

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan jenis penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai dari satu variabel atau lebih (variabel independen) tanpa membandingkan atau menghubungkan dengan variabel lain (Sugiyono, 2019). Pemilihan dengan metode deskriptif bertujuan untuk menganalisis kinerja perusahaan dengan pendekatan *balanced scorecard*.

3.2 Objek, Unit Analisis, dan Lokasi Penelitian

Objek pada penelitian ini berfokus pada *balanced scorecard* sebagai alat ukur untuk mengukur kinerja perusahaan. Unit analisis yang digunakan adalah organisasi dalam bentuk perusahaan, sehingga data yang dikumpulkan berkaitan atau berasal dari suatu organisasi tertentu. Lokasi penelitian yang dipilih untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka.

3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian

Jenis data penelitian yang digunakan yaitu data kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif dari hasil kuesioner dan laporan tahunan PT Bank Syariah Indonesia, sedangkan data kualitatif diperoleh dari studi pustaka, observasi, serta hasil interpretasi penilaian berdasarkan empat perspektif *balanced scorecard*.

Sumber data penelitian yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui sumbernya dengan melakukan penelitian objek yang akan diteliti. Dalam hal ini data primer yang digunakan adalah pengisian kuesioner secara langsung oleh pegawai dan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh melalui laporan tahunan perusahaan selama tahun 2021 - 2024 pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Proses analisis dapat dipermudah dengan adanya pengklasifikasian variabel dalam penjabaran dan pengukuran dari operasional variabel dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Indikator	Ukuran	Skala
Perspektif Keuangan (X1)	Rasio Profitabilitas	$ROA = \frac{\text{Laba Sebelum Pajak}}{\text{Rata - Rata Total Aset}} \times 100\%$	Rasio
	Rasio Efisiensi	$BOPO = \frac{\text{Beban Operasional}}{\text{Pendapatan Operasional}} \times 100\%$	
	Rasio Likuiditas	$FDR = \frac{\text{Total Kredit yang Diberikan}}{\text{Total Dana Pihak Ketiga}} \times 100\%$	
Perspektif Pelanggan (X2)	Tingkat Kepuasan Pelanggan	1. <i>Reliability</i> : Pelayanan yang akurat dan sesuai.	Ordinal
		2. <i>Assurance</i> : Kompetensi pegawai bank.	
		3. <i>Responsiveness</i> : Kecepatan layanan.	
		4. <i>Empathy</i> : Kepedulian terhadap nasabah.	
		5. <i>Tangibles</i> : Fasilitas fisik dan kenyamanan.	
Perspektif Proses Bisnis Internal (X3)	Proses Operasi	1. Aktivitas bank selalu dimulai tepat waktu.	Ordinal
		2. Visi dan misi disosialisasikan dengan baik.	
		3. Profesionalisme pegawai dalam menghadapi masalah.	
	Pelayanan Purna Jual	4. Penyelesaian keluhan nasabah.	
		5. Inovasi produk berdasarkan kebutuhan nasabah.	
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (X4)	Tingkat Kepuasan Pegawai	1. Kenyamanan lingkungan kerja.	Ordinal
		2. Hubungan antar pegawai dan pimpinan.	
		3. Kebebasan dalam berpendapat.	
		4. Upaya pengembangan pegawai.	
		5. Ketaatan dalam mematuhi aturan kerja.	
		6. Pekerjaan yang dilakukan memenuhi standar.	
		7. Penghargaan dan sanksi yang diberikan perusahaan.	
		8. Kepuasan dan rasa bangga akan pekerjaan.	

3.5 Metode Penarikan Sampel

Populasi dan sampel dalam penelitian ini digunakan untuk mendukung teknik penilaian kinerja perusahaan dengan melihat berbagai perspektif, seperti kepuasan pegawai dan kepuasan pelanggan (nasabah), yang diukur melalui penyebaran kuesioner. Populasi yang menjadi fokus adalah pegawai dan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka. Teknik pengambilan sampel **nasabah** dilakukan menggunakan metode non-probabilitas yaitu dengan pengambilan sampel secara non-random (*convenience sampling*), yang dianggap dapat memberikan informasi yang relevan terkait kinerja perusahaan berdasarkan perspektif *balanced scorecard*. Sedangkan teknik pengambilan sampel **pegawai** dilakukan menggunakan metode non-probabilitas yaitu dengan pemilihan sampel jenuh (*saturation sampling*), yang mengikutsertakan semua anggota populasi.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin (Sugiyono, 2020), yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

E = presentase kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan, biasanya 5% atau maksimum 10%.

1. Untuk perspektif pelanggan, menggunakan populasi nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka yaitu berjumlah 29.336.000 nasabah, dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga perhitungan sampelnya:

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{29.336.000}{1+29.336.000(0,1)^2} = 99,68 \sim (100 \text{ responden nasabah})$$

2. Untuk perspektif proses bisnis internal serta pertumbuhan dan pembelajaran, sampelnya menggunakan seluruh populasi pegawai PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka yaitu berjumlah 25 responden pegawai.

3.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui pengisian kuesioner secara langsung oleh pegawai dan nasabah PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka, serta melalui tanya jawab singkat

dengan pihak internal sebagai informasi pendukung. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari laporan tahunan resmi PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka tahun 2021-2024.

3.7 Metode Pengolahan/Analisis Data

Untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, maka penelitian ini dilakukan dengan teknik analisis diawali dengan menganalisis visi dan misi perusahaan guna mengetahui tujuan perusahaan, kemudian dilanjutkan dengan menganalisis data kuantitatif yang diperoleh dari sebaran kuesioner dengan menggunakan *IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions)* versi 29. Keabsahan hasil penelitian sangat dipengaruhi oleh alat ukur yang digunakan untuk menilai variabel yang diteliti. Oleh karena itu, setiap pertanyaan dalam instrumen harus diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Sementara itu, analisis data kualitatif dilakukan terhadap laporan keuangan perusahaan untuk menilai kinerja dari perspektif keuangan dalam *balanced scorecard*. Penilaian dilakukan dengan menggunakan rasio-rasio keuangan yang relevan. Seluruh hasil analisis selanjutnya dirangkum ke dalam kartu skor *balanced scorecard* untuk menggambarkan pencapaian kinerja perusahaan secara menyeluruh.

3.7.1 Analisis Data Kualitatif

Analisis data kualitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengevaluasi kinerja dari perspektif keuangan dalam *balanced scorecard*. Data yang digunakan berasal dari laporan keuangan tahunan PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka. Penilaian dilakukan menggunakan rasio keuangan yang relevan, antara lain *Return on Assets (ROA)*, Biaya Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO), dan *Financing to Deposit Ratio (FDR)*. Hasil analisis ini digunakan untuk menilai sejauh mana kinerja keuangan perusahaan sesuai dengan indikator yang telah ditetapkan dalam *balanced scorecard*.

3.7.2 Analisis Data Kuantitatif

Analisis data kuantitatif dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan berdasarkan tiga perspektif *balanced scorecard*, yaitu perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah dan pegawai PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Merdeka.

Pengujian data bertujuan untuk mengetahui penilaian responden terhadap indikator-indikator kinerja yang telah dirancang sesuai dengan masing-masing perspektif. Data hasil kuesioner kemudian dianalisis

menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 29, melalui uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan keakuratan instrumen.

Setelah data dinyatakan valid dan reliabel, dilakukan perhitungan rata-rata skor setiap indikator menggunakan skala Likert, yang terdiri dari lima tingkat penilaian. Hasil skor tersebut digunakan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan dalam ketiga perspektif *balanced scorecard* (Zudia, 2010, dalam Irene, 2022). Skala Likert merupakan penilaian tanggapan seseorang terhadap suatu pernyataan melalui lima tingkatan jawaban:

Tabel 3.2 Skor Penilaian Responden Berdasarkan Skala Likert

Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Puas (SP)	5
Puas (P)	4
Kurang Puas (KP)	3
Tidak Puas (TP)	2
Sangat Tidak Puas (STP)	1

Sumber data: Sugiyono (2020)

Perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan akan diukur dengan menggunakan kuesioner. Menurut Thyana (2017) indeks kepuasan konsumen dapat diukur seperti di bawah ini:

1. Setelah diketahui indeks kepuasan konsumen dari seluruh responden kemudian digolongkan pada skala likert (1) sangat tidak puas; (2) tidak puas; (3) kurang puas; (4) puas; dan (5) sangat puas. Untuk menentukan skala ini, ditentukan terlebih dahulu indeks kepuasan minimal dan indeks kepuasan maksimal, interval dapat dicari dari pengurangan antara indeks kepuasan maksimal dengan kepuasan minimal dibagi lima, seperti dirumuskan:

$$IK \text{ Maks} = R \times PP \times EX \text{ maks}$$

$$IK \text{ Min} = R \times PP \times EX \text{ min}$$

$$\text{Interval} = \frac{(IK \text{ Maks} - IK \text{ Min})}{5}$$

Di mana:

IKK : Indeks Kepuasan Konsumen

IK : Indeks Kinerja

PP : Perceived Performanced (Banyaknya Pertanyaan)

R : Jumlah responden

EX maks : skor maksimal yang bisa diberikan

EX min : skor minimal yang bisa diberikan

2. Hasil survei kemudian dihitung dengan menggunakan rumus. Rumus untuk menghitung penilaian responden terhadap indikator kinerja dalam perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. Adapun rumus perhitungan skala Likert adalah sebagai berikut:

1) Perspektif Pelanggan (100 responden)

Pada pertanyaan untuk pelanggan/nasabah maka akan diperoleh rumus pemberian skor maksimal (SP) dengan skor 5 dan pemberian skor minimal (TP) dengan skor 1, dengan 5 butir pertanyaan. Perhitungannya sebagai berikut:

$$IK \text{ Maks} = 100 \times 5 \times 5 = 2500$$

$$IK \text{ Min} = 100 \times 5 \times 1 = 500$$

$$\text{Interval} = \frac{(2500 - 500)}{5} = 400$$

Interval yang dihasilkan sebesar 400, maka indeks perspektif pelanggan yang diperoleh yaitu:

Tabel 3.3 Indeks Perspektif Pelanggan

Tingkat Kepuasan	Interval Skor	Kriteria Penilaian
Sangat Tidak Puas (STP)	500 – 900	Sangat Tidak Baik
Tidak Puas (TP)	901 – 1301	Tidak Baik
Kurang Puas (KP)	1302 – 1702	Kurang Baik
Puas (P)	1703 – 2103	Baik
Sangat Puas (SP)	2104 - 2504	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

2) Perspektif Proses Bisnis Internal (25 responden)

Pada pertanyaan untuk pegawai ini maka akan diperoleh rumus pemberian skor maksimal (SP) dengan skor 5 dan pemberian skor minimal (TP) dengan skor 1, dengan 5 butir pertanyaan. Perhitungannya sebagai berikut:

$$IK \text{ Maks} = 25 \times 5 \times 5 = 625$$

$$IK \text{ Min} = 25 \times 5 \times 1 = 125$$

$$\text{Interval} = \frac{(625 - 125)}{5} = 100$$

Interval yang dihasilkan sebesar 100, maka indeks perspektif proses bisnis internal yang diperoleh yaitu:

Tabel 3.4 Indeks Perspektif Proses Bisnis Internal

Tingkat Kepuasan	Interval Skor	Kriteria Penilaian
Sangat Tidak Puas (STP)	125 – 225	Sangat Tidak Baik
Tidak Puas (TP)	226 – 326	Tidak Baik
Kurang Puas (KP)	327 – 427	Kurang Baik

Puas (P)	428 – 528	Baik
Sangat Puas (SP)	529 – 629	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

3) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan (25 responden)

Pada pertanyaan untuk pegawai ini maka akan diperoleh rumus pemberian skor maksimal (SP) dengan skor 5 dan pemberian skor minimal (TP) dengan skor 1, dengan 8 butir pertanyaan. Perhitungannya sebagai berikut:

$$IK \text{ Maks} = 25 \times 8 \times 5 = 1000$$

$$IK \text{ Min} = 25 \times 8 \times 1 = 200$$

$$\text{Interval} = \frac{(1000 - 200)}{5} = 160$$

Interval yang dihasilkan sebesar 160, maka indeks kepuasan pegawai yang diperoleh yaitu:

Tabel 3.5 Indeks Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Tingkat Kepuasan	Interval Skor	Kriteria Penilaian
Sangat Tidak Puas (STP)	200 – 360	Sangat Tidak Baik
Tidak Puas (TP)	361 – 521	Tidak Baik
Kurang Puas (KP)	522 – 682	Kurang Baik
Puas (P)	683 – 843	Baik
Sangat Puas (SP)	844 – 1004	Sangat Baik

Sumber: Data Primer, diolah (2024)

3.7.3 Uji Validitas

Tujuan dari uji validitas data adalah untuk mengetahui keakuratan pada data yang diuji. Uji validitas data ini dilakukan dengan bantuan *software* yaitu *Microsoft Excel* dan *IBM SPSS (Statistical Product and Service Solutions)*. Uji validitas yang digunakan adalah dengan melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor konstruk. Suatu indikator pernyataan dikatakan valid apabila korelasi antara masing-masing indikator menunjukkan hasil yang signifikan. Pengujian ini instrument penelitian ini dilakukan dengan menghitung korelasi menggunakan metode *Pearson* dengan tingkat signifikansi sebesar 5%. Menurut Sahid (2021) Uji Validitas memiliki syarat, yaitu:

1. $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ berarti tidak valid
2. $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka dapat dikatakan valid

3.7.4 Uji Reliabilitas

Setelah hasil variabel telah di uji validitasnya dan dapat dikatakan valid. Maka, selanjutnya dapat melakukan uji reliabilitas. Uji reliabilitas bertujuan

untuk mengetahui apakah instrumen penelitian memberikan hasil yang konsisten atau tidaknya pengukuran instrumen penelitian jika diukur berkali-kali. Suatu pengukuran dikatakan reliabel jika beberapa pengukuran terhadap subyek yang sama diperoleh hasil yang tidak berbeda (Zorek, 2020). Uji reabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS yang merupakan fasilitas untuk mengukur reabilitas, dengan uji statistik *cronbach alpha* (α) suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki *cronbach alpha* >0.60 (Ghozali, 2021, dalam Irene, 2022).