

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

1. Populasi, Teknik Sampling dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah penabung dan nasabah pembiayaan BTM AL-AMIN Metro sejumlah 150 nasabah. Pemilihan lokasi penelitian disesuaikan dengan tema penelitian ini. Alasan pemilihan lokasi karena merasa tertarik untuk meneliti Koperasi Syariah ini termasuk salah satu Koperasi Syariah yang mengalami dampak krisis kepercayaan masyarakat, guna mengetahui pengaruh dana tabungan dan pembiayaan berencana terhadap minat nasabah menyimpan dananya di BTM AL-AMIN.

b. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Peneliti menggunakan teknik simple *random sampling* karena dalam pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

c. Sampel Penelitian

Proses pengambilan sampel merupakan proses yang sangat penting. Hal ini juga harus didukung dengan ketepatan dan keakuratan dalam pengambilan sampel. Untuk menghitung prespektif pelanggan, yang menjadi sampel adalah 20 anggota BTM AL-AMIN baik anggota penabung maupun anggota pembiayaan yang diambil secara random sehingga diperoleh hasil yang representative. Sedangkan untuk mengukur kepuasan karyawan yang terdapat pada variabel prespektif bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan yang menjadi populasi adalah 5 karyawan BTM AL-AMIN dengan kriteria berdasarkan jenis kelamin, tingkat usia dan lama bekerja.

B. Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Berikut adalah penjelasan untuk masing - masing sumber data.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber asli. Sumber dari penelitian ini diperoleh dari hasil wawancara dan hasil kuesioner yang disebarkan pada anggota, karyawan dan pimpinan dilingkungan BTM AL-AMIN Metro.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, tetapi melalui sumber lain, baik lisan maupun tulisan. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data-data

penunjang seperti laporan keuangan yang terdiri atas neraca dan laporan rugi-laba BTM AL-AMIN Metro.

C. Metode Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data merupakan salah satu tahapan dalam penelitian yang menentukan tingkat keakuratan hasil penelitian. Proses pengumpulan data yang sistematis akan membantu dalam proses penelitian selanjutnya. Proses pengumpulan data ditentukan oleh metode pengumpulan data, diantaranya adalah:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pertanyaan atau pernyataan dalam instrumen penelitian ini bersifat tertutup yaitu pertanyaan dan pernyataan yang jawabannya sudah ada sehingga responden hanya tinggal memilih salah satu yang disediakan. Kuesioner ini diberikan kepada anggota BTM AL-AMIN dan karyawan untuk mengetahui tingkat kepuasan dari perspektif anggota, perspektif bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang mewawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Jenis wawancara menggunakan wawancara bebas yakni dalam wawancara bebas, pewawancara bebas menanyakan apa saja kepada responden, namun tetap memperhatikan bahwa pertanyaan yang diajukan

berhubungan dengan data-data yang diinginkan. Wawancara dilakukan dengan pegawai di BTM Al-Amin Metro yakni *marketing* penghimpun dana, guna mendapatkan data yang lebih lengkap, akurat, dan dapat dibuktikan kebenarannya. Dan kepada beberapa nasabah di BTM Al-Amin Metro.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian mengenai hal-hal atau variabel-variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Metode merupakan teknik utama yang akan digunakan untuk mengumpulkan data-data tentang permasalahan dampak krisis kepercayaan masyarakat metro pada lembaga keuangan syari'ah (study kasus pada KSPS BTM-AL AMIN).

D. Operasional Variabel

Pengertian operasional variabel adalah melekatkan arti pada suatu variabel dengan cara menetapkan kegiatan atau tindakan yang perlu untuk mengukur variabel itu. Penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.

Operasionalisasi variabel diperlukan untuk menentukan jenis, indikator, serta skala dari variabel - variabel yang berkaitan dalam penelitian sehingga pengujian dapat dilakukan secara benar, sesuai dengan judul penelitian. Operasional variabel penelitian dalam penelitian ini meliputi variabel yang berkaitan dengan Balanced Scorecard yang meliputi ukuran keuangan dan non keuangan yaitu terdiri dari:

1. Prespektif keuangan

Mengukur kinerja perusahaan pada sisi finansial atau keuangan. Pengukuran ini dapat dilihat dari siklus hidup bisnis perusahaan dengan menggunakan skala rasio. Dalam penelitian ini rasio yang digunakan adalah rasio Likuiditas, Solvabilitas dan Rentabilitas.

2. Prespektif pelanggan

Mengukur kinerja dari sisi pelanggan. Faktor yang berhubungan dengan hal ini yaitu:

- a. Atribut produk: tanggapan anggota terhadap atribut produk/ jasa yang ditawarkan BTM AL-AMIN.
- b. Citradan reputasi BTM, dengan mengukur kepuasan anggota terhadap citra dan reputasi BTM.
- c. Pelayanan/ kemitraan, mengukur tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanandan kemitraan yang diberikan oleh karyawan.

3. Prespektif proses bisnis internal

Mengukur bagaimana efektifitas dan efisiensi perusahaan dalam menghasilkan produk atau jasa. Pengukurannya dilihat dari:

- a. Inovasi yang merupakan kreatifitas perusahaan dalam mengembangkan dan menciptakan produk atau jasa baru untuk memenuhi kebutuhan anggotanya.
- b. Operasi, merupakan proses menghasilkan dan menyampaikan produk atau jasa kepada pelanggan.secara efisien, konsisten, dan tepat waktu.
- c. Layanan purna jual, mencakup garansi dan berbagai aktivitas perbaikan dan pelayanan terhadap komplain dari anggota.

4. Prespektif pembelajaran dan pertumbuhan

Mengukur kinerja perusahaan dari sisi sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Pengukurannya dapat dilihat dari:

- a. Kapabilitas pekerja, dilakukan berdasarkan 3 faktor yaitu pengukuran terhadap kepuasan pekerja, pengukuran terhadap retensi pekerja dan pengukuran terhadap produktifitas pekerja.
- b. Kapabilitas sistem informasi, dapat dilakukan dengan mengukur ketersediaan sistem informasi yang dimiliki perusahaan mengenai pelanggan dan ketersediaan informasi mengenai biaya produksi.
- c. Motivasi pemberdayaan dan keselarasan, pengukuran dapat dilakukan melalui berbagai cara yaitu: ukuran saran yang diberikan dan dilaksanakan, ukuran peningkatan, ukuran keselarasan perorangan dan perusahaan dan ukuran kerja tim. Rincian atas pengukuran tersebut diatas dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3.1
Variable dan pengukuran *Balanced Scorecard*

No	Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber/ Jenis Data
1	Rasio keuangan	Nilai rasio keuangan yang menggambarkan konsekuensi tindakan ekonomi yang diambil dalam Indikator keuangan	Rasio likuiditas, solvabilitas dan rentabilitas	Dokumen keuangan BTM AL-AMIN, data rasio
2	Perspektif anggota	Perspektif pelanggan mendefinisikan pelanggan dan segmen pasar Dimana unit Usaha akan bersaing	Atribut produk, citra dan reputasi, pelayanan/ kemitraan	Kuesioner yang diberikan kepada pelanggan

3	Perspektif proses bisnis internal	Perspektif proses bisnis internal melukiskan proses internal diperlukan untuk memberikan nilai bagi pelanggan dan Pemilik	Inovasi, Operasi dan Pelayanan purna jual	Kuesioner yang diberikan kepada pelanggan dan karyawan, data internal BTM AL-AMIN.
4	Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran	Perspektif Pertumbuhan dan pembelajaran kapabilitas induk organisasi untuk menciptakan pertumbuhan jangka panjang dan perbaikan	Kapabilitas karyawan, kapabilitas system informasi, motivasi dan keselaran	Kuesioner yang diberikan kepada karyawan, data internal BTM AL-AMIN

E. Teknis analisis data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengolahan data secara manual untuk menghitung empat aspek dalam *Balanced Scorecard* yaitu aspek keuangan, pelanggan, proses bisnis internal dan proses pembelajaran dan pertumbuhan. Dalam aspek keuangan, penulis menghitung besarnya Current Ratio, Primary Ratio, ROA dan ROE yang disajikan dalam bentuk tabel yang mencerminkan perhitungan dan dijelaskan dengan kalimat. Pada aspek pelanggan, proses bisnis internal dan proses pembelajaran dan pertumbuhan akan diukur berdasarkan skala likert yang dibagikan kepada pelanggan dan karyawan. Hasil tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel dan dijelaskan dalam bentuk narasi juga.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kuantitatif, yaitu dengan mencari rasio yang didapat dari masing-masing aspek dan komponen berdasarkan metode *Balanced Scorecard*. Hasil penelitian berupa perhitungan yang kemudian

diuraikan atau digambarkan dalam bentuk narasi dan ditarik suatu kesimpulan.

Adapun analisa yang digunakan untuk mengolah data yang peneliti peroleh statistik deskriptif. Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis. Tujuan dilakukan analisis deskriptif menggunakan tehnik statistik dengan cara meringkas data agar menjadi lebih mudah dilihat dan dimengerti.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid apabila pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. 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 yaitu apabila nilai dari R Hitung > R Tabel. Pengujian instrumen penelitian ini dengan cara menghitung korelasi menggunakan teknik korelasi *Pearson* dengan taraf signifikan = 5%.

2. Uji reliabilitas

Reliabilitas berarti sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Hasil dapat dipercaya jika dalam beberapa pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subyek yang sama diperoleh hasil yang relatif sama. Dalam hal ini tetap ada toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil diantara beberapa kali pengukuran. Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan one short atau pengukuran sekali

saja dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau pengukuran dengan korelasi antar jawaban pertanyaan. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan SPSS yang merupakan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik cronbach alpha (α) suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki cronbach alpha > 0.60 .