

### BAB III

## METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian adalah suatu kegiatan terstruktur dan sistematis untuk mengungkapkan dan menemukan fenomena sosial di lingkungan. Berdasarkan latar belakang masalah dan perumusan masalah yang hendak diteliti, maka penelitian ini diklasifikasikan ke dalam penelitian kuantitatif dengan metode analisis deskriptif.

Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang mempergunakan data angka dengan berbagai klasifikasi dalam bentuk persentase, frekuensi, nilai rata-rata dan angka (Marzuki, 2005:15).

Metode deskriptif analisis adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Arikunto, 2000:45).

Penelitian deskriptif analisis juga merupakan gambaran yang sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta ciri khas tertentu yang terdapat dalam objek penelitian.

Metode penelitian deskriptif analisis selain berupaya menggambarkan kejadian sesungguhnya di lapangan juga merumuskan masalah, mengumpulkan data, menganalisis data untuk menjawab masalah, merumuskan kesimpulan, serta menyusun laporan penelitian.

## B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan data yang akan dikumpulkan, diolah, dan dianalisis dalam suatu penelitian. Perlunya suatu fokus penelitian adalah untuk membatasi studi dalam penelitian sehingga obyek yang akan diteliti tidak terlalu luas. Berdasarkan hal tersebut, maka fokus penelitian ini adalah:

1. Penerapan *Balanced Scorecard* terhadap 4 perspektif pada perusahaan berdasarkan Keputusan Menteri BUMN No: KEP-100/MBU/2002 Tentang Penelitian Tingkat Kesehatan Badan Usaha Milik Negara antara lain:
  - (a) Aspek Keuangan  
Indikator penelitian aspek keuangan atau perspektif keuangan menggunakan *Return On Equity* (ROE), *Return On Investment* (ROI), Rasio Kas, Rasio Lancar, *Collection Periods*, Perputaran Persediaan, Perputaran Total Aset, dan Rasio Modal sendiri terhadap total aktiva.
  - (b) Aspek Operasional  
Pada aspek Operasional, perspektif *Balanced Scorecard* yang terkait meliputi perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran.
2. Periode pengamatan mulai tahun 2010 dan 2011
3. Obyek penelitian adalah Badan Usaha Milik Negara yaitu PT.PLN (Persero) APJ Malang.

### C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Timur Area Pelayanan dan Jaringan Malang yang beralamat di Jl. Basuki Rahmad No.100 Malang.

### D. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian langsung pada sumbernya melalui wawancara. Sedangkan data sekunder merupakan data yang diolah atau didapat dari perusahaan maupun pihak lain seperti:

1. Data Laporan Keuangan terdiri dari Neraca dan Laporan Rugi Laba PT. PLN (persero) APJ Malang tahun 2010 dan 2011
2. Struktur Organisasi Perusahaan
3. Laporan Pemadaman tahun 2010 dan 2011
4. Laporan Penjualan Tenaga Listrik tahun 2010 dan 2011
5. Daftar Tarif Dasar Listrik
6. Laporan Neraca Energi PT. PLN (Persero) tahun 2010 dan 2011

### E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat didefinisikan sebagai cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data penelitiannya. Menurut Arikunto

(2006:222), metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian adalah wawancara dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh data-data yang sifatnya umum mengenai kondisi perusahaan sebagai obyek penelitian. Antara lain mengenai tujuan perusahaan, struktur organisasi dan jenjang wewenang, kebijakan perusahaan dan lain-lain.

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara meminta beberapa data tertulis perusahaan, yang mendukung atau relevan dengan permasalahan penelitian. Seperti neraca perusahaan, laporan laba rugi perusahaan.

## **F. Instrumen Penelitian**

Menurut Arikunto (2006:149), instrumen penelitian dapat diartikan sebagai alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data. Instrumen penelitian menjadi alat bagi peneliti untuk menerapkan metode penelitian yang sudah ditetapkan agar mendapatkan data valid yang sesuai dengan permasalahan. Instrumen penelitian yang digunakan peneliti adalah:

1. Wawancara: pedoman wawancara digunakan dalam melakukan wawancara dengan pihak perusahaan.

2. Dokumentasi: pedoman digunakan dalam mendapatkan dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian dan relevan dengan permasalahan penelitian.

### G. Metode Analisis

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian karena data yang diperoleh akan dianalisis untuk mendapatkan kemudahan dalam memahami dan menginterpretasikan data. Penelitian ini menggunakan analisis *Time series* yaitu dengan membandingkan satu periode ke periode lainnya yang akan memperlihatkan kinerja perusahaan dalam hal ini PT. PLN (Persero) APJ Malang mengalami peningkatan atau penurunan. Adapun tahap-tahap analisis dalam penelitian ini :

1. Melihat kembali terhadap laporan perusahaan (neraca, laporan rugi laba, dan laporan lainnya).
2. Melakukan perhitungan terhadap keempat perspektif *Balance Scorecard*.
  - (a) Aspek keuangan atau perspektif keuangan dengan sasaran strategi yang diukur dengan menggunakan rasio-rasio keuangan berdasarkan Keputusan Menteri BUMN No: KEP-100/MBU/2002 Tentang Penilaian Tingkat Kesehatan Badan Usaha Milik Negara, indikatornya adalah :

$$(1) \text{ Return On Equity (ROE)} = \frac{\text{Laba Setelah Pajak}}{\text{Modal Sendiri}} \times 100\%$$

$$(2) \text{ Return On Investment} = \frac{\text{EBIT} + \text{Penyusutan}}{\text{Capital Employed}} \times 100\%$$

$$(3) \text{ Rasio Kas} = \frac{\text{Kas} + \text{Bank} + \text{Surat Berharga jangka pendek}}{\text{Current Liabilities}} \times 100\%$$

- (4) Rasio Lancar =  $\frac{\text{Current Asset}}{\text{Current Liabilities}} \times 100\%$
- (5) Collection Periods =  $\frac{\text{Total Piutang Usaha}}{\text{Total Pendapatan Usaha}} \times 365 \text{ hari}$
- (6) Perputaran Total Aset (TATO) =  $\frac{\text{Total PEndapatan}}{\text{Capital Employed}} \times 100\%$
- (7) Rasio TMS terhadap TA =  $\frac{\text{Total Modal Sendiri}}{\text{Total Aset}} \times 100\%$
- (8) Umur Piutang =  $\frac{\text{Rata-rata Piutang Penjualan Tenaga listrik}}{\text{Pendapatan penjualan Tenaga Listrik}} \times 365$
- (9) Biaya Administrasi/kWh jual =  $\frac{\text{Jumlah Biaya Administrasi}}{\text{Jumlah kWh Penjualan Tenaga Listrik}}$
- (10) Biaya Pokok Penyediaan =  $\frac{\text{(Jumlah biaya usaha+Beban bunga)}}{\text{Jumlah kWh penjualan tenaga listrik}}$

Pada penilaian aspek keuangan ini, indikator yang dinilai dan masing-masing bobotnya adalah sebagai berikut :

**Tabel 2 Daftar indikator dan bobot aspek keuangan**

Indikator	Bobot	
	Infrastruktur	Non Infrastruktur
Imbalan kepada pemegang saham (ROE)	15	20
Imbalan Investasi (ROI)	10	15
Rasio Kas	3	5
Rasio Lancar	4	5
Collection Periods	4	5
Perputaran Total Aset	4	5
Rasio Modal sendiri terhadap total aktiva	6	10
Total Bobot	46	65

Sumber: Kep Menteri BUMN No: KEP-100/MBU/2002

(b) Aspek Operasional adalah suatu aspek yang unsur-unsur kegiatannya dianggap paling dominan dalam rangka menunjang keberhasilan operasi sesuai dengan visi dan misi perusahaan. Aspek operasional pada Balanced Scorecard meliputi perspektif pelanggan, proses bisnis internal, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Berikut ini indikator-indikator penilaian pada aspek operasional :

(1) Perspektif Pelanggan

a) *System Average Interruption Index* adalah indikator kinerja untuk mengukur rata-rata kali pelanggan padam, satuannya (menit/pelanggan)

$$\text{SAIDI} = \frac{\text{Lama Pemadaman yang dialami pelanggan}}{\text{Jumlah pelanggan}}$$

b) *System Average Frequency Interruption Index* adalah indikator kinerja untuk mengukur rata-rata kali pelanggan padam, satuannya (kali/pelanggan).

$$\text{SAIFI} = \frac{\text{Kali Pemadaman yang dialami Pelanggan}}{\text{Jumlah Pelanggan}}$$

c) Profitabilitas Pelanggan

Dihitung berdasarkan keuntungan yang diperoleh dari pelanggan atau segmen pasar tertentu setelah diperhitungkan dengan pengeluaran yang telah dikeluarkan. Menurut Soetjipto(1997), profitabilitas pelanggan dapat dihitung dengan rumus :

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

#### d) Retensi Pelanggan

Dapat diukur dengan seberapa besar perusahaan mampu mempertahankan pelanggan yang dimiliki. Menurut Soetjipto (1997), retensi pelanggan dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Retensi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan yang ada}}{\text{Jumlah Pelanggan tahun sebelumnya}} \times 100\%$$

#### e) Akuisisi Pelanggan

Pengukuran ini lebih menunjukkan bagaimana perusahaan mampu memenangkan pelanggan baru atau unit bisnis baru. Soetjipto menyatakan akuisisi pelanggan dapat diukur dengan:

$$\text{Akuisisi Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Kenaikan Pelanggan}}{\text{Jumlah Pelanggan tahun Sebelumnya}} \times 100\%$$

#### f) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan ini dilihat melalui jumlah keluhan dari pelanggan. Keluhan pelanggan ini menunjukkan ketidaksesuaian barang maupun jasa terhadap harapan pelanggan. Menurut Soetjipto(1997), kepuasan pelanggan dapat dihitung dengan rumus:

$$\text{Kepuasan Pelanggan} = \frac{\text{Jumlah Keluhan}}{\text{Jumlah Pelanggan}} \times 100\%$$

## (2) Perspektif Proses Bisnis Internal

Dalam pencapaiannya strategi perusahaan menggunakan ukuran :

- a) Proses inovasi merupakan bagian penting yang membedakan *Balance Scorecard* dengan alat ukur prestasi yang tradisional. PT PLN (Persero) APJ Malang melakukan aktivitas yang lebih inovasi untuk dapat efektif dan efisien dalam pencapaian target kerja perusahaan.
- b) Proses Operasi merupakan aktivitas PT. PLN (Persero) APJ Malang dalam menyediakan tenaga listrik dan pelayanan bagi pelanggan. Susut Jaringan (*Losess*) adalah indikator kinerja untuk mengukur energi listrik yang hilang pada jaringan terhadap produksi kWh netto yang disalurkan, satuannya (%).

$$\text{Losess} = \frac{\text{kWh Siap Salur ke Distribusi} - \text{PSSD} - \text{kWh Penjualan}}{\text{kWh Siap Salur ke distribusi}} \times 100\%$$

## (3) Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

### a) Retensi Karyawan

Retensi karyawan merupakan kemampuan perusahaan untuk mempertahankan karyawan potensial yang dimiliki perusahaan untuk tetap loyal terhadap perusahaan. Tujuan dari retensi karyawan adalah untuk mempertahankan karyawan yang dianggap berkualitas yang dimiliki perusahaan selama mungkin.

Semakin tinggi tingkat prosentasenya, semakin sering terjadi pergantian karyawan. Menurut Husein Umar (2005:128) retensi karyawan dapat diukur dengan rumus:

$$\text{Retensi Karyawan} = \frac{\text{Jumlah karyawan keluar pertahun}}{\text{Jumlah rata - rata karyawan pertahun}} \times 100\%$$

b) Produktivitas karyawan

Produktivitas karyawan adalah suatu ukuran hasil dampak keseluruhan usaha peningkatan modal dan keahlian pekerja, inovasi, proses internal, dan kepuasan *customer*. Tujuannya adalah membandingkan keluaran yang dihasilkan oleh karyawan dengan jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk menghasilkan produk/jasa tersebut. Tingkat produktivitas karyawan yang dapat dilihat dari tingkat karyawan dalam menghasilkan produk atau jasa. Menurut Umar (2005:128-129) Produktivitas pekerja dapat dilihat dari tingkat kapabilitas pekerja dalam menghasilkan produk. Semakin tinggi nilai perbandingannya menunjukkan *employee productivity* perusahaan semakin baik dapat diukur dengan rumus :

$$\text{Produktivitas karyawan} = \frac{\text{Jumlah Produksi}}{\text{Jumlah Karyawan}}$$

Pada penilaian aspek operasional, jumlah indikator yang digunakan setiap bobotnya 2 (dua) dan maksimal 5 (lima). Total bobot pada aspek operasional adalah sebagai berikut:

**Tabel 3 Daftar bobot aspek operasional**

Jenis BUMN	Bobot
BUMN Infrastruktur	35
BUMN Non infrastruktur	15

Sumber: Kep.Menteri BUMN No. Kep-100/MBU/2002

Penilaian terhadap masing-masing indikator aspek operasional dilakukan secara kualitatif dengan kategori penilaian dan penetapan skornya sebagai berikut :

Baik Sekali (BS) : skor = 100% x bobot indikator bersangkutan

Baik (B) : skor = 80% x bobot indikator yang bersangkutan

Cukup (C) : skor = 50% x bobot indikator yang bersangkutan

Kurang (K) : skor = 20% x bobot indikator yang bersangkutan

Keterangan :

Baik Sekali (BS) : Sekurang-kurangnya mencapai standart normal atau di atas normal baik diukur dari segi kualitas (waktu, mutu, dan sebagainya) dan kuantitas (produktivitas, rendemen, dan sebagainya).

Baik (B) : Mendekati standart normal atau sedikit di bawah standart normal, namun telah menunjukkan perbaikan dari segi kualitas (waktu, mutu, dan

sebagainya) dan kuantitas (produktivitas, rendemen, dan sebagainya).

Cukup (C) : Masih jauh dari standart normal baik diukur dari segi kualitas (waktu,mutu,dan sebagainya) dan kuantitas(produktivitas,rendemen,dan sebagainya) mengalami perbaikan.

Kurang (K) : Tidak tumbuh dan cukup jauh dari standart normal.

**Tabel 4 Daftar Mekanisme Penetapan Nilai**

Indikator yang digunakan	Bobot	Nilai	Skor	Unsur yang dipertimbangkan
Pelayanan kepada pelanggan	15			SAIDI, SAIFI, dan profitabilitas pelanggan.
Peningkatan kualitas SDM	10			Retensi pekerja dan produktivitas pekerja
Efisiensi produksi dan produktivitas	10			Pengurangan susut jaringan ( <i>losses</i> )
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>			

Sumber : Kep. Menteri BUMN No:Kep-100/MBU/2002

Keterangan :

SAIDI : *System Average Interruption Index*

SAIFI : *System Average Frequency Interruption Index*

Penilaian tingkat kesehatan BUMN berlaku bagi seluruh BUMN non jasa keuangan maupun BUMN jasa keuangan kecuali Persero terbuka dan BUMN yang dibentuk undang-undang tersendiri. Penilaian Tingkat Kesehatan BUMN digolongkan menjadi :

- (a) SEHAT terdiri, yang dari :
- AAA apabila total (TS) lebih besar dari 95
  - AA apabila  $80 < TS \leq 95$
  - A apabila  $65 < TS \leq 80$
- (b) KURANG SEHAT, yang terdiri dari:
- BBB apabila  $50 < TS \leq 65$
  - BB apabila  $40 < TS \leq 50$
  - B apabila  $30 < TS \leq 40$
- (c) TIDAK SEHAT, yang terdiri dari:
- CCC apabila  $20 < TS \leq 30$
  - CC apabila  $10 < TS \leq 20$
  - C apabila  $TS \leq 10$

3. Membandingkan hasil interpretasi tersebut dengan target yang telah ditetapkan oleh PT. PLN (Persero) APJ Malang pada awal periode, sehingga mampu diperoleh kesimpulan kinerja perusahaan selama periode yang bersangkutan mengalami peningkatan atau penurunan.