

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan sebuah studi kasus. Menurut Indra Bastian dalam Hartono (Hartono, 2018), studi kasus adalah kegiatan ilmiah yang dilakukan secara intensif, terinci dan mendalam tentang suatu program, peristiwa, dan aktivitas, baik pada tingkat perorangan, sekelompok orang, lembaga, atau organisasi untuk memperoleh pengetahuan mendalam tentang suatu peristiwa.

Creswell dan Poth (Creswell & Poth, 2018; Creswell, 2014) mendefinisikan studi kasus sebagai desain penyelidikan yang ditemukan di banyak bidang, khususnya evaluasi, di mana peneliti mengembangkan analisis mendalam tentang suatu kasus, seringkali program, acara, kegiatan, proses, atau satu individu. Kasus dibatasi oleh waktu dan aktivitas, dan peneliti mengumpulkan informasi terperinci menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data selama periode waktu yang berkelanjutan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Dengan menggunakan model BSC, kinerja SMPS Maniamas dideskripsikan secara komprehensif. Data-data dikumpulkan dalam bentuk angka kuantitatif. Hasil analisis atas data yang telah diolah kemudian dideskripsikan secara kualitatif. Selanjutnya, penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif untuk mengeksplorasi upaya penanaman nilai-nilai spiritualitas dan kebangsaan di SMPS Maniamas Ngabang.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah salah satu unit sekolah Yayasan Pendidikan Maiamas Ngabang, yaitu SMPS Maniamas. Letaknya di pusat kota Ngabang, Ibu Kota Kabupaten Landak, Kalimantan Barat.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini meliputi:

a. Populasi Perseptif Pelanggan

Populasi perspetif pelanggan pada penelitian ini adalah semua peserta didik SMPS Maniamas Ngabang tahun ajaran 2018/2019. Jumlahnya adalah 369 orang.

b. Populasi Perseptif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Populasi perseptif pembelajaran dan pertumbuhan adalah seluruh pendidik dan tenaga kependidikan di SMPS Maniamas Ngabang. Jumlahnya adalah 24 orang.

2. Sampel

Dalam penelitian ini, teknik sampling dilakukan secara acak (random sampling). Semua individu dalam populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk dipilih (Creswell, 2010). Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan metode slovin dengan tingkat kesalahan 5%:

$$n = \frac{N}{N(d)^2 + 1}$$

n = sampel; N = Populasi; d = tingkat kesalahan (margin of error)

a. Sampel Perspektif Pelanggan

Jumlah sampel perspektif pelanggan berdasarkan metode slovin adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{369}{369(0,05)^2 + 1} \\ &= 191,93 \\ &= 192 \end{aligned}$$

b. Sampel Perspektif Pertumbuhan dan Pembelajaran

Jumlah sampel perspektif pertumbuhan dan pembelajaran pada penelitian sebanyak jumlah populasi yaitu 24 orang.

D. Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden yang meliputi peserta didik serta pendidik dan tenaga kependidikan di SMPS Maniamas Ngabang. Penghimpunan data dilakukan menggunakan instrument berupa kuesioner penelitian. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen yayasan dan sekolah seperti data Evaluasi Diri Sekolah (EDS), Buku Pedoman Yayasan, dan Laporan Keuangan.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan dokumentasi serta wawancara. Data yang diperoleh dari kuesioner merupakan data primer yang digunakan untuk menganalisis perspektif pelanggan dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan. Penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan secara acak (random sampling). Semua individu dalam populasi memiliki kemungkinan yang sama untuk dipilih (Creswell, 2010). Dokumentasi merupakan data sekunder yang diperoleh dari penelusuran dokumen-dokumen milik yayasan dan sekolah seperti Buku Pedoman Operasional Yayasan, data Evaluasi Diri Sekolah (EDS), data Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS) dan laporan keuangan sekolah. Data-data dokumentasi tersebut digunakan untuk menganalisis perspektif keuangan dan proses bisnis internal. Wawancara dilakukan untuk mengeksplorasi penanaman nilai-nilai spiritualitas dan kebangsaan.

F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen untuk mengukur kepuasan pelanggan (siswa) dan kepuasan karyawan SMPS Maniamas Ngabang. Peneliti menggunakan kuesioner *minnesota* untuk mengukur kepuasan karyawan. Instrumen ini sudah baku dan sering digunakan oleh peneliti terdahulu. Karena itu, uji validitas dan reliabilitas atas instrument pengukur kepuasan karyawan ini tidak dilakukan lagi. Sementara itu, instrument penelitian untuk menentukan kepuasan pelanggan (siswa) memerlukan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan dengan menggunakan program Microsoft Excel.

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data secara deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Data kuantitatif digunakan untuk menganalisis kinerja SMPS Maniamas Ngabang berdasarkan keempat perspektif BSC. Data-data tersebut adalah laporan keuangan sekolah, kepuasan pelanggan, kepuasan pegawai dan evaluasi diri sekolah. Untuk data yang diperoleh melalui angket (kepuasan pelanggan dan kepuasan pegawai), terlebih dahulu dilakukan tabulasi data dari seluruh responden. Kemudian dilakukan penghitungan rata-rata atas jawaban dari setiap pertanyaan/pernyataan. Selanjutnya dihitung tingkat kepuasan pelanggan dan pegawai. Untuk mengetahui kinerja berdasarkan BSC, maka dilakukan pembobotan kinerja berdasarkan setiap perspektif BSC. Pada penelitian ini, pembobotan keseluruhan perspektif BSC adalah sebagai berikut:

Tabel 4

Format Pembobotan Keseluruhan BSC

No	Perspektif	Peta Strategi	KPI	Skor
I	Keuangan	Ketersediaan anggaran dan stabilitas serta tanggung jawab keuangan	a. Ekonomis	5
			b. Efektif	5
			c. Efisien	5
Skor Keseluruhan I				15
II	Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	a. <i>Tangibility</i>	5
			b. <i>Reliability</i>	5
			c. <i>Responsiveness</i>	5
			d. <i>Assurance</i>	5
			e. <i>Emphaty</i>	5
Skor Keseluruhan II				25
		Inovasi	a. Standar Isi	5
			b. Standar Proses	5
			c. Standar Kompetensi Lulusan	5

III	Proses Bisnis Internal	Proses Bisnis	d. Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan	5
			e. Standar Sarana dan Prasarana	5
			f. Standar Pengelolaan	5
			g. Standar Penilaian Pendidikan	5
		Layanan Purna Jual (Layanan Alumni)	h. Data Telusur Alumni	5
			i. Website Sekolah	5
			j. Organisasi Alumni	5
Skor Keseluruhan III			50	
IV	Pembelajaran dan Pertumbuhan	Kepuasan Pegawai	a. Tingkat Kepuasan Pegawai	5
		Sistem Informasi	b. Tingkat Kemampuan Sistem Informasi	5
Skor Keseluruhan IV			10	
Skor Keseluruhan Aspek BSC			100	

(Pramono, 2014); Diolah Kembali oleh Peneliti, 2021

Berdasarkan pembobotan tersebut di atas, selanjutnya dilakukan penilaian akhir kinerja atas masing-masing perspektif BSC dengan menggunakan skala likert. Intervalnya adalah 1-5 (sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik dan sangat baik).

Tabel 5

Nilai Kinerja Akhir BSC SMPS Maniomas Ngabang

Nilai (Skor)	Skala	Kategori
85 - 100	5	Sangat Baik
69 – 84	4	Baik
53 – 68	3	Cukup Baik
37 – 52	2	Tidak Baik
20 – 36	1	Sangat Tidak Baik

(Diolah Peneliti, 2021)

Sedangkan data kualitatif digunakan untuk menganalisis atau mengeksplorasi aspek spiritualitas dan kebangsaan yang dalam sistem manajerial di SMPS Maniamas Ngabang. Data-data tersebut diperoleh melalui wawancara yang mendalam dengan responden dan diuraikan secara deskriptif.

1. Perspektif Keuangan

Perspektif keuangan diukur dengan metode value for money yaitu rasio ekonomis, efektivitas dan efisiensi. Data yang digunakan adalah Laporan Keuangan Sekolah yaitu, Rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Sekolah (RAPBS).

a. Ekonomis

Rasio ekonomis merupakan realisasi belanja operasional dari anggaran belanja operasional yang telah ditetapkan. Kinerja keuangan dikatakan ekonomis jika realisasi belanja lebih kecil dari anggaran yang ditetapkan. Sebaliknya, kinerja keuangan dikatakan tidak ekonomis jika realisasi belanja lebih besar dari anggaran yang ditetapkan. Untuk mengukur nilai ekonomis kinerja keuangan dapat dilakukan dengan rumus:

$$\text{Ekonomis} = \frac{\text{Realisasi Belanja}}{\text{Anggaran Belanja}} \times 100\%$$

Penentuan tingkat ekonomis kinerja keuangan ditentukan dengan menggunakan skala likert sebagai berikut:

Tabel 6
Skala Pengukuran Rasio Ekonomis

Persentase	Skala	Kategori
<90%	5	Sangat Ekonomis
90% - 95%	4	Ekonomis
95% - 100%	3	Cukup Ekonomis
100% - 105%	2	Tidak Ekonomis
>105%	1	Sangat Tidak Ekonomis

(Pramono, 2014)

b. Efektivitas

Rasio efektivitas merupakan kemampuan mencapai target pendapatan yang telah dianggarkan. Kinerja keuangan dikatakan efektif jika realisasi pendapatan lebih besar dibandingkan dengan target pendapatan. Sebaliknya, kinerja keuangan dikatakan tidak efektif jika realisasi pendapatan lebih kecil dibandingkan dengan target pendapatan. Untuk mengukur efektivitas kinerja keuangan dapat dilakukan dengan rumus:

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Realisasi Pendapatan}}{\text{Anggaran Pendapatan}} \times 100\%$$

Penentuan tingkat efektivitas kinerja keuangan ditentukan dengan menggunakan skala likert sebagai berikut:

Tabel 7 Skala Pengukuran Rasio Efektivitas

Persentase	Skala	Kategori
>100%	5	Sangat Efektif
90% - 100%	4	Efektif
80% - 90%	3	Cukup Efektif
60% - 80%	2	Tidak Efektif
<60%	1	Sangat Tidak Efektif

(Pramono, 2014)

c. Efisiensi

Rasio efisiensi menunjukkan besarnya daya guna anggaran. Kinerja keuangan dikatakan efisien jika produk yang dihasilkan atau kegiatan yang dilakukan menggunakan sumber daya dan dana sekecil-kecilnya. Untuk mengukur efisiensi kinerja keuangan dapat dilakukan dengan membandingkan realisasi belanja dengan realisasi pendapatan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$\text{Efisiensi} = \frac{\text{Realisasi Belanja}}{\text{Realisasi Pendapatan}} \times 100\%$$

Penentuan tingkat efisiensi kinerja keuangan dilakukan dengan menggunakan skala likert sebagai berikut:

Tabel 8 Skala Pengukuran Rasio Efisiensi

Persentase	Skala	Kategori
<60%	5	Sangat Efisien
60% - 79%	4	Efisien
80% - 89%	3	Cukup Efisien
90% - 99%	2	Tidak Efisien
>100%	1	Sangat Tidak Efisien

(Pramono, 2014)

2. Perspektif Pelanggan

Indikator perspektif pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan diukur menggunakan teori service quality. Komponen-komponen yang mesti diukur yaitu keadaan fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Untuk menentukan tingkat kepuasan pelanggan, dilakukan perbandingan antara skor harapan pelanggan dengan skor kenyataan layanan yang diterima pelanggan. Skor diketahui melalui kuesioner tertutup yang diisi oleh para pelanggan yaitu peserta didik SMPS Maniamas Ngabang. Kuesioner berhubungan dengan lima kualitas layanan. Rumusan tingkat kepuasan adalah sebagai berikut:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\text{Skor Kenyataan}}{\text{Skor Harapan}} \times 100\%$$

Penentuan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan skala likert. Untuk jumlah instrumen penelitian sebanyak 30 dengan skala 1–5, maka tingkat kepuasan pelanggan dapat ditentukan berdasarkan tabel berikut:

Tabel 9

Skala Pengukuran Perspektif Pelanggan

Persentase	Skala	Kategori
127% – 150%	5	Sangat Puas
103% - 126%	4	Puas
79% - 102%	3	Cukup Puas
55% - 78%	2	Tidak Puas
30% - 54%	1	Sangat Tidak Puas

(Sumber: Data Primer Diolah Peneliti)

3. Perspektif Proses Bisnis Internal

Proses bisnis internal pada lembaga pendidikan menggambarkan proses yang dibangun dalam melayani pelanggan yaitu peserta didik. Melalui proses bisnis internal, lembaga memberikan keunggulan-keunggulannya kepada pelanggan.

Dalam konteks Indonesia, keunggulan lembaga pendidikan mengacu pada Standar Nasional Pendidikan (SNP) yang ditetapkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor

19 Tahun 2005. Komponen SNP meliputi: Standar Kompetensi Lulusan, Standar Isi, Standar Proses, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, Standar Pembiayaan dan Standar Penilaian. Pencapaian atas standar-standar tersebut ditemukan dalam data hasil Evaluasi Diri Sekolah (EDS). Pada penelitian ini, digunakan data EDS Tahun 2019 sebagai data sekunder untuk menganalisis kinerja perspektif proses bisnis internal. Skala pengukuran pencapaian yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 10
Skala Pengukuran Pencapaian EDS

Skor Capaian SNP dalam EDS	Skala	Nilai (Persentase)	Kategori
6,67 – 7	5	81% - 100%	Sangat Baik (SNP)
5,07 – 6,66	4	61% - 80%	Baik (Menuju SNP 4)
3,71 – 5,06	3	41% - 60%	Cukup Baik (Menuju SNP 3)
2,05 – 3,7	2	21% - 40%	Tidak Baik (Menuju SNP 2)
0 – 2,04	1	0% - 20%	Sangat Tidak Baik (Menuju SNP 1)

(Sumber: Kemendikbud, 2019, Diolah Peneliti)

Perspektif proses bisnis internal memiliki tiga indikator yaitu inovasi, proses dan layanan purna jual.

a. Inovasi

Inovasi terkait dengan upaya sekolah mengupayakan keunggulan dalam proses belajar mengajar sesuai kurikulum yang berlaku. Dalam data EDS, alat ukurnya adalah Standar Isi.

b. Proses

Indikator proses terkait dengan kemampuan sekolah dalam melakukan proses belajar mengajar yang berkualitas sesuai dengan

kebutuhan dan tuntutan pelanggan. Dalam data EDS, aspek yang terkait kinerja proses adalah Standar Proses, Standar Kompetensi Lulusan, Standar Pendidik dan Tenaga Kependidikan, Standar Sarana dan Prasarana, Standar Pengelolaan, dan Standar Penilaian Pendidikan.

c. Layanan Purna Jual

Indikator layanan purna jual terkait dengan kemampuan sekolah dalam menjalin hubungan dengan alumni, pihak dunia usaha dan industri. Kinerja layanan purna jual ini berpengaruh pada citra sekolah dalam masyarakat. Ukuran kinerja layanan purna jual dapat diketahui melalui data penelusuran alumni, website sekolah dan organisasi alumni. Skor pengukuran adalah sebagai berikut:

Tabel 11

Metode *Scoring* Terhadap Kinerja Layanan Purna Jual

Aspek yang Dinilai	Skor	Indikator Aspek
Penelusuran Alumni	5	Ada data telusur (76% - 100%)
	4	Ada data telusur (51% - 75%)
	3	Ada data telusur (26% - 50%)
	2	Ada data telusur (1% - 25%)
	1	Tidak ada data telusur alumni
Website Sekolah	5	Informasi sangat <i>up to date</i>
	4	Informasi <i>up to date</i>
	3	Informasi cukup <i>up to date</i>
	2	Informasi tidak <i>up to date</i>
	1	Tidak memiliki <i>website</i>
Organisasi Alumni	5	Organisasi alumni sangat aktif
	4	Organisasi alumni aktif
	3	Organisasi alumni cukup aktif
	2	Organisasi alumni tidak aktif
	1	Tidak ada organisasi alumni

(Pramono, 2014)

Kinerja layanan purna jual ditentukan berdasarkan skor rata-rata dari ketiga aspek yang dinilai. Kategori penilaian ukuran kinerja menggunakan skala likert sebagai berikut:

Tabel 12
Kategori Layanan Purna Jual

Skor Rata-rata	Kategori
4,2 – 5,0	Sangat Baik
3,4 – 4,1	Baik
2,6 – 3,3	Cukup Baik
1,8 – 2,5	Tidak Baik
1 – 1,7	Sangat Tidak Baik

(Pramono, 2014)

Secara keseluruhan, berdasarkan tiga aspek yang dinilai dalam perspektif proses bisnis internal, terdapat 10 sub-indikator (alat ukur). Setiap sub-indikator (alat ukur) memiliki rentang nilai 1 – 5. Dengan demikian, nilai total terendah adalah 5 dan nilai total tertinggi adalah 50. Berdasarkan nilai total tersebut, maka gradasi ukuran kinerja proses bisnis internal adalah sebagai berikut:

Tabel 13
Skala Pengukuran Kinerja Proses Bisnis Internal

Capaian Sub-Indikator	Skor	Kategori
43 – 50	5	Sangat Baik
35 – 42	4	Baik
27 – 34	3	Cukup Baik
19 – 26	2	Tidak Baik
10 – 18	1	Sangat Tidak Baik

Sumber: (Pramono, 2014), diolah kembali

4. Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Perspektif pembelajaran dan pertumbuhan terkait upaya sekolah dalam melakukan perbaikan dan menambah nilai bagi pendidik dan tenaga kependidikan. Upaya pembelajaran dan pertumbuhan dapat dilakukan sekolah dengan inovasi, kreasi dan kegiatan belajar terus-menerus. Dalam upaya tersebut, aspek spiritualitas dan kebangsaan mendapat perhatian khusus dalam penelitian ini.

Pengukuran kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan menggunakan metode analisis atas kepuasan pendidik dan tenaga kependidikan SMPS Maniamas Ngabang dan sistem informasi sekolah. Penghimpunan data menggunakan kuesioner *minnesota*. Jenis kuesioner ini sudah baku dan sering digunakan untuk mengukur kepuasan karyawan. Kuesioner ini terdiri dari 20 item pernyataan untuk mengukur kepuasan pegawai dan 4 item pernyataan untuk mengukur sistem informasi lembaga. Tingkat kepuasan karyawan diukur dengan membandingkan skor maksimal dengan skor persepsi pendidik dan tenaga kependidikan.

$$\text{Kepuasan Karyawan} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Skala likert dengan interval 1-5 untuk kepuasan pegawai, dengan jumlah responden 24, yaitu:

Tabel 14
Skala Pengukuran Kepuasan Pegawai

Nilai (Persentase)	Skor	Kategori
84,01% - 100%	5	Sangat Puas
68,01% – 84%	4	Puas
52,01% – 68%	3	Cukup Puas
36,01% – 52%	2	Tidak Puas
20,00% – 36%	1	Sangat Tidak Puas

(Pramono, 2014)

Demikian pula sistem informasi sekolah diukur dengan membandingkan skor maksimal dengan skor persepsi terhadap sistem informasi.

$$\text{Sistem Informasi} = \frac{\text{Skor Perolehan}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Dengan menggunakan skala likert, dengan data interval 1 – 5, masing-masing indikator, yaitu kepuasan karyawan dan sistem informasi, memiliki total skor terendah 2 (dua) dan total skor tertinggi 10 (sepuluh). Dengan demikian, ukuran tingkat kinerja perspektif pembelajaran dan pertumbuhan adalah sebagai berikut:

Tabel 15

Skala Pengukuran Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan

Nilai (Persentase)	Skor	Kategori
84,01% - 100%	5	Sangat Puas
68,01% – 84%	4	Puas
52,01% – 68%	3	Cukup Puas
36,01% – 52%	2	Tidak Puas
20,00% – 36%	1	Sangat Tidak Puas

(Pramono, 2014)

5. Penanaman Nilai Spiritualitas Kapusin

Perspektif spiritualitas terfokus pada penanaman nilai-nilai spiritualitas Katolik dalam system manajemen lembaga atau organisasi. Masing-masing LPK

menerapkan spiritualitasnya sendiri. SMP Maniamas Ngabang bernaung di bawah Yayasan Pendidikan Maniamas Ngabang milik Ordo Persaudaraan Kapusin Provinsi Pontianak. Spiritualitas yang dihidupi adalah spiritualitas Fransiskan yang bersumber pada hidup dan karya Santo Fransiskus dari Assisi. Nilai-nilai yang sangat ditekankan adalah persaudaraan, hidup rohani, bekerja dengan setia dan bakti, keberpihakan kepada yang miskin, dan ekologi. Data kualitatif yang diperoleh lewat wawancara yang mendalam dengan sejumlah responden dianalisis untuk mengetahui proses penanaman nilai-nilai tersebut.

6. Penanaman Nilai Kebangsaan

Aspek kebangsaan seyogianya juga mendapat perhatian dalam system tata kelola sebuah LPK yang ada di Indonesia. Untuk mengetahui bagaimana penanaman nilai-nilai kebangsaan itu diupayakan di SMP Maniamas Ngabang, maka dilakukan analisis deskriptif terhadap data kualitatif yang diperoleh melalui wawancara yang mendalam dengan responden.