

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek dan Metode Penelitian Yang Digunakan

Menurut Jogiyanto (2007:61) menjelaskan bahwa: “Objek penelitian adalah suatu entitas yang akan diteliti. Objek dapat berupa perusahaan, manusia, karyawan, dan lainnya”. Berdasarkan judul skripsi yang dipilih yaitu : “Analisis *Balanced Scorecard* Sebagai Alternatif Dalam Pengukuran Kinerja Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan”, maka objek penelitian ini adalah *Balanced Scorecard* dan kepuasan kerja. Penelitian dilaksanakan pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No.436 Bandung 40255. PT PLN (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang penghasil jasa listrik yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia.

##### 3.1.1 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dan metode studi kasus. Metode deskriptif analisis menurut Nazir (2003:54) adalah “Suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang”. Metode deskriptif analisis bermanfaat untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pada situasi terkini dengan tujuan utama membuat gambaran tentang suatu keadaan secara objektif. Sedangkan metode studi kasus menurut Maxfield yang dikutip oleh Nazir (2003:177) adalah “Metode penelitian

tentang status objek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas”. Metode studi kasus ini digunakan untuk memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat-sifat serta karakter-karakter yang khas dari kasus, ataupun status dari individu, yang kemudian dari sifat-sifat khas diatas akan dijadikan suatu hal yang umum.

### 3.2 Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian

Dalam penulisan laporan ini terlebih dahulu penulis menentukan variabel-variabel yang disesuaikan dengan judul skripsi yang diajukan, variabel-variabel ini digunakan untuk memberikan gambaran-gambaran yang jelas mengenai perusahaan yang akan diteliti dimana data yang diperoleh dikumpulkan dan dianalisis kemudian dibandingkan dengan landasan teoritis yang diperoleh dari literature. Adapun pengertian variabel menurut Sugiyono (2013:38) adalah: “Variabel penelitian pada dasarnya adalah sesuatu hal yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang data tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya”.

Dalam penelitian ini terdapat 2 (dua) variabel yaitu :

1. *Balanced Scorecard (X)*

*Balanced Scorecard* merupakan sistem penilaian kinerja dimana terdapat keseimbangan antara ukuran kinerja keuangan dan ukuran kinerja operasional yang terdiri dari empat perspektif, yaitu keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan. (Amin Wijaya, 2001 : 2)

## 2. Kepuasan kerja (Y)

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang positif dari seseorang yang ditimbulkan dari penghargaan atas sesuatu pekerjaan yang telah dilakukannya. Dikatakan lebih lanjut bahwa kepuasan kerja merupakan hasil dari prestasi seseorang terhadap sampai seberapa baik pekerjaannya menyediakan sesuatu yang berguna baginya (Luthans, 2005).

Adapun Kategorisasi variabel yang digunakan dapat dilihat pada table sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Kategorisasi Variabel**

Variabel	Dimensi	Indikator	No.Pernyataan
<i>Balanced Scorecard</i>	Perspektif Keuangan	- Profitabilitas	1, 2, 3
		- Likuiditas	4, 5, 6
		- Solvabilitas	7, 8
		- Aktivitas	9, 10
Perspektif Pelanggan	Kelompok Pengukur Pelanggan Utama	- Pangsa Pasar	11, 12
		- Retensi Pelanggan	13, 14
		- Akuisisi Pelanggan	15, 16
		- Kepuasan Pelanggan	17, 18
		- Profitabilitas Pelanggan	19, 20
		- Proposisi Nilai Pelanggan	
		- Atribut Produk / Jasa	21, 22
Perspektif Proses Bisnis Internal		- Hubungan Pelanggan	23, 24
		- Citra dan Reputasi	25, 26
		- Proses Inovasi	27, 28
Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan		- Proses Operasi	29, 30
		- Proses Layanan Purna Jual	31, 32
		- Kapabilitas Pekerja	33, 34, 35, 36, 37, 38
		- Kapabilitas Sistem	39, 40

		- Motivasi, Pemberdayaan dan Keresasian	41, 42
Kepuasan Kerja	Kesempatan untuk maju	- Kesempatan untuk memperoleh pengalaman - Peningkatan kemampuan selama kerja	1, 2
	Keamanan kerja	- Rasa aman mempengaruhi pegawai saat bekerja	3, 4
	Gaji	- Jumlah uang yang diperoleh	5, 6
	Manajemen kerja	- Manajemen yang baik memberikan situasi dan kondisi yang stabil - Karyawan dapat bekerja dengan nyaman	7, 8
	Kondisi kerja	- Tata ruang	9, 10
	Pengawasan (supervisi)	- Sanksi/teguran bagi karyawan yang melakukan pelanggaran - Perhatian dan hubungan dari atasan (supervisor) kepada karyawan	11, 12
	Faktor intrinsik dari pekerjaan	- Syarat keterampilan - Tingkat kesulitan pekerjaan	13, 14
	Komunikasi	- Pimpinan bersedia untuk mendengarkan dan memahami pendapat karyawan - Pimpinan bersedia untuk mengakui pendapat karyawan	15, 16
Aspek sosial	- Keakraban dengan sesama rekan kerja - Sikap atasan kepada karyawan	17, 18	

	Fasilitas	- Rumah sakit, cuti, dan dana pensiun	19, 20
--	-----------	--	--------

Sumber: Kaplan dan Norton (2002 : 22), Gilmer (1966) Moch. As'ad (2004 : 114)

### 3.3 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

#### 3.3.1 Sumber Data

Bagian ini akan menjelaskan sumber dan jenis data yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu suatu informasi yang akan dikumpulkan peneliti langsung dari sumbernya seperti hasil wawancara atau hasil kuesioner yang biasa dilakukan oleh penelitian (Warsito, H:1995,9).

#### 3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data yang dapat membantu penulis dalam melakukan analisis terhadap masalah yang sedang diteliti, baik itu dapat secara langsung diperoleh dari sumber penelitian, maupun secara tidak langsung dari sumber peneliti.

Data-data tersebut diperoleh melalui kegiatan-kegiatan sebagai berikut :

##### 1. Wawancara

Teknik ini dilaksanakan melalui tanya jawab secara langsung terhadap pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti pada perusahaan. Wawancara dilakukan guna mengumpulkan informasi mengenai penerapan *Balanced Scorecard* sebagai alternatif dalam pengukuran kinerja dalam

meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT PLN (Persero), serta untuk mengetahui informasi-informasi lain yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

## 2. Dokumentasi

Teknik ini dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data-data dengan mencari dan mempelajari bahan-bahan yang berupa teori-teori, konsep dan informasi yang diperlukan berkaitan dengan objek penelitian.

## 3. Kuesioner

Teknik ini dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data dengan jalan mengajukan daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa dan ditujukan kepada responden dengan maksud untuk mendapatkan jawaban yang dapat digunakan sebagai data untuk menganalisis dan memecahkan masalah.

### 3.4 Teknik Analisis Data

Dalam memperoleh data, penulis menggunakan kuisisioner. Kuisisioner disusun berdasarkan indikator-indikator yang terdapat pada masing-masing variable, dimana variable tersebut akan diukur dengan ukuran ordinal dengan menggunakan skala *likert*. Menurut Sugiyono (2009: 132), “Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Dalam skala *Likert*, variable yang diukur tersebut dijabarkan menjadi indicator variable, kemudian indicator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pertanyaan atau pernyataan yang diungkapkan dalam ukuran yang digunakan untuk menilai jawaban-jawaban yang diberikan dalam menguji variable yaitu lima tingkat, seperti disajikan dalam table skor jawaban responden pada Tabel 3.2.

**Tabel 3.2**  
**Pembobotan Jawaban Kuesioner**

No	Klasifikasi	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiono (2009:133)

Setelah menilai jawaban responden mengenai indikator dengan cara mencari kelas interval yaitu skor jawaban tertinggi dikurangi skor jawaban terendah dibagi banyaknya kelas pengelompokan. Pengelompokan dibuat lima kelompok dengan maksud mempermudah pengklasifikasian. Menurut Sugiyono (2009:137), dalam bukunya metode penelitian secara rumus dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{Total skor terendah}}{\text{Banyaknya Kelas}}$$

Banyaknya Kelas

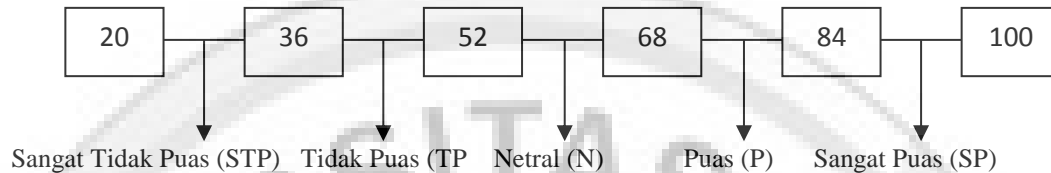
$$\text{Jumlah pernyataan} \times \text{sample (n)} \times \text{skor tertinggi} = 1 \times 20 \times 5 = 100$$

$$\text{Jumlah pernyataan} \times \text{sample (n)} \times \text{skor terendah} = 1 \times 20 \times 1 = 20$$

$$\text{Jarak interval} = 100 - 20 = 80$$

$$\text{Interval} = 80 : 5 = 16$$

Dengan demikian dapat diperoleh klasifikasi yang disajikan dalam garis kontinum berikut:



Tahap-tahap yang ditempuh dalam pengolahan dan analisis data sesuai dengan kategorisasi variabel yang telah diterapkan, yaitu :

1. Indikator-indikator variabel (X) tersebut dijabarkan dalam bentuk pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Untuk sample kuesioner dilakukan sebanyak 21 orang yang terdiri Kepala Seksi (Kasi) dari Divisi Niaga dan Divisi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Divisi Keuangan. *Balanced Scorecard* menggunakan skala likert (*likert scale*) dengan skala lima (5) dimana angka satu (1) merupakan skala angka dengan level terendah dan angka (5) merupakan skala dengan level tertinggi dimana kategorinya adalah sebagai berikut:

Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)

Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)

Skor 3 untuk jawaban Kurang Setuju (KS)

Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)

Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor dan persentase yang diperoleh kemudian dianalisis dengan kriteria yang ditetapkan sebagai berikut: Pengelompokan nilai jawaban responden mengenai *Balanced Scorecard* dengan cara mencari kelas interval, yaitu skor jawaban tertinggi dikurangi skor terendah dibagi banyaknya kelas pengelompokan.



Pengelompok dibuat lima kelompok. Secara rumus dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{total skor terendah}}{\text{Banyaknya kelas}}$$

$$(\text{skor tertinggi}) \times (\text{sample}) \times (\text{jumlah Pernyataan}) = 5 \times 21 \times 42 = 4410$$

$$(\text{skor terendah}) \times (\text{sample}) \times (\text{jumlah pernyataan}) = 1 \times 21 \times 42 = 882$$

$$\text{Jarak interval} = 4410 - 882 = 3528$$

$$\text{Interval} = 3528 : 5 = 705,6$$

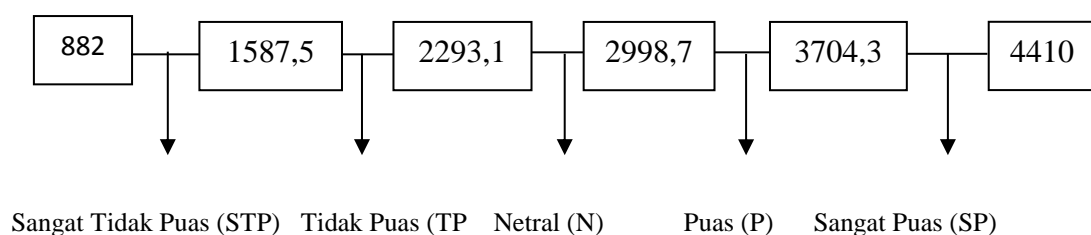
Dengan demikian dapat diperoleh klasifikasi yang disajikan dalam Tabel berikut:

**Tabel 3.3**  
**Kriteria Penilaian *Balanced Scorecard***

Kelas Interval	Kriteria
4410 – 3704,3	Sangat Baik (SB)
3704,4 – 2998,7	Baik (B)
2998,8 – 2293,1	Cukup Baik (CB)
2293,2 – 1587,5	Tidak Baik (TB)
1578,6 – 882	Sangat Tidak Baik (STB)

Sumber: Pengolahan Data Primer

Dengan demikian dapat diperoleh klasifikasi yang disajikan dalam garis kontinum berikut:



2. Kemudian indikator-indikator kepuasan kerja, variabel (Y) tersebut dijabarkan dalam bentuk pernyataan-pernyataan dalam kuesioner. Untuk sample kuesioner dilakukan sebanyak 21 orang yang terdiri Kepala Seksi (Kasi) dari Divisi Niaga dan Divisi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Divisi Keuangan. Kepuasan kerja menggunakan skala likert (*likert scale*) dengan skala lima (5) dimana angka satu (1) merupakan skala angka dengan level terendah dan angka (5) merupakan skala dengan level tertinggi dimana kategorinya adalah sebagai berikut:

Skor 5 untuk jawaban Sangat Setuju (SS)  
 Skor 4 untuk jawaban Setuju (S)  
 Skor 3 untuk jawaban Kurang Setuju (KS)  
 Skor 2 untuk jawaban Tidak Setuju (TS)  
 Skor 1 untuk jawaban Sangat Tidak Setuju (STS)

Skor dan persentase yang diperoleh kemudian dianalisis dengan kriteria yang ditetapkan sebagai berikut: Pengelompokan nilai jawaban responden mengenai kepuasan kerja dengan cara mencari kelas interval, yaitu skor jawaban tertinggi dikurangi skor terendah dibagi banyaknya kelas pengelompokan. Pengelompokan dibuat lima kelompok. Secara rumus dapat dijelaskan sebagai berikut:

$$\frac{\text{Total skor tertinggi} - \text{total skor terendah}}{\text{Banyaknya kelas}}$$

$$(\text{skor tertinggi}) \times (\text{sample}) \times (\text{jumlah Pernyataan}) = 5 \times 21 \times 20 = 2100$$

$$(\text{skor terendah}) \times (\text{sample}) \times (\text{jumlah pernyataan}) = 1 \times 21 \times 20 = 420$$

$$\text{Jarak interval} = 2100 - 420 = 1680$$

$$\text{Interval} = 1680 : 5 = 336$$

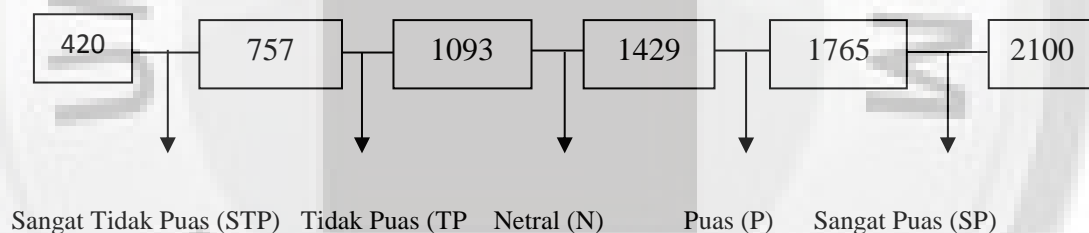
Dengan demikian dapat diperoleh klasifikasi yang disajikan dalam Tabel berikut:

**Tabel 3.4**  
**Kriteria Penilaian Kepuasan Kerja**

Kelas Interval	Kriteria
2100 – 1765	Sangat Puas (SP)
1764 – 1429	Puas (P)
1428 – 1093	Netral (N)
1092 – 757	Tidak Puas (TP)
756 – 420	Sangat Tidak Puas (STP)

Sumber: Pengolahan Data Primer

Dengan demikian dapat diperoleh klasifikasi yang disajikan dalam garis kontinum berikut:



3. Menganalisis Balanced Scorecard sebagai alternatif dalam pengukuran kinerja dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan pada PT PLN (Persero). Hal tersebut dilakukan dengan cara melihat pengukuran kinerja Balanced Scorecard dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan dengan menggunakan laporan PT PLN (Persero) periode 2011-2012.