

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **1.1 Jenis penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus yang menggambarkan keadaan sebenarnya dari obyek penelitian. Kegiatan ini dilakukan dengan mengawasi dan mempelajari secara langsung PT Bank Pembangunan Daerah Nusa Tenggara Timur (Bank NTT). Studi ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data perusahaan khususnya hal-hal yang berkaitan dengan pengukuran kinerja dengan konsep *Balanced Scorecard*.

#### **1.2 Populasi dan Sampel**

##### **1.2.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian yang dapat terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes atau peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalam suatu penelitian. Populasi adalah keseluruhan subyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai dan nasabah Bank NTT. Jumlah karyawan Bank NTT pada akhir tahun 2010 adalah 768 orang, sedangkan jumlah Nasabahnya 222.078 orang (Bank NTT, 2011).

##### **1.2.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian yang diambil dari populasi dengan menggunakan cara-cara tertentu. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dalam Husein Umar (1997:74).

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

Keterangan :

n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Prosentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolelir yaitu 10% (karena populasi termasuk besar).

Dengan demikian diperoleh hasil perhitungan sebagai berikut:

1) Jumlah sampel untuk perspektif kepuasan nasabah :

$$n = \frac{222.078}{1 + 222.078 (0.1)^2}$$

n = 99,95 (dibulatkan 100 sampel)

Jadi jumlah sampel yang digunakan untuk perspektif kepuasan nasabah ialah 100 orang nasabah Bank NTT.

2) Jumlah sampel untuk perspektif kepuasan karyawan :

$$n = \frac{768}{1 + 768 (0.1)^2}$$

n = 88,47 (dibulatkan 89 sampel)

Jadi jumlah sampel yang digunakan untuk perspektif kepuasan karyawan ialah 89 orang karyawan Bank NTT.

Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik pemilihan sampel probabilitas, yaitu dengan pemilihan sampel acak sederhana (simple random sampling), yang memberikan kesempatan yang sama dan bersifat tidak terbatas pada setiap elemen polulasi untuk dipilih sebagai sampel.

### 1.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini berupa kuisisioner dan dokumentasi.

- 1) *Kuisisioner* : alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan kepada responden untuk menjawabnya. Ada dua jenis kuisisioner yang dibagikan oleh penulis yaitu:
  - a. Kuisisioner untuk konsumen (nasabah Bank NTT) yang bertujuan untuk mengetahui derajat kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank. Kuisisioner diambil dari Putri Dhika Pratiwi (2008).
  - b. Kuisisioner untuk karyawan Bank NTT yang bertujuan untuk mengetahui pandangan karyawan tentang bank di mana mereka bekerja. Kuisisioner diambil dari penelitian Putri Dhika Pratiwi (2008).
- 2) *Dokumentasi* : dengan membawa dokumen dari Bank NTT (sejarah, struktur) dan membaca literatur yang berhubungan dengan penelitian ini (sejarah pendirian, jurnal bisnis, dan lain-lain)

### 1.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Variabel merupakan sesuatu yang dapat membedakan nilai atau mengubah nilai. Nilai dapat berbeda pada waktu yang berbeda untuk obyek atau orang yang sama, atau nilai dapat berbeda dalam waktu yang sama untuk obyek atau orang yang sama (Mudrajad Kuncoro, 2003). Sedangkan Mohamad Nazir (1995), mendefinisikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai. Dengan kata lain konsep dapat diubah menjadi variabel itu sendiri.

Variabel Pengukur kinerja *Balanced Scorecard* akan ditelusuri ke dalam empat perspektif yaitu :

1. Perspektif Keuangan (*financial perspective*) : *ROI (Return On Investment)*, *Profit Margin*, dan *Rasio Operasi*.

2. Perspektif pelanggan/konsumen (*customer perspective*) : tingkat kepuasan konsumen (*customer satisfaction*), pemerolehan konsumen (*customer acquisition*), dan *Profitabilitas Konsumen*.
3. Perspektif proses internal bisnis (*internal business process perspective*) : inovasi produk, LDR (*Loan Deposit Ratio*), dan Layanan Purna Jual.
4. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (*learning and growth perspective*) : Kepuasan karyawan (*employee satisfaction*), tingkat retensi karyawan (*employee retention*), dan Produktivitas Karyawan.

**Table 3.1**  
**Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Skala
Kinerja Bank dengan Pendekatan BSC	Perspektif Keuangan	<i>ROI, Profit Margin, Rasio Operasi.</i>	Rasio
	Perspektif Nasabah	<i>Customer satisfaction, Customer acquisition, Profitabilitas Konsumen.</i>	Rasio
	Perspektif Proses Bisnis Internal	<i>LDR, Inovation, Layanan purna jual.</i>	Rasio
	Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	<i>Employee satisfaction, Employee retention, Produktivitas Karyawan</i>	Rasio

### 1.5 Metode Analisis Data

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala ratio yang mengukur laporan keuangan dari bank bersangkutan dan skala ordinal dengan teknik skala likert. Menurut Indrianto dan Supomo (1999:104), skala likert merupakan metode mengukur sikap dengan menyatakan setuju dan ketidak setujuan terhadap

subjek, objek atau kejadian tertentu. Skala ini pada umumnya menggunakan lima angka penelitian (Mudjarat Kuncoro, 2003:157) yaitu :

**Tabel 3.2**  
**Tingkat Pengukuran Skala Likert**

Tingkat	Skor
Sangat baik (80% - 100%)	5
Baik (70% - 79,99%)	4
Cukup (60% - 66,99%)	3
Tidak baik (50% - 59,99%)	2
Sangat tidak baik (0 – 49,99%)	1

Sumber :Mudjarat Kuncoro( 2003)

Pengukur kinerja *Balanced Scorecard* akan ditelusuri ke dalam empat perspektif yaitu :

1) Pengukur Kinerja Perspektif Keuangan

Pengukur Kinerja Perspektif Keuangan diukur dengan menggunakan rasio keuangan yaitu :

a. *Return On Investment (ROI)*

ROI merupakan rasio yang digunakan untuk mengetahui tingkat pengembalian investasi dalam jangka waktu tertentu. Rumus untuk mencari ROI adalah sebagai berikut:

$$ROI = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Penjualan}} \times \frac{\text{Penjualan}}{\text{Operating Asset}} \times 100\%$$

Semakin tinggi nilai ROI berarti semakin baik kinerja perusahaan dalam memanfaatkan aktiva, begitu pula sebaliknya.

b. *Profit Margin*

*Profit Margin* merupakan salah satu rasio rentabilitas yang menggambarkan laba (rugi) bersih per penjualan yang dihasilkan. Rumus untuk mencari *Profit Margin* adalah sebagai berikut :

$$\textit{Profit Margin} = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Penjualan}} \times 100\%$$

Semakin tinggi nilai profit margin semakin baik, karena dianggap kemampuan perusahaan dalam mendapatkan laba cukup tinggi.

c. *Rasio operasi*

Rasio operasi menggambarkan perputaran operating assets dalam hubungannya dengan penjualan bersih dan aktiva lancar yang dimiliki oleh perusahaan. Rumus untuk mencari rasio operasi adalah sebagai berikut:

$$\textit{Rasio Operasi} = \frac{\text{Penjualan bersih}}{\text{Aktiva Lancar}} \times 100\%$$

Semakin tinggi rasio operasi berarti menunjukkan bahwa perusahaan dapat memanfaatkan aktiva lancar yang dimiliki dalam menghasilkan penjualan bersih.

2) Pengukur Kinerja Perspektif Nasabah

Pengukur kinerja perspektif pelanggan/konsumen menggunakan perhitungan :

a. Tingkat kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*)

Tingkat kepuasan konsumen digunakan untuk mengetahui sejauh mana derajat kualitas pelayanan PT Bank NTT kepada nasabahnya, yang dapat dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$\textit{Kepuasan Konsumen} = \frac{\text{Jumlah Pernyataan Puas}}{\text{Total Bobot}} \times 100\%$$

Semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen, berarti menunjukkan semakin menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Kepuasan konsumen (nasabah) dapat diukur dengan menyebarkan kuisisioner. Atribut yang diukur dalam kuisisioner kepuasan konsumen adalah sebagai berikut:

- a) Kondisi eksterior gedung
- b) Kondisi banking hall
- c) Kondisi ATM
- d) Kondisi ruang dan meja kerja petugas bank
- e) Kesiapan petugas bank dalam melayani
- f) Pembukaan dan penutupan interaksi oleh petugas bank
- g) Sikap petugas bank dalam melayani
- h) Layanan informasi pada saat membuka/menutup rekening oleh petugas *Customer Service*
- i) Penyelesaian pengaduan nasabah
- j) Layanan informasi kredit oleh petugas *Loan Service*
- k) Penanganan transaksi oleh petugas *Teller Service*
- l) Pelayanan petugas Teller pada saat menukar uang pecahan
- m) Penampilan petugas bank secara umum
- n) Kelengkapan seragam dari petugas bank
- o) Operator telepon bank
- p) Sikap satpam banking hall
- q) Sikap satpam area parker

Pengujian instrumen penelitian dengan menggunakan:

1. Uji validitas dengan menghitung korelasi menggunakan teknik korelasi product moment sebagai berikut (*Sugiyono, 1999:183*):

Rumus :

$$r = \frac{n (\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

x = Variabel independen

y = Variabel dependen

n = Jumlah sampel

Tarif signifikan = 5%

2. Uji reliabilitas menggunakan Spearman Brown (*Sugiyono, 1999:126*).

Rumus :

$$r_1 = \frac{2 r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

r1 = Reliabilitas internal seluruh instrumen

rb = Korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Perhitungan bobot penilaian kuisisioner kepuasan konsumen menggunakan skala likert yang menjelaskan:



Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Pengukuran skor yang digunakan yaitu skor sangat puas (5) dan puas (4).

b. Pemerolehan Pelanggan (*customer acquisition*)

$$Customer\ Acquisition = \frac{\text{Selisih Periode Sebelum \& Sesudah}}{\text{Total Konsumen}} \times 100\%$$

Semakin tinggi *customer acquisition* berarti perusahaan menunjukkan semakin baik dalam berupaya menumbuhkan nasabah dalam segmen pasarnya.

c. Profitabilitas konsumen

Profitabilitas konsumen digunakan untuk mengukur seberapa besar keuntungan yang berhasil dicapai perusahaan dari pendapatan jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Rumus untuk mencari profitabilitas konsumen adalah sebagai berikut:

$$Profitabilitas\ Konsumen = \frac{\text{Pendapatan Jasa}}{\text{Total Keuntungan Jasa}} \times 100\%$$

Semakin tinggi nilai profitabilitas konsumen, berarti menunjukkan semakin tinggi keuntungan yang berhasil dicapai oleh perusahaan.

### 3) Pengukur Kinerja Perspektif Proses Bisnis Internal

Pengukur kinerja dari perspektif proses bisnis internal, menggunakan indikator :

#### a. Inovasi (*Inovation*)

Melihat bagaimana inovasi produk, yaitu dengan melihat perkembangan inovasi produk setiap tahun. Semakin besar nilai inovasi produk, berarti menunjukkan semakin baik penjualan produk baru tersebut.

#### b. LDR (*Loan Deposit Ratio*)

$$LDR = \frac{\text{Jumlah Kredit yang diberikan}}{\text{Total Dana Pihak Ketiga}} \times 100\%$$

Semakin tinggi nilai LDR semakin baik, karena dianggap kemampuan perusahaan dalam memenuhi kewajiban-kewajiban jangka pendeknya semakin baik.

#### c. Layanan purna jual

Layanan purna jual ditunjukkan dengan penanganan keluhan nasabah, yaitu dengan mengukur jumlah keluhan yang ditangani dibandingkan dengan jumlah keseluruhan keluhan. Semakin tinggi nilai layanan purna jual berarti semakin baik, artinya bank telah mampu menangani keluhan dari para nasabahnya.

### 4) Pengukur Kinerja Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Pengukur kinerja dari perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan perhitungan:

a. Kepuasan Karyawan (*Employee Satisfaction*)

Kepuasan karyawan sebagai penentu dari pengukuran tingkat produktivitas karyawan dan tingkat retensi karyawan. Rumus untuk mencari tingkat kepuasan karyawan adalah sebagai berikut:

$$\text{Kepuasan Karyawan} = \frac{\text{Jumlah Pernyataan Puas}}{\text{Total Bobot}} \times 100\%$$

Semakin tinggi tingkat kepuasa karyawan berarti semakin baik, artinya karyawan merasa puas bekerja di perusahaan tempat mereka bekerja. Untuk mengetahui tingkat kepuasan karyawan maka digunakan kuisisioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang menyangkut kepuasan karyawan terhadap Bank NTT. Atribut yang diukur dalam kuisisioner kepuasam konsumen adalah sebagai berikut:

- a) Manajemen bank yang diterapkan.
- b) Pimpinan Bank NTT dalam memperhatikan karyawan.
- c) Kewenangan yang diberikan Bank NTT dalam mengerjakan tugas.
- d) Hubungan kerja antar karyawan.
- e) Komunikasi kerja dengan atasan Anda, misalnya: pendelegasian tugas, keterlibatan dalam pengambilan tugas, dll.
- f) Presensi tentang kedisiplinan kerja yang diterapkan Bank.
- g) Hari dan jam kerja yang diterapkan Bank.
- h) Program pelatihan karyawan yang diselenggarakan oleh Bank NTT selama ini.
- i) Ruang kerja yang digunakan selama ini.
- j) Fasilitas kerja yang diberikan Bank.
- k) Fasilitas penunjang, seperti: kantin, tempat parkir, dan fasilitas lainnya.
- l) Honorarium/gaji yang diberikan kepada karyawan.

- m) Ketepatan waktu pemberian honorarium/gaji setiap bulannya.
- n) Insentif yang diberikan Bank NTT selama ini.
- o) Pemberian ijin/cuti kepada karyawan selama ini.

Pengujian instrumen penelitian dengan menggunakan:

1. Uji validitas dengan menghitung korelasi menggunakan teknik korelasi product moment sebagai berikut (Sugiyono, 1999:183):

Rumus :

$$r = \frac{n (\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{\{n \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

x = Variabel independen

y = Variabel dependen

n = Jumlah sampel

Tarif signifikan = 5%

2. Uji reliabilitas menggunakan Spearman Brown (Sugiyono, 1999:126).

Rumus :

$$r_1 = \frac{2 r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

r1 = Reliabilitas internal seluruh instrumen

rb = Korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Perhitungan bobot penilaian kuisisioner kepuasan konsumen menggunakan skala likert yang menjelaskan:

Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Pengukuran skor yang digunakan yaitu skor sangat puas (5) dan puas (4).

b. Retensi Karyawan (*Employee Retention*)

Retensi karyawan dihitung menggunakan perhitungan perputaran karyawan kunci. Rumus untuk mencari retensi karyawan adalah sebagai berikut :

$$Retensi\ Karyawan = \frac{\text{Jumlah Karyawan yang Keluar}}{\text{Total Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

Semakin tinggi tingkat retensi karyawan berarti menunjukkan semakin tinggi pula presentase perputaran karyawan.

c. Tingkat produktivitas karyawan

Digunakan untuk mengetahui produktivitas karyawan dalam periode tertentu. Rumus untuk mencari tingkat produktivitas karyawan adalah sebagai berikut:

$$Produktivitas\ Karyawan = \frac{\text{Laba Operasi}}{\text{Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

Semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan, berarti menunjukkan semakin tinggi output yang dihasilkan oleh masing-masing karyawan.

