

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, untuk dapat memahami fenomena dalam konteks sosial secara alamiah yang menggambarkan permasalahan sosial pada seseorang mengenai sudut pandang perilaku. Dalam penelitian kualitatif peneliti menganalisis dan setelah itu melaporkan fenomena dalam suatu hasil analisa dalam penelitian. Metode kualitatif merupakan kumpulan metode untuk menganalisis dan memahami lebih dalam mengenai makna beberapa individu maupun kelompok dianggap sebagai masalah kemanusiaan atau masalah sosial Creswell (2015).

Jadi dalam penelitian kualitatif ini bukan hanya menyajikan data apa adanya melainkan juga berusaha menginterpretasikan korelasi sebagai factor yang ada yang berlaku meliputi sudut pandang atau proses yang sedang berlangsung.

3.2 Objek dan Subjek Penelitian

3.2.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Koperasi Primkopti Barokah Jombang.

3.2.2 Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah *Balanced Scorecard* dengan 4 perspektif yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan,

perspektif proses bisnis internal, prespektif pembelajaran dan pertumbuhan. Untuk pernyataan penelitian ini yaitu :

a. Perspektif Pelanggan

Koperasi Primkopti Barokah Jombang sebanyak 35 pelanggan dengan tingkat pembelian kedelai dan ragi yang paling banyak dan sering akan diteliti, dari 161 total seluruh pelanggan koperasi. mengevaluasi dan mengukur kinerja yang berorientasi pada pelanggan sampai dimana tingkat kepuasan yang mereka peroleh.

Tabel 3.4. Daftar Pernyataan Kuesioner Kepuasan Pelanggan

No	Dimensi	Indikator	Pernyataan
1	Tangibles	Instrumen operasional koperasi sudah baik dan memadai	Menurut saya koperasi sudah baik dalam menyediakan fasilitas operasional yang memadai.
2		Menjaga 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, dan Rajin) di area kerja	Menurut saya koperasi selalu menjalankan dan menjaga prinsip 5R
3		Kejelasan informasi	Menurut saya koperasi memberikan informasi dengan jelas
4		Ketersediaan fasilitas	Menurut saya koperasi menyediakan fasilitas yang memadai
5		Pendukung koperasi	Menurut saya koperasi menyediakan fasilitas pendukung

			demi kelancaran kegiatan
6		Kenyamanan dan kebersihan ruang kerja.	Menurut saya koperasi selalu mengutamakan kenyamanan dan kebersihan di area kerja koperasi
7	Reliability	Kecepatan pelayanan dan kemudahan SOP pelayanan	Menurut saya koperasi memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat waktu.
8		Keakuratan pencatatan kegiatan koperasi.	Menurut saya kegiatan koperasi dicatat secara akurat
9		Ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan operasional koperasi	Menurut saya kegiatan operasional koperasi dilaksanakan dengan tepat waktu
10		Karyawan segera memberikan bantuan bila ada kendala	Menurut saya koperasi tanggap dalam merespon segala keluhan pelanggan.
11	Responsiveness	Tanggapan baik oleh karyawan terhadap keluhan pelanggan	Menurut saya karyawan koperasi memberikan tanggapan yang baik terhadap keluhan pelanggan
12		Kejelasan penyampaian informasi kepada pelanggan.	Menurut saya karyawan koperasi memberikan informasi yang

			jelas kepada pelanggan.
13	Assurance	Etika karyawan menimbulkan rasa aman dan rasa percaya	Menurut saya karyawan koperasi selalu mengutamakan etika dalam melayani serta memberikan informasi kepada pelanggan
14		Keramahan dan kesopanan karyawan dalam memberikan informasi.	Menurut saya karyawan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan informasi
15		Keterampilan karyawan sangat professional.	Menurut saya karyawan koperasi bersikap professional
16	Emphaty	Pemberian informasi kepada pelanggan koperasi mengenai ketersediaan barang	Menurut saya koperasi memberikan informasi kepada pelanggan mengenai ketersediaan barang
17		Ketersediaan dan kecukupan waktu bagi pelanggan koperasi untuk berkonsultasi/bertanya.	Menurut saya koperasi menyediakan waktu yang cukup untuk pelanggan berkonsultasi
18		Pelayanan kepada semua pelanggan tanpa memandang status sosial dan lain – lain.	Menurut saya koperasi memberikan pelayanan kepada pelanggan tanpa memandang status sosial

Sumber : Hery, 2017

b. Prespektif Proses Bisnis Internal

Yang mengevaluasi relevansi perancangan sistem penilaian kinerja perusahaan yang mampu mengimplementasikan strategi perusahaan dan membentuk suatu mekanisme proses bisnis internal yang baik. Pada proses bisnis internal akan menggunakan kuesioner untuk mencari hasil dari 10 pengurus koperasi.

Tabel 3.2. Daftar Pernyataan Proses Bisnis Internal

No		Indikator	Pernyataan
1	Peralatan	Peralatan kerja dapat digunakan kondisi baik dan pantas dipakai	Saya merasa peralatan kerja yang terdapat pada koperasi dalam kondisi baik dan pantas digunakan
2		Peralatan selalu tersedia dalam jumlah yang cukup dan memadai	Saya merasa peralatan yang tersedia selalu dalam jumlah yang cukup dan memadai
3		Alat yang dibutuhkan tersedia dan dalam kondisi tidak cacat	Saya merasa alat yang dibutuhkan untuk melayani anggota tersedia dan dalam kondisi tidak cacat
4		Dilakukan pemeriksaan berkala dan perbaikan inventaris Gudang	Saya merasa adanya pemeriksaan berkala dan perbaikan pada inventaris Gudang koperasi
5	Sarana dan Prasarana	Komputerisasi telah terbukti mendukung efisiensi dan efektivitas kerja	Saya merasa komputer yang ada telah terbukti mendukung efisiensi dan efektivitas kerja pengurus
6		Akses data dan informasi yang dibutuhkan mudah	Saya merasa akses data dan informasi yang dibutuhkan mudah untuk

		untuk mendukung pekerjaan	mendukung pekerjaan
7		Koperasi dalam kondisi baik dan dalam keadaan bersih	Saya merasa koperasi selalu dalam kondisi baik dan dalam keadaan bersih
8		Prasarana koperasi (air, listrik, sistem informasi dan komunikasi, dan lain-lain) berfungsi sangat baik	Saya merasa prasarana koperasi (air, listrik, sistem informasi dan komunikasi, dan lain-lain) berfungsi sangat baik
9		Dilakukan pengecekan berkala dan perbaikan sarana prasarana koperasi setiap waktu	Saya merasa dilakukan pengecekan berkala dan perbaikan sarana prasarana koperasi setiap waktu
10	Proses	Pengurus mampu memenuhi target penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui dari koperasi	Saya merasa mampu memenuhi target penyelesaian pekerjaan sesuai dengan kesepakatan yang telah disetujui dari pihak koperasi
11		Pengurus mampu mengatasi hambatan dalam pekerjaan	Saya merasa mampu mengatasi hambatan dalam pekerjaan
12		Pengurus mengetahui prosedur SOP pada pekerjaan	Saya mengetahui prosedur SOP pada pekerjaan
13		Pengurus mengikuti prosedur pada pekerjaan	Saya merasa mengikuti prosedur pada pekerjaan
14		Pengurus mengetahui fungsi dan tanggung jawabnya masing – masing	Saya mengetahui fungsi dan tanggung jawabnya masing – masing
15		Pengurus melaksanakan tugasnya sesuai dengan fungsinya dengan baik	Saya melaksanakan tugasnya sesuai dengan fungsinya dengan baik

Sumber : Hery, 2017

c. Prespektif Pembelaaran dan Pertumbuhan

Koperasi Primkopti Barokah Jombang mempunyai karyawan yang sedang berkerja yaitu sebanyak 23 karyawan. Pada karyawan perusahaan untuk melakukan perubahan agar dapat tetap berkembang dan menciptakan masa depan. Adapun dimensi yang harus diperhatikan yaitu kemampuan dan motivasi. Sehingga penulis berfokus pada pendekatan *Balanced Scorecard* untuk Koperasi Primkopti Barokah Jombang.

Tabel 3.3. Daftar Pernyataan Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

No		Indikator	Pernyataan
1	Kemampuan	Ada kursus pelatihan bagi pekerja untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka sesuai dengan fitur dan kebutuhan yang ditentukan.	Saya diberikan pelatihan pekerjaan
2		Pekerja mendapatkan kesempatan yang sama untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang berikutnya.	Saya diberikan kesempatan untuk melanjutkan pendidikan
3		Lingkungan kerja yang nyaman untuk membantu pekerja mempelajari pekerjaan baru	Saya merasakan kerjasama dengan rekan guna mendukung produktivitas kerja
4		Memiliki orientasi tugas dan fungsi utama manajemen perusahaan	Saya rasa penempatan karyawan sesuai kualifikasinya
5		Pimpinan memberikan pengarahan yang jelas sebelum memberikan pekerjaan/proyek kepada pekerja	Saya rasa pemberian tugas yang di berikan kepada karyawan sesuai <i>job description</i>

6		Pimpinan meningkatkan kemampuan teknis kerja dan membina lingkungan produktif.	Saya diberikan binaan langsung untuk meningkatkan produktivitas kerja
7		Pemimpin memberikan pengetahuan tentang perilaku/etika positif kepada bawahan.	Saya merasa pengurus koperasi memberikan motivasi dan dorongan kerja kepada karyawan
8		Kesempatan untuk mengembangkan bakat dan inisiatif.	Saya rasa semua karyawan koperasi mampu menguasai teknologi computer
9	Motivasi	Perusahaan memberikan tunjangan kepada pekerja sesuai dengan tingkat tanggung jawab dan profesionalisme.	Saya mendapatkan tunjangan hari tua
10		Promosi berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan untuk perusahaan.	Saya mampu menjalankan promosi dengan baik sesuai dengan kebutuhan untuk perusahaan.
11		Sistem absensi berkerja dengan baik dan terpantau	Saya merasa terciptanya lingkungan koperasi yang kondusif
12		Kebutuhan kerja nyaman dan memadai untuk pekerjaan.	Saya rasa koperasi memberikan karyawan tempat kerja yang nyaman
13		Pimpinan memberikan motivasi kepada bawahan dalam bekerja.	Saya mendapatkan gaji yang layak sesuai kualifikasi pekerjaan
14		Pimpinan memberikan contoh teladan yang baik pada bawahannya.	Saya rasa pimpinan selalu memberikan contoh yang baik pada karyawan.
15		Bersikap terbuka untuk mengungkapkan	Saya rasa koperasi memberikan

		pendapat dengan pimpinan dan rekan kerja.	ijin/cuti karyawan sesuai ketentuan
16		Perusahaan memberikan penghargaan bagi pekerja yang mampu berprestasi.	Saya mendapatkan uang lembur yang layak dalam pekerjaan tambahannya
17		Perusahaan memberikan teguran kepada pekerja yang bekerja tidak sesuai dengan standar pekerjaan yang telah diberikan.	Saya bertanggung jawab atas tugas yang diberikan
18		Komunikasi yang baik antar rekan kerja dan antar bagian	Saya menjalin komunikasi yang baik antar rekan kerja dan antar bagian yang lainnya
19		Hubungan sosial yang baik dengan rekan kerja	Saya rasa kerjasama yang baik antar rekan dan karyawan dengan pengurus koperasi
20		Kerja sama dalam tim maupun antar bagian, dalam menyelesaikan pekerjaan berjalan dengan baik	Saya rasa kerjasama dengan rekan tim guna menyelesaikan pekerjaan dengan baik

Sumber : Hery, 2017

3.3 Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini untuk mendapatkan data sekunder yaitu : observasi, angket, dan dokumentasi. Dalam prosesnya akan dilakukan secara detail dan langsung pada objek dan subjek koperasi.

Penelitian ini untuk mengukur kinerja koperasi menggunakan metode *balanced scorecard* dengan data yang digunakan dalam kurun waktu 2019-2021.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data yang diperlukan. Metode pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan untuk mengumpulkan atau mendapatkan data dari fenomena empirik. Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, sebagai berikut (Werang, 2015: 113-122)

1. Teknik Pengumpulan Data Melalui Dokumentasi Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data tentang peristiwa atau kejadian masa lalu yang telah didokumentasikan.

Metode pengumpulan data ini tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, melainkan melalui dokumen. Metode dokumentasi merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan menelusuri berbagai referensi historis dan aktual yang berkaitan dengan fokus permasalahan sosial dan pendidikan yang diteliti. Dokumen yang dimaksud dalam penelitian ini adalah laporan tahunan Koperasi Primkopti Barokah Jombang pada tahun 2019-2021.

2. Teknik Pengumpulan Data Melalui Penyebaran Angket atau Kuesioner Angket merupakan instrumen pengumpulan data

yang diisi oleh orang-orang yang diteliti. Dengan kata lain, angket merujuk pada daftar pertanyaan atau pernyataan yang disusun dan diberikan peneliti kepada responden yang bersedia memberikan respon atau tanggapan yang sesuai dengan peneliti.

Angket atau kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan yang harus dijawab atau pernyataan yang harus diisi oleh orang-orang yang telah ditentukan menjadi sampel penelitian. Pertanyaan atau pernyataan tersebut berkaitan dengan variable-variabel atau hal-hal yang diteliti. Dalam penelitian ini, angket atau kuesioner yang dibuat berisi pernyataan mengenai bagaimana penilaian anggota Koperasi Primkopti Barokah Jombang mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penilaian pengukuran kinerja koperasi khususnya pada perspektif anggota, Bisnis Internal, serta perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Angket atau kuesioner dalam penelitian ini ditujukan kepada sampel penelitian yang sudah ditetapkan yaitu anggota Koperasi Primkopti Barokah Jombang. Instrumen untuk melakukan penelitian ini menggunakan angket dengan metode skala likert (likert's summated rating). Skala likert digunakan sebagai pengukur untuk sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Instrumen yang digunakan untuk mengukur pada penelitian ini adalah skala

likert 5 poin. Pengisian angket tentang analisis Balanced Scorecard terhadap koperasi dapat diukur menggunakan skala likert, dengan tindakan sebagai berikut :

Tabel 3.5. Skala Likert

Alternatif Jawaban	Skor Dari Jawaban
TP : Tidak Puas	1
KP : Kurang Puas	2
CP : Cukup Puas	3
P : Puas	4
SP : Sangat Puas	5

Sumber : Sugiono, 2016

Hasil yang didapat dari penyebaran kuesioner akan dihitung menggunakan rumus :

$$\frac{\text{Total Skor Hasil Perhitungan}}{\text{Skor Tertinggi Likert} \times \text{Responden}} \times 100\% \quad (2.8)$$

3. Teknik Pengumpulan Data Melalui Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran. Menurut Nana Sudjana observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti. Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas, observasi sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Sedangkan menurut Sutrisno Hadi metode observasi diartikan sebagai pengamatan, pencatatan dnga sistematis

fenomena-fenomena yang diselidiki. Pengamatan (observasi) adalah metode pengumpulan data dimana penelitian atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Dari pengertian di atas metode observasi dapat dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada dilapangan.

Observasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses bisnis internal Koperasi Primkopti Barokah Jombang.

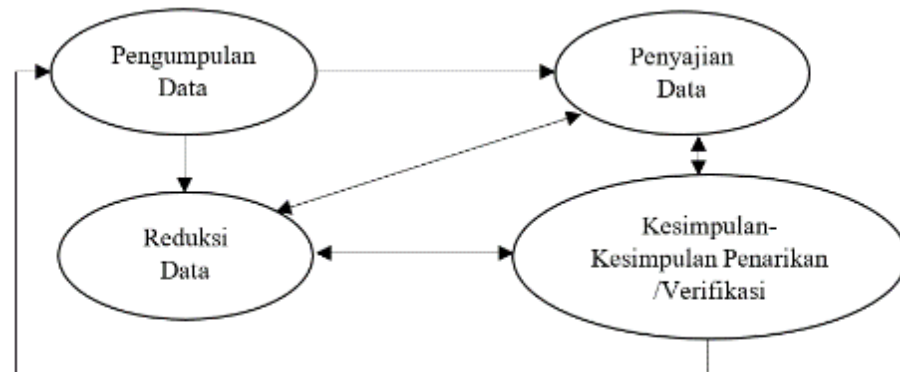
3.4 Analisa Data

Teknik analisa data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Jadi dalam penelitian kualitatif ini bukan hanya menyajikan data apa adanya melainkan juga berusaha menginterpretasikan korelasi sebagai faktor yang ada yang berkalu meliputi sudut pandang atau proses yang sedang berlangsung.

Sedangkan jenis penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah jenis deskriptif. Penelitian deskriptid yaitu penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal – hal lain yang sudah di sebutkan, yang hasilnya akan dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian.

Pendekatan deskriptif ini digunakan untuk memperoleh gambaran yang sebenarnya tentang penilaian kinerja di Koperasi Primkopti Barokah

Jombang melalui prespektif keuangan, prespektif pelanggan, proses bisnis internal dan prespektif pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam analisa data peneliti menggunakan beberapa tahapan sebagai berikut :



Gambar 3.1 Tahapan Analisa Data

Sumber : Sugiyono, 2013

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemustan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti.

2. Penyajian Data

Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama

bagi analisis kualitatif yang valid. Dengan demikian peneliti dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan kesimpulan.

3. Uji Validitas

Terdapat dua macam validitas penelitian yaitu, validitas internal dan validitas eksternal. Validitas internal berkenaan dengan derajat akurasi penelitian dengan hasil yang dicapai. Sedangkan validitas eksternal berkenaan dengan derajat akurasi apakah hasil penelitian dapat digeneralisasikan atau diterapkan pada populasi dimana sampel tersebut diambil.

4. Triangulasi

Selain menggunakan reduksi data peneliti juga menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil terhadap objek penelitian, triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda yaitu observasi dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data.

5. Uji Reliabilitas

Dalam penelitian kualitatif uji reliabilitas dilakukan dengan mengaudit keseluruhan proses penelitian. Caranya dilakukan oleh auditor yang

independen yaitu dosen pembimbing skripsi untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan dan sampai kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti. Jika peneliti tidak mempunyai dan tidak menunjukkan jejak aktivitas lapangannya maka reliabilitas penelitiannya masih diragukan

6. Menarik Kesimpulan

Kegiatan analisis selanjutnya adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci.