

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan hal-hal yang berkenaan dengan bagaimana kajian dalam penelitian ini dilakukan. Metode penelitian ini terdiri atas jenis penelitian yang dilakukan, tempat dan waktu penelitian, urutan langkah-langkah yang akan dilakukan dalam penelitian, data-data yang digunakan, serta diagram alir penelitian.

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang menggambarkan sejumlah data yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode tertentu lalu diinterpretasikan berdasarkan kenyataan yang sedang berlangsung (Mardalis, 1995). Penelitian ini dilakukan dalam rangka untuk mencari dan mengumpulkan sejumlah data untuk memperoleh gambaran fakta-fakta yang jelas tentang berbagai keadaan dan situasi yang ada dalam perusahaan.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank X (Persero) Tbk. Malang dari bulan September 2012 sampai dengan Maret 2013.

3.3 Langkah-langkah Penelitian

Penjelasan secara sistematis mengenai tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Langkah awal yang perlu dilakukan adalah melakukan pengamatan awal di PT. Bank X (Persero) Tbk. untuk mendapatkan gambaran dari kondisi sebenarnya obyek yang akan diteliti. Hal ini akan bermanfaat karena dapat memberikan gambaran yang jelas tentang obyek penelitian. Studi lapangan ini terdiri atas wawancara, dokumentasi, dan kuesioner.

a. Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan mengenai sasaran strategi dan penentuan indikator kinerja dari masing-masing perspektif *Balanced Scorecard*. Wawancara ini dilakukan dengan pihak manajemen PT. Bank X (Persero) Tbk. terkait dengan pengukuran kinerja masing-masing perspektif.

b. Dokumentasi

Pada metode ini dilakukan pengumpulan data berupa arsip-arsip atau catatan yang telah ada. Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan data berupa data mengenai pengukuran kinerja yang dilakukan oleh PT. Bank X (Persero) Tbk. serta data target dan realisasi masing-masing indikator kinerja dari tahun 2010-2011.

c. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu metode untuk memperoleh data dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, yang dipilih sebagai responden adalah pihak manajemen PT. Bank X (Persero) Tbk. karena kuisisioner harus diberikan kepada pihak yang berkompeten dan mengerti tentang strategi perusahaan.

2. Studi Literatur

Studi literatur digunakan untuk mempelajari teori dan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti. Sumber literatur diperoleh dari buku, jurnal, serta studi terhadap penelitian terdahulu yang terkait dengan topik utama dalam penelitian, yaitu *Balanced Scorecard*.

3. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Masalah yang teridentifikasi pada PT. Bank X (Persero) Tbk. adalah pengukuran kinerja yang selama ini dilakukan hanya dilihat dari aspek finansial saja sedangkan aspek yang lain belum dijadikan sebagai bahan pertimbangan pengukuran kinerjanya.

4. Rumusan Masalah

Setelah mengidentifikasi masalah, tahap selanjutnya adalah merumuskan masalah. Rumusan masalah merupakan rincian dari permasalahan yang dikaji serta menunjukkan tujuan dari persoalan yang dikemukakan.

5. Penentuan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ditentukan berdasarkan perumusan masalah yang telah dijabarkan sebelumnya. Hal ini ditujukan untuk menentukan batasan-batasan yang diperlukan dalam pengolahan dan analisis data selanjutnya.

6. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan harus relevan dengan permasalahan yang diteliti. Data ini akan menjadi *input* pada tahap pengolahan data. Adapun data-data yang diperlukan

dalam penelitian ini antara lain profil PT. Bank X (Persero) Tbk., data target yang dicapai, laporan keuangan, data jumlah nasabah, data kepegawaian, data pelatihan pegawai, dan data absensi pegawai.

7. Pengolahan Data

Setelah mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan maka langkah selanjutnya dilakukan pengolahan data. Langkah-langkah pada tahap pengolahan data penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Identifikasi strategi perusahaan
- b. Penentuan *strategy objectives* masing-masing perspektif
- c. Pembuatan *strategy map*
- d. Penentuan program inisiatif dan aktivitas dari masing-masing *strategy objectives*
- e. Validasi *strategy objectives*, program inisiatif, dan aktivitas
- f. Pembobotan perspektif, *strategy objectives*, program inisiatif, dan aktivitas dengan *Analytical Hierarchy Process* (AHP)
- g. Perhitungan skor pencapaian kinerja perusahaan dengan OMAX dan *Traffic Light System*

8. Pembahasan

Pada tahap ini akan dibahas hasil pengolahan data yang dilakukan untuk dianalisis dan diuraikan secara detail dan sistematis dari hasil pencapaian pengolahan data yang dilakukan. Tahap ini melingkupi hasil pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan *Balanced Scorecard*.

9. Rekomendasi Perbaikan

Dalam menentukan rekomendasi perbaikan, dilakukan identifikasi terhadap penyebab terjadinya permasalahan terlebih dahulu. Sehingga nantinya dapat ditentukan perencanaan tindakan perbaikan yang sesuai dengan permasalahan yang ada.

10. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran adalah bagian terakhir dari tahap penelitian. Tahap ini berisi kesimpulan-kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengumpulan, pengolahan, dan analisa data yang menjawab tujuan penelitian yang ditetapkan.

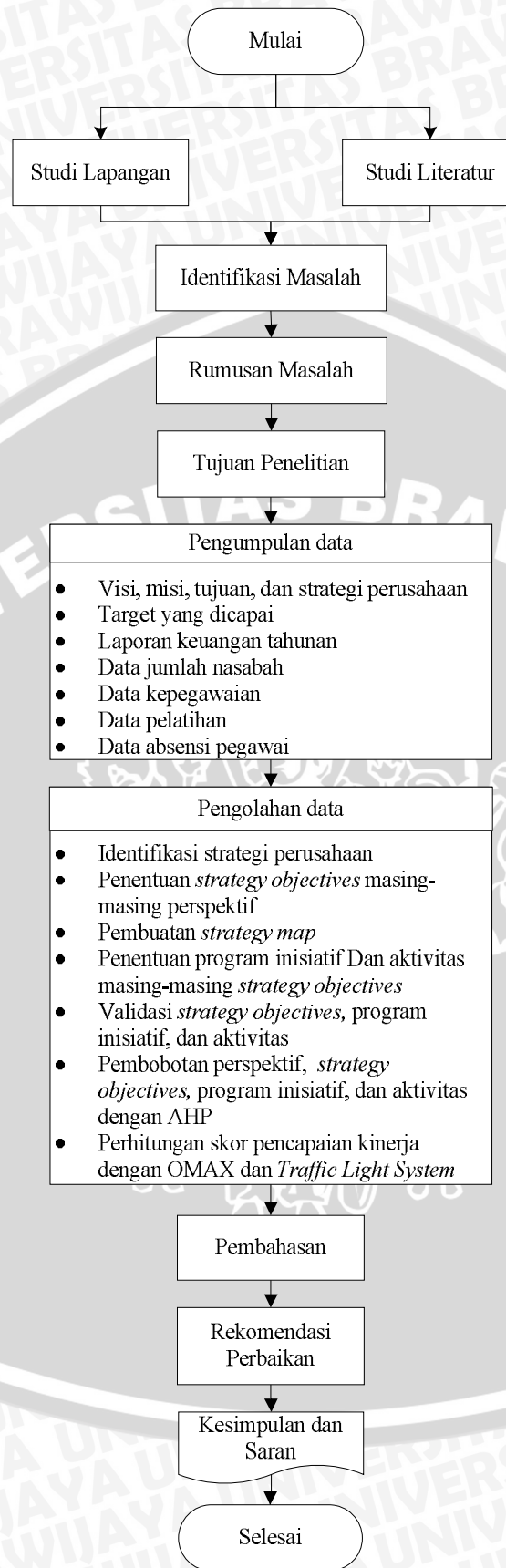
3.4 Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini digunakan dua jenis data, yaitu:

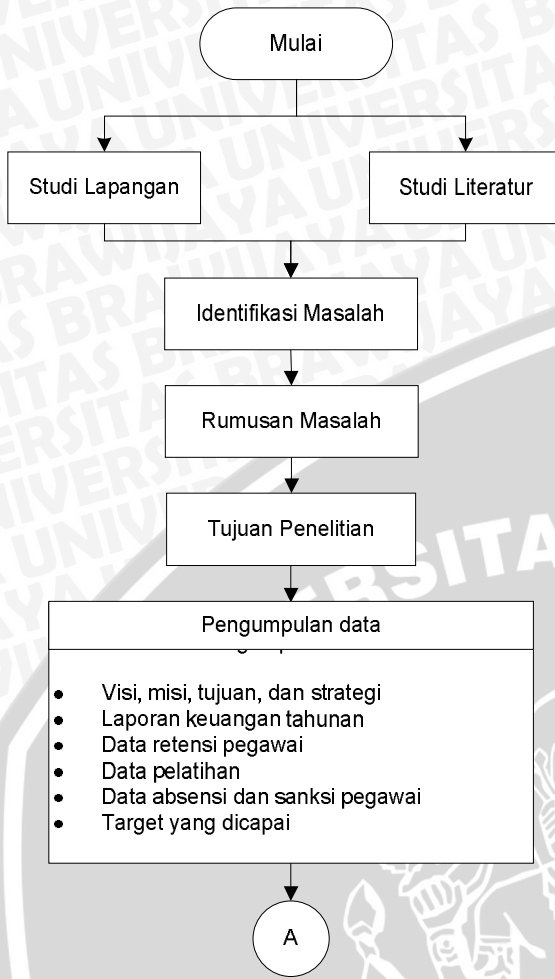
1. Data primer, merupakan data yang diperoleh melalui pengamatan atau pengukuran secara langsung pada obyek penelitian, diantaranya adalah wawancara dan pengisian kuesioner terhadap pihak terkait.
 - a. Wawancara
Data yang diperoleh pada saat melakukan wawancara dengan pihak manajemen adalah data yang berkaitan dengan *strategy objectives*, program inisiatif, dan aktivitas pada masing-masing perspektif.
 - b. Kuesioner
Pada penelitian ini, kuesioner diberikan kepada responden yaitu pihak manajemen PT. Bank X (Persero) Tbk. Kuesioner yang diberikan adalah kuesioner validasi dan pembobotan antar perspektif, *strategy objectives*, program inisiatif, dan aktivitas.
2. Data sekunder, merupakan data yang telah tersedia atau telah disajikan oleh pihak perusahaan, meliputi:
 - a. Visi, misi, tujuan, dan strategi perusahaan
 - b. Target yang dicapai
 - c. Laporan keuangan tahunan
 - d. Data jumlah nasabah
 - e. Data kepegawaian
 - f. Data pelatihan
 - g. Data absensi pegawai

3.5 Diagram Alir Penelitian

Berdasarkan langkah-langkah penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, maka secara umum diagram alir penelitian disajikan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Diagram alir penelitian



- Pengumpulan data
- Visi, misi, tujuan, dan strategi
 - Laporan keuangan tahunan
 - Data retensi pegawai
 - Data pelatihan
 - Data absensi dan sanksi pegawai
 - Target yang dicapai

A



