

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian dan obyek penelitian

Dilihat dari tujuannya, penelitian ini adalah penelitian terapan. Penelitian terapan dilakukan dengan tujuan menerapkan, mengevaluasi dan menganalisis kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam memecahkan masalah-masalah praktis.¹ Objek penelitian adalah *Balanced Scorecard* yang meliputi aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan pada lembaga keuangan syariah yaitu BMT Damar. Subyek penelitian adalah pimpinan atau manajer, karyawan dan nasabah atau anggota BMT Damar dengan sampel 30 anggota BMT Damar dan populasi seluruh karyawan BMT Damar.

3.2 Jenis dan sumber data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Berikut adalah penjelasan untuk masing - masing sumber data.

3.2.1 Data primer

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2004, hlm. 8.

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber asli.² Sumber dari penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan hasil kuesioner yang disebarakan pada anggota, karyawan dan pimpinan dilingkungan BMT Damar.

3.2.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, tetapi melalui sumber lain, baik lisan maupun tulisan.³ Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data penunjang seperti laporan keuangan yang terdiri atas neraca dan laporan rugi-laba BMT Damar.

3.3 Metode pengambilan sampel

Proses pengambilan sampel merupakan proses yang sangat penting. Hal ini juga harus didukung dengan ketepatan dan keakuratan dalam pengambilan sampel. Untuk menghitung prespektif pelanggan, yang menjadi sampel adalah 30 anggota BMT Damar baik anggota penabung maupun anggota pembiayaan yang diambil secara random sehingga diperoleh hasil yang representative. Sedangkan untuk mengukur kepuasan karyawan yang terdapat pada

² Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*,

³*Ibid*, hlm. 105

variabel prespektif bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan yang menjadi populasi adalah 14 karyawan BMT Damar dengan kriteria berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia dan lama bekerja.

3.4 Metode pengumpulan data

Proses pengumpulan data merupakan salah satu tahapan dalam penelitian yang menentukan tingkat keakuratan hasil penelitian. Proses pengumpulan data yang sistematis akan membantu dalam proses penelitian selanjutnya. Proses pengumpulan data ditentukan oleh metode pengumpulan data, diantaranya adalah:

3.4.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pertanyaan atau pernyataan dalam instrumen penelitian ini bersifat tertutup yaitu pertanyaan dan pernyataan yang jawabannya sudah ada sehingga responden hanya tinggal memilih salah satu yang disediakan. Kuesioner ini diberikan kepada anggota BMT Damar dan karyawan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari perspektif anggota, perspektif bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

3.4.2 Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya.⁴

Dalam melakukan metode dokumentasi, maka peneliti mencari dalam dokumen atau bahan pustaka. Data yang diperoleh sudah tertulis atau diolah oleh orang lain atau suatu lembaga, dengan kata lain data sekunder. Data sekunder diantaranya adalah surat-surat penting, catatan harian, laporan, dan sebagainya yang merupakan data yang berbentuk tulisan.⁵

3.4.3 Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai cara yang spesifik bila dibanding dengan teknik yang lain. Karena tidak harus berkomunikasi dengan orang. Hal ini dilakukan untuk memperoleh data yang berkenaan dengan proses operasi di BMT Damar.

⁴*Ibid*, hlm. 108

⁵ Rianto Adi, *Metodologi Penelitian*, 1997, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1997, hlm. 61.

3.5 Operasional variabel

Pengertian operasional variabel adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. 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.⁶

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel -variabel yang berkaitan dalam penelitian sehingga pengujian dapat dilakukan secara benar, sesuai dengan judul penelitian. Operasional variabel penelitian dalam penelitian ini meliputi variabel yang berkaitan dengan Balanced Scorecard yang meliputi ukuran keuangan dan non keuangan yaitu terdiri dari:

1. Prespektif keuangan

Mengukur kinerja perusahaan pada sisi finansial atau keuangan. Pengukuran ini dapat dilihat dari siklus hidup bisnis perusahaan dengan menggunakan skala rasio. Dalam penelitian ini rasio

⁶Wayan Adhitya Nugroho, *Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Konsep Balance Scorecard*, skripsi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, tahun 2013.

yang digunakan adalah rasio Likuiditas, Solvabilitas dan Rentabilitas.

2. Prespektif pelanggan

Mengukur kinerja dari sisi pelanggan. Faktor yang berhubungan dengan hal ini yaitu:

- a. Atribut produk: tanggapan anggota terhadap atribut produk/ jasa yang ditawarkan BMT Damar
- b. Citra dan reputasi BMT, dengan mengukur kepuasan anggota terhadap citra dan reputasi BMT.
- c. Pelayanan/ kemitraan, mengukur tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan dan kemitraan yang diberikan oleh karyawan.

3. Prespektif proses bisnis internal

Mengukur bagaimana efektifitas dan efisiensi perusahaan dalam menghasilkan produk atau jasa. Pengukurannya dilihat dari:

- a. Inovasi yang merupakan kreatifitas perusahaan dalam mengembangkan dan menciptakan produk atau jasa baru untuk memenuhi kebutuhan anggotanya.
- b. Operasi, merupakan proses menghasilkan dan menyampaikan produk atau jasa kepada

pelanggan secara efisien, konsisten, dan tepat waktu.

- c. Layanan purna jual, mencakup garansi dan berbagai aktivitas perbaikan dan pelayanan terhadap komplain dari anggota.

4. Prespektif pembelajaran dan pertumbuhan

Mengukur kinerja perusahaan dari sisi sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Pengukurannya dapat dilihat dari:

- a. Kapabilitas pekerja, dilakukan berdasarkan 3 faktor yaitu pengukuran terhadap kepuasan pekerja, pengukuran terhadap retensi pekerja dan pengukuran terhadap produktivitas pekerja.
- b. Kapabilitas sistem informasi, dapat dilakukan dengan mengukur ketersediaan sistem informasi yang dimiliki perusahaan mengenai pelanggan dan ketersediaan informasi mengenai biaya produksi.
- c. Motivasi pemberdayaan dan keselarasan, pengukuran dapat dilakukan melalui berbagai cara yaitu: ukuran saran yang diberikan dan dilaksanakan, ukuran peningkatan, ukuran keselarasan perorangan dan perusahaan dan ukuran kerja tim. Rincian atas pengukuran tersebut di atas dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1

Variable dan pengukuran *Balanced Scorecard*

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber/ jenis data
1	Rasio keuangan	Nilai rasio keuangan yang menggambarkan konsekuensi tindakan ekonomi yang diambil dalam indikator keuangan	Rasio likuiditas, solvabilitas dan rentabilitas.	Dokumen keuangan BMT Damar, data rasio
2	Perspektif anggota	Prespektif pelanggan mendefinisikan pelanggan dan segmen pasar dimana unit usaha akan bersaing	Atribut produk, citra dan reputasi, pelayanan/ kemitraan	Kuesioner yang diberikan kepada pelanggan
3	Perspektif proses bisnis internal	Perspektif proses bisnis internal melukiskan proses internal diperlukan untuk memberikan nilai bagi pelanggan dan pemilik	Inovasi, Operasi dan Pelayanan purna jual	Kuesioner yang diberikan kepada pelanggan dan karyawan, data internal BMT Damar.
4	Perspektif pertumbuhan	Perspektif pertumbuhan	Kapabilitas karyawan,	Kuesioner yang

	dan pembelajaran	dan pembelajaran mendefinisikan kapabilitas induk organisasi unruk menciptakan pertumbuhan jangka panjang dan perbaikan.	kapabilitas system informasi, motivasi dan keselarasan	diberikan kepada karyawan, data internal BMT Damar.
--	------------------	--	--	---

Sumber data : dikembangkan untuk penelitian,⁷

3.6 Teknis analisis data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengolahan data secara manual untuk menghitung empat aspek dalam *Balanced Scorecard* yaitu aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan proses pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam aspek keuangan, penulis menghitung besarnya Current Ratio, Primary Ratio, ROA dan ROE yang disajikan dalam bentuk tabel yang mencerminkan perhitungan dan dijelaskan dengan kalimat. Pada aspek pelanggan, proses bisnis internal dan proses pembelajaran dan pertumbuhan akan diukur berdasarkan skala likert yang dibagikan kepada pelanggan dan karyawan. Hasil tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel dan dijelaskan dalam bentuk narasi juga.

⁷ Maya sari dan Tika Arwinda, *Analisis Balanced Scorecard Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Perusahaan PT. Jamsostek Cabang Belawan*, Jurnal riset akutansi dan bisnis, Vol. 12 No. 1, Maret 2015.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif, yaitu dengan mencari rasio yang didapat dari masing-masing aspek dan komponen berdasarkan metode *Balanced Scorecard*. Hasil penelitian berupa perhitungan yang kemudian diuraikan atau digambarkan dalam bentuk narasi dan ditarik suatu kesimpulan.

Adapun analisa yang digunakan untuk mengolah data yang peneliti peroleh statistik deskriptif. Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Tujuan dilakukan analisis deskriptif menggunakan tehnik statistik dengan cara meringkas data agar menjadi lebih mudah dilihat dan dimengerti.⁸

3.6.1 Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan

⁸ Suharsimi arikunto, *prosedur penelitian: suatu pendekatan praktek (Jakarta: Rineka*

diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas yang digunakan adalah dengan melakukan korelasi *bilvariate* antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Suatu indikator pernyataan dikatakan valid apabila korelasi antara masing-masing indikator menunjukkan hasil yang signifikan yaitu apabila nilai dari $R_{Hitung} > R_{Tabel}$. Pengujian instrumen penelitian ini dengan cara menghitung korelasi menggunakan teknik korelasi *Pearson* dengan taraf signifikan = 5%.

3.6.2 Uji reliabilitas

Reliabilitas berarti sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Hasil dapat dipercaya jika dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Dalam hal ini tetap ada toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara beberapa kali pengukuran. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan one short atau pengukuran sekali saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau pengukuran dengan korelasi antar jawaban pertanyaan. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS yang merupakan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik cronbach alpha (α)

suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki cronbach alpha > 0.60 .

3.6.2.1 Uji analisis data

Pengujian data dilakukan untuk mengetahui nilai rata-rata tingkat kepuasan anggota dan karyawan dapat diukur dengan menggunakan uji analisis faktor. Analisis faktor merupakan salah satu metode reduksi data yang bertujuan untuk menyederhanakan sekumpulan data yang saling berkorelasi menjadi kelompok-kelompok variabel lebih kecil (faktor) agar dapat dianalisis dengan mudah. Selanjutnya nilai rata-rata tersebut diberikan skor bobot nilai mengacu pada skala likert. Skala likert adalah penilaian pernyataan seseorang terhadap sesuatu dengan empat tingkat jawaban.

Tabel 3.2

Gambaran skala likert

Tingkat kepuasan	skor
Sangat puas	4
Puas	3
Cukup puas	2
Tidak puas	1

Sumber: dikembangkan dalam penelitian

3.6.2.2 Kriteria penilaian kesehatan BMT berdasarkan standar bank BI

Tabel 3.3
Standar penilaian Bank Indonesia

No	Rasio	Nilai Standar BI	Nilai	Keterangan
1	Rasio <i>Likuiditas</i>			
	<i>Current Ratio</i>	175% - 200%	4	Sangat Sehat
		150% - 174%	3	Sehat
		125% - 149%	2	Cukup Sehat
		$\leq 125\%$	1	Kurang Sehat
2	Rasio Solvabilitas			
	Primary Ratio	$> 14,5\%$	4	Sangat Sehat
		12,6% - 14,5%	3	Sehat
		10,35% - 12,5%	2	Cukup Sehat
		$< 10,34\%$	1	Kurang Sehat
3	Rasio <i>Rentabilitas</i>			

	ROA	>2%	4	Sangat Sehat
		1,25% - <2%	3	Sehat
		0,5% - < 1,25%	2	Cukup Sehat
		<0,5%	1	Kurang Sehat
	ROE	>12%	4	Sangat Sehat
		10% - 12%	3	Sehat
		8% - <10%	2	Cukup Sehat
		<8%	1	Kurang Sehat

Sumber data: Surat edaran Bank Indonesia

Setelah mendapat nilai dari masing-masing komponen maka hasilnya diambil nilai rata-rata. Total nilai rata-rata tersebut merupakan nilai kesehatan kinerja keuangan BMT Damar yang diberikan predikat sebagaimana tabel di bawah ini:

Tabel 3.4

Predikat Tingkat Kesehatan Kinerja Keuangan
BMT

Nilai	Total nilai	Predikat
1	< 1,50	Tidak Sehat
2	1,50 – 2,49	Kurang sehat
3	2,50 – 3,49	Cukup sehat

4	3,50 – 4,00	Sehat
---	-------------	-------

Sumber: Pedoman Peilaian Kesehatan BMT (PINBUK, 1996-b)

3.6.3 Proyeksi aplikasi hasil penelitian

Pelaksanaan *balanced scorecard* yang tersusun dalam perspektif keuangan, anggota, bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran menggambarkan keseimbangan tujuan jangka pendek dan jangka panjang, antara ukuran finansial dan non finansial menjadi suatu sistem manajemen dalam suatu kerangka kerja manajerial perusahaan.

Perbaikan ini juga berdampak pada perbaikan kualitas pelayanan anggota, Proses pelayanan dan kepuasan pekerja yang pada akhirnya finansial BMT Damar mengalami pertumbuhan dan keberhasilan. Secara makro perkembangan lembaga mikro syari'ah diharapkan dapat menggerakkan roda perekonomian daerah khususnya dalam memberdayakan usaha kecil dan menengah, usaha-usaha produktif lainnya serta berperan aktif dalam proses pembangunan bangsa dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.