

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki interaksi lingkungan suatu unit sosial dan keadaan yang menyebabkan situasi saat ini. . Pendekatan penelitian ini dilakukan bersifat kuantitatif.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi pada penelitian ini adalah Jalan Ahmad Yani KM.39, Cindai Alus, Kecamatan Martapura, Kabupaten Banjar, Kalimantan Selatan.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merujuk pada area keseluruhan yang mencakup seseorang atau barang dengan kualitas dan perilaku tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipahami dan terus mengambil analisisnya (Sugiyono 2018, 130). Pada penelitian ini, perolehan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *sampling insidental*. Metode ini melibatkan pemilihan sampel berdasarkan kebetulan. Siapapun yang bertemu dengan peneliti secara kebetulan atau kebetulan dapat dijadikan sampel selama orang yang ditemuinya dianggap sebagai sumber data yang baik.(Sugiyono 2018, 138).

Ukuran sampel dijelaskan berdasarkan Total peserta sampel. Banyaknya orang dalam populasi sendiri merupakan besarnya sampel yang diharapkan dapat mewakili 100% populasi. Selain itu, mewakili populasi yang ada juga diharapkan dapat pengambilan sampel. Rumus Slovin digunakan dalam metode pengambilan sampel. (Laut Mertha Jaya 2020, 75)

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

n : Ukuran Sampel

N : Populasi

e : Persentase kelonggaran dari pengambilan sampel

Ukuran peserta pelanggan Hj. Enong Bakery untuk mengukur kepuasan karyawan dalam kuesioner dengan galat pendugaan 10% adalah:

$$n = \frac{1500}{1 + (1500 \times 0,1^2)}$$

$n = 93,75$ dibulatkan menjadi 94

Maka, ukuran sampel karyawan Hj. Enong Bakery untuk mengukur kepuasan karyawan dalam kuesioner dengan galat pendugaan 10% adalah:

$$n = \frac{157}{1 + (157 \times 0,1^2)}$$

$n = 61,08$ dibulatkan menjadi 62

Hasil di atas menunjukkan, jumlah yang didapat adalah 94 pembeli dan 62 karyawan, yang diasumsikan keseluruhannya adalah 156.

D. Data Dan Sumber Data

Yang dimaksud dengan data adalah informasi yang sesuai dengan bahan yang digunakan peneliti sebagai pendukung. Sebaliknya, subjek dari mana data itu diperoleh adalah sumber data. Data primer dan data sekunder adalah dua jenis sumber data utama:

1. Data primer yaitu objek penelitian atau sumber utama langsung dari data yang dikumpulkan. Yang dimaksud data primer adalah keempat perspektif sebagai alat ukur kinerja. Sumber data dalam penelitian ini didapat dari responden dengan cara menyebarkan kuisioner kepada konsumen dan karyawan yang berada di tempat penelitian.
2. Data sekunder yaitu pengumpul data yang memberikan secara tidak langsung sumbernya. Yang dimaksud data sekunder pada penelitian ini adalah Struktur Organisasi dan Gambaran Umum. sumber data tersebut merupakan data pelengkap yang berfungsi melengkapi data yang diperlukan data primer.

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Kuesioner adalah mendapatkan jawaban atas serangkaian pertanyaan dengan responden untuk pengumpulan data yang terlibat. Kemudian diserahkan kepada pembeli dan pekerja. Kuesioner akan diukur menggunakan skala likert.
2. Dokumentasi adalah adalah proses mengamati atau mencatat laporan yang jelas untuk mengumpulkan data.

F. Desain Pengukuran

Skala Likert kuesioner yang digunakan pendapat ini dalam skala pengukuran, yaitu berfungsi untuk perhitungan sudut pandang, kesimpulan, dan kesan individu atau kelompok tentang peristiwa sosial. Fenomena timbal balik ini masih diangkat oleh para ilmuwan, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Variabel penelitian adalah Fenomena timbal balik ini masih diangkat oleh para ilmuwan yang berikutnya.

Kumpulan dan memperoleh data penelitian guna sampai pada hasil atau kesimpulan penelitian tanpa mengabaikan kriteria-kriteria yang menjadikan suatu instrumen baik disebut instrumen penelitian. seperti terlihat pada berikut ini:

Tabel 3. 1
Instrumen penelitian

Perspektif	Indikator	Sumber Data
Keuangan	GPM	Laporan Keuangan
	NPM	Laporan Keuangan
Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	Sampel beberapa pelanggan
Proses Internal	Proses Inovasi	Data Produksi
	Produk cacat	Data Produksi
Pertumbuhan dan Pembelajaran	Produktivitas Karyawan	Data Karyawan dan Laporan Keuangan
	Retensi Karyawan	Data Karyawan
	Kepuasan Karyawan	Sampel Karyawan

Sumber: Data diolah penulis, 2023

G. Teknik Analisis Data

1. Perspektif Keuangan

a) GPM

$$\text{Gross Profit Margin} = \frac{\text{Pendapatan laba kotor}}{\text{Pendapatan}} \times 100\%$$

b) NPM

$$\text{Return of Invesment} = \frac{\text{Laba bersih}}{\text{Total Asset}} \times 100\%$$

2. Perspektif Pelanggan,

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Total skor}}{\text{Total maksimum}} \times 100\%$$

Tabel 3. 2
Interval penilaian kepuasan pelanggan

Tingkat kepuasan	Interval Skor
Sangat Baik	0%-19,99%
Baik	20%-39,99%
Cukup Baik	40%-59,99%
Tidak Baik	60%-79,99%
Sangat Tidak Baik	80%-100%

Sumber: (Arikunto 2013, 35)

3. Perspektif Proses Internal

$$\text{a) Proses Inovasi} = \frac{\text{Produk yang ada} - \text{Produk baru}}{\text{Produk baru}} \times 100\%$$

$$\text{b) Produk Cacat} = \frac{\text{Produk Cacat tahun } t}{\text{Produk yang ada tahun } t} \times 100\%$$

4. Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

$$\text{a) Produktivitas Karyawan} = \frac{\text{Laba Operasi}}{\text{Total Karyawan}} \times 100\%$$

$$\text{b) Retensi Karyawan} = \frac{\text{Karyawan Keluar}}{\text{Total karyawan}} \times 100\%$$

- c) Kepuasan karyawan, Untuk mengkalkulasikan secara kuantitatif, jawaban dari responden dapat diberi bobot nilai atau skor Likert sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \frac{\text{Total skor}}{\text{Total maksimum}} \times 100\%$$

Tabel 3. 3
Interval penilaian kepuasan Karyawan

Tingkat kepuasan	Interval Skor
Sangat Baik	0%-19,99%
Baik	20%-39,99%
Cukup Baik	40%-59,99%
Tidak Baik	60%-79,99%
Sangat Tidak Baik	80%100%

Sumber: (Arikunto 2013, 35)