

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Sifat dan Karakteristik Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deskriptif aplikasi. Tujuan deskriptif aplikasi menurut Sumadi (1985: 19-20) adalah menggambarkan suatu keadaan atau situasi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada.

Yang dimaksud dengan deskriptif menurut Cooper (1996:131-132) adalah penelitian yang terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah, keadaan, atau peristiwa sebagaimana adanya, sehingga bersifat sekedar mengungkapkan fakta. Hasil penelitian ini hanya untuk memberi gambaran secara obyektif tentang keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti tapi memperoleh manfaat yang lebih luas dalam penelitian ini disamping pengungkapan fakta sebagaimana adanya, juga memberi interpretasi-interpretasi yang akurat.

Penelitian bersifat aplikasi karena hasil yang didapat dari penelitian ini bertujuan untuk disarankan agar diterapkan pada PT. Artindo Design, sehingga pertanyaan-pertanyaan yang timbul mengenai masalah *system management strategic* pada PT. Artindo Design dengan menggunakan *Balanced Scorecard* dapat terjawab.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, adalah data yang tidak dapat diukur atau dikuantifikasi dan data kuantitatif adalah data yang dapat diukur atau dikuantifikasi, yaitu yang berasal dari dokumen serta laporan tahunan dari PT. Artindo Design.

Menurut sumbernya, data terbagi menjadi data primer dan data sekunder.

1. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari perusahaan yang bersangkutan. Data primer ini diperoleh dari hasil wawancara.
2. Data sekunder, yaitu data yang telah diolah perusahaan atau sudah dipublikasikan, data ini antara lain dokumen-dokumen, angka-angka dari laporan keuangan.

3.3 Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data untuk penelitian ini meliputi:

- a. Studi kepustakaan, mempelajari dengan seksama teori-teori yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang dibahas untuk memberikan wawasan dan landasan teori.
- b. Survei, untuk memperoleh gambaran tentang perusahaan dan melakukan wawancara langsung dengan pihak-pihak yang terkait dalam PT. Artindo Design untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan.

3.4 Teknik Analisis Data

Langkah-langkah untuk menganalisis data dalam menyusun *Balanced Scorecard* adalah sebagai berikut :

1. Menerjemahkan strategi-strategi yang diterapkan perusahaan ke dalam sasaran-sasaran empat perspektif *Balanced Scorecard* secara berurutan dari perspektif keuangan, pelanggan, proses bisnis internal, dan proses belajar dan bertumbuh. Dalam proses penerjemahan akan diperhatikan hubungan sebab akibat dengan perspektif keuangan sebagai akibat akhir.
2. Menetapkan tolok ukur sebagai indikator dari pencapaian sasaran-sasaran keempat perspektif.

- a. Perspektif Keuangan

1. *Return On Owner's Equity* (ROE)

$$\text{ROE} = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Ekuitas}}$$

2. *Profit Margin*

$$\text{Profit Margin} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Penjualan}}$$

3. Pertumbuhan Penjualan

$$= \frac{\text{Penjualan periode ini} - \text{penjualan periode lalu}}{\text{Penjualan periode lalu}} \times 100\%$$

4. Pertumbuhan Net Income

$$= \frac{\text{Net income sekarang} - \text{net income lalu}}{\text{Net income lalu}} \times 100\%$$

b. Perspektif Pelanggan

1. Jumlah Keluhan

Jumlah keluhan dalam satu periode

2. Persentase Penyelesaian Klaim

$$\text{Persentase Penyelesaian Klaim} = \frac{\text{Klaim diselesaikan}}{\text{Jumlah Klaim}} \times 100\%$$

3. Jumlah Pelanggan baru,

Diukur melalui jumlah pelanggan baru pada satu periode.

c. Perspektif Proses Bisnis Internal

1. On Time Sale Service

$$\text{On Time Sale Service} = \frac{\text{Desain yang terjual}}{\text{Desain yang diserahkan tepat waktu}} \times 100\%$$

2. Lead Times

Mengukur tenggang waktu yang dibutuhkan untuk membuat sebuah desain

d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

1. Tingkat Perputaran Pekerja

$$\text{Tkt. Perputaran Pekerja} = \frac{\text{Jmlh Karyawan Keluar}}{\text{Rata-rata jmlh karyawan}} \times 100\%$$

3. Jumlah Saran yang Diterapkan

= Diukur melalui banyaknya masukan karyawan yang diterapkan oleh perusahaan selama periode tertentu.

3. Menggunakan tehnik *forecasting* dengan metode deret waktu untuk menentukan target yang akan dicapai oleh perusahaan. Metode ini adalah metode yang menganalisis pola masa lalu dan memproyeksikannya untuk masa depan. (Schroeder 1997:56)