atau kebenaran data dalam setiap pencatatan transaksi pada koperasi					
12	Baik pendapat, kritik, dan saran selalu mendapatkan tanggapan yang baik dari pengurus untuk diskusikan					
13	Tanggapan dan jawaban yang memuaskan dari pengurus koperasi atas keluhan anggota mengenai jasa yang diberikan					
14	Tersedia layanan informasi yang dibutuhkan anggota koperasi					

Dilanjutkan...

Lanjutan...

15	Selalu tersedia pinjaman yang dibutuhkan oleh anggota kapanpun waktunya					
16	Selalu mengutamakan kenyamanan selama pelayanan pinjaman dan kegiatan koperasi lainnya					
17	Pembagian SHU kepada anggota koperasi					
18	Lokasi koperasi yang strategis dan mempunyai ruang tunggu yang nyaman					
19	Pengurus dan karyawan berpengetahuan dan terampil					
20	Pihak koperasi memberi sanksi tegas kepada anggota yang tidak mematuhi aturan koperasi					

Sumber: Olah data, 2022

c. Perspektif Proses Bisnis Internal

Pengisian kusioner proses bisnis internal ditujukan kepada 10 orang yaitu pengurus dan karyawan koperasi untuk mengetahui proses operasi dan inovasi yang dilakukan koperasi terhadap anggotanya.

Tabel 3.2 Daftar Pernyataan Kuesioner Proses Bisnis Internal

No	Pernyataan	TP	KP	CP	P	SP
1	Proses pelayanan koperasi kepada anggotanya sudah berjalan dengan baik					
2	Proses operasi atau kegiatan koperasi sudah berjalan dengan baik					
3	Produk atau jasa yang diberikan koperasi sesuai kebutuhan anggotanya					
4	Koperasi sudah puas dengan produk/jasa yang ditawarkan					
5	Koperasi memiliki kerjasama dengan dengan pihak lain seperti bank, perusahaan swasta, dll					
6	Koperasi berusaha dalam mempertahankan pengurus terbaiknya					

Dilanjutkan...

Lanjutan...

7	Koperasi melakukan inovasi terhadap layanan produk/jasa yang dimiliki					
8	Koperasi memberikan pelatihan kepada karyawan dalam meningkatkan keahlian					
9	Sudah puas dengan jasa yang disediakan koperasi kepada anggotanya					
10	Sudah puas dengan fasilitas koperasi yang ada					

Sumber: Olah data, 2022

d. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran akan diukur berdasarkan tingkat kemampuan, kepuasan dan hubungan karyawan. Perspektif ini diukur berdasarkan penilaian karyawan terhadap kemampuan koperasi memberikan kepuasan dalam bekerja berkaitan dengan kemampuan karyawan, gaji dan fasilitas serta perilaku kerja karyawan. Peneliti membagikan angket kepada 10 orang yaitu pengurus dan karyawan KPRI Dwija Tama Jombang.

Tabel 3.3 Daftar Pertanyaan Kuesioner Kepuasan Karyawan Koperasi

No	Pernyataan	TP	KP	CP	P	SP
Kemampuan Karyawan						
1	Semua karyawan koperasi mampu menguasai teknologi komputer					
2	Karyawan diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan					
3	Karyawan diberikan pelatihan prakerja					
4	Penempatan karyawan sesuai kualifikasinya					
5	Pemberian tugas yang diberikan kepada karyawan sesuai <i>job description</i>					
6	Karyawan berpartisipasi dalam proses pengambilan keputusan					

Dilanjutkan...

Lanjutan...

7	Setiap pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik					
8	Pekerjaan saat ini sesuai dengan kemampuan/ keahlian yang dimiliki					
9	Mendapatkan pengalaman/keahlian baru dari pekerjaan saat ini					
10	Karyawan mendapatkan penghargaan atas prestasinya					
Kepuasan Karyawan						
11	Karyawan mendapatkan gaji yang layak sesuai kualifikasi pekerjaan					
12	Karyawan mendapatkan uang lembur yang sesuai dengan pekerjaan tambahannya					
13	Karyawan mendapatkan tunjangan hari tua					
14	Koperasi memberikan ijin/cuti karyawan sesuai ketentuan					
15	Karyawan mendapatkan tunjangan hari raya					
16	Kepuasan terhadap jam kerja yang berlaku					
17	Tersedianya fasilitas yang mendukung pekerjaan					
18	Kebersihan dan kenyamanan ruangan koperasi					
19	Koperasi memberikan karyawan tempat kerja yang nyaman					
20	Merasa puas dengan pekerjaan saat ini					
Hubungan Karyawan						
21	Kerjasama yang baik antar rekan dan karyawan dengan pengurus koperasi					
22	Pengurus koperasi memberikan motivasi dan dorongan bekerja kepada karyawan					
23	Karyawan bertanggung jawab atas tugas yang diberikan					
24	Kerjasama dengan rekan guna mendukung produktivitas kerja					
25	Terciptanya lingkungan koperasi yang kondusif					
26	Kepercayaan ketua atas tugas pokok dan fungsi karyawan					

Dilanjutkan...

Lanjutan...

27	Pengurus dan karyawan saling memberi solusi ketika ada masalah kerja					
28	Rekan kerja saling memberikan menciptakan suasana yang harmonis dalam bekerja					
29	Menyelesaikan masalah bersama secara baik dengan rekan					
30	Pengurus dan karyawan memiliki hubungan yang baik dengan anggota					

Sumber: Olah data, 2022

Data kuesioner yang terkumpul kemudian dilakukan perhitungan dengan menggunakan rumus Skala Likert, yaitu :

Rumus : $T \times P_n$

Keterangan :

T = Total jumlah responden yang memilih

P_n = Pilihan angka skor likert

Kemudian semua hasil dijumlahkan dan didapatkan total skor.

Interpretasi Skor Perhitungan :

Y = skor tertinggi likert x jumlah responden x jumlah pernyataan

Penyelesaian Akhir yaitu Rumus Indeks % = $\text{Total Skor} / Y \times 100$ **Tabel 3.4 Rentang Skala Skor *Balanced Scorecard***

Skor	Kriteria
$80 \leq x \leq 100$	Sehat
$60 \leq x \leq 80$	Cukup sehat
$40 \leq x \leq 60$	Kurang sehat
$20 \leq x \leq 40$	Tidak sehat
< 20	Sangat tidak sehat

Sumber : Syamsiyah *et al.*,2013