

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang dimana penelitian dilakukan. Penelitian ini berlokasi di Dusun Katul RT/RW 001/003, Kelurahan Kedungsoko, Kecamatan Tulungagung.

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan adalah studi kasus, yaitu penelitian menggunakan pendekatan yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap gejala-gejala tertentu.

#### **C. Data dan Sumber Data**

Sumber data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini, adalah: data sekunder. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang bersumber dari hasil olahan instansi atau suatu lembaga tertentu bukan saja untuk kepentingan lembaganya tetapi juga untuk pihak lain yang membutuhkan. Data sekunder dalam penelitian ini yaitu mengenai gambaran umum obyek penelitian, laporan keuangan perusahaan, jumlah karyawan, jumlah produksi, absensi dan kapasitas produksi.

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini bertujuan untuk mengumpulkan atau memperoleh data yang ada dilapangan secara akurat sesuai dengan fakta dilapangan, guna untuk memecahkan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian adalah dokumentasi. Dokumentasi dalam penelitian ini yaitu meliputi laporan keuangan perusahaan, jumlah karyawan, jumlah produksi, absensi dan kapasitas produksi.

#### E. Teknis Analisis Data

##### a. Perpektif Keuangan

##### 1) *Return on Assets*

Rasio yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam memperoleh laba secara keseluruhan dengan membagi laba bersih setelah pajak dengan total aktiva dikali 100% (Kasmir, 2018)

$$ROA = \frac{\text{Laba Bersih Setelah Pajak}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

##### 2) *Return on Equity*

Rasio ini mengukur semua keuntungan bersih yang dimiliki perusahaan dibagi dengan modal sendiri yang totalnya dikali 100%. (Hanafi dan Halim, 2012)

$$ROE = \frac{\text{Laba Bersih Setelah Pajak}}{\text{Ekuitas}} \times 100\%$$

### 3) *Profit Margin*

Rasio yang mengukur seberapa banyak keuntungan operasional bias diperoleh dari setiap rupiah penjualan yang totalnya akan dikalikan 100% (Hanafi, 2017)

$$\text{Net Profit Margin} = \frac{\text{Laba Bersih}}{\text{Pendapatan}} \times 100\%$$

### 4) *Debt Ratio*

Rasio ini mengukur berapa besar aktiva perusahaan yang dibiayai dengan hutang, yaitu membagi total hutang dengan total aktiva dikali 100% (Kasmir, 2018)

$$\text{Debt to Ratio} = \frac{\text{Total Hutang (Debt)}}{\text{Total Aktiva}} \times 100\%$$

### 5) *Debt to Equity Ratio*

Rasio ini mengukur berapa besar penyediaan dana oleh pemegang saham terhadap pemberi pinjaman, yaitu membagi total kewajiban dengan total hutang dikali 100% (Kasmir, 2018)

$$\text{Debt to Equity Ration} = \frac{\text{Total Hutang (Debt)}}{\text{Total Modal (Equity)}} \times 100\%$$

### b. *Perspektif pelanggan*

Rasio ini mengukur sejauh mana perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen, dan mengetahui Peningkatan jumlah produksi, serta profitabilitas konsumen. Penilaian perspektif pelanggan dengan melakukan perbandingan

kinerja selama periode penelitian, dengan semakin meningkatnya perspektif pelanggan maka kinerja masuk dalam kriteria baik. Perspektif pelanggan diukur sebagai berikut:

- 1) *Customer retention* yaitu merupakan salah satu indikator dalam perspektif pelanggan yang mengukur seberapa besar perusahaan mempertahankan pelanggan lama. Formula yang digunakan sebagai berikut:

$$\text{Customer Retention} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Lama}}{\text{Total Order}}$$

(Kaplan dan Norton, 2016)

- 2) *Number of new customer (NONC)*, yaitu merupakan ukuran kinerja untuk mengetahui seberapa besar kemampuan perusahaan dalam mendapatkan pelanggan baru. Formula yang digunakan sebagai berikut:

$$\text{Number of new customer (NONC)} = \frac{\text{Jumlah Pelanggan Baru}}{\text{Jumlah Pelanggan Lama}}$$

(Kaplan dan Norton, 2016)

- 3) *Number of complaint*, yaitu merupakan ukuran kinerja yang mengukur seberapa banyak pelanggan yang melakukan komplain terhadap perusahaan. Formula yang digunakan sebagai berikut :

$$\text{Number Of Complain} = \frac{\text{Jumlah Komplain}}{\text{Total Produksi}}$$

c. Perspektif bisnis internal

Rasio ini mengukur sejauh mana perusahaan dapat Efisiensi proses operasi seperti Efisiensi waktu antrian dan proses transaksi serta Peningkatan sarana dan prasarana layanan. Penilaian perspektif bisnis internal dengan melakukan perbandingan setiap tahunnya selama periode penelitian, dengan meningkatnya perspektif bisnis internal maka kinerja masuk dalam kriteria baik. Perspektif bisnis internal diukur sebagai berikut:

- 1) *Yield rate*, yaitu merupakan ukuran yang digunakan untuk mengukur kemampuan perusahaan dalam menghasilkan produk sesuai dengan kemampuan kapasitas yang ada. Rumus yang digunakan:

$$Yield\ rate = \frac{Actual\ Capacity}{Max\ Capacity}$$

(Kaplan dan Norton, 2016)

- 2) *Idle capacity*, yaitu merupakan ukuran kinerja yang digunakan untuk mengukur besarnya kapasitas yang menganggur atau tidak terpakai. Rumus yang digunakan adalah :

$$Idle\ capacity = \frac{Kapasitas\ prod.Maksimal - Kapasitas\ Prod\ yang\ digunakan}{Max\ Capacity}$$

(Kaplan dan Norton, 2016)

d. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran

Mengukur tingkat kepuasan karyawan dan Peningkatan kualitas dan kompetensi karyawan. Penilaian pertumbuhan dan pembelajaran dengan melakukan perbandingan setiap tahunnya

selama periode penelitian, dengan meningkatnya perspektif pertumbuhan dan pembelajaran maka kinerja masuk dalam kriteria baik. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran diukur sebagai berikut:

1) *Employee Productivity* yaitu ukuran kinerja yang digunakan untuk mengukur produktivitas karyawan. Rumus yang digunakan adalah:

$$\text{Employee Productivity} = \frac{\text{Total Produksi}}{\text{Total Tenaga kerja} \times \text{Jam Kerja}}$$

(Kaplan dan Norton, 2016)

2) *Employee turnover* yaitu merupakan ukuran kinerja untuk mengukur tingkat perputaran tenaga kerja dalam setahun.

Rumus yang digunakan adalah:

$$\text{Employee Turn Over} = \frac{\text{Tot.pekerja yang keluar dalam setahun}}{\text{Total pekerja}}$$

(Kaplan dan Norton, 2016)

3) Absensi, yaitu merupakan suatu ukuran kinerja yang digunakan untuk menentukan banyaknya ketidak hadirannya karyawan.

$$\text{Absenteeism} = \frac{\text{Jumlah ketidak hadirannya per periode}}{\text{Jumlah hari kerja per periode}}$$

(Kaplan dan Norton, 2016)