

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Definisi Oprasional dan Pengukuran Variabel

Penelitian ini dilakukan di KOPMA UIN SUSKA Riau yang beralamat di Jl.HR Soebrantas Kampus II Raji Ali Haji (PKM) yang mengukur kinerja KOPMA UIN SUSKA Riau dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* yang meliputi empat persepektif yaitu: perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran, sampel yang dipilih adalah anggota KOPMA UIN SUSKA Riau yang berjumlah 50 orang dengan menggunakan teknik *random sampling*. Selain itu penelitian ini juga mengukur tingkat prioritas dari masing-masing perspektif *Balanced Scorecard* dengan menggunakan pendekatan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang digunakan KOPMA UIN SUSKA Riau dalam menentukan strategi kinerja perusahaan.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, karena data yang dikumpulkan oleh peneliti adalah dalam bentuk angka-angka. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme* (Sugiyono, 2012).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2.2 Sumber Data

Adapun jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Data primer menurut **Sugiyono (2009:137)** adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Didukung oleh pendapat dari **Kriyantono (2010:41)** Data primer adalah data yang diperoleh oleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan. Berdasarkan pendapat yang ada, penulis menyimpulkan bahwa data primer merupakan data utama yang didapatkan langsung dari apa yang akan diteliti. Data ini diperoleh langsung dari Koperasi Mahasiswa Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
- b) Data Sekunder adalah sumber data yang diperoleh dan informasi yang berkaitan dengan objek penelitian. Data ini biasanya sudah tersedia sehingga penulis tinggal mencari dan mengumpulkannya, seperti : struktur organisasi KOPMA UIN SUSKA, sejarah singkat dan berdirinya Koperasi Mahasiswa Universitas Sultan Syarif Kasim Riau, dsb.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi adalah sejumlah orang yang kita jadikan sebagai responden dalam suatu penelitian (**Ghozali, 2006**). Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang kita ambil untuk mewakili secara keseluruhan yang akan dijadikan responden atau sumber informasi dalam suatu penelitian (**Ghozali, 2006**). Populasi dan sampel ini digunakan untuk mendukung teknik penilaian kinerja

organisasi dengan melihat berbagai perspektif antara lain kepuasan anggota dan kepuasan konsumen (mahasiswa) KOPMA UIN SUSKA Riau diukur melalui penyebaran kuesioner. Populasi dan sampel yang dipilih adalah anggota KOPMA UIN SUSKA Riau yang berjumlah 50 orang dengan menggunakan teknik *random sampling*.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penyusunan penelitian ini , teknik yang digunakan adalah :

1. Dokumentasi

Metode dalam penelitian ini dimaksudkan, mempelajari dokumen yang berkaitan dengan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian. Di dalam melaksanakan dokumentasi peneliti melakukan penelitian terhadap laporan keuangan perusahaan, serta dokumen lain dalam perusahaan yang tidak bersifat rahasia dan relevan untuk kepentingan laporan penelitian.

2. Kuisisioner (Angket)

Menyebarkan kuisisioner kepada karyawan dan anggota KOPMA UIN SUSKA RIAU sebagai rseponden untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan dan juga tingkat kepuasan anggota KOPMA UIN SUSKA RIAU.

3.5 Metode Analisis Data

Untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, maka penelitian ini dilakukan dengan teknik analisis sebagai berikut :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Diawali dengan melakukan peneliatan yaitu mengetahui visi dan misi KOPMA UIN SUSKA Riau. Hal ini dilakukan untuk mengetahui arah dan tujuan koperasi sebenarnya.
2. Menetapkan target diawali dari perspektif keuangan, konsumen, proses internal bisnis, serta pertumbuhan dan pembelajaran. Tujuan dari penetapan target ini digunakan untuk memotivasi manajemen koperasi agar dapat mencapai aoa yang sudah ditetapkan.
3. Penilaian kinerja dilakukan melalui empat perspektif yaitu :
 - A. Pengukuran kinerja perspektif keuangan
 - B. Pengukuran kinerja perspektif pelanggan/konsumen
 - C. Pengukuran kinerja perspektif proses internal bisnis
 - D. Pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan

1. Uji Data

Hasil penelitian atau uji kesimpulan yang berupa jawaban atau pemecahan masalah penelitian dibuat berdasarkan proses pengujian data yang meliputi pemilihan, pengumpulan dan analisis data. Oleh karena itu, hasil kesimpulan tergantung pada kualitas data dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Pengujian data dilakukan untuk mengetahui nilai rata-rata tingkat kepuasan nasabah dan karyawan dapat diukur dengan menggunakan uji analisis faktor. Analisis faktor merupakan salah satu metode reduksi data yang bertujuan menyederhanakan sekumpulan data yang saling berkorelasi menjadi kelompok-kelompok variabel lebih kecil (faktor) agar dapat dianalisis dengan mudah. Selanjutnya nilai rata-rata tersebut diberikan skor bobot

nilai mengacu pada skala likret (**Mas'ud, 2004**). Skala likret adalah penilaian pernyataan seseorang terhadap sesuatu dengan lima tingkat jawaban :

1. Apabila jawaban SS diberi skor = 5
2. Apabila jawaban S diberi skor = 4
3. Apabila jawaban N diberi skor = 3
4. Apabila jawaban TS diberi skor = 2
5. Apabila jawaban STS diberi skor = 1

Ket : SS = *Sangat Setuju*
 S = *Setuju*
 N = *Netral*
 TS = *Tidak Setuju*
 STS = *Sangat Tidak Setuju*

Untuk membantu dalam pengolahan data tersebut digunakan program komputer adalah *Statistic for Product and Service Solution (SPPS)* Versi 20.0

Untuk itu, dalam penelitian ini digunakan dua metode pengujian kualitas data sebagai berikut :

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji tentang kemampuan suatu kuisisioner dalam mengukur apa yang hendak di ukur. Keputusan dilakukan dengan melihat hasil output *Corrected Item-Total Correlation* dimana jika koefision r positif dan lebih besar dari nilai r positif dan lebih besar dari nilai r tabel berarti butir pertanyaan telah valid (**Sugiono dan Priyatno, 2010**).

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengukur sejauh mana alat ukur dapat dipercaya (**Ghozali, 2006**). Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik.

Perhitungan reliabilitas dengan menggunakan SPSS, dengan melihat *cronbach's alpha* pada tabel *reliability statistics*. Keputusannya jika r alpha $>$ r tabel, maka instrumen tersebut dinyatakan reliabel.

3.6 Kinerja Pada Perspektif Keuangan

Analisis rasio keuangan digunakan dalam menilai laporan keuangan perusahaan. Penilaian kinerja pada perspektif keuangan ini diukur dengan data sekunder melalui laporan tahunan perusahaan selama periode satu tahun yaitu tahun 2016 menggunakan rasio keuangan sebagai berikut :

1. Return On Asset (ROA)

ROA merupakan rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan manajemen dalam memperoleh laba secara keseluruhan. Rumus untuk mencari ROA adalah sebagai berikut :

$$ROA = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

2. BOPO (Rasio Biaya Operasi)

Merupakan rasio efisiensi yang digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dan kemampuan koperasi dalam melakukan kegiatan operasinya. Rumus untuk mencari rasio efisiensi (BOPO) adalah sebagai berikut :

$$BOPO = \frac{\text{Biaya Operasional}}{\text{Pendapatan Operasional}} \times 100\%$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7 Kinerja Pada Perspektif Pelanggan

Penilaian kinerja dari oerspektif pelanggan dapat dilakukan dengan cara :

1. Menguasai pangsa pasar (*Marketshare*), digunakan untuk mengetahui seberapa besar penguasaan segmen pasar dibandingkan dengan koperasi yang sejenis.

Dilakukan dengan cara mengukur perbandingan antara total aktiva KOPMA UIN SUSKA Riau dengan total aktiva koperasi lainnya. Semakin tinggi nilai *market share* pada KOPMA UIN SUSKA Riau, berarti semakin baik penguasaan segmen pasarnya.

2. Tingkat kepuasan konsumen (mahasiswa/i), digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan KOPMA UIN SUSKA Riau kepada konsumennya.

Rumus untuk menghitung tingkat kepuasan konsumen (mahasiswa/i) dengan acuan berdasarkan skala likret adalah sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan Konsumen} = \frac{\text{Jumlah Total Nilai Rata-rata Responden}}{\text{Total Pertanyaan Responden}}$$

3. Profitabilitas konsumen, digunakan untuk mengukur seberapa besar keuntungan yang berhasil dicapai KOPMA UIN SUSKA Riau dari pendapatan jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Rumusnya dapat dilihat dibawah ini :

$$\text{Profitabilitas Konsumen} = \frac{\text{Laba Bersih Sebelum Pajak}}{\text{Pendapatan Operasional}} \times 100\%$$

3.8 Kinerja Pada Perspektif Bisnis Internal

Penilaian kinerja dari perspektif proses bisnis internal dapat dilakukan dengan cara :

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Inovasi melalui pengembangan produk dan jasa yang ditawarkan KOPMA UIN SUSKA Riau guna memenuhi kebutuhan masyarakat terutama konsumen KOPMA UIN SUSKA Riau. Hal ini dapat dilakukan dengan mengukur peningkatan jaringan unit kerja dengan cara membandingkan peningkatan jaringan unit kerja terhadap total unit kerja pada periode tertentu. Rumusnya dapat dilihat dibawah ini :

$$\text{Network Growth Ratio (NGR)} = \frac{\text{Produk atau jasa baru yang ditawarkan}}{\text{Total produk atau jasa yang sudah ada}} \times 100\%$$

2. Proses operasi yang diberikan dengan aktivitas pelayanan kepada konsumen. Pengukuran dapat dilakukan dengan menggunakan rasio AETR (*Administrative Expense to Total Revenue*) yang bertujuan untuk ,mengetahui efisiensi dan efektivitas serta keterapan waktu proses atau transaksi yang dilakukan KOPMA UIN SUSKA Riau. Rumusnya dapat dilihat dibawah ini :

$$\text{AETR} = \frac{\text{Biaya Administrasi}}{\text{Total Pendapatan}} \times 100\%$$

3. Untuk meningkatkan layanan purna jual, KOPMA UIN SUSKA Riau menunjukkan citra positif perusahaan melalui peningkatan kualitas kinerja anggota dalam rangka untk mencapai kepuasan konsumen.

3.9 Kinerja Pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Penilaian kinerja perspektif pertumbuhan dan pembelajaran ini dapat dilakukan dengan cara :

1. Tingkat produktivitas karyawan, digunakan untuk mengetahui untuk mengetahui produktivitas anggota dalam periode tertentu pada KOPMA UIN SUSKA Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$$\text{Produktivitas karyawan} = \frac{\text{Laba Bersih Sebelum Pajak}}{\text{Jumlah Karyawan Keseluruhan}} \times 100\%$$

2. Tingkat persentase pelatihan karyawan

$$\text{Persentase karyawan terampil} = \frac{\text{Karyawan yang ditraining}}{\text{Total Jumlah Karyawan}} \times 100\%$$

3. Tingka Kepuasan Karyawan

Kepuasan karyawan sebagai penentu dari pengukuran tingkat produktivitas karyawan dan tingkat persentase pelatihan karyawan yang terampil.

$$\text{Kepuasan Karyawan} = \frac{\text{Jumlah Total nilai rata-rata responden}}{\text{Jumlah pertanyaan responden}} \times 100\%$$

Didalam kuisisioner kepuasan karyawan berisi tentang penilaian kinerja pada perspektif pertumbuhan dan pembelajaran. Diukur melalui *instrument* yang meliputi: kepemimpinan, motivasi, semangat kerja, kondisi fisik serta kepuasan karyawan. Kuisisioner tersebut terdiri dari 15 pertanyaan yang merupakan dan diukur menggunakan skala 5 poin oleh (Machmudah dalam Putri, 2008)

3.10 Penilaian Kinerja KOPMA UIN SUSKA Riau Keseluruhan

Penilaian kinerja dengan menggunakan konsep *balanced scorecard* yaitu perhitungan yang digunakan menggunakan *scoring*. Untuk mengetahui persentase bobot nilai rasio-rasio keungan dapat menggunakan acuan sesuai dengan standar ketentuan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia yaitu :

 1. ROA (*Return on Asset*)

Standar terbaik ROA menurut Bank Indonesia adalah 1,5% Variabel ini mempunyai bobot nilai 15% Skor nilai ROA ditentukan sebagai berikut:

- a. Kurang dari 0%, skor nilai = 0
- b. Antara 0% - 1%, skor nilai = 80

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

c. Antara 1% - 2%, skor nilai = 100

d. Lebih dari 2%, skor nilai = 90

2. BOPO (Rasio Biaya Oprasional)

Standar terbaik BOPO menurut Bank Indonesia 92%, Variabel ini mempunyai bobot nilai sebesar 15%. Skor nilai BOPO ditentukan sebagai berikut:

a. Lebih dari 125%, skor nilai = 0

b. Antara 92%, skor nilai = 80

c. Antara 85% - 92%, skor nilai = 100

d. Kurang dari 85%, skor nilai = 90

3. Rasio AETR

Standar terbaik 10% KOPMA dengan AETR antara 8,5% - 10% berarti KOPMA dapat mengendalikan biaya administrasi tetapi tetap memberikan pelayanan dengan baik (Henry, 2004). Variabel ini mempunyai bobot nilai sebesar 15%. Skor nilai AETR ditentukan sebagai berikut:

a. Lebih dari 12%, skor nilai = 0

b. Antara 10% - 12%, skor nilai = 80

c. Antara 8,5% - 10%, skor nilai = 100

d. Kurang dari 8,5%, skor nilai = 90