

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui penerapan perspektif keuangan sebagai alat pengendalian dan evaluasi kinerja keuangan dapat berjalan pada BTM?
2. Untuk mengetahui penerapan perspektif pelanggan sebagai alat pengendalian dan evaluasi kepuasan pelanggan dapat berjalan pada BTM?
3. Untuk mengetahui penerapan perspektif proses bisnis internal sebagai alat pengendalian dan evaluasi inovasi dapat memajukan BTM?
4. Untuk mengetahui penerapan perspektif pengembangan dan pertumbuhan sebagai alat pengendalian dan evaluasi pertumbuhan dan pengembangan karyawan dapat berjalan pada BTM?

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian
BTM AN-NUR MANDIRI JAYA, Kecamatan Punggur, Kabupaten Lampung, Tengah
2. Waktu Penelitian
Penelitian ini dilakukan pada bulan Juli-September 2020

C. Pendekatan, Metode, dan Desain Penelitian

1. Pendekatan

a. Pengantar

Terkait sebuah cara yang digunakan oleh peneliti dlm mengungkap-memahami-menggali-mendekati subjek penelitiannya. Sejak awal, peneliti harus mampu menentukan pendekatan yang akan perubahan tetap dimungkinkan, bilamana: Ibarat memancing: ukuran mata kail harus sudah dipilih dari awal terkait jenis/ukuran ikan apa yang mau dipancing atau yang ada diperairan tsb, tapi umpan yang dapat diganti/tukar (Mata pancing: Pendekatan, umpan: Teknik wawancara dsb).

Beberapa pendekatan penelitian dalam kualitatif adalah: studi kasus, deskriptif, fenomenologi, etnografi, grounded theory, biografi, dan lain sebagainya.

b. Studi Kasus

Kajian tentang pengalaman personal yang unik, yang tidak dimiliki oleh orang lain atau sekelompok orang lain. Kasus adalah suatu "sistem yang terbatas" (a bounded system) – Louis Smith (1978).

Terbatas: tidak harus rumit, tapi pasti unik. Studi kasus: proses mengkaji kasus, hasil akhirnya adalah hasil dari proses pengkajian.

Jenis studi kasus: *intrinsic case study* dan *instrumental study*.

Intrinsic case study ditempuh oleh peneliti yang ingin lebih memahami sebuah kasus tertentu. Kasus ini menarik minat peneliti sehingga diperlukan penggalian data untuk memahaminya secara detail. Tujuannya bukan untuk memahami konstruk abstrak atau fenomena umum tertentu, bukan untuk merumuskan suatu teori. Sedangkan *instrumental study* digunakan untuk meneliti suatu kasus tertentu agar tersaji sebuah perspektif tentang isu atau perbaikan suatu teori. Dalam hal ini kasus bukan minat utama; kasus memainkan peranan suportif, yang memudahkan pemahaman kita tentang sesuatu yang lain. Sering digunakan untuk mencari kesamaan/pola dari sebuah peristiwa yang sering muncul/berulang.

c. Etnografi

Istilah Etnografi berasal dari kata ethno (bangsa) dan graphy (mengguraikan). Etnografi, yang berakar dari antropologi adalah sebuah pendekatan yang digunakan untuk memahami cara orang-orang dalam satu komunitas berinteraksi dan yang teramati dalam kehidupan sehari-hari. Etnografi digunakan untuk meneliti perilaku-perilaku manusia berkaitan dengan perkembangan teknologi komunikasi dalam setting sosial dan budaya tertentu.

Tujuan penelitian etnografi adalah:

1. Untuk memahami rumpun manusia. Dalam hal ini, etnografi berperan dalam menginformasikan teori-teori ikatan budaya; menawarkan suatu strategi yang baik untuk menemukan teori *grounded*.

2. Etnografi ditujukan guna melayani manusia yakni menyuguhkan *problem solving* bagi permasalahan di masyarakat, bukan hanya sekadar untuk ilmu.

Ciri-ciri etnografi:

1. Observatory participant sebagai teknik pengumpulan data
2. Field Note memegang peranan penting
3. Jangka waktu penelitian yang relatif lama, berada dalam setting tertentu
4. Wawancara yang mendalam dan tak terstruktur serta mengikutsertakan interpretasi penelitinya.

d. Grounded Theory

Bertujuan menghasilkan atau menemukan suatu teori yang berhubungan dengan situasi tertentu. Situasi di mana individu saling berhubungan, bertindak, atau terlibat dalam suatu proses sebagai respon terhadap suatu peristiwa. Inti dari pendekatan grounded theory adalah pengembangan suatu teori yang berhubungan erat kepada konteks peristiwa dipelajari. Digunakan oleh peneliti yang tidak ingin memiliki asumsi/dugaan awal terhadap pertanyaan penelitiannya. Digunakan untuk penelitian yang terkendala oleh keterbatasan referensi/acuan. Digunakan untuk peneliti yang ingin mengembangkan sebuah teori berdasarkan hasil temuannya nanti. Sangat membutuhkan waktu dan melewati sebuah proses. Membutuhkan pengalaman, sehingga sering digunakan oleh para *expert*.

1. Metode dan Tehnik Pengumpulan Data

Metode adalah aspek yang sangat penting dan besar pengaruhnya terhadap berhasil tidaknya suatu penelitian, terutama untuk mengumpulkan data, Sebab data yang diperoleh dalam suatu penelitian merupakan gambaran dari obyek penelitian. Menurut Sugiono (2016:6) mengemukakan bahwa metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, serta pengetahuan tertentu sehingga dapat dimanfaatkan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah dalam bidang pendidikan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sugiyono berpendapat (2015:13) bahwa metode kualitatif deskriptif adalah penelitian yang dilaksanakan untuk mengetahui masalah itu sendiri tanpa membandingkan atau menghubungkan

antara masalah yang ada dengan gambaran tanpa intervensi dari peneliti terhadap suatu fenomena.

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.

1. Observasi Langsung

Observasi langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan alat standar lain untuk keperluan tersebut. Peneliti menggali informasi dan data dengan langsung mengamati objek penelitian serta selalu siap melakukan pencatatan secara sistematis sehingga informasi dan data yang digali memang benar-benar akurat (Arikunto, 2010:196). Dalam kegiatan sehari-hari, kita selalu menggunakan mata untuk mengamati sesuatu. Observasi ini digunakan untuk penelitian yang telah direncanakan secara sistematis.

2. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab. Wawancara juga sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2010:194).

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Suharsini dan Arikunto menyatakan bahwa "Didalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya" Arikunto (2010:196). Tujuan penulis menggunakan metode ini untuk memperoleh data secara jelas dan konkrit.

D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah sebuah alat yang di gunakan dan diperlukan dalam sebuah pengumpulan data data dalam sebuah penelitian. Dalam sebuah penelitian kualitatif instrument dalam pengumpulan data adalah manusia, yaitu peneliti sendiri yang mengumpulkan data data tersebut. Dalam penelitian

kualitatif peneliti dapat mengumpulkan datannya dengan cara bertanya, meminta, mendengar, dan mengambil apa yang di perlukan dalam kelangsungan dan keakuratan dalam sebuah penelitiannya tersebut.

Menurut (Sugiyono 2017)

Instrumen pilihan dalam penyelidikan naturalistik adalah manusia kita akan melihat bahwa bentuk-bentuk instrumentasi lain dapat di gunakan pada tahap-tahap penyelidikan selanjutnya, tetapi manusia adalah yang utama dan berkelanjutan. Tetapi jika instrument manusia telah digunakan secara luas pada tahap awal penyelidikan, sehingga instrument dapat di bangun yang di dasarkan pada data bahwa instrumen manusia memiliki produk.

Instrumen penting dalam penelitian kualitatif adalah penelitian sendiri. Keikutsertaan peneliti-penelitian data, menentukan keabsahan data yang di kumpulkan dalam penelitian. Perpanjangan keikutsertaan peneliti memungkinkan adanya peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan (F. Nugrahani & M. Hum, 2014)

Berikut adalah kisi-kisi dan pertanyaan dari instrument penelitian pertanyaan-pertanyaan ini akan ditjukan kepada pengurus dan pengelola perusahaan yaitu

1. Pengurus :

Ketua	: Rusman Ahmadi, S.Pd. M.Pd
Sekretaris	: Drs. Hi. Suswandi, M.Pd. I
Bendahara	: Umardi, S.Pd.
Pengawas syariah	: Imam Sayuti
Badan pengawas	: Sukimin, S.Ag
Anggota	: Zarnuzi, S, Pd
Anggota	: Suprpto

2. Pengelola

- 1 Hi. Sarbani S.Sos.
- 2 Nasrul Ariansyah
- 3 Atim susanto
- 4 Yeni septi kurniasih
- 5 Yuli eka suryani
- 6 Tri dewi naimah

NSelanjutnya kisi kisi pertanyaan yang akan di tanyakan sesuai dengan jabatan pengurus dan pengelola BTM yaitu sebagai brikut:

Tabel 7. Kisi-kisi dan Pertanyaan Instrument Penelitian

NO	Masalah/Instrumen penelitian	Rincian pertanyaan penelitian	Sumber data/narasumber	Instrumen pengumpulan data
1	Perspektif keuangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah perspektif keuangan sebagai alat pengendalian dan evaluasi keuangan dapat berjalan efektif pada BTM An-Nur Mandiri jaya? 2. Apasajakah faktor-faktor pendukung agar perspektif keuangan dapat berjalan efektif pada BTM An-Nur Mandiri jaya? 3. Apakah manfaat dari perspektif keuangan sebagai alat pengendalian dan evaluasi pada BTM An-Nur Mandiri jaya? 	-Pengurus BTM An-Nur Mandiri jaya	<p>Wawancara</p> <p>Observasi</p> <p>Studi dokumen</p>
2	Perspektif pelanggan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah perspektif pelanggan sebagai alat pengendalian dan evaluasi kepuasan pelanggan dapat berjalan efektif pada BTM An-Nur Mandiri jaya? 2. Apa sajakah faktor-faktor pendukung agar perspektif pelanggan dapat berjalan efektif pada BTM An-Nur Mandiri jaya? 	-Pengelola BTM An-Nur Mandiri jaya	<p>Wawancara</p> <p>Observasi</p> <p>Studi dokumen</p>

NO	Masalah/Instrumen penelitian	Rincian pertanyaan penelitian	Sumber data/narasumber	Instrumen pengumpulan data
3	Perspektif proses bisnis internal	<ol style="list-style-type: none"> 3. Apakah manfaat dari perspektif pelanggan sebagai alat pengendalian dan evaluasi pada BTM An-Nur Mandiri jaya? 4. Bagaimana sebuah pencapaian pada perspektif pelanggan dapat di katakana berhasil? 	<p>-Pengurus BTM Mandiri jaya</p> <p>-Pengelola BTM An-Nur Mandiri jaya</p>	<p>Wawancara</p> <p>Observasi</p> <p>Studi dokumen An-Nur</p>
4	Perpektif pertumbuhan dan pembelajaran karyawan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apa sajakah factor-faktor pendukung agar perspektif pertumbuhan dan pengembangan karyawan dapat berjalan efektif pada BTM An-Nur Mandiri jaya? 2. Apakah manfaat dari perspektif pertumbuhan dan 	<p>-Pengurus BTM An-Nur Mandiri jaya</p> <p>-Anggota BTM An-Nur Mandiri jaya</p>	<p>Wawancara</p> <p>Observasi</p> <p>Studi dokumen</p>

NO	Masalah/Instrumen penelitian	Rincian pertanyaan penelitian	Sumber data/narasumber	Instrumen pengumpulan data
		<p>pengembangan sebagai alat pengendalian dan evaluasi pada BTM An-Nur Mandiri jaya?</p> <p>3. Dari mana perspektif pembelajaran karyawan dapat dikatakan berhasil atau tidaknya?</p> <p>4. Apasaja usaha perusahaan supaya para karyawan dan pengurusnya semakin berkembang mengikuti kemajuan? Dan supaya perusahaan pun ikut berkembang</p>		

E. Tehnik dan Prosedur Pengumpulan Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Model ini ada 4 komponen analisis yaitu : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Moleong (2004;280-281), "Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data".

Langkah-langkah analisis data menurut Milles dan Huberman (1992:15-19), adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

Pada analisis data ini dilakukan pengumpulan data hasil wawancara, observasi, dan beberapa dokumen yang berdasarkan indikator yang di sesuaikan dengan masalah penelitian kemudian di kembangkan melalui pencarian data berikutnya.

2. Reduksi data

Yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang ada di lapangan langsung, dan diteruskan pada pengumpulan

data, dengan demikian reduksi data dimuali sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian. Menurut Sugiyono (2017:247) data atau informasi yang sudah didapat akan diteliti kembali dan didata rapi. Sehingga jika sewaktu-waktu membutuhkan data peneliti tidak kebingungan.

3. Penyajian data

Yaitu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan peneliti dilakukan. Penyajian data diperoleh berbagai jenis, jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau label. Menurut Sugiyono (2017:294) penyajian data merupakan salah satu teknik analisis data kualitatif. Penyajian ini merupakan salah satu kegiatan sekumpulan informasi yang disusun, sehingga memungkinkan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajiannya biasanya berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan dan bagan.

4. Penarikan kesimpulan

Yaitu dalam pengumpulan data, peneliti harus mengerti dan tanggap terhadap sesuatu yang diteliti langsung di lapangan dengan menyusun pola-pola pengarah dan sebab akibat. Sedangkan menurut Sugiyono (2017:252) penarikan kesimpulan juga merupakan proses yang terpenting dan terakhir dalam analisis data kualitatif. Yakni analisis dapat dapat digunakan untuk mengambil suatu tindakan.

F. Tehnik Analisis Data

Untuk mengetahui dan memahami dari konsep Balance Scorecard sebagai mana uraian-uraian di atas agar di jadikan landasan yang mendukung pokok permasalahan, yaitu dengan cara :

1. Mengidentifikasi berbagai kelemahan pengukuran yang telah di terapkan sebelumnya. Mengumpulkan data-data dari koperasi dari tahun 2017-2019, hasil wawancara dengan pengurus
2. Mengukur kinerja BTM An-Nur Mandiri jayaber berdasarkan perspektif Balance Scorecard

1. Analisis Rasio Keuangan

Analisis rasio keuangan adalah sebuah angka yang di peroleh dari sebuah perbandingan angka dari pos laporan keuangan pertahun dalam suatu perusahaan atau organisasi yang bersifat relevan dan signifikan. Analisis rasio keuangan hanya berisis sebuah penyederhanaan sebua perbandingan informasi

laporan dari tahun ke tahunnya dan menggambarkan antara pos laporan keuangan tertentu dengan laporan lainnya, sehingga kita dapat memberikan sebuah informasi dan penilaian di dalamnya. Pada sebuah perspektif keuangan di dalamnya terdapat tiga pengukuran untuk mengetahui rasio keuangan pada sebuah badan usaha demi mempermudah dalam memberikan sebuah informasi dan penilaian.

a. Perspektif keuangan (Finansial)

Berdasarkan yang di peroleh dari data-data laporan keuangan BTM An-Nur Mandiri jayaperiode 2017-2019 dapat di analisis sebagai berikut :

1) Net Profit Margin (NPM)

Net profit margin di gunakan untuk mengukur tingkat laba yang diperoleh BTM atas setiap pendapatan yang di peroleh. Jadi apabila semakin tinggi rasio NPM maka semakin tinggi keefesienan BTM dalam bekerja.

NPM dirumuskan:

$$\text{NPM} = \frac{\text{SHU}}{\text{Total Pendapatan}} \times 100\%$$

2) Retrun On Asset (ROA)

Retrun On Assset di guanakan untuk mengukur tingkat pengembalian dari apa yang didapatkan koperasi atas investasi yang telah di lakukan koperasi. apabila semakin tinggi ROA maka, semakin baik pula kinerja BTM

ROA dirumuskan:

$$\text{ROA} = \frac{\text{SHU}}{\text{Total Asset Atas Aktiva}} \times 100\%$$

3) Retrun On Equity (ROE)

Retrun On Equity digunsksn untuk mengukur efesiensi penggunaan modal, dengan membandingkan SHU dengan total modal yang ada pada koperasi. Apabila semakin tinggi ROE maka kinerja BTM semakin baik pula.

ROE dirumuskan:

$$\text{ROE} = \frac{\text{SHU}}{\text{Total Modal}} \times 100\%$$

b. Kinerja Keuangan

Kinerja keuangan perusahaan merupakan satu di antara dasar penilaian mengenai kondisi keuangan perusahaan yang dilakukan berdasarkan analisa terhadap rasio keuangan perusahaan (Munawir 2010:30). Dari kinerja keuangan kita dapat menentukan sudah berhasil atau belumkah sebuah badan usaha tersebut dalam kinerja keuangannya. Di dalam kinerja keuangan juga memiliki batas atau patokan seberapa berhasil atau belum kah kinerja keuangan bada usaha tersebut. Seperti indikator pengukuran kinerja berdasarkan kriteria NPM,ROA, ROE. Menurut Kasmir (2008:201), yaitu : Perusahaan di katakana baik apabila NPM yang di miliki nilai di atas rata rata industri pada umumnya yaitu 20%, kemudian perusahaan dapat di katakana baik apabila ROA memiliki nilai diatas rata-rata indudtri pada umumnya yaitu 30%, sedangkan perusahaan dapat di katakana baik apabila ROE memiliki nilai rata-rata di atas industri pada umumnya yaitu 40%. Sedangkan Bank Indonesia sendiri menetapkan standar kinerja keuangan yang tercantum dalam peraturan Bank Indonesia No. 6/10PBI/2004, sebagai brikut:

Tabel 8. Standar Rasio Berdasarkan Bank Indonesia

Rasio	Standar Bank Indonesia
NPM	3%-9,5%
ROA	0,5-1,25%
ROE	5%-12,5%

Sumber: Bank Indonesia

c. Perspektif pelanggan (Costumer)

1) Tingkat kepuasan anggota

Di ukur dari kepuasan anggota terhadap pelayanan BTM kepada anggota dapat di ketahui dengan cara melakukan observasi dan wawancara kepada sebagian anggota BTM untuk menyimpulkan bagaimana kepuasan para anggota.

2) Kemampuan mempertahankan anggota atau *Customer Retention (CR)*

Di ukur dari berapa banyak BTM dapat mempertahankan anggotannya dan seberapa lama anggota tersebut bertahan.

CR dapat dihitung dengan cara:

$$CR = \frac{\text{Jumlah anggota lama}}{\text{jumlah anggota baru}} \times 100\%$$

Retensi pelanggan merupakan kemampuan perusahaan untuk mempertahankan pelanggan. Menurut (Fatmanelly 2010) retensi pelanggan dapat dikatakan baik apabila perusahaan mampu mempertahankan 80% pelanggannya, dinilai sedang apabila mempertahankan 70%-80% dan dianggap kurang apabila dibawah 70 %

3) Kemampuan mendapatkan anggota baru atau *Customer Acquisition (CA)*

Di ukur dari seberapa banyak kemampuan BTM dalam menambah dan memperbanyak anggotanya.

CA dapat dihitung dengan cara:

$$CA = \frac{\text{Jumlah anggota baru}}{\text{jumlah anggota lama}} \times 100\%$$

Akuisisi pelanggan dapat dikatakan baik apabila memenuhi target dari BTM itu sendiri dan penambahan tiap tahunnya dengan patokan awal perhitungan yaitu tahun 2016

d. Perspektif kemitraan /inovasi baru yang timbul

1) Inovasi baru

Di ukur dari banyaknya mitra baru atau inovasi dalam usaha yang lahir dalam perkembangan BTM. BTM dapat mengikuti perkembangan seiring waktu yang berjalan dengan melahirkan sebuah pemikiran yang belum ada sebelumnya demi sebuah perkembangan dan kemajuan pemikiran sebuah perusahaan untuk dapat bersaing dengan perusahaan lain.

2) Jumlah bidang usaha

BTM memiliki beberapa bidang-bidang usaha didalamnya pengelolaan dan pengendalian pada bidang-bidang tersebut dapat menjadi salah satu poin untuk kemajuan dan kelangsungan aktivitas pada BTM.

e. Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

1) Pendidikan perkoperasian

Di ukur dari tingkat pelaksanaan pendidikan dan pembelajaran kepada para karyawan. Dan apa yang dihasilkan dari pendidikan karyawan tersebut untuk kelangsungan perusahaan. Berhasil atau tidaknya dapat dilihat dari pergerakan pendapatan baik itu pendapatan keuangan dan pendapatan non keuangan. Di

ukur dari tahun 2016 sebagai nilai standar keberhasilan dari aktivitas perusahaan.

2) Produktifitas karyawan / pengurus

Di lihat dari seberapa besar produktivitas yang di timbulkan oleh karyawan pada masa jabatan. Dilihat dari tahun 2016-2019. Apakah semakin baik atau buruk aktivitas perusahaan tersebut.