

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di CV Astoetik Indonesia yang berlokasi di Jalan Lestari, RT. 2, Jeblog, Tirtonirmolo, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

3.2 Alat dan Data Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

Berbagai alat bantu penelitian dilibatkan dalam proses pengumpulan dan analisis data pada penelitian ini. Berikut adalah alat-alat yang digunakan:

1. Laptop: Digunakan untuk mengolah data dan menulis laporan penelitian.
2. Mouse: Digunakan untuk membantu navigasi dan pengolahan data di laptop.
3. *Software* Microsoft Word dan Microsoft Excel: Digunakan untuk membantu penulisan tugas akhir dan juga pengolahan data.
4. *Software* Statistik IBM SPSS 27: Digunakan untuk menganalisis statistik data kuesioner dan menguji validitas dan reliabilitas data.

3.2.2 Data Penelitian

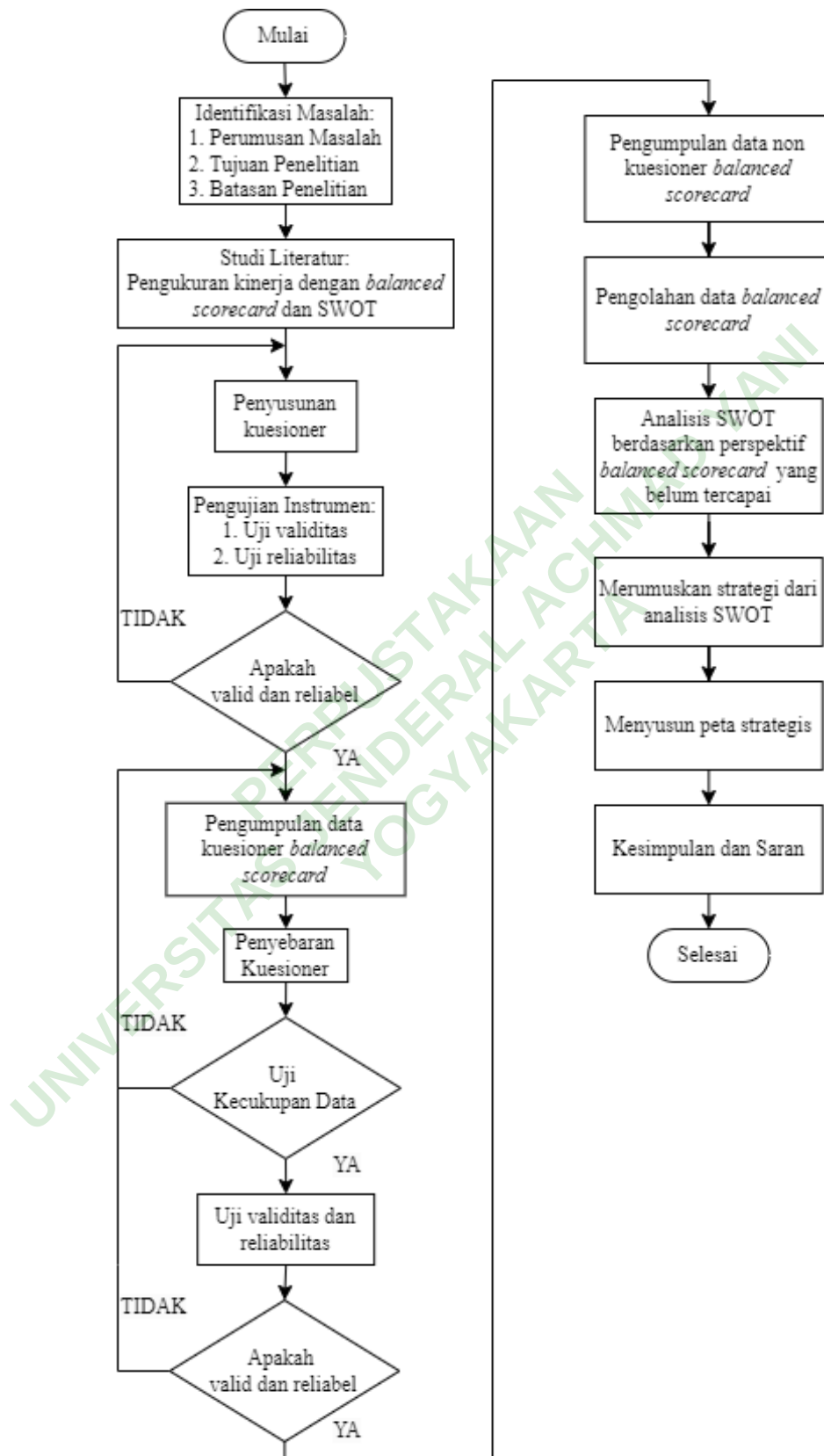
Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer: Data yang dikumpulkan langsung dari sumber pertama, melalui:
 - a. Kuesioner: Digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan informasi dari pelanggan dan karyawan CV Astoetik Indonesia.
 - b. Wawancara: Wawancara dilakukan dengan Direktur CV Astoetik Indonesia untuk lebih memahami kinerja perusahaan serta kondisi internal dan eksternalnya.
2. Data Sekunder: Data yang diperoleh dari dokumen, laporan atau publikasi. Data sekunder digunakan dalam penelitian ini sebagai pelengkap dan pendukung analisis yang telah dilakukan sebelumnya. Data sekunder mencakup:

- a. Laporan Keuangan: Informasi tentang kinerja keuangan organisasi, seperti pendapatan, pengeluaran dan profitabilitas.
- b. Dokumen Perusahaan: Laporan tahunan, strategi bisnis dan dokumen operasional yang memberikan wawasan tentang kegiatan dan kinerja organisasi.
- c. Jurnal dan Artikel: Publikasi ilmiah dan artikel yang terkait dengan *balanced scorecard*, analisis SWOT dan manajemen kinerja yang membantu memberikan konteks teoritis dan praktik yang relevan.
- d. Buku: Buku referensi memberikan penjelasan tentang konsep dan metodologi utama penelitian ini.

3.3 Tahapan Penelitian

Tahap penelitian merujuk pada representasi grafis langkah-langkah atau proses yang harus dilalui oleh peneliti untuk menyelesaikan permasalahan dalam penelitian. Diagram alur berfungsi sebagai representasi visual yang menggambarkan langkah-langkah dan metode yang akan digunakan untuk mengatasi permasalahan penelitian sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Visualisasi dari alur penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Alur Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, penulis berada di tahap awal proses penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mendefinisikan masalah utama yang akan diteliti. Tahap ini penting karena memberikan fokus dan arah bagi seluruh penelitian. Berikut adalah langkah-langkah dalam identifikasi masalah:

- a. Perumusan masalah: Menentukan dan menggambarkan masalah utama yang dihadapi perusahaan atau objek penelitian.
- b. Tujuan penelitian: Menetapkan dengan jelas tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini.
- c. Batasan penelitian: Menentukan ruang lingkup penelitian untuk menjaga fokus dan kejelasan.

2. Studi Literatur: Pengukuran Kinerja dengan *Balanced Scorecard* dan SWOT

Pada tahap ini, penelitian literatur dilakukan untuk memahami konsep dan kerangka kerja *balanced scorecard* dan SWOT. Studi ini membantu dalam mendapatkan wawasan tentang bagaimana kedua alat ini dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis kinerja perusahaan secara efektif.

3. Penyusunan Kuesioner

Pada tahap ini, kuesioner kepuasan pelanggan, kualitas layanan, citra dan reputasi serta kepuasan karyawan disusun. Selanjutnya, kuesioner tersebut diuji coba kepada responden uji coba atau *pilot study* untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya sebelum disebarkan kepada responden asli penelitian.

4. Pengumpulan Data Kuesioner *Balanced Scorecard*

Pada tahap ini, data-data terkait *balanced scorecard* dikumpulkan melalui kuesioner yang telah disebarkan kepada responden asli. Setelah pengumpulan data, uji kecukupan data dilakukan khusus pada kuesioner pelanggan untuk memastikan jumlah data yang diperoleh mencukupi untuk analisis lebih lanjut. Uji kecukupan data tidak dilakukan pada kuesioner karyawan karena jumlah respondennya terbatas, yaitu hanya 12 orang.

5. Pengumpulan Data Non Kuesioner *Balanced Scorecard*

Pada tahap ini, data-data *balanced scorecard* non kuesioner dikumpulkan, contohnya seperti data keuangan, jumlah cacat produk dan produktivitas karyawan

6. Pengolahan Data *Balanced Scorecard*

Setelah seluruh data dari setiap perspektif *balanced scorecard* terkumpul, data tersebut dianalisis untuk mengukur kinerja perusahaan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi area-area di mana perusahaan menunjukkan kekuatan dan area-area yang memerlukan perbaikan atau peningkatan.

7. Analisis SWOT Berdasarkan Perspektif *Balanced Scorecard* yang Belum Tercapai

Analisis SWOT dilakukan dengan menggunakan data yang telah dikumpulkan dan diukur dalam *balanced scorecard*. Ini membantu dalam mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dari perspektif-perspektif yang belum mencapai target atau tujuan yang diinginkan. Analisis matriks SWOT dilakukan melalui diskusi dengan Direktur dan Manajer Operasional. Pemilihan mereka sebagai narasumber didasarkan pada kriteria yang ditetapkan oleh peneliti, yaitu individu yang memiliki posisi penting dalam perusahaan dan pengetahuan mendalam tentang masalah yang diteliti. Kriteria ini sejalan dengan definisi "*expert*" menurut Fitriana & Santosa (2020), yang menyebutkan bahwa seorang *expert* memiliki pengetahuan, keterampilan dan keahlian di bidang tersebut, memiliki pengalaman di bidang tersebut dan lebih unggul dari sebagian besar populasi lainnya.

8. Merumuskan Strategi dari Analisis SWOT

Berdasarkan hasil analisis SWOT, strategi-strategi dirumuskan untuk memanfaatkan kekuatan dan peluang, serta mengatasi kelemahan dan ancaman. Strategi ini dirancang untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

9. Menyusun Peta Strategis

Pada tahap ini, peta strategis disusun untuk memvisualisasikan strategi yang telah dirumuskan berdasarkan analisis SWOT. Peta ini menunjukkan hubungan sebab-akibat antara berbagai tujuan strategis dalam setiap perspektif *balanced*

scorecard, sehingga membantu dalam mengintegrasikan temuan dari analisis SWOT ke dalam perencanaan strategis perusahaan.

10. Kesimpulan dan Saran

Pada tahap akhir, kesimpulan dari penelitian disusun untuk merangkum temuan utama dan memberikan saran yang praktis dan dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kinerja perusahaan berdasarkan hasil penelitian.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan agar tujuan penelitian tercapai. Berikut adalah metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis di CV Astoetik Indonesia:

1. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan Direktur CV Astoetik Indonesia untuk mendapatkan data terkait strategi perusahaan, analisis SWOT dan informasi umum perusahaan. Selain itu, wawancara ini juga bertujuan untuk melengkapi data sekunder perusahaan yang mungkin belum lengkap.

2. Kuesioner

Kuesioner adalah kumpulan pertanyaan yang dibuat oleh peneliti dan disebarakan secara manual untuk diisi oleh responden Febrilia *et al.* (2023). Metode kuesioner digunakan untuk mengumpulkan empat jenis data, yaitu:

- a. Kuesioner kepuasan pelanggan (Wisudawati & Rizalmi, 2020)
- b. Kuesioner citra dan reputasi perusahaan (Irawan & Azis, 2022)
- c. Kuesioner kualitas pelayanan (Aji & Marleni, 2018)
- d. Kuesioner kepuasan kerja karyawan (Slamet & Wahyuningsih, 2022)

Detail pertanyaan dari masing-masing kuesioner dapat ditemukan di bagian Lampiran.

Indikator pertanyaan kepuasan pelanggan yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada penelitian Wisudawati & Rizalmi (2020). Kualitas pelayanan diukur menggunakan kerangka kuesioner SERVQUAL yang meninjau kualitas pelayanan dari berbagai sudut pandang. Berikut merupakan aspek dalam SERVQUAL menurut Awaludin *et al.* (2023) yang disajikan pada tabel 3.1.

Tabel 3.1 Aspek SERVQUAL

Aspek	Penjelasan
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan janji secara tepat dan dapat diandalkan.
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Dorongan untuk memberikan bantuan yang tepat waktu kepada pelanggan, sambil menyampaikan informasi dengan tegas.
Keyakinan (<i>Assurance</i>)	Jaminan dan keyakinan merujuk pada pengetahuan, etika dan ketrampilan pegawai perusahaan dalam membangun kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.
Empati (<i>Empathy</i>)	Memberikan perhatian tulus kepada pelanggan dengan usaha memahami keinginan mereka
Berwujud (<i>Tangibles</i>)	Bukti fisik adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak eksternal.

Sumber: Awaludin *et al.* (2023)

Kuesioner untuk mengukur kepuasan pelanggan diberikan kepada 98 responden yang diambil sebagai sampel. Sementara untuk menilai kepuasan karyawan, digunakan kerangka kuesioner yang digunakan oleh Slamet & Wahyuningsih (2022) dengan dimensi atau faktor kepuasan terhadap pekerjaan, kepuasan terhadap imbalan, kepuasan terhadap atasan, kepuasan terhadap rekan kerja dan kesempatan promosi. Kuesioner kepuasan karyawan dibagikan kepada semua karyawan aktif CV Astoetik Indonesia yang berjumlah 12 orang. Skala *likert* digunakan dalam penilaian kuesioner dengan penilaian setiap butir pertanyaan menggunakan skala 1 hingga 5, mengindikasikan tingkat kepuasan mulai dari sangat tidak puas hingga sangat puas. Detail kategori bobot skala *likert* dapat dilihat pada tabel 3.2.

Tabel 3.2 Bobot Skala *Likert*

Tingkat Kepuasan	Skor
Sangat Tidak Puas	1
Tidak Puas	2
Cukup	3
Puas	4
Sangat Puas	5

Sumber: Awaludin *et al.* (2023)

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Uji Kecukupan Data

Setelah pengumpulan data kuesioner pelanggan, dilakukan uji kecukupan data untuk memastikan bahwa data tersebut cukup representatif untuk menggambarkan populasi pelanggan secara keseluruhan. Berdasarkan wawancara dengan Direktur Perusahaan, total data pelanggan yang tersimpan diperkirakan

antara 3000 hingga 5000 pelanggan. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin (Amin *et al.* 2023) yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3.1)$$

$$n = \frac{5000}{1+5000(0.10)^2}$$

$$n = 98,039 = 98 \text{ responden}$$

keterangan:

N = Populasi

e = Perkiraan tingkat kesalahan

Elemen e adalah batas kesalahan yang diizinkan atau margin kesalahan yang dapat diterima, yang menggambarkan tingkat presisi yang diinginkan atau derajat presisi yang diharapkan dalam pendugaan (Santoso, 2023). Menurut Majdina *et al.* (2024) elemen e umumnya terdiri dari tiga tingkatan yaitu 1%, 5% dan 10%. Uji kecukupan data pada kuesioner kepuasan pelanggan dilakukan dengan tingkat kepercayaan 90% dan *margin of error* maksimum 10%, dipilih karena keterbatasan sumber daya seperti waktu, biaya atau ketersediaan responden. Perhitungan kecukupan data menggunakan rumus Slovin digunakan karena dianggap sudah representatif dan mewakili seluruh populasi yang ada, sehingga kesimpulan penelitian dapat digeneralisasikan untuk keseluruhan populasi. Adapun rumus Slovin yang digunakan yaitu:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (3.2)$$

$$n = \frac{98}{1+(98 \times 0.1^2)}$$

$$n = 49,49$$

$$n = 50$$

ketentuan:

n = Jumlah minimum responden pelanggan

N = Jumlah responden pelanggan

e = Nilai signifikansi

Hasil perhitungan menunjukkan nilai $n = 50$, yang berarti jumlah kuesioner minimal yang dibutuhkan adalah lima puluh responden. Dengan demikian, data yang telah dikumpulkan memenuhi syarat kecukupan data.

3.5.2 Uji Validitas Data

Data dari hasil pengisian kuesioner akan diuji validitasnya guna memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner tersebut tepat dan akurat sesuai dengan tujuan pengukurannya. Validitas data dalam penelitian ini diuji menggunakan perangkat lunak IBM SPSS *Statistics* 27. Langkah-langkahnya meliputi memasukkan data, mengatur konfigurasi variabel, lalu melakukan uji validitas melalui menu *Analyze > Correlate > Bivariate*. Selanjutnya, konfigurasi uji validitas diatur dan hasil pengujian ditampilkan dengan mengklik OK.

Derajat kebebasan (df) ditentukan berdasarkan jumlah variabel yang dianalisis, dengan rumus $df = n - 2$ untuk dua variabel. Nilai df ini digunakan dalam analisis uji kecukupan data, uji reliabilitas dan untuk mencari nilai R_{tabel} . Penelitian ini menguji dua hipotesis, yaitu:

1. Hipotesis Penelitian

H_0 : Data hasil kuesioner valid

H_1 : Data hasil kuesioner tidak valid

Pada uji validitas, sebuah pertanyaan atau indikator dianggap valid apabila nilai $R_{\text{hitung}} > R_{\text{tabel}}$. Sebaliknya, apabila nilai $R_{\text{hitung}} < R_{\text{tabel}}$, maka pertanyaan tersebut dianggap tidak valid.

3.5.3 Uji Reliabilitas Data

Uji reliabilitas data dilakukan untuk menilai keandalan pertanyaan dalam kuesioner menggunakan metode *Alpha Cronbach's* menggunakan aplikasi IBM SPSS *Statistics* 27. Tingkat signifikansi yang diterapkan yaitu 10%, dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2$. Penelitian ini menguji dua hipotesis, yaitu:

1. Hipotesis Penelitian

H_0 : Data hasil kuesioner reliabel

H_1 : Data hasil kuesioner tidak reliabel

Pada analisis ini, jika nilai $R_{\alpha} \geq R_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima (artinya data reliabel). Sebaliknya, jika nilai $R_{\alpha} < R_{\text{tabel}}$ maka H_0 ditolak atau H_1 diterima (artinya data tidak reliabel).

PERPUSTAKAAN
JENDERAL ACHMAD YANI
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA