

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Tempat dan waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada kedai kopi Tigatiga *caffeine* pada bulan April 2022. Agar mempermudah peneliti menentukan waktu penelitian maka peneliti membuat rencana kegiatan penelitian dalam tabel di bawah ini.

**Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

No.	Keterangan	Maret				April				Mei			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Informasi ACC judul	■											
2	Penyusunan proposal	■	■	■	■								
3	Bimbingan Bab I,II,III	■	■	■	■								
4	Pengumpulan draf proposal skripsi					■							
5	Seminar proposal skripsi						■						
6	Perizinan tempat objek penelitian		■										
		Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
7	Pengumpulan data	■	■	■	■	■	■	■	■				
8	Pengolahan data		■	■	■	■	■	■	■				
9	Bimbingan Bab IV, V			■	■	■	■	■	■				
10	Pengumpulan draf skripsi								■				
11	Seminar hasil penelitian (sidang skripsi & kompre)											■	
12	Finalisasi												■

#### 3.2 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam penelitian deskriptif cenderung tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan dan menguji hipotesis (Hardani, dkk, 2020:69). Pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dan analisis kuantitatif. Peneliti akan mengdeskripsikan variabel-variabel masukan dan keluaran yang menjadi pusat perhatiannya, mengeleminir atau mengontrol variabel-variabel, memilih subyek dengan secara random, melakukan treatment; dan membandingkan pengaruh treatment dengan menggunakan batas kesesatan tertentu (Hardani, dkk, 2020:39).

Peneliti mencoba mendeskripsikan dan menganalisis tentang pengukuran kinerja dengan menggunakan balanced scorecard kedai kopi Tigatiga *caffeine*.

### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

#### **3.3.1 Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuh-tumbuhan, gejala-gejala, nilai tes, atau peristiwa-peristiwa sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu di dalam suatu penelitian Margono (2004) dalam (Hardani dkk, 2020:378). Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan yang sedang bekerja dan pembeli pada saat penelitian.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang diambil dengan menggunakan teknik pengambilan sampling menurut Husain dan Purnomo (2001) dalam (Hardani dkk, 2020:362). Di sini sampel harus benar-benar bisa mencerminkan keadaan populasi, artinya kesimpulan hasil penelitian yang diangkat dari sampel harus merupakan kesimpulan atas populasi. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini, yaitu: Sampling Insidental, Ciri utama dari sampling ini ialah apabila pemilihan anggota sampelnya berdasarkan kebetulan dilakukan terhadap orang atau benda yang kebetulan ada dijumpai (Hardi dkk, 2020:368). Dimana dalam penelitian ini yang akan dijadikan informan adalah 8 pembeli pada bulan Juli 2021

### **3.4 Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data primer. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama menurut (Ulum dan Juanda 2016;94) dalam (Nasrun 2017:34). Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data hasil wawancara dan hasil observasi peneliti.

2. Data sekunder. Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi bukan pengolahnnya (Ulum dan Juanda 2016;94) dalam (Nasrun, 2017:34). Dalam hal ini data sekunder yang diambil adalah Laporan keuangan penjualan pada

akhir bulan. Sejarah umum pendirian kedai kopi, Visi misi dan tujuan organisasi, Struktur organisasi dan pembagian tugas.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Hasan (2002:83) dalam (Solikhah: 2018:51) teknik pengumpulan data adalah suatu cara pencatatan peristiwa-peristiwa, hal-hal, keterangan-keterangan atau karakteristik-karakteristik pada elemen populasi yang akan menunjang atau mendukung penelitian.

Berdasarkan penelitian diatas teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dokumentasi. Menurut (Nasrun, 2017:35) mengemukakan pendapat sebagai berikut:

#### **1. Wawancara (Interview)**

Wawancara ialah proses komunikasi atau interaksi untuk mengumpulkan informasi dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan informan atau subjek penelitian. Metode ini dilakukan dengan cara mewawancarai secara langsung dan mendalam kepada pihak yang terlibat dan terkait langsung guna mendapatkan penjelasan pada kondisi dan situasi yang sebenarnya (Nasrun, 2017:35).

Topik pembicaraan yang diangkat dalam wawancara penelitian ini dapat berupa, variasi menu dan fasilitas yang ada di kedai kopi tersebut (perspektif pelanggan), tersedianya jenis alat pembayaran di kedai kopi tersebut dan instrument seperti laba bersih, total penjualan, total asset yang akan menjadi hasil dari *Net Profit Margin*, *Return On Investment*, Tingkat Efisiensi, Tingkat Efektivitas (perspektif keuangan), proses inovasi dan proses operasi yang dilakukan dalam menciptakan kepuasan tersendiri bagi pelanggan serta mengetahui perbandingan pendapatan penjualan periode sekarang dengan periode tahun lalu (perspektif bisnis internal), tingkat pengetahuan dan produktivitas karyawan beraktivitas pada kedai tersebut (perspektif pertumbuhan dan pembelajaran).

a. Karakteristik Partisipan

Dari menyebar pertanyaan di dapat data partisipan pelanggan yang berisi data Jenis Kelamin, Umur, Pendidikan Terakhir. Dari data tersebut dibuatlah grafik sebagai berikut:

**Tabel 3.2 Data Partisipan dari sisi Pelanggan**

	<b>Partisipan Pelanggan</b>
<b>Jenis Kelamin</b>	
Laki – Laki	2
Perempuan	6
<b>Usia</b>	
16 – 20	1
21 – 25	7
<b>Pendidikan terakhir</b>	
SMA	5
Diploma	-
Sarjana	3

2. Observasi (Pengamatan)

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan panca indera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian (Nasrun, 2017:35). Observasi pada penelitian ini bisa dilakukan dengan pencatatan dan menggunakan alat rekam pada saat penelitian.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data yang sudah jadi dan sudah diolah oleh orang lain. Peneliti tinggal memanfaatkan data tersebut. Dokumentasi bisa dilakukan dengan cara mencatat ulang, memotret, foto copy atau membeli (Ulum

dan Juanda 2016;96) dalam (Nasrun, 2017:35). Data berupa dokumen bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam.

### 3.6. Metode Analisis Data

Dalam analisis data pada penelitian ini menggunakan dua analisis yaitu analisis kualitatif dan analisis statistik kuantitatif.

1. Analisis kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku yang dapat diamati (Nasrun, 2017:36). Analisis ini digunakan dalam menilai kinerja perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal, perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

#### A. Perspektif pelanggan

Pada perspektif pelanggan yang menjadi tolak ukur dalam pengukuran kinerja dapat dinilai melalui wawancara pada bulan Juli 2022, sehingga bisa melihat seberapa jauh kedai kopi memberikan kepuasan pelanggan dalam pelayanan di kedai tersebut.

#### B. Perspektif bisnis internal

Pada perspektif bisnis internal yang menjadi tolak ukur dalam pengukuran kinerja utamanya adalah mengukur peningkatan jaringan dalam unit kerja, rumus yang digunakan adalah

$$1. \text{ NGR} = \frac{\delta \text{ unit kerja}}{\text{total unit kerja}} \times 100\%$$

*Net Growth Ratio* (NGR) akan melakukan pengukuran kinerja atas jaringan pada unit kerja dengan melakukan perbandingan peningkatan jaringan unit kerja terhadap total unit kerja pada periode tertentu. Dengan rasio ini dapat diketahui tingkat inovasi produk dan jasa yang ditawarkan organisasi dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhan pelanggan menurut (Hery, 2017:72).

#### C. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Perspektif ini akan menunjukkan bagaimana suatu organisasi dapat bertahan dan mampu berubah, tumbuh sesuai dengan tuntutan eksternal. Menurut (Suprpto, dkk,

2006:217) dalam (Solikhah, 2018:67) yang menjadi tolak ukur dalam perspektif ini, yaitu: retensi karyawan, produktivitas karyawan.

1. Retensi Karyawan

$$\text{Retensi Karyawan} = \frac{\text{jumlah karyawan keluar}}{\text{jumlah karyawan}} \times 100\%$$

Retensi Karyawan dinilai baik, bila selama periode pengamatan hasil perhitungan retensi karyawan mengalami penurunan, dinilai cukup baik apabila konstan dan dinilai kurang apabila mengalami peningkatan.

2. Produktivitas Karyawan

$$\text{Produktivitas Karyawan} = \frac{\text{laba operasi}}{\text{jumlah karyawan}} \times 100\%$$

Produktivitas Karyawan dinilai baik, bila selama periode pengamatan hasil perhitungan produktivitas karyawan mengalami peningkatan, dinilai cukup baik apabila konstan dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan.

2. Analisis statistik kuantitatif adalah suatu cara analisis yang mempunyai tugas mengorganisasi dan menganalisa data angka agar dapat memberikan gambaran secara teratur ringkas dan jelas, mengenai suatu gejala, peristiwa atau keadaan, sehingga dapat ditarik pengertian atau makna tertentu (Nasrun, 2017:36). Adapun tolak ukur yang digunakan dalam penelitian untuk menilai kinerja pada Kedai Kopi Tigatiga *caffeine* dalam menilai kinerja dalam analisis ini Perspektif Keuangan.

D. Perspektif Keuangan, yaitu: Rasio Profitabilitas meliputi:

1. *Net Profit Margin* (NPM)

$$\text{NPM} = \frac{\text{laba bersih}}{\text{penjualan}} \times 100\%$$

NPM dinilai baik, bila selama periode pengamatan hasil perhitungan NPM mengalami peningkatan, dinilai cukup baik apabila konstan dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan. Menurut Vincent (2002) dalam (Solikhah, 2018:63).

**Tabel 3.3 Kriteria NPM Kinerja Keuangan**

KRITERIA RASIO	NPM
Sehat	<100% - ≥81%
Cukup Sehat	81% - 66%
Kurang Sehat	51% - 66%
Tidak Sehat	<51%

Sumber: Andriasari, dkk (2018:243).

2. *Return on Assets (ROA)*

$$ROA = \frac{\text{laba bersih}}{\text{total aset}} \times 100\%$$

ROA dinilai baik, bila selama periode pengamatan hasil perhitungan ROA mengalami peningkatan, dinilai cukup baik apabila konstan dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan. Menurut Vincent (2002) dalam (Solikhah, 2018:63).

**Tabel 3.4 Kriteria ROA Kinerja Keuangan**

<b>KRITERIA RASIO</b>	<b>ROA</b>
Sehat	$\geq 1,215\%$
Cukup Sehat	$\geq 0,999\% - \geq 1,215\%$
Kurang Sehat	$\geq 0,765 - < 0,999\%$
Tidak Sehat	$< 0,7665\% < 51\%$

Sumber: Andriasari, dkk (2018:243).

3. *Tingkat Efektivitas*

$$\text{Tingkat Efektivitas} = \frac{\text{realisasi pendapatan}}{\text{target pendapatan}} \times 100\%$$

Kriteria Efektivitas yaitu:

**Tabel 3.5 Kriteria Efektivitas Kinerja Keuangan**

<b>Kriteria Efektivitas</b>	<b>Keterangan</b>
$>100\%$	Sangat efektif
90,01%-100%	Efektif
80,01%-90%	Cukup Efektif
60,01%-80%	Kurang Efektif
$<60\%$	Tidak Efektif

Sumber: Halim (2007: 235) dalam Solikhah (2018:64)

Rasio efektivitas dinilai baik, bila selama periode pengamatan hasil kinerja dari indikator Rasio Efektivitas mengalami peningkatan, dinilai Realisasi Pendapatan Target Pendapatan cukup baik apabila konstan dan dinilai kurang apabila mengalami penurunan.

#### 4. Tingkat Efisiensi

$$\text{Tingkat Efisiensi} = \frac{\text{Realisasi Biaya Untuk Memperoleh Pendapatan}}{\text{Realisasi pendapatan}} \times 100\%$$

Kriteria Efisiensi yaitu:

**Tabel 3.6 Kriteria Efisiensi Kinerja Keuangan**

<b>Kriteria Efisiensi</b>	<b>Keterangan</b>
>100%	Tidak Efisien
90,01%-100%	Kurang Efisien
80,01%-90%	Cukup Efisien
60,01%-80%	Efisien
<60%	Sangat

Sumber: Halim (2007: 235) dalam Solikhah (2018:64)

Rasio Efisiensi dinilai kurang baik, bila selama periode pengamatan hasil kinerja dari indikator tingkat Efisiensi mengalami peningkatan, dinilai cukup baik apabila konstan dan dinilai baik apabila mengalami penurunan karena semakin kecil hasil yang diperoleh menunjukkan tingkat hasil efisiensi yang baik.