

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kantor PDAM Kota Kupang yang beralamat di Jl.SK Lerik, Kelapa Lima, Kota Kupang. Waktu penelitian dilakukan selama 3 bulan terhitung dari bulan Oktober s.d Desember 2022.

3.2 Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah
 - a. Data kualitatif yaitu jenis data yang sifatnya tertulis maupun lisan dalam rangkaian kata-kata atau kalimat. Sebagai contoh ialah data mengenai gambaran umum (profil) perusahaan.
 - b. Data kuantitatif yaitu data yang berisi perhitungan atau tabel angka mengenai harga pokok produksi maupun laporan keuangan dan data lain yang berhubungan dengan perhitungan variabel angka
2. Sumber Data
 - a. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tanpa media perantara), umumnya dapat dilisankan dan ada yang tercatat, jika langsung dari sumbernya (tentang diri sumber data). Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data primer dengan cara melakukan wawancara terhadap pihak yang berkepentingan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Kupang.

- b. Data sekunder, yakni data yang diperoleh langsung dari perusahaan, seperti laporan keuangan, sejarah PDAM serta dokumen perusahaan yang terkait dengan penelitian.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah

1. Wawancara

Metode pengumpulan data dilakukan dengan melakukan tanya jawab langsung kepada pihak yang berkompeten di PDAM Tirta Bening Lontar Kota Kupang. Tujuannya untuk mengetahui profil perusahaan dan gambaran umum perusahaan.

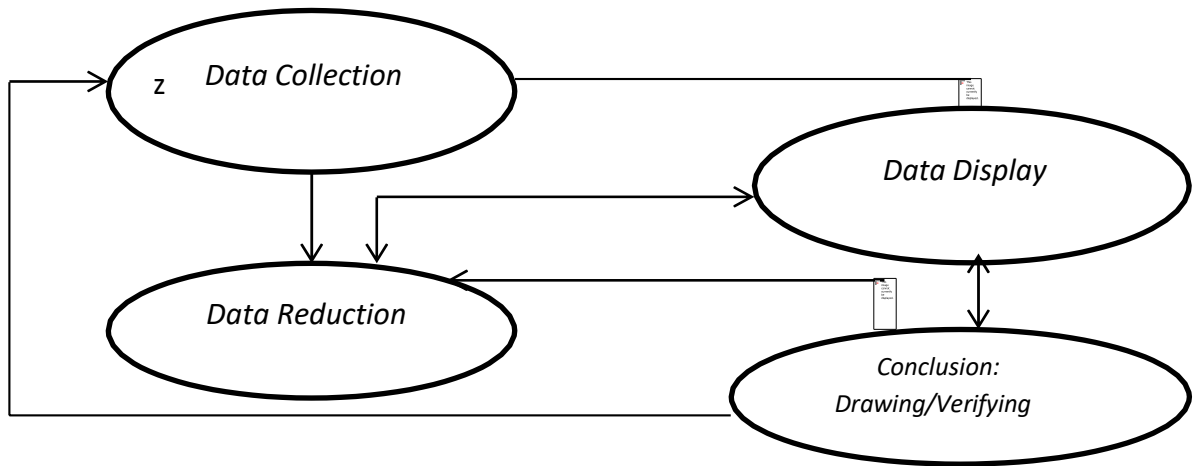
2. Dokumentasi

Yaitu berupa data laporan keuangan (neraca dan laporan laba rugi), serta data yang mencakup perspektif pelanggan, proses bisnis internal, pertumbuhan dan pembelajaran.

3.4 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman, mengemukakan tiga tahapan yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*concluding drawing/verifying*). Analisis data kualitatif dilakukan secara bersamaan dengan proses pengumpulan data berlangsung, artinya kegiatan- kegiatan tersebut dilakukan juga selama dan sesudah pengumpulan data.

Gambar 3.1
Model Interaktif



1) Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Sugiyono mengatakan bahwa data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun, dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian

data. Penyajian data (*Display Data*) dimaksudkan agar lebih mempermudah bagi peneliti untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari data penelitian. Hal ini merupakan pengorganisasian data kedalam suatu bentuk tertentu sehingga kelihatan jelas bentuknya dan kelihatan utuh.

3. Penarikan Kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Sugiyono adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data.

Dalam tahap ini menarik kesimpulan dari kategori-kategori data yang telah direduksi dan disajikan untuk selanjutnya menuju kesimpulan akhir yang mampu menjawab permasalahan yang dihadapi, dalam penelitian ini peneliti menganalisis tentang kinerja perusahaan dengan pendekatan *Balanced Scorecard* kemudian menarik kesimpulan dari hasil analisis tersebut.

4. *Balance Scorecard* adalah metode pengukuran hasil kerja yang digunakan perusahaan untuk mengetahui informasi yang lebih akurat dan objektif agar perusahaan mampu mengambil keputusan yang tepat. Dalam metode ini digunakan 4 perspektif penilaian kinerja. Berikut adalah rumus-rumus yang digunakan untuk mengukur kinerja masing-masing perspektif adalah sebagai berikut :

1. Mengukur Kinerja Perspektif Keuangan

a. *Return On Assets*

$$ROA = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Aset}} \times 100\%$$

Tabel 3.1
Kriteria Pengukuran *Return On Assets*

Rasio	Kriteria		
<i>Return On Assets</i>	<7%	7%	>7%
	Buruk	Sedang	Baik

Sumber : Kaplan dan Norton,2001

b. *Profit Margin*

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

Tabel 3.2
Kriteria Pengukuran *Profit Margin*

Rasio	Kriteria		
<i>Profit Margin</i>	<6%	6%	>6%
	Buruk	Sedang	Baik

Sumber : Kaplan dan Norton,2001

c. *Operating Ratio*

$$\text{Operating Ratio} = \frac{\text{HPP} + \text{Beban Usaha}}{\text{Penjualan Bersih}} \times 100\%$$

Tabel 3.3
Kriteria Pengukuran *Operating Ratio*

Rasio	Kriteria		
<i>Operating Ratio</i>	<50%	50%	>50%
	Buruk	Sedang	Baik

Sumber : Kaplan dan Norton,2001

d. *Current Ratio*

$$\text{Current Ratio} = \frac{\text{Aset Lancar}}{\text{Utang Lancar}} \times 100\%$$

Tabel 3.4
Kriteria Pengukuran Curent Rasio

Rasio	Kriteria		
<i>Curent Ratio</i>	<200%	200%	>200%
	Buruk	Sedang	Baik

Sumber : Kaplan dan Norton,2001

2. Mengukur Kinerja Prespektif Pelanggan

a. Akuisis Pelanggan

$$\text{Akuisisi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Baru}}{\text{Jumlah Pelanggan Lama}} \times 100\%$$

b. Retensi Pelanggan

$$\text{Retensi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Lama}}{\text{Jumlah Pelanggan}} \times 100\%$$

c. Profitabilitas Pelanggan

$$\text{Profitabilitas Pelanggan} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Pendapatan Bersih}} \times 100\%$$

Tabel 3.5
Kriteria Pengukuran Kinerja Prespektif Pelanggan

Nilai	Kriteria
Menurun	Buruk
Konstan	Sedang
Meningkat	Baik

Sumber : Kaplan dan Norton,2001

3. Kinerja Prespektif Internal Bisnis

a. Inovasi

Pengukuran ini dilakukan dengan melihat data perusahaan, inovasi apa yang dikembangkan pada tahun tersebut. Kemampuan dalam proses dinilai baik apabila proses inovasi mengalami peningkatan, dinyatakan sedang apabila fluktuatif, dan dinilai buruk apabila mengalami penurunan.

b. Proses Operasi

Pengukuran ini berdasarkan waktu, menghitung seberapa lama proses pemesanan pelanggan atau penanganan untuk perbaikan apabila terjadi kerusakan. Proses operasi dinyatakan baik apabila proses operasi menurun, dinilai sedang apabila waktu operasi konstan, dan dinilai buruk apabila waktu operasi meningkat.

c. Layanan Purna Jual

Pengukuran ini dilakukan dengan melihat data perusahaan, layanan apa yang diberikan perusahaan terhadap produk/jasa yang telah dibayar oleh pelanggan. Layanan purna jual dinyatakan baik apabila meningkat, dinilai sedang apabila konstan, dan dinilai buruk apabila menurun.

4. Kinerja Prespektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

a. Retensi Pegawai

$$\text{Retensi Pegawai} = \frac{\text{Jumlah Pegawai Yang Keluar}}{\text{Jumlah Pegawai}} \times 100\%$$

Tabel 3.6
Kriteria Pengukuran Retensi Pegawai

Ukuran	Nilai	Kriteria
Retensi Pegawai	Menurun	Baik
	Konstan	Sedang
	Meningkat	Buruk

Sumber : Kaplan dan Norton,2001

b. Produktivitas Pegawai

$$\text{Produktivitas Karyawan} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Jumlah Pegawai}}$$

Tabel 3.7
Kriteria Pengukuran
Produktifitas Pegawai

Ukuran	Nilai	Kriteria
Produktivitas Pegawai	Menurun	Buruk
	Konstan	Sedang
	Meningkat	Baik

Sumber : Kaplan dan Norton,2001

c. Pelatihan Pegawai

$$\text{Pelatihan Pegawai} = \frac{\text{Pegawai yang ikut pelatihan}}{\text{Total Pegawai}} \times 100$$

Tabel 3.8
Kriteria Pengukuran
Pelatihan Pegawai

Ukuran	Nilai	Kriteria
Pelatihan Pegawai	Menurun	Buruk
	Konstan	Sedang
	Meningkat	Baik

Sumber : Kaplan dan Norton,2001