

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian membahas tentang pengaruh *Customer Focus Strategy* terhadap *Financial performance* pada PT. pegadaian Kanwil Palembang.

3.2 Jenis dan Sumber Data

3.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang diukur dalam suatu skala numerik. Menurut Sugiyono (2022:8) Metode penelitian kuantitatif merupakan metode yang berlandaskan pada filsafat, metode yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel biasa dilakukan dengan perhitungan teknik sampel tertentu yang sesuai. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2.2 Sumber data

Menurut Sugiyono (2018:456) data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh penelitian langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari seluruh karyawan pada PT. Pegadaian Kanwil Palembang, dimana didapatkan berdasarkan hasil wawancara dan daftar pernyataan dalam bentuk kuesioner pada para karyawan Cabang PT. Pegadaian Kanwil Palembang yang menjadi responden dalam penelitian ini.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data digunakan untuk membantu peneliti dalam mengumpulkan data yang dibutuhkan selama proses penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner berskala likert yang diberikan kepada pegawai. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan Teknik *self administered questionnaires*. Teknik tersebut merupakan suatu teknik yang dilakukan dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan untuk diisi sendiri oleh responden.

3.4 Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2019,173), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.

Populasi dalam penelitian diketahui jumlahnya karena ada catatan resmi serta perhitungan yang akurat dengan total populasi 30, dengan rincian 1 Pimpinan Wilayah, 1 Deputi, 4 Manajer Bagian, 10 Pimpinan cabang dan 14 Kepala Unit.

Tabel 3.1
Data Sampel Penelitian

No	Keterangan	Jumlah
1	Pimpinan Wilayah	1
2	Deputy	1
3	Manajer Bagian	4
4	Pimpinan Cabang	10
5	Kepala Unit	14
	Jumlah	30

Sumber : PT.Pegadaian Kanwil Palembang, 2023.

3.5 Metode Analisis

3.5.1 Analisis Kuantitatif

Menurut Arikunto (2019,27) alat analisis yang bersifat kuantitatif adalah sesuai dengan namanya banyak di tuntut menggunakan data penelitian berupa angka-angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasil. Demikian juga pemahaman akan kesimpulan penelitian akan lebih baik apabila juga disertai dengan tabel, grafik, bagan, gambar atau tampilan lain.

3.5.2 Analisis Data

Analisis data dihitung berdasarkan hasil dari kuesioner yang berasal dari jawaban responden. Jawaban responden diberi skor atau nilai berdasarkan skala *Likert*. Menurut Sugiyono (2020:146) mengungkapkan bahwa skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala *Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian variabel indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Pendapat responden terhadap pernyataan tentang *Customer Focus Strategy* dan *Financial Performance* sebagai berikut:

1. Sangat Setuju (SS) = Nilai 5
2. Setuju (S) = Nilai 4
3. Netral (N) = Nilai 3
4. Tidak Setuju (TS) = Nilai 2
5. Sangat Tidak Setuju (STS) = Nilai 1

Berikut adalah kuesioner yang akan dijawab oleh para responden:

Tabel 3.2
Customer Focus Strategy (Strategi Fokus Pelanggan)

No	Kriteria	Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Menjadikan layanan/prosedur lebih hemat biaya					
2	Meningkatkan pemanfaatan peralatan, pelayanan dan fasilitas yang tersedia					
3	Memberikan layanan berkualititas tinggi.					
4	Memberikan layanan dan dukungan sempurna kepada penjual					
5	Menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pelanggan					
6	Memperkenalkan layanan/prosedur baru dengan cepat					
7	Keramahan, kesopanan karyawan yang baik					
8	Memberikan layanan yang berbeda dari pesaing					
9	Menawarkan jangkauan layanan yang lebih luas dibandingkan pesaing					

Tabel 3.3

Finacial Performance (Kinerja Keuangan)

No	Kriteria	Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Membuat Pengembalian Aset (ROA)					
2	Meningkatkan Penghasilan/Pendapatan					
3	Membuat Pengembalian Investasi (ROI)					
4	Meningkatkan Laba					

Data dari jawaban adalah bersifat ordinal, syarat untuk bisa menggunakan analisis regresi adalah paling minim skala dari data tersebut harus dinaikkan menjadi skala interval, melalui *Method Of Succesive Internal (MSI)*. Skala interval menentukan perbedaan, urutan dan kesamaan besaran perbedaan dalam variabel, karena itu skala interval lebih kuat dibandingkan skala nominal dan ordinal (Riduwan dan Sunarno, 2012:21)

Transformasi tingkat pengukuran dari skala ordinal ke skala interval dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a. Perhatikan setiap item pertanyaan dalam kosioner
- b. Untuk setiap item tersebut tentukan beberapa orang reponden yang medapatkan skor 1, 2, 3, 4, 5, yang disebut dengan frekuensi
- c. Skor frekuensi dibagi dengan banyaknya responden yang disebut proporsi
- d. Hitung proporsi kumulatif (pk)
- e. Gunakan tabel normal, hitung nilai z untuk setiap proporsi kumulatif
- f. Nilai densitas normal (fd) yang sesuai dengan nilai z

- g. Tentukan nilai interval (*scale value*) untuk setiap skor jawaban sebagai berikut:

Nilai interval = density at lower limit-(densitiy at upper limit)area under upper limit-(area under lower limit)

Keterangan :

Area under upper limit : Kepadatan batas bawah

Density at upper limit : Kepadatan batas atas

Area under upper limit : Daerah dibawah batas atas

Area under lower limit : Daerah dibawah batas bawah

- h. Sesuai dengan nilai skala ordinal ke interval, yaitu *scale value* (SV) yang nilainya terkecil (harga negatif yang terbesar) diubah menjadi sama dengan 1(satu).

3.5.3 Uji validitas dan Reliabilitas

Ada dua syarat penting yang berlaku pada sebuah kuesioner yaitu keharusan sebuah kuesioner diuji validitas dan reabilitas. Uji validitas untuk melihat sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang ingin di ukur, sedangkan uji reabilitas dilakukan untuk melihat sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulangi dua kali atau lebih.

3.5.3.1 Uji Validitas

Menurut Azwar (dikutip di Priyatno, (2016:143) Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukur (tes) dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu tes dikatakan memiliki validitas yang tinggi apabila alat tersebut menjalankan fungsi ukur

secara tepat atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut.

Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai hitung dari hasil output (*Corrected Item- Total Correlation*) dengan r tabel, jika r hitung lebih besar dari r tabel maka butir pertanyaan tersebut adalah valid, tetapi jika r hitung lebih kecil dari pada r tabel maka butir pertanyaan tersebut tidak valid. Kriteria menggunakan r tabel pada tingkat signifikansi 0,05 dengan uji 2 sisi dan $N = 20$ atau $df = N-2$ (Priyatno, 2017).

3.5.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut (Priyatno,2016:154), Uji reabilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apabila hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukurannya diulang. Instrumen kuesioner yang tidak *reliabel* (hasil yg sama setiap percobaan) Maka tidak konsisten untuk pengukuran sehingga hasil tidak dapat dipercaya. Item-item yang yang di masukkan ke uji reliabilitas adalah semua item yang valid, jadi item yang tidak valid tidak dimasukkan dalam analisis dan skor total juga tidak dimasukkan. Uji reliabilitas juga dilakukan pada masing-masing variabel. Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode *Cromback Alpha*, dimana kuesioner dikatakan *reliabel* jika nilai *Cromback Alpha* lebih besar dari 0.60 (Aisyah, 2015,06).

3.6 Analisis regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah hubungan secara linear antara atau variabel independen (X) dengan varuabel dependen (Y). Analisis ini mengetahui

arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen apabila variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Persamaan regresi sederhana:

$$Y = a + bX$$

Ket:

$Y = \textit{Financial Performance}$

$X = \textit{Customer Focus Strategy}$

$a =$ variabel konstan

$b =$ koefisien regresi

3.7 Uji Hipotesis

3.7.1 Uji Signifikansi parameter Individual (Uji Statistik t)

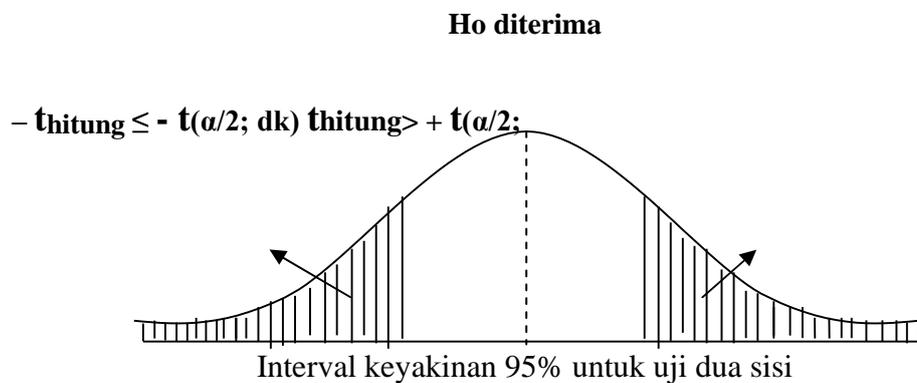
Uji statistik t menunjukkan seberapa besar pengaruh setiap variabel independen secara individu dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Pada uji statistik t, nilai t hitung akan dibandingkan dengan nilai t tabel, dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Bila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ atau $\textit{profitabilitas} < \textit{tingkat signifikan}$ ($\textit{sig} < 0,05$), maka H_a diterima H_o ditolak, variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen

2) Bila $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau profitabilitas $>$ tingkat signifikan ($\alpha > 0,05$), maka H_a ditolak H_0 diterima, variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.

Selanjutnya menentukan tingkat signifikan (α) dan derajat kebebasan, besarnya tingkat signifikan (α) yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% atau $\alpha = 0,05$, sedangkan besarnya nilai derajat kebebasan (dk) dicari dengan rumus $n-k-1$ dimana n adalah besarnya sampel dan k adalah banyaknya variabel bebas. Dengan menggunakan pengujian dua sisi diperoleh besarnya t tabel adalah ($t_{\alpha/2; dk}$).

Dan digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3.1

Grafik Uji Statistik t

3.7.2 Uji R^2 atau Koefisien Determinasi

Menurut Riduwan dan Sunarto (2012 : 80-81), koefisien determinasi (R^2 / KP) pada intinya digunakan untuk menunjukkan seberapa besar variabel X

dalam menjelaskan variabel Y. Nilai KP dapat dihitung dengan persamaan sebagai berikut:

$$KP=r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KP = nilai koefisien determinasi

R = nilai koefisien korelasi

Koefisien determinasi adalah suatu ukuran yang penting dalam regresi. Determinasi di dalam regresi menentukan kemampuan variabel dependen. Tujuannya adalah untuk mengitung besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar proporsi dari total variasi variabel tidak bebas yang bisa dijelaskan oleh variabel penjelasnya. Semakin tinggi R^2 maka semakin besar proporsi dari total variasi variabel dependen yang bisa dijelaskan oleh variabel independen (Sujarweni, 2015: 228).

3.8 Batas Operasional Variabel

Batas operasional variabel merupakan batasan pengertian yang dijadikan pedoman untuk melakukan suatu penelitian. Definisi operasional dalam penelitian ini, sebagai berikut:

Tabel 3.4

Batas Operasional Variabel

Nama Variabel	Definisi	Indikator
<i>Customer Focus Strategy (X)</i>	Fokus pelanggan adalah suatu hal bagian dari perhatian yang besar terhadap pelanggan dan terus-menerus memberikan nilai tambah pada suatu produk atau layanan melalui penawaran khusus yang baik dalam mengutamakan pelanggan (Telan, 2011).	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menjadikan layanan/prosedur lebih hemat biaya. 2. Meningkatkan pemanfaatan peralatan, pelayanan dan fasilitas yang tersedia. 3. Memberikan layanan berkualitas tinggi. 4. Memberikan layanan dan dukungan sempurna kepada penjual. 5. Menyesuaikan layanan dengan kebutuhan pelanggan. 6. Memperkenalkan layanan/prosedur baru dengan cepat. 7. Keramahan, kesopanan karyawan yang baik. 8. Memberikan layanan yang berbeda dari pesaing. 9. Menawarkan jangkauan layanan yang lebih luas dibandingkan pesaing. <p>Menurut Yuliansyah, Gulzar, Mohamed (2021)</p>

<p><i>Financial Performance (Y)</i></p>	<p>Menurut Rudianto (2013:183) kinerja keuangan adalah hasil atau prestasi yang telah dicapai oleh manajemen perusahaan dalam menjalankan fungsinya mengelola aset perusahaan secara efektif selama periode tertentu.</p>	<p>1. Pengembalian Aset (ROA). 2. Tingkat Penghasilan/ Pendapatan. 3. Pengembalian Investasi (ROI). 4. Laba.</p> <p>Menurut Yuliansyah, Gulzar, Mohamed (2021).</p>
---	---	--