

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Novell Pharmaceutical Laboratories Cabang Pekanbaru alamat di Jalan Kutilang No: 14i, Sukajadi, Pekanbaru.

3.2 Jenis Data

1.Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari obyeknya. Data primer dapat berupa opini subyek secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan dan hasil-hasil pengujian. Peneliti dengan menggunakan data primer dapat mengumpulkan data sesuai dengan yang diinginkan.

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang langsung diperoleh dari responden karyawan PT. Novell Pharmaceutical Laboratories Cabang Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi dalam bentuk publikasi. Data sekunder pada penelitian ini data evaluasi sales dan target, data outlet territory, data net sales, dan data daftar peserta training karyawan.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Digunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data, yaitu:

1. Wawancara (*interview*)

Yaitu mengadakan wawancara langsung dengan subjek penelitian dimana penulis langsung mengadakan tanya jawab dengan pihak yang ada hubungannya dengan penelitian ini.

2. Kuesioner

Kuesioner disebar kepada karyawan PT. Novell Pharmaceutical Laboratories Cabang Pekanbaru masing-masing sebanyak 43 lembar. Sedangkan perhitungan bobot penilaian kuesioner karyawan menggunakan skala Likert. Skala Likert ini berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu.

3. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur-literatur yang relevan guna memperoleh gambaran teoritis mengenai konsep penilaian kinerja *Balanced Scorecard*.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dapat dipahami sebagai kelompok individu atau subyek peneliti, Yang menjadi objek penelitian adalah perusahaan farmasi , yaitu PT. Novell Pharmaceutical Laboratories Cabang Pekanbaru. Objek penelitian digunakan untuk mendukung teknik pengukuran variable-variabel dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini karyawan PT. Novell Pharmaceutical Laboratories Cabang Pekanbaru, dengan jumlah karyawan adalah 43 orang karyawan. Sampel

penelitian didasarkan pada *sampling jenuh* yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2010). Hal ini karna seluruh sampel sesuai dengan kriteria populasi yaitu adalah karyawan yang memiliki peran dalam pelaksanaan *Balance Scorecard* termasuk *Office Boy*. *Office Boy* juga merupakan karyawan yang berhak untuk di nilai tingkat kepuasan dalam pekerjaan. Adapun jumlah karyawan yang memenuhi kriteria sampel penelitian adalah sebanyak 43 karyawan.

TABEL III.1
DAFTAR JUMLAH KARYAWAN PT. NOVELL PHARMACEUTICAL
LABORATORIES CABANG PEKANBARU

No	Jabatan	Jumlah karyawan
1	Marketing	17 orang
2	Supervisor (spv)	13 orang
3	Adminitrasi (adm)	4 orang
4	Obat generik bermerek (ogb)	4 orang
5	Sales promation outlet (spo)	2 orang
6.	Internal control (ic)	1 orang
7.	Areal sales manajer (asm)	1 orang
8.	Office boy (ob)	1 orang
	Total karyawan	43 orang

Sumber:Data PT. Novell Pharma Ceutical Cabang Pekanbaru(2014)

3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional

Variabel-variabel dalam penelitian ini meliputi:

1. Perspektif Keuangan

Untuk pengukuran variabel dalam perspektif keuangan meliputi:

a. *Growth* (pertumbuhan)

Pengukuran ini diadopsi dari *Aurora (2010)* dengan membandingkan besarnya jumlah penjualan dan target yang ingin di capai perusahaan dari tahun ke tahun. Persentase penjualan dianggap buruk apabila kurang dari 100%, cukup apabila sama dengan 100% dan baik apabila besar dari 100%.

b. *Sustain* (Bertahan)

Pengukuran ini dilakukan dengan membandingkan besarnya jumlah penjualan dari tahun ke tahun. Sustansi dinilai buruk apabila menurun, dinilai cukup apabila konstan dan fluktuatif dan dinilai baik apabila kemampuan penjualan meningkatkan.

Kriteria kinerja perpestif keuangan dapat dilihat dari tabel sebagai berikut:

TABEL III.2
TABEL KRITERIA PERPESTIF KEUANGAN

Nilai	Kriteria
Menurun (-1)	Kurang
Konstan\fluktuatif (0)	Cukup
Meningkat (1)	Baik

Sumber: Mulyadi (2009)

2. Perspektif Pelanggan

Untuk pengukuran variabel dalam perspektif pelanggan dihitung dengan menggunakan perhitungan yang di pakai penelitian *Widodo (2011)* dengan perhitungan.

a. Market Shares

Pengukuran ini mencerminkan bagian yang dikuasai perusahaan atas keseluruhan pasar yang ada, yang meliputi antara lain: jumlah pelanggan, jumlah penjualan, dan volume penjualan.

b. Retensi Pelanggan

Untuk mengetahui seberapa besar jumlah konsumen yang putus (*switch*) dibandingkan dengan total konsumen yang dimiliki perusahaan. Perspektif retensi pelanggan dinilai buruk apabila retensi pelanggan mengalami peningkatan, dinilai cukup apabila konstan dan fluktuatif dan dinilai baik apabila mengalami penurunan.

c. Akuisisi Pelanggan

Untuk mengetahui banyaknya jumlah konsumen baru dibandingkan dengan total konsumen. Akuisisi pelanggan dinilai buruk apabila menurun, dinilai cukup apabila konstan dan fluktuatif dan dinilai baik apabila kemampuan akuisisi pelanggan mengalami peningkatan.

Kriteria kinerja perspektif pelanggan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

TABEL III.3
TABEL KRITERIA PERSPEKTIF PELANGGAN

Nilai	Kriteria
Menurun (-1)	Kurang
Konstan\fluktuatif (0)	Cukup
Meningkat (1)	Baik

Sumber: Mulyadi (2009)

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Untuk pengukuran variabel dalam perspektif proses bisnis internal dihitung dengan menggunakan perhitungan yang dipakai oleh penelitian *Widodo (2011)* dengan perhitungan:

a. Proses Inovasi

Menghitung persentase penjualan dari produk baru, membandingkan antara jumlah produk baru dengan produk sebelumnya. Kemampuan dalam proses dinilai baik apabila proses inovasi mengalami peningkatan, dinyatakan cukup apabila fluktuatif dan dinilai buruk apabila mengalami penurunan.

b. Proses Operasi

Pengukuran kegiatan operasional dapat dihitung berdasarkan waktu, kualitas, dan biaya. Respon times dapat diukur berdasarkan waktu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dalam proses pemesanan. Proses operasi dinyatakan baik apabila waktu pemesanan mengalami menurun, dinilai cukup apabila waktu pemesanan fluktuatif dan dinilai buruk apabila waktu pemesanan meningkat.

Kriteria kinerja perpektif proses bisnis internal dapat dilihat pada tabel sebagai berikut.

TABEL III.4
TABEL KRITERIA PERPESTIF PROSES BISNIS INTERNAL

Nilai	Kriteria
Menurun (-1)	Kurang
Konstan\fluktuatif (0)	Cukup
Meningkat (1)	Baik

Sumber: Mulyadi (2009)

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Dalam perspektif pembelajaran dan pertumbuhan akan menggunakan perhitungan:

a. **Tingkat Perputaran Karyawan**

Mengukur seberapa besar perputaran karyawan dengan cara membandingkan jumlah karyawan yang mengikuti pelatihan setiap tahunnya. Tingkat perputaran karyawan dinilai baik apabila selama periode pengamatan mengalami kenaikan, dinilai cukup apabila fluktuatif dan dinilai buruk apabila mengalami penurunan.

b. **Tingkat Produktifitas Karyawan**

Untuk mengetahui produktifitas karyawan dalam bekerja dalam periode tertentu yaitu dengan membandingkan jumlah penjualan dengan jumlah karyawan pada setiap periode.

Tingkat produktivitas karyawan dinilai baik apabila mengalami peningkatan, dinilai sedang apabila fluktuatif dan dinilai buruk apabila mengalami penurunan selama periode penelitian.

Kriteria kinerja perpestif pembelajaran dan pertumbuhan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

TABEL III.5
TABEL KRITERIA PERPESTIF PEMBELAJARAN DAN
PERTUMBUHAN

Nilai	Kriteria
Menurun (-1)	Kurang
Konstan\fluktuatif (0)	Cukup
Meningkat (1)	Baik

Sumber: Mulyadi (2009)

c. Tingkat Kepuasan Karyawan

Untuk mengetahui seberapa jauh karyawan merasa puas terhadap perusahaan, dapat diketahui dengan menggunakan survey kepuasan karyawan.

Perhitungan variabel dari Instrumen yang digunakan dalam pembuatan kuesiener, peneliti mengadopsinya dari <http://bahankuliah.wordpress.com> dikembangkan kembali oleh Darmawanto (2010) dengan 18 butir pertanyaan yang masing-masing menggambarkan tingkat kepuasan karyawan dari segi terhadap pekerjaan, terhadap gaji, terhadap atasan, terhadap rekan kerja, terhadap promosi.

Karyawan dinyatakan puas apabila mayoritas karyawan memberikan jawaban sangat puas dan puas, dinilai cukup apabila mayoritas karyawan

jawaban netral dan dinyatakan tidak puas apabila mayoritas karyawan memberikan jawaban tidak puas dan sangat tidak puas menghitung kuesioner karyawan menggunakan *Skala Likert*. Skala Likert berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Skala likert berisi lima tingkat jawaban dengan pilihan berupa angka skala 1-5 (Ghozali, 2005).

Agar lebih jelas, pengukuran kinerja usaha PT. Novell pharmaceutical laboratories cabang pekanbaru di ukur dalam perspektif BSC yang disesuaikan dengan data yang tersedia, yaitu sebagai berikut:

TABEL III. 6
INDIKATOR KINERJA BERDASARKAN KONSEP *BALANCE SCORECARD*

Variabel	Indikator	Pengukuran	Sumber Data
1. Perspektif Keuangan	<i>Growth</i> (Pertumbuhan)	Perbandingan antara penjualan dan target .	Sekunder
	<i>Sustain</i> (Bertahan)	Pengukuran ini dilakukan dengan membandingkan besarnya jumlah penjualan dari tahun ke tahun	
2. Perspektif Pelanggan	<i>Market Shares</i>	Mencerminkan keseluruhan pasar meliputi antara lain: jumlah pelanggan, jumlah penjualan, dan volume penjualan.	Sekunder
	Retensi pelanggan	Perbandingan antara konsumen yang putus terhadap total konsumen yang dimiliki perusahaan.	Sekunder
	Akuisisi pelanggan	Perbandingan antara jumlah Konsumen baru dibandingkan dengan total konsumen.	Sekunder
3. Perspektif Proses Internal Bisnis	Inovasi	Perbandingan antara jumlah produk baru terhadap total produk yang tersedia.	Sekunder
	Proses operasi	Diukur berdasarkan waktu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dalam proses pemesanan barang .	Sekunder
4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan	Produktivitas karyawan	Perbandingan antara Penjualan dengan total karyawan.	Sekunder
	Perputaran karyawan	Perbandingan antara karyawan yang mengikuti pelatihan pada setiap tahunnya.	Sekunder
	Kepuasan karyawan	Survey terhadap tingkat kepuasan karyawan meliputi: - terhadap pekerjaanya - terhadap gaji - terhadap atasan - terhadap rekan kerja - terhadap promosi	Primer

Sumber: Yuwono (2009)

3.6 Pengujian Instrumen Penelitian

Pengujian ini dilakukan untuk menguji kuesioner yang nantinya dipergunakan untuk mengukur kepuasan karyawan. Berdasarkan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat diperoleh hasil yang benar-benar objektif (validitas). Selain itu perlu diuji konsistensinya (reliabilitas). Validitas dan reliabilitas merupakan dua syarat dalam menentukan kualitas alat ukur. Kualitas tersebut akan menentukan baik atau tidaknya suatu penelitian. Pengujian instrumen penelitian dengan menggunakan uji validitas dengan menghitung korelasi menggunakan teknik korelasi *pearson* dengan tarif signifikan = 5% dan uji reliabilitas menggunakan *Alpha* dengan nilai *Croanbach's Alpha* > 60. Sedangkan untuk menghitung kuesioner karyawan dan kuesioner menggunakan *Skala Likert*. Skala Likert berhubungan dengan pertanyaan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu. Skala likert berisi lima tingkat jawaban dengan pilihan berupa angka skala 1-5, yang artinya adalah sebagai berikut (Ghozali, 2005):

TABEL III.7
SKALA LIKERT

No	Kriteria	Skor
1	Sangat tidak puas	1
2	Tidak puas	2
3	Cukup puas	3
4	Puas	4
5	Sangat puas.	5

3.7 Metode Analisis Data

a. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian, yakni perpektif keuangan, perspektif pelanggan, perpestif proses bisnis internal dan perpestif pembelajaran dan pertumbuhan.

b. Uji Kualitas Data

Dalam penelitian ini, kualitas data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen dievaluasi dengan uji validitas dan uji reliabilitas.

1) Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Makna valid di sini berarti bahwa pertanyaan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Untuk kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan seperti yang digunakan dalam penelitian ini, makna valid berarti setiap butir pertanyaan yang menyusun kuesioner tersebut memiliki keterkaitan yang tinggi. Ukuran keterkaitan itu sendiri dicerminkan oleh korelasi jawaban antar pertanyaan. Pertanyaan yang memiliki korelasi yang rendah dengan butir pertanyaan lain dinyatakan tidak valid.

Dalam penelitian ini, alat uji validitas yang digunakan adalah alat uji yang berdasarkan pendekatan *construct validity*, yakni dengan melihat korelasi skor per item dengan skor total seluruh item (*inter-item total correlation*). Metode yang digunakan adalah teknik korelasi produk momen (*moment product correlation*)

atau yang lebih dikenal dengan nama *pearson correlation*. Nilai korelasi yang diperoleh (nilai korelasi per item dengan total item yang diperoleh setelah dikorelasikan secara statistik per individu) lalu dibandingkan dengan nilai korelasi (r) *product moment*. Jika r -hitung lebih besar dari r -tabel berarti pertanyaan dianggap memenuhi kriteria validitas(Ghozali, 2005)

2) Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang berarti keterpercayaan, keterandalan, konsistensi dan sebagainya. Uji reliabilitas terhadap instrumen penelitian (kuesioner) dilakukan untuk menguji apakah hasil pengukuran dapat dipercaya, dalam hal ini jawaban responden terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas ditempuh dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*. Kuesioner dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2005).