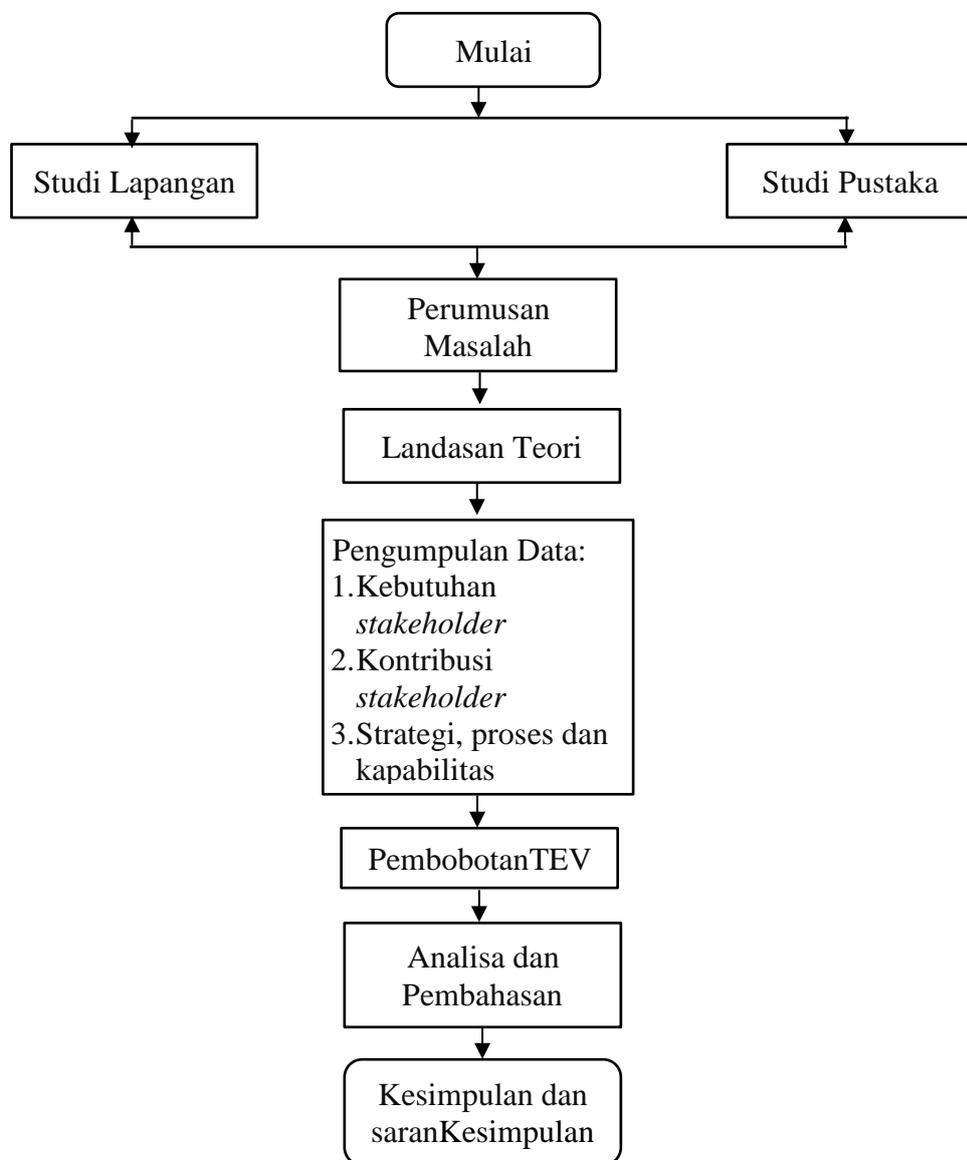


BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Tahapan proses penelitian dapat diperjelaskan melalui desain penelitian sebagai berikut:



Gambar 3.1 Desain penelitian

Penelitian ini dibagi menjadi lima langkah, yaitu sebagai berikut:

1. Penelitian pendahuluan
 - a. Studi pendahuluan, yaitu studi mengenai kondisi yang ada pada Hotel Golden View Batam saat ini terkait sistem pengukuran kinerjanya.
 - b. Perumusan masalah.
 - c. Menentukan tujuan penelitian.
2. Perancangan pengukuran kinerja dan *Performance Prism*

Pada tahap ini pengumpulan data mulai dilakukan dan langkah - langkahnya adalah sebagai berikut:

- a. Identifikasi kebutuhan dan keinginan *stakeholder*, dilakukan dengan metode wawancara, *stakeholder* tersebut meliputi *customer*, *employee*, pemilik modal, *supplier* (*distributor* peralatan mandi dll), pemerintah dan masyarakat sekitar
 - b. Identifikasi kontribusi *stakeholder*. Dilakukan dengan metode wawancara
 - c. Menentukan strategi, proses dan kapabilitas yang dibutuhkan. Penentuan ini dilakukan dengan mempertimbangkan kepuasan *stakeholder* dan kontribusinya. Dilakukan dengan metode wawancara.
 - d. Identifikasi KPI. Identifikasi ini meliputi KPI strategi, KPI proses dan KPI kapabilitas perusahaan.
 - e. Menyusun model pengukuran kinerja. Pada tahap ini penulis menggunakan metode *performance prism*.
3. Tahap pembobotan dengan pendekatan *metode Delphi*.
 4. Tahap scoring: melakukan penilaian kinerja dengan *Expected Value*.

5. Tahap analisa dan pembahasan Analisis ini meliputi pencapaian kinerja perusahaan serta rencana tindakan untuk melaksanakan program peningkatan kinerja berdasarkan KPI yang perlu segera diperbaiki.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif, yaitu penelitian terhadap fenomena atau populasi tertentu yang diperoleh peneliti dari subjek berupa: individu, organisasional, industri, atau perspektif lain. Berdasarkan jenis data yang digunakan, penelitian ini merupakan penelitian deskriptif yang bersifat kuantitatif.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan variabel yang digunakan untuk keperluan penelitian. Agar menghindari terjadinya kesalahpahaman pengertian penafsiran konsep yang digunakan dalam analisis dan pembahasan, beberapa batasan dan pengertian dasar atau konsep operasional dan variabel yang diamati dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perancangan Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Metode *Performance Prism*.

Untuk mengukur kinerja dengan menggunakan metode *performance prism* maka diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Tahap identifikasi stakeholder beserta kebutuhan dan kontribusinya.
- b. Tahap identifikasi strategi, proses dan kapabilitas
- c. Tahap identifikasi *Key Performance Indicators* (KPI)

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi Penelitian

Populasi menurut (Sugiyono, 2014:215) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian di tarik kesimpulannya. Adapun pupulasi, dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang terlibat dalam Hotel Golden View Kota Batam berjumlah 100 orang.

3.3.2 Sampel Penelitian

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan sampel jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.

Berdasarkan penelitian ini karena jumlah populasinya 100 orang responden, maka penulis mengambil 100% jumlah populasi yang ada pada Hotel Golden View Batam yaitu sebanyak 100 orang responden. Dengan demikian penggunaan seluruh populasi tanpa harus menarik sampel penelitian sebagai unit observasi disebut sebagai teknik sensus.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Jenis Data

Teknik pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data dan keterangan-keterangan lainnya dalam penelitian terhadap masalah yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- 1 Data Primer Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan survey langsung ke Hotel Golden View Batam sebagai objek penelitian. Tujuan penelitian lapangan ini adalah untuk memperoleh data akurat. Adapun data yang diperoleh dengan cara penelitian meliputi :
 - a. Observasi Yaitu melakukan pengamatan langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian secara langsung di lokasi penelitian yaitu Hotel Golden View Batam.
 - b. Wawancara yaitu dengan cara mengadakan wawancara dengan kepala sub bagian dan para karyawan yang ada di Hotel Golden View Batam yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti sekaligus menjadi objek penelitian.
 - c. Kuisisioner yaitu cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang sudah dipersiapkan secara tertulis dengan menyebarkan angket dan disertai dengan alternatif jawaban yang akan diberikan kepada responden.
- 2 Data Sekunder Yaitu data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder untuk mendukung data primer. Penulis menggunakan cara untuk memperoleh data sekunder sebagai berikut:

- a. Perpustakaan Data sekunder diperoleh melalui sejarah, literatur-literatur, serta buku-buku yang akan kita gunakan sesuai dengan kebutuhan penelitian dan sebagai bahan referensi untuk menyusun kajian pustaka atau teori-teori dalam penelitian ini.
- b. Jurnal Data sekunder bisa diperoleh dari jurnal dan hasil penelitian terdahulu yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian.

3.4.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah:

1. Angket yaitu membagikan angket langsung kepada *Stakeholder* Hotel Golden View Batam. Responden diminta untuk memberi tanggapan dan jawaban atas beberapa pertanyaan atau pernyataan yang telah tersedia pada angket.
2. Wawancara yaitu pengumpulan data informasi yang diperoleh dengan cara menanyakan langsung kepada narasumber yang dianggap ahli dalam bidangnya.
3. Studi Pustaka yaitu informasi sumber relevan yang berkaitan dengan pembahasan atau topik yang sedang diteliti yang diperoleh dari laporan penelitian, karya ilmiah, tesis, dan lain sebagainya.

3.5 Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan data mentah dari lapangan, maka tahapan selanjutnya adalah tahapan analisis data. Pada tahap ini data diolah sehingga berhasil disimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan yang diajukan dalam penelitian.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan dari variabel independen Strategi , Proses, capability serta variabel dependen yaitu *customer, employee, investor, supplier, regulator, community*. (Sanusi, 2011:116) Dalam penelitian ini analisis berdasarkan uraian jawaban dari kuesioner yang dibagikan kepada *Stakeholder* Hotel Golden View Kota Batam.

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif akan digunakan untuk mengelompokkan data berdasarkan variabel dan untuk menjawab hipotesis deskriptif terkait masalah penelitian. Rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala adalah:

$$RS = \frac{n(m-1)}{m} \quad \dots\dots\dots \text{Rumus 3.1}$$

Sumber: (Umar, 2009:164)

Dimana:

n = Jumlah sampel

m = Jumlah alternatif jawaban tiap item

3.5.2 Uji Kualitas Data

Data merupakan hal yang paling penting dalam suatu penelitian karena data merupakan gambaran dari variabel yang akan diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Sebelum data yang diperoleh dari responden diolah, tingkat keabsahan dan kepercayaan data harus diuji melalui uji kualitas data. Uji kualitas data dapat dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas instrument. Menurut

(Sanusi, 2011) agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi, instrument penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel. Suatu instrument dikatakan valid jika instrument tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur.

3.5.2.1 Uji Validitas Data

Setelah metode pengumpulan data selesai, langkah pertama yang dilakukan adalah menguji validitas kuesioner. Pengujian validitas dimaksudkan untuk menentukan keabsahan dari pertanyaan yang digunakan dalam penelitian, sehingga hanya pertanyaan yang valid saja yang dapat dilanjutkan untuk pengujian selanjutnya. Validasi menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur terklarifikasi pada variabel-variabel yang telah ditentukan. Menurut (Sugiyono, 2014) suatu alat pengukur dikatakan *valid* jika alat ukur itu mengukur apa yang harus diukur oleh alat itu. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai koefisien adalah korelasi *Pearson Product Moment* yang dirumuskan sebagai berikut:

$$r = \frac{N (\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

.....**Rumus 3.2**

Rumus Pearson

Dimana:

R = koefisien korelasi

X = Skor Item

Y = Skor Total Item

N = Jumlah Sampel (responden)

Kriteria diterima atau tidaknya suatu data valid atau tidak jika :

1. Jika r hitung $>$ r tabel, maka instrument yang digunakan valid.
2. Jika r hitung $<$ r tabel, maka instrument yang digunakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas Data

Menurut (Sugiyono, 2012:121) pengujian reliabilitas dapat dilakukan dengan *internal consistency*. Reliabilitas juga dapat berarti instrument yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini bisa dilakukan dengan menggunakan *Alfa Cronbach* dengan rumus persamaan sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right\} \dots\dots\dots \text{Rumus 3.2}$$

Sumber: (Sugiyono, 2014)

Dimana:

r_i = Koefisien Reliabilitas *Alfa Cronbach*

k = *Mean* Kuadrat Antara Subjek

$\sum s_i^2$ = *Mean* Kuadrat Kesalahan

s_i^2 = Varians Total

Jika nilai koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach* lebih dari 0,6 maka instrument penelitian dianggap reliabel.

Setelah masalah terpilih dengan melakukan pengumpulan data maka dilakukan pengolahan data. Pengolahan data dilakukan dengan cara Identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI), Penyusunan *Performance Prism* dengan menggunakan pendekatan metode *Delphi* dan tahap *Scoring System* dengan Bantuan *Expected Value*, serta menggunakan *software Microsoft office* (Excel).

1. Identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI)

Identifikasi *Key Performance Indicator* (KPI) ini dilakukan dengan menjabarkan kelima elemen *Performance Prism* kedalam indikator- indikator yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengukuran kinerja Hotel Golden View Kota Batam. KPI (*Key Performance Prism*) ini disusun berdasarkan hasil wawancara dan kuesioner dari para *stakeholder* dan pertimbangan dari manajemen Hotel Golden View Kota Batam untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang ada pada perusahaan tersebut.

2. Penyusunan *Performance Prism* dengan dengan pendekatan metode *Delphi*

Setelah semua KPI (*Key Performance Prism*) teridentifikasi, langkah selanjutnya dalam proses pengolahan data adalah menyusun *Performance Measurement Record Sheet*.

3. Tahap *Scoring System* dengan bantuan *Expected Value*

Tahapan selanjutnya setelah penyusunan *Performance Measurement Record Sheet* adalah tahap *scoring*. *Scoring* ini dilakukan dengan bantuan *Expected Value*.

3.5.1.1. Uji Normalitas

Menurut (Umar, 2009) uji normalitas berguna untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal atau tidak. Jika data ternyata tidak berdistribusi normal, maka analisis nonparametrik dapat digunakan. Jika data berdistribusi normal, maka analisis parametrik termasuk model-model regresi dapat digunakan.

Pengujian normalitas data dilakukan dengan menggunakan *Kolmogorov Smirnov*. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui distribusi data. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data terdistribusi dengan normal, dan jika kurang dari 0,05 maka data terdistribusi dengan tidak normal (Sugiyono, 2015:230)

Pengujian normalitas dengan metode Kolmogorov Smirnov menggunakan nilai *Asymp.Sig.* jika nilai *Asymp.Sig.* lebih besar dari 0,05 maka distribusi data adalah normal. Jika nilai *Asymp.Sig.* lebih kecil dari 0,05 maka distribusi data adalah tidak normal.

Menurut (Umar, 2009), data yang berdistribusi normal akan membentuk suatu kurva yang jika digambarkan akan berbentuk lonceng, *bell-shaped curve*. Dan jika melihat pada diagram *Normal P-P Plot Regression Standardized*, keberadaan titik-titik berada disekitar garis, demikian pula jika melihat titik-titik pada *scatter plot* nampak titik-titik tersebut menyebar, maka data dikatakan berdistribusi normal.

3.5.1.2. Metode *Performance Prism*

Performance Prism adalah pengukuran kinerja inovatif dan kerangka manajemen kinerja. Kelebihannya dari kerangka kerja yang lainnya adalah bahwa *Performance Prism* meliputi semua *stakeholder* organisasi atau perusahaan. Secara prinsip *stakeholder* tersebut meliputi investor, pelanggan, karyawan, supplier dan masyarakat. Dalam hal ini peneliti menggunakan metode *performance prism* untuk melakukan pengukuran kinerja dengan cara pengambilan data melalui wawancara, observasi dan penyebaran kusioner. Kemudian data tersebut diolah menggunakan beberapa uji sehingga mendapatkan hasil dari pengukuran kinerja tersebut.