

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT Bank Riau Kepri Pekanbaru, yang berlokasi di Jln. Jenderal Sudirman No. 337 Pekanbaru 20116, Telp (0761) 370550, 37060 (Hunting 5 Lines), Fax (0761)21195, 33397, 40134, 40135, Email: Mainoffice@Bankriau.co.id.

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah sejumlah orang yang kita jadikan sebagai responden dalam suatu penelitian (Ghozali, 2006). Sedangkan sample adalah sebagian dari populasi yang kita ambil untuk mewakili populasi 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 karyawan dan kepuasan konsumen (nasabah) PT Bank Riau Kepri Pekanbaru diukur melalui penyebaran kuesioner. Populasi dan sampel yang dipilih adalah karyawan bank yang berjumlah 1.684 dan nasabah pada PT Bank Riau Kepri yang berjumlah 5.340 orang. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah teknik pemilihan sampel probabilitas, yaitu dengan pemilihan sampel acak sederhana (*simple random sampling*), yang memberikan kesempatan yang sama dan bersifat tidak terbatas pada setiap elemen populasi untuk dipilih sebagai

sampel. Rumus yang menentukan sampel yang diinginkan menggunakan rumus

Slovin ((Umar, 2004), yaitu: $n = \frac{N}{1+N.e^2}$

Dimana : n = Ukuran sampel

N = Ukuran populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan.

Untuk penelitian ini penulis menetapkan besar e = 10 %, yaitu :

$$n = \frac{1684}{1 + 1684 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{1684}{1 + 1684 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{1684}{1 + 1684 (0,01)}$$

n = 99.94 (Dibulatkan Menjadi 100)

Sehingga, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dari seluruh karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru.

Sedangkan jumlah nasabah atau konsumen Bank Riau sebanyak 5.430 orang.

$$n = \frac{5340}{1 + 5340 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{5340}{1 + 5340 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{5340}{1 + 5340 (0,01)}$$

n = 99,98 (dibulatkan menjadi 100)

Sehingga, sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100responden dari seluruh nasabah pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru.

3.3. Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus yang menggambarkan keadaan sebenarnya dari obyek penelitian. Studi ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data perusahaan khususnya hal-hal yang berkaitan dengan penilaian kinerja dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard*. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan dan nasabah PT Bank Riau Kepri .
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh melalui laporan tahunan perusahaan selama periode tiga tahun yaitu tahun 2008, 2009, 2010 dan 2011. Rasio keuangan yang digunakan pada perspektif keuangan antara lain: ROA, BOPO, LDR.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dipakai dalam penelitian ini adalah terdiri dari metode sebagai berikut :

- a. Observasi yaitu cara pengumpulan data yang penulis lakukan dengan melakukan kunjungan langsung pada perusahaan yang diteliti untuk mengetahui aktivitas perusahaan secara langsung.
- b. Quisioner yaitu pengumpulan data dengan cara menyusun pertanyaan yang diajukan kepada karyawan dan konsumen (nasabah) PT.Bank Riau Kepri.

c. Studi Pustaka

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

3.5. Metode Analisis Data

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

1. Diawali dengan melakukan penelitian yaitu mengetahui visi dan misi PT Bank Riau Kepri Pekanbaru. Hal ini dilakukan untuk mengetahui arah dan tujuan bank yang 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 bank agar dapat mencapai apa yang sudah ditetapkan.
3. Penilaian kinerja ini 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 kesimpulan penelitian 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 likert (Mas'ud, 2004). Skala likert 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 (SPSS) Versi 17.0

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

- a. Uji Validitas

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

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 pengumpul data karena instrument 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 tiga tahun yaitu tahun 2008, 2009, 2010, 2011 menggunakan rasio keuangan sebagai berikut :

(<http://www.bankriaukepri.go.id>)

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 bank dalam melakukan kegiatan operasinya. Rumus untuk mencari rasio efisiensi (BOPO) adalah sebagai berikut:

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

3. Rasio LDR (*Loan To Deposit*)

Rasio LDR adalah rasio antara seluruh jumlah kredit yang diberikan dengan dana yang diterima oleh bank. Rumus untuk mencari Rasio LDR adalah sebagai berikut :

$$\text{Rasio LDR} = \frac{\text{Total Kredit yang diberikan}}{\text{Total Dana pihak ketiga}} \times 100 \%$$

3.7. Kinerja Pada Perspektif Pelanggan

Penilaian kinerja dari perspektif pelanggan dapat dilakukan dengan cara:

1. Menguasai pangsa pasar (*Market share*), digunakan untuk mengetahui seberapa besar penguasaan segmen pasar dibandingkan dengan bank yang sejenis. Dilakukan dengan cara mengukur perbandingan antara total aktiva PT Bank Riau Kepri dengan total aktiva bank lainnya. Semakin tinggi nilai *market share* pada PT. Bank Riau Kepri Pekanbaru, berarti semakin baik penguasaan segmen pasarnya.
2. Tingkat kepuasan konsumen (nasabah), digunakan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan PT Bank Riau Kepri kepada nasabahnya.

Rumus untuk menghitung tingkat kepuasan konsumen (nasabah) dengan acuan berdasarkan skala likert 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 PT Bank Riau Kepri dari pendapatan jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Rumus nya 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 :

1. Inovasi melalui pengembangan produk dan jasa yang ditawarkan PT Bank Riau Kepri guna memenuhi kebutuhan masyarakat terutama nasabah PT Bank Riau Kepri. 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:

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 berkaitan dengan aktivitas pelayanan kepada nasabah. Pengukuran dapat dilakukan dengan menggunakan rasio

AETR (*Administrative Expense to Total Revenue*) yang bertujuan untuk mengetahui efisiensi dan efektivitas serta ketetapan waktu proses atas transaksi yang dilakukan PT Bank Riau Kepri. Rumusnya dapat dilihat dibawah ini:

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

3. Untuk meningkatkan layanan purna jual, PT Bank Riau Kepri menunjukkan citra positif perusahaan melalui peningkatan kualitas kinerja karyawan dalam rangka untuk mencapai kepuasan nasabah.

Di dalam kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan kepada konsumen (nasabah) berisi hal-hal yang berkaitan dengan penilaian kinerja perspektif pelanggan dan perspektif bisnis internal. Diukur melalui *instrument* yang meliputi: fasilitas pelayanan, tingkat pelayanan, kondisi karyawan, kualitas karyawan, serta ketenangan dan kenyamanan. Kuesioner tersebut terdiri dari 15 pernyataan dan diukur menggunakan skala likert 1-5 (Anthanassopoulos, *et.al* dalam Mas'ud, 2004).

3.9. Kinerja Pada Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

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

1. Tingkat produktivitas karyawan, digunakan untuk mengetahui produktivitas karyawan dalam periode tertentu pada PT Bank Riau Kepri.

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

2. Tingkat persentase pelatihan karyawan

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

3. Tingkat kepuasan karyawan

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

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

Di dalam kuesioner 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. Kuesioner tersebut terdiri dari 12 pernyataan yang merupakan dan diukur menggunakan skala 5 poin oleh (Machmudah dalam Putri, 2008).

3.10. Penilaian Kinerja Bank Secara Keseluruhan

Penilaian kinerja dengan menggunakan konsep *balanced scorecard* yaitu perhitungan yang digunakan menggunakan *scoring*. Untuk mengetahui persentase bobot nilai rasio-rasio keuangan 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
- c. Antara 1 % - 2%, skor nilai = 100
- d. Lebih dari 2 %, skor nilai = 90

2. BOPO (Rasio Biaya Operasional)

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

- a. Lebih dari 125 %, skor nilai = 0
- b. Antara 92% - 125%, skor nilai = 80
- c. Antara 85% - 92%, skor nilai = 100
- d. Kurang dari 85%, skor nilai = 90

3. LDR (*Loan To Deposit Ratio*)

Standar terbaik LDR menurut Bank Indonesia adalah 85%-110%. Variabel ini diberi bobot nilai sebesar 20%. Skor nilai LDR ditentukan sebagai berikut: Jika LDR bernilai :

- a. Kurang dari 50%, skor nilai = 0
- b. Antara 50% - 85%, skor nilai = 80
- c. Antara 85% - 110%, skor nilai = 100
- d. Lebih dari 110%, skor nilai = 90

4. Rasio AETR

Standar terbaik 10%. Bank dengan tingkat AETR antara 8,5%-10% berarti bank 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