

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian “Analisis Kinerja Dengan Pendekatan *Balanced Scorecard*” menggunakan metode Deskriptif pada penelitian ini karena ingin membedakan dari banyaknya penelitian terdahulu yang menggambarkan keadaan dunia nyata di sekitar objek penelitian melalui pendekatan deskriptif, kuantitatif, atau kualitatif. Teknik ini bertujuan untuk mengumpulkan informasi perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan evaluasi kinerja melalui penerapan metodologi *Balanced Scorecard*.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan ini berlokasi di Jawa Timur (Jatim) tepatnya di Jl. Raya Sengkaling 65151, Hotel Xyz Malang berjarak 5,5 Km dari Museum Mpu Purwa dan 5,6 km dari Universitas Brawijaya Malang.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

Data kualitatif, atau informasi yang dikumpulkan secara lisan melalui wawancara atau dalam bentuk kata-kata, merupakan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini. Manajer hotel dan bagian akuntansi dan pajak PT. MH dijadikan sebagai sumber data penelitian. Data yang diperoleh dari wawancara yang dilakukan pada tahap pengumpulan data merupakan data kunci yang akan digunakan dalam penelitian ini. Wawancara biasanya dilakukan dengan dua cara: tatap muka dan virtual.

Untuk melengkapi data primer, wawancara dilakukan secara langsung dengan mendatangi objek yang digunakan pada penelitian ini. Wawancara juga dilakukan atas persetujuan pihak informan atau karyawan untuk memberikan data yang sebenar-benarnya. Pada sesi wawancara akan di berikan pertanyaan yang menjawab terkait data yang dibutuhkan oleh penelitian sehingga dapat memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data dan data yang akan diberikan bersifat terbuka, nyata, dan apa adanya dan tidak dapat dimanipulasi (Rijali, 2018).

Tabel 3.1 Pengukuran Perspektif

PERSPEKTIF	INDIKATOR
Perspektif Pelanggan	Rizkianti dan Kurniawati (2021) - Tingkat Retensi Pelanggan - Tingkat Keluhan Pelanggan - Tingkat Kepuasan Pelanggan
Perspektif proses bisnis internal	Trianjaya (2017) - Proses Operasi (EMR)
Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran	Wahyuni dan Lukito (2019) - Retensi karyawan
Perspektif Keuangan	Pebriyana Marlius (2020) • Rasio profitabilitas, - <i>Return on equity (ROE)</i> : $\frac{\text{laba bersih setelah pajak}}{\text{ekuitas pemegang saham}}$ - <i>Net Profit Margin (NPM)</i> : $\frac{\text{laba bersih setelah pajak}}{\text{penjualan}}$ • Rasio Solvabilitas, Amalia, (2021) - <i>Debt ratio (rasio utang)</i> : $\frac{\text{total utang}}{\text{total aset}} \times 100\%$

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini terdiri dari 3 tahapan yaitu:

- Dokumentasi

Teknik pengumpulan data yang pertama adalah dokumentasi. Dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang digunakan untuk memastikan penelitian berjalan lancar. Ini melibatkan membaca catatan atau dokumen yang berhubungan langsung dengan tujuan penelitian yang disimpan di Hotel Xyz.

- Wawancara

Wawancara adalah cara kedua mengumpulkan informasi. Karena sumber dianggap mampu memberikan data yang akurat untuk penelitian ini, pertanyaan dan jawaban verbal dan langsung digunakan selama wawancara. Pertanyaan wawancara akan didasarkan pada indikasi penelitian dan akan diberikan dengan menggunakan panduan wawancara. Untuk meminimalisir kesalahan terkait data yang diberikan, wawancara akan direkam atau dicatat, dengan begitu akan memudahkan peneliti dalam mengkaji data yang diberikan.

3.5 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2016:246) mengutip Miles dan Huberman (1984) yang mengatakan bahwa “kegiatan dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus hingga selesai” untuk menjamin keabsahan data. Berikut langkah-langkahnya:

1. Pengumpulan Data

Mendapatkan informasi yang diperlukan atau akan digunakan dalam penelitian dikenal dengan istilah pengumpulan data. Setelah perolehan data penelitian, data dikumpulkan dan diolah melalui analisis, deskripsi, dan penarikan kesimpulan.

2. Reduksi Data

Data yang dikumpulkan di lapangan dituangkan dalam bentuk laporan atau uraian menyeluruh, kemudian disederhanakan, dipersempit pada hal-hal pokok, dan disusun berdasarkan topik penelitian. Data yang dikumpulkan harus diperiksa secara menyeluruh sesuai dengan topik penelitian. Untuk mengurangi jumlah data, peneliti harus terlebih dahulu menentukan pilihan, merangkum atau memberikan deskripsi yang ringkas, menyusun data ke dalam transkrip penelitian, berkonsentrasi pada data yang diperlukan, dan terakhir menghilangkan data yang tidak diperlukan.

3. Penyajian Data

Reduksi data dilanjutkan dengan tampilan data. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono, penulisan narasi merupakan gaya penyajian data yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif (2009:341). Lebih mudah untuk memahami apa yang terjadi dan menciptakan tujuan masa depan ketika fakta-fakta disajikan.

4. Penarikan Kesimpulan

Temuan penelitian dapat diperoleh dengan cara mengkaji dokumentasi berupa data awal yang belum disiapkan untuk dianalisis, hasil wawancara, dan temuan penelitian terkini. Untuk membantu peneliti memahami data apa yang dapat diakses, menarik kesimpulan adalah langkah lain dalam proses ringkasan. Setelah memperoleh sumber daya yang diperlukan, peneliti dapat melanjutkan penyelidikannya dan mengatasi masalah awal yang diangkat.

