

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.³⁹ Jenis penelitian yang digunakan adalah statistika deskriptif, yaitu statistika yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas (generalisasi).⁴⁰

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada area atau tempat di mana penelitian dilaksanakan.⁴¹ Lokasi penelitian di Gramedia Kediri yang beralamat Gedung UFO Elektronik, Jalan Joyoboyo No. 2 Lantai 2, Dandangan, Kecamatan Kota, Kota Kediri.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan suatu kumpulan dari semua kemungkinan orang-

³⁹ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (Bandung: ALFABETA Bandung, 2023), 16–17.

⁴⁰ Zuraidah, *Statistika Deskriptif* (Kediri: IAIN Kediri Press, 2023), 9.

⁴¹ Lafaifa Wibawa et al., “Implementasi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kompetensi Kinerja Karyawan Di PT. Jalur Nugraha Ekakurir Counter Agen Park Royal Sidoarjo,” *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* 9, no. 2 (2022): 21, <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/369/237> (Diakses pada tanggal 27 September 2024).

orang, benda-benda atau ukuran ketertarikan dari suatu hal yang menjadi perhatian.⁴² Untuk pelanggan Gramedia Kediri menggunakan populasi tidak diketahui dan populasi karyawan sebesar 16 karyawan Gramedia Kediri.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian (sebagian kecil) dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki atau suatu porsi atau bagian dari populasi tertentu yang menjadi perhatian.⁴³ Penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁴⁴

Penelitian ini menggunakan teknik *sampling jenuh* untuk pengambilan sampel karyawan Gramedia Kediri. Sampel yang jenuh adalah sampel yang bila ditambah jumlahnya, tidak akan menambah keterwakilan sehingga tidak akan mempengaruhi nilai informasi yang telah diperoleh.⁴⁵ Peneliti menggunakan sampel jenuh dikarenakan jumlah karyawan Gramedia Kediri berjumlah sedikit, yaitu 16 karyawan.

Sampel untuk pelanggan Gramedia Kediri menggunakan *sampling insidental*, adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁴⁶ Rumus Cochran digunakan untuk menentukan sampel pelanggan Gramedia Kediri, yaitu:

⁴² Zuraidah, *Statistika Deskriptif*, 26.

⁴³ Ibid., 27.

⁴⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 131.

⁴⁵ Ibid., 133.

⁴⁶ Ibid.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel yang diperlukan
 z = Harga dalam kurva normal untuk simpanan 5%, dengan nilai 1,96
 p = Peluang benar 50% = 0,5
 q = Peluang salah 50% = 0,5
 e = Tingkat kesalah sampel (*sampling error*), biasanya 5%

Sampel penelitian ini menggunakan rumus Cochran dengan toleransi kesalahan 5% (0,05). Populasi pelanggan Gramedia Kediri tidak diketahui, maka perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,05)^2}$$

$$n = \frac{0,9604}{(0,0025)}$$

$$n = 385$$

Hasil perhitungan rumus Cochran sebesar 385, sehingga sampel dalam penelitian ini memerlukan 385 responden pelanggan Gramedia Kediri.

D. Definisi Operasional

1. *Balanced Scorecard*

Balanced Scorecard adalah ukuran kinerja yang mencakup empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal, dan perspektif pertumbuhan dan pembelajaran.

a. Perspektif Keuangan

Perspektif ini fokus pada pencapaian sasaran keuangan yang bertujuan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan. Indikator ini dapat dicapai melalui pertumbuhan penjualan.

b. Perspektif Pelanggan

Perusahaan dapat menyelaraskan berbagai indikator yang relevan dengan kebutuhan pelanggan dan segmen pasar yang ditargetkan. Indikator perspektif pelanggan, yaitu kepuasan pelanggan, retensi pelanggan, dan akuisisi pelanggan.

c. Perspektif Proses Bisnis Internal

Perspektif proses bisnis internal mengacu pada serangkaian prosedur yang dirancang untuk menciptakan nilai yang dapat menarik dan mempertahankan pelanggan. Indikator pada perspektif ini, yaitu inovasi, operasi, dan layanan purna jual.

d. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif ini fokus pada kemampuan perusahaan mempertahankan sumber daya manusia yang dimiliki, sehingga karyawan dapat melaksanakan pekerjaan mereka dengan optimal. Indikator ini dapat dicapai dengan produktivitas karyawan dan motivasi karyawan.

Tabel 3.1
Indikator *Balanced Scorecard*

Perspektif	Indikator
Keuangan	- Tingkat Pertumbuhan Penjualan
Pelanggan	- Akuisisi Pelanggan - Retensi Pelanggan - Kepuasan Pelanggan
Proses Bisnis Internal	- Inovasi - Operasi - Layanan Purna Jual
Pertumbuhan dan Pembelajaran	- Produktivitas Karyawan

(Sumber: Kaplan dan Norton, 1996, Andi Syafruddin et al, 2022)⁴⁷

2. Kinerja Manajemen

Manajemen kinerja tidak hanya fokus pada evaluasi terhadap kinerja karyawan, tetapi juga mencakup proses perencanaan, pelatihan, dan

⁴⁷ Syafruddin, Saleh, and Saleh, *Manajemen Kinerja Berbasis Balanced Scorecard*, 22.

pengembangan. Dengan penerapan manajemen kinerja yang efektif, perusahaan dapat mengidentifikasi kebutuhan karyawan, memberikan umpan balik yang membangun, dan merancang program pengembangan yang tepat.

Tabel 3.2
Indikator Kinerja Manajemen

Kinerja Manajemen	Indikator
Kinerja Karyawan	- Kualitas Kerja - Kuantitas - Ketepatan Waktu - Efektivitas - Kemandirian

(Sumber: Bernadin, 2023)⁴⁸

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Data Primer

Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri secara langsung dari objeknya.⁴⁹ Data primer pada umumnya dapat diperoleh dengan melakukan wawancara, pemberian kuesioner dan melakukan observasi. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner dan wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang telah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain atau data yang dikumpulkan oleh suatu badan mengenai aktivitas sendiri, tetapi data itu diterbitkan oleh badan lain.⁵⁰ Sumber data sekunder sangat banyak dan siap digunakan, seperti surat pribadi, buku harian, notulen rapat, dan dokumen resmi lembaga pemerintah. Namun, peneliti perlu menyesuaikan dengan waktu dan biaya yang tersedia.⁵¹ Data sekunder penelitian ini diperoleh

⁴⁸ Panjaitan et al., *Manajemen Kinerja (Perspektif Balanced Scorecard)*, 35–37.

⁴⁹ Zuraidah, *Statistika Deskriptif*, 32.

⁵⁰ Ibid., 33.

⁵¹ Mahfudhotin Mahfudhotin, “Analisa Pertumbuhan Tenaga Kerja Dan Jaringan Kantor Terhadap

dari data Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Kediri, Gramedia Kediri, dan studi literatur.

F. Metode Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tahap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data dan narasumber atau sumder data.⁵²

2. Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pemberian serangkaian pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Menggunakan kuesioner tertutup karena menyediakan pilihan jawaban yang sudah ditentukan, yaitu skala likert. Jenis ini lebih mudah dianalisis secara kuantitatif karena datanya terstruktur.⁵³

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diteliti. Instrumen yang digunakan adalah kuesioner dan wawancara dengan fungsi mengumpulkan data terkait *Balanced Scorecard* dan kinerja manajemen pada pelanggan serta karyawan Gramedia Kediri.

Perkembangan Aset Perbankan Syariah,” *El-Qist: Journal of Islamic Economics and Business (JIEB)* 9, no. 1 (2019): 7, <https://doi.org/10.15642/elqist.2019.9.1.1-15> (Diakses pada tanggal 15 November 2024).

⁵² Erga Trivaika and Mamok Andri Senubekti, “Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android,” *Jurnal Nuansa Informatika* 16, no. 1 (2022): 35, <https://journal.uniku.ac.id/index.php/ilkom>.

⁵³ Siti Romdona, Silvia Senja Junista, and Ahmad Gunawan, “Teknik Pengumpulan Data: Observasi, Wawancara Dan Kuesioner,” *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Politik* 3, no. 1 (2025): 44, <https://samudrapublisher.com/index.php/JISOSEPOL/article/view/238>.

H. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data digunakan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul.⁵⁴

a. Coding (Kode)

Coding adalah proses pemberian kode pada setiap kategori data untuk memudahkan pengolahan informasi yang telah dikumpulkan.

b. Scoring (Skor)

Penelitian ini menggunakan skala likert untuk menghitung skor responden. Skala likert berfungsi sebagai instrumen untuk mengukur tingkat kesetujuan dan ketidaksetujuan responden terhadap pertanyaan atau pernyataan yang diajukan oleh peneliti.

Tabel 3.3
Kriteria Skor Tanggapan terhadap Skor Ideal

Kategori	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

(Sumber: Sugiyono, 2023)⁵⁵

Hasil dari kuesioner akan disajikan dalam bentuk persentase (%) yang menunjukkan skor aktual terhadap aspek yang menjadi fokus penelitian. Perhitungan persentase ini dilakukan dengan menggunakan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Skor Total} = \frac{\text{Skor Aktual}}{\text{Skor Ideal}} \times 100\%$$

Skor aktual merupakan hasil jawaban yang diberikan oleh semua responden terhadap kuesioner yang disebarkan. Sementara, skor ideal

⁵⁴ Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*, 206.

⁵⁵ Ibid., 147.

merupakan nilai maksimal yang diasumsikan tercapai jika seluruh responden memilih jawaban dengan skor tertinggi.

Tabel 3.4
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No	% Jumlah Skor	Kategori Skor
1	20.00%-36.00%	Sangat Tidak Baik
2	36.01%-52.00%	Kurang Baik
3	52.01%-68.00%	Cukup Baik
4	68.01%-84.00%	Baik
5	84.01%-100%	Sangat Baik

(Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024)

c. *Processing*

Processing merupakan proses mengolah, menghitung dan menganalisis data dengan menggunakan analisis statistika deskriptif.

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk menilai keabsahan suatu instrumen.⁵⁶ Proses uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada tingkat signifikan 5%.

Adapun kriteria untuk menentukan uji validitas, sebagai berikut:

- a) Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka dikatakan valid.
- b) Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka dikatakan tidak valid

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan proses pengukuran yang bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi suatu alat ukur. Pengujian ini dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur memberikan hasil yang stabil dan konsisten ketika digunakan berulang dalam kondisi yang sama.⁵⁷ Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan metode analisis *Croanbach*

⁵⁶ Slamet Widodo et al., *Metodologi Penelitian, Cv Science Techno Direct* (Pangkal Pinang: CV Science Techno Direct, 2023), 53, https://repository.binawan.ac.id/3303/1/Buku_Ajar_Metode_Penelitian_Full_compressed_Highlighted.pdf (Diakses pada tanggal 4 Oktober 2024).

⁵⁷ Ibid., 60.

Alpha, yang menilai apakah instrumen reliabel atau tidak, dengan batasan nilai 0,60. Kriteria pengujian reliabilitas adalah sebagai berikut:

- a) Jika nilai $\alpha < 0,200$, maka reliabel sangat rendah.
- b) Jika nilai α 0,200-0,399, maka reliabel rendah.
- c) Jika nilai α 0,400-0,599, maka cukup reliabel.
- d) Jika nilai α 0,600-0,799, maka reliabel tinggi.
- e) Jika nilai α 0,800-1,000, maka reliabel sangat tinggi.

3. Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif pada dasarnya merupakan proses transformasi data penelitian dalam bentuk yang lebih mudah dipahami dan diinterpretasikan. Kegiatan yang berhubungan dengan statistik deskriptif seperti menghitung mean (rata-rata), median, modus, serta deviasi standar.⁵⁸

⁵⁸ Molli Wahyuni, *Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual Dan SPSS Versi 25* (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2020), 2.