

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Berdasarkan pada prinsipnya bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata yang ditulis dari orang yang diwawancarai dan perilaku orang yang diamati secara alamiah untuk dimaknai dan ditafsirkan. Dengan jenis penelitian deskriptif, deskriptif dapat didefinisikan sebagai dugaan atau jawaban sementara terhadap masalah deskriptif yang berhubungan dengan variable tunggal/mandiri untuk mendiskripsikan data-data yang sudah dikumpulkan seadanya, penelitian ini bisa menggunakan data perusahaan atau lembaga untuk menggambarkan suatu kondisi atau fenomena yang ada di organisasi tersebut. Metode penelitian ini biasanya digunakan dengan teknis analisis mendalam (*in-depth analysis*), yaitu mengkaji masalah secara kasus perkasus karena metode kualitatif yakin bahwa sifat suatu masalah satu akan berbeda dengan sifat masalah lainnya.³⁸ Data yang digunakan biasanya laporan keuangan, data pelanggan, data penjualan, laporan tahunan, atau sumber daya manusia.

³⁸ Ridha Zhuhrina Harahap, 'Analisis Kinerja Lembaga Amil Zakat Dengan Metode Balanced Scorecard (Studi Kasus Pada Dompot Dhuafa Waspada).

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah BAZNAS Kabupaten HST yang terletak di Gedung Djoang Kabupaten Hulu Sungai Tengah Jl. Bintara No 7. A Barabai Timur Kecamatan Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan 71352.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian yaitu yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Subjek penelitian yang dapat dijadikan sumber data untuk mendapatkan informasi pada penelitian ini adalah Lembaga Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS) Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan metode *balanced scorecard*. Data didapat melalui wawancara kepada ketua BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah, bagian administrasi dan umum, bagian keuangan dan pelaporan, bagian pendistribusian dan pendayagunaan, serta bagian pengumpulan ZIS-DSKL dan layanan muzakki. Dan Muzakki yang menyerahkan ZIS dan Mustahik yang menerima ZIS pada BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah minimal sebanyak 2-3 orang.

Objek penelitian merupakan masalah yang ingin diteliti atau masalah yang akan dijadikan objek penelitian. Adapun objek dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan kinerja pengelolaan zakat di Badan Amil Zakat (BAZNAS) Hulu Sungai Tengah dengan metode *balanced scorecard* yang terdiri dari 4 perspektif yaitu : perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, serta perspektif pembelajaran dan pertumbuhan.

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data primer dan data sekunder. Menurut Silalahi jenis dan sumber data terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini antara lain :

1. Data Primer

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara) yang memerlukan pengolahan lebih lanjut dan dikembangkan dengan pemahaman sendiri oleh penulis. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada para pengelola zakat/karyawan, muzakki dan mustahik untuk mendapatkan informasi mengenai kinerja lembaga BAZNAS serta data berupa :

- a. Laporan keuangan tahun 2022-2023.
- b. Data karyawan terkait jumlah dan produktivitas karyawan.
- c. Data dari muzakki terkait jumlah pelanggan.
- d. Data-data yang berhubungan dengan perspektif pelanggan, proses bisnis internal serta pembelajaran dan pertumbuhan.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain, dalam hal ini diambil dari lembaga dan dari hasil penelitian lainnya yaitu antara lain : dokumen dan lembaga, studi kepustakaan, dll. Dalam penelitian

ini, data sekunder yang dibutuhkan berupa : Dokumen internal BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Dalam penelitian kualitatif ini teknik pengumpulan datanya menggunakan dokumentasi dan wawancara.

a. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti penelusuran dan perolehan data yang diperlukan melalui data yang telah tersedia. Metode ini lebih mudah dibandingkan dengan metode pengumpulan data yang lain. Pada penelitian ini peneliti melakukan studi dokumentasi terhadap sumber-sumber tertulis seperti data laporan keuangan, serta data yang mencakup perspektif pelanggan, proses bisnis internal, pembelajaran dan pertumbuhan.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses untuk mendapatkan informasi yang bertujuan untuk penelitian melalui sesi tanya jawab secara langsung antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai. Proses ini dapat dilakukan dengan atau tanpa panduan wawancara, di mana pewawancara dan informan biasanya terlibat dalam interaksi

sosial yang berlangsung cukup lama. Peneliti melakukan wawancara kepada pihak pengelola yang mempunyai wewenang di BAZNAS Kabupaten Hulu Sungai Tengah dan pengelola zakat/karyawan, serta muzakki dan mustahik yang ditentukan sebagai informan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan.³⁹

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data secara deskriptif kualitatif. Pada prinsipnya bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data-data deskriptif berupa kata-kata yang ditulis dari orang yang diwawancarai dan perilaku orang yang diamati secara alamiah untuk dimaknai dan ditafsirkan. Peneliti mendeskripsikan data-data yang diperoleh melalui transkrip-transkrip wawancara, catatan lapangan, serta bahan-bahan lain.

Berikut adalah langkah-langkah dalam menganalisis data pada penelitian ini:

1. Reduksi data, langkah ini melibatkan proses merangkum, memilih elemen-elemen penting, mencari tema dan pola, serta menghilangkan informasi yang tidak diperlukan.
2. Penyajian data, tujuan dari tahap ini adalah untuk mempermudah pemahaman mengenai apa yang terjadi dan merencanakan langkah-langkah selanjutnya berdasarkan pemahaman tersebut. Penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan lain-lain.

³⁹ Polinggapo, hlm. 64-65.

3. Penarikan kesimpulan (Verifikasi) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk diverifikasi berupa suatu pengulangan dari tahap pengumpulan data yang terdahulu dan dilakukan secara lebih teliti setelah data tersaji.

Dalam penelitian ini analisis data yang dilakukan untuk mengetahui penilaian kinerja dengan menggunakan *Balanced scorecard*, yakni dengan tahapan sebagai berikut:

Adapun pengukuran dalam *Balanced Scorecard* adalah mengukur secara seimbang antara satu perspektif dengan perspektif lainnya. Penilaiannya dilihat dari tolak ukur masing-masing perspektif. Menurut Mulyadi kinerja semua aspek dalam perusahaan adalah “baik”.⁴⁰ Kriteria keseimbangan digunakan untuk mengukur sejauh mana sasaran yang direncanakan seimbang di semua perspektif dan sebagai pedoman dalam memberikan skor pada setiap perspektif *balanced scorecard*. Skor 1 atau penilaian baik diberikan untuk ukuran yang mengalami perbaikan setiap tahunnya. Skor 0 atau penilaian cukup diberikan untuk ukuran yang mengalami perubahan tetapi tidak memberikan dampak perbaikan atau penurunan kinerja yang berarti. Sedangkan skor -1 diberikan untuk ukuran yang mengalami penurunan setiap tahun sehingga mengakibatkan penurunan kinerja pada perusahaan.

⁴⁰ Novella Aurora and Rahardja RAHARDJA, ‘Penerapan Balanced Scorecard Sebagai Tolak Ukur Pengukuran Kinerja (Studi Kasus Pada RSUD Tugurejo Semarang)’ (UNIVERSITAS DIPONEGORO, 2010).

Tabel 3. 1
Rating Scale

Skor	Nilai
-1	Kurang
0	Cukup
1	Baik

Menentukan kriteria kinerja “kurang”, “cukup”, dan “baik” dengan membuat skala penilaian kinerja *balanced scorecard* dari hasil pemberian skor pada masing-masing indikator.⁴¹ Menurut Mulyadi kinerja dikatakan “kurang” jika besar rata-rata skor berada pada nilai antara (-1-0), “cukup” yaitu antara (0-0,6), dan “baik” yaitu antara (0,6-1).⁴²

Pengukuran *Balanced scorecard* ini terdiri dari beberapa perspektif dan terbagi lagi ke dalam beberapa indikator sebagai berikut:

1. Perspektif Keuangan

Mengukur kinerja dari perspektif keuangan diukur dengan membandingkan pencapaian sasaran strategis keuangan lembaga dengan target yang telah ditentukan. Pengukuran ini bertujuan untuk mengetahui kinerja suatu perusahaan dari perspektif keuangan. Selain itu kinerja keuangan ini juga dapat diukur dengan membandingkan realisasi penerimaan dan realisaasi pengeluaran pada tahun yang dijalani dengan tahun sebelumnya. Adapun

⁴¹ Siti Khadijah and Mufti Afif, ‘Analysis of Amil Zakat Institution Performance Using the Balanced Scorecard Method (Case Study in BAZNAS Sragen)’, hal 36.

⁴² Bayu Hidayat, ‘Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard Pada Koperasi Karyawan Tirta Mahakam Di Bukuan’, *Ekonomia*, 6.2 (2017), 345–51.

indikator kinerja yang diukur adalah dengan menghitung tingkat pendapatan lembaga pada tahun 2022-2023 dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{rumus} = \frac{\text{pendapatan tahun berjalan} - \text{pendapatan tahun lalu}}{\text{pendapatan tahun lalu}} \times 100\%$$

2. Perspektif Pelanggan (Muzakki)

a. Akuisisi Pelanggan (Muzakki)

Akuisisi pelanggan yakni mengukur tingkat kemampuan lembaga dalam mendapatkan muzakki baru. Akuisisi pelanggan diukur berdasarkan penambahan muzakki baru yang dapat diakuisisi oleh OPZ pada tahun 2022-2023 menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{akuisisi muzakki} = \frac{\text{jumlah muzakki baru}}{\text{jumlah muzakki}} \times 100\%$$

b. Retensi Pelanggan (Muzakki)

Retensi pelanggan yakni mengukur tingkat dimana lembaga dapat mempertahankan hubungan dengan muzakki. Retensi pelanggan diukur dengan membandingkan jumlah muzakki pada tahun 2023 dengan tahun sebelumnya menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{retensi muzakki} = \frac{\text{jumlah muzakki tahun berjalan}}{\text{jumlah muzakki tahun lalu}} \times 100\%$$

c. Kepuasan Pelanggan (Muzakki dan Mustahik)

Kepuasan pelanggan yakni mengukur seberapa jauh para pelanggan merasa puas terhadap pelayanan lembaga. Kepuasan pelanggan diukur melalui wawancara menggunakan lima indikator yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible*.

3. Perspektif Bisnis Internal

a. Inovasi

Inovasi diukur dengan membandingkan jumlah inovasi yang ditargetkan dengan inovasi yang terealisasi pada tahun 2022-2023 menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{inovasi} = \frac{\text{jumlah realisasi inovasi}}{\text{target inovasi}} \times 100\%$$

b. Proses Operasi

Proses operasi diukur dengan melihat peningkatan perolehan masing-masing produk/jasa yang ditawarkan dalam hal ini ialah zakat, infak dan sedekah pada tahun 2022-2023 menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{rumus} = \frac{\text{Penerimaan tahun berjalan-penerimaan tahun lalu}}{\text{Penerimaan tahun lalu}} \times 100\%$$

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

a. Retensi Karyawan

Retensi karyawan diukur dengan melihat pertumbuhan karyawan dari tahun 2022-2023 menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{retensi karyawan} = \frac{\text{Jumlah karyawan tahun berjalan}}{\text{Jumlah karyawan tahun lalu}} \times 100\%^{43}$$

b. Produktivitas Karyawan

Produktivitas karyawan di ukur dengan melihat pertumbuhan penerimaan dana zakat dengan total karyawan dari tahun 2022-2023 menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{produktivitas karyawan} = \frac{\text{peningkatan penerimaan dana zakat}}{\text{jumlah total karyawan}} \times 100\%$$

⁴³ Ai Nurlianah, 'Kinerja Lembaga Amil Zakat Dengan Metode Indonesia Zakat And Development Report Dan Balance Scorecard Pada Inisiatif Zakat Indonesia Tahun 2018-2021' (Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Uin Jakarta).