

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### 3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor yang terletak di Jl. Ir. H. Juanda No.2, RT.01/RW.08, Gudang, Kecamatan Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16123.



Gambar 3.1 Kantor PT Pegadaian (Persero) CP Bogor

Adapun waktu penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

No	Kegiatan	Bulan																							
		Maret				April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Observasi awal	■																							
2	Pengajuan izin		■																						
3	Persiapan penelitian			■	■	■	■	■	■																
4	Pengumpulan data									■	■	■	■	■	■	■	■								
5	Pengolahan data															■	■	■	■	■	■				
6	Analisis & evaluasi																			■	■				
7	Penulisan laporan																			■	■	■	■	■	■
8	Seminar hasil																							■	■

### 3.2 Jenis dan Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif analisis. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi

obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Sedangkan, penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Penelitian ini sendiri mendeskripsikan penilaian kinerja PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor jika diukur menggunakan metode *Balanced Scorecard*.

### **3.3 Populasi dan Sampel Penelitian**

Dalam sebuah penelitian dibutuhkan populasi dan sampel yang dapat memberikan informasi terkait instansi yang diteliti. Adapun populasi dan sampel pada penelitian ini, yaitu:

#### **3.3.1 Populasi**

Dalam penelitian, populasi berperan sebagai alat untuk menganalisis. Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulannya. Populasi penelitian ini adalah karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor yang berjumlah 30 orang.

#### **3.3.2 Sampel**

Sampel merupakan bagian kecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya secara representatif. Menurut Sugiyono (2019:127) sample merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik populasi. Sampel pada penelitian ini adalah *key people* dan karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor dengan jumlah responden 30 orang. Untuk *key people* merupakan bagian penaksir dan pimpinan cabang.

### **3.4 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu:

### 1. Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari data-data yang telah didokumentasikan oleh instansi terkait, tujuan dari menggunakan metode dokumentasi ini yaitu untuk mendapatkan bukti tertulis dari pihak yang diteliti. Dalam penelitian ini dokumen yang digunakan adalah data *Key Performance Indicator (KPI)*, data keuangan, data nasabah, dan data karyawan.

### 2. Observasi

Metode observasi diartikan sebagai bentuk pengamatan dan pencatatan secara sistematis tentang fenomena-fenomena lapangan yang diselidiki, baik secara langsung maupun tidak langsung. Peneliti menggunakan metode ini untuk memperoleh informasi tentang perilaku karyawan dalam melaksanakan tugasnya secara langsung.

### 3. Wawancara

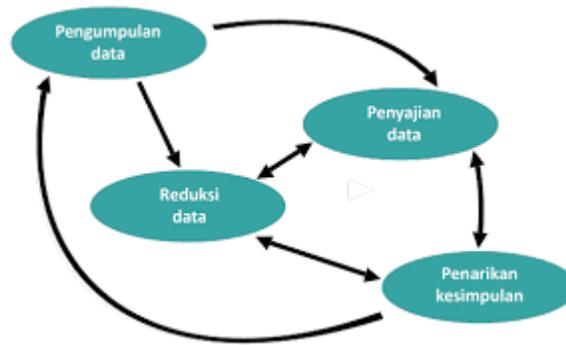
Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan terkait penelitian yang ditujukan langsung kepada pihak instansi. Data yang didapatkan berupa data primer yang diperoleh dari hasil tanya jawab antara Peneliti dan *key people* PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor.

### 4. Kuesioner

Metode kuesioner adalah metode survei yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden, berisi seperangkat pernyataan yang berhubungan dengan penelitian. Responden pada penelitian ini adalah karyawan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor.

## **3.5 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode dari Miles and Huberman (1984). Analisis data ini dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai penelitian selesai dilakukan, analisis ini juga terdiri dari 3 hal utama yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.



Gambar 3.2 Metode Analisis Data Miles and Huberman

Adapun proses analisis pada saat pengumpulan data adalah sebagai berikut.

### 1. Pengumpulan Data

Pada tahapan pertama ini, Peneliti mengumpulkan berbagai data dari perusahaan PT Pegadaian (Persero) Cabang Bogor dengan menggunakan metode dokumentasi, observasi, wawancara, dan kuesioner. Setelah itu, Peneliti akan membandingkan hasil data yang telah dikumpulkan dengan teori, rumusan masalah, tujuan, serta fokus penelitian.

### 2. Reduksi Data

Setelah data terkumpul, Peneliti akan mereduksi data yang tidak relevan dan merangkum data yang diperlukan saja agar memudahkan pada saat mencari kembali data yang dibutuhkan.

### 3. Penyajian Data

Pada tahap ini, Peneliti hanya menyajikan data yang relevan seperti data *Key Performance Indicator* (KPI), data keuangan, data nasabah, data karyawan, jawaban inti dari wawancara dan kuesioner. Aktivitas ini sekaligus pengecekan kembali mengenai keabsahan data yang didapatkan. Pada kegiatan ini Peneliti mulai menganalisis data yang telah disajikan untuk diolah menggunakan metode *Balanced Scorecard*, mulai dari menghitung skor perspektif keuangan menggunakan laporan keuangan Pegadaian menjadi rasio keuangan NPM, ROI, ROE. Menghitung skor perspektif pelanggan menggunakan data nasabah Pegadaian menjadi *customer acquisition*, *customer retention*, *market share*. Menghitung skor perspektif bisnis internal menggunakan data produk, fasilitas, dan laporan keuangan Pegadaian menjadi proses inovasi dan proses operasi. Menghitung skor perspektif pembelajaran dan

pertumbuhan menggunakan data karyawan dan laporan keuangan menjadi tingkat perputaran karyawan dan produktivitas karyawan. Setelah skor masing-masing perspektif diketahui, selanjutnya menghitung skor keseluruhan *Balanced Scorecard* dari keempat perspektif tersebut, kemudian setelah skor *Balanced Scorecard* diketahui, maka hasil pengukuran kinerja perusahaan dapat ditetapkan berdasarkan skor yang telah dihitung sebelum akhirnya melakukan penarikan kesimpulan.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dan verifikasi merupakan tahapan akhir dari metode analisis data ini, di mana Peneliti memberikan kesimpulan berdasarkan seluruh data yang telah diproses, sehingga dapat memberikan gambaran hasil penelitian secara menyeluruh dan dapat memberikan jawaban akan teori, rumusan masalah, tujuan, serta fokus penelitian.