

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian tugas akhir ini termasuk kedalam penelitian secara langsung

Dilapangan atau *field research* maka dari itu objek penelitian berupa objek lapangan yang dilakukan dengan cara observasi secara langsung di Outlet *Pizza Hut Delivery* Kartini Gresik, Dengan mengambil informasi dengan cara wawancara dan pembagian kuisioner dengan staff terkait dalam manajemen sumber daya manusia dan *Outlet Manager* beserta karyawan yang bersangkutan. Data yang penulis kumpulkan akan diolah untuk penelitian Tugas Akhir .

#### 3.2. Obyek Penelitian

Obyek penelitian dalam skripsi ini dilakukan pada bagian sumber daya manusia di Outlet *Pizza Hut Delivery* beralamat di Jl Raden Ajeng Kartini No.286 Gresik

#### 3.3. Data Penelitian

Data yang diambil langsung dari Obyek penelitian. Data tersebut adalah sebagai berikut:

##### a. Data primer

Data yang diperoleh langsung di *Outlet pizza hut delivery* kartini gresik, baik melalui observasi secara langsung (pengamatan) wawancara (interview) pencatatan terhadap obyek penelitian secara langsung dibagian manajemen sumber daya manusia dan di bagian departemen produksi.

##### b. Data Skunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu melalui dokumentasi, literatur, dan arsip yang ada hubungannya dengan masalah yang diamati. Data skunder tersebut meliputi:

1. Data hasil audit
2. Visi dan Misi perusahaan
3. Data pencapaian target
4. Sumber daya manusia
5. Komplain pelanggan
6. Absensi karyawan

### **3.4. Metode Pengumpulan Data**

#### 1. Observasi

Yaitu dengan melakukan penelitian langsung pada obyek penelitian yang dituju untuk mendapatlan data primer maupun skunder.

#### 2. Dokumentasi

Yaitu dengan mengumpulkan data mengenai data masa lalu perusahaan.

#### 3. Kuisisioner

Mengumpulkan data dengan cara menyebarkan angket yang berisi daftar pertanyaan untuk mendukung data yang lainnya. Adapun kuisisioner yang disebarkan ialah kuisisioner pembobotan dengan perbandingan berpasangan yang bentuknya sedikit dirubah dari bentuk asalnya dengan mempertimbangkan untuk kemudahan pemahaman bagi responden serta pada kuisisioner pengukuran kinerja secara aktual dan kuisisioner kepuasan karyawan. Responden yang di pilih yaitu 4 devisi *Outlet Manager, Supervisor 1, Supervisor 2, Storeman* masing-masing 2 kuisisioner.

### **3.5. Sistematika Model Metodologi Pemecahan Masalah**

Untuk lebih memahami langkah-langkah yang diambil peneliti dalam melakukan penelitian, maka berikut disertakan penjelasan secara terperinci dan menyeluruh mengenai sistematika model metodologi pemecahan masalah:

#### 1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan adalah tahap awal dalam metodologi penelitian ini. Ditahap ini peneliti melakukan studi lapangan dengan terjun langsung ke perusahaan.

Pengamatan langsung maupun wawancara adalah hal-hal yang dilakukan dengan tujuan mengetahui informasi – informasi awal mengenai perusahaan. Disini peneliti juga akan menemukan masalah masalah yang sedang dihadapi perusahaan. Dari berbagai masalah yang ditemukan, peneliti kemudian memilih satu masalah untuk menjadi permasalahan dalam penelitian ini, untuk kemudian dicari solusi penyelesaiannya. Studi pendahuluan ini merupakan dicari solusi penyelesaiannya. Studi pendahuluan ini merupakan metode yang berguna untuk mempermudah peneliti dalam mengidentifikasi masalah dan sebagai panduan untuk mengerjakan tahap-tahap selanjutnya.

## 2. Identifikasi Dan Perumusan Masalah

Setelah dilakukan studi pendahuluan, permasalahan pada perusahaan dapat diidentifikasi, kemudian ditelusuri akar penyebab permasalahan. Dalam menelusuri akar penyebab permasalahan dilakukan melalui pengamatan secara langsung di lapangan dan wawancara langsung kepada pihak perusahaan. Kemudian, setelah menemukan akar permasalahan, dilakukan pemilihan metode atau cara- cara untuk menyelesaikan akar permasalahan utama yang ada.

## 3. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk mencari informasi – informasi tentang teori, metode dan konsep yang relevan dengan permasalahan. Sehingga dengan informasi – informasi tersebut dapat digunakan sebagai acuan dalam penyelesaian masalah . studi pustaka yang dilakukan dengan mencari informasi dan refensi dalam bentuk *text book*, literatur, informasi dari internet maupun sumber-sumber lainya seperti diskusi dengan dosen.

## 4. Mengidentifikasi Strategi SDM Perusahaan

Langkah yang dilakukan adalah mengidentifikasi visi, misi dan strategi perusahaan sampai penurunan kepada strategi SDM perusahaan dan sasaran SDM perusahaan

## 5. Identifikasi Tujuan Strategi

Identifikasi dari tujuan strategik dari masing-masing aspek yang telah terbentuk berdasarkan strategi perusahaan yaitu SDM Strategik, Operasi, Pelanggan dan Financial. Hal pertama yang dilakukan adalah mendefinisikan *requirement*, dimana, merupakan kebutuhan dari tiap rantai nilai. Tahap selanjutnya setelah identifikasi kebutuhan untuk setiap rantai nilai adalah mengidentifikasi tujuan strategik perusahaan.

#### 6. Strategi Map

Langkah untuk menentukan urutan dari empat perspektif dari *Perspektif Personal*, *Perspektif Compensation*, *Perspektif Aligment*, *Perspektif High Performance* dan *Strategi Objectives*.

#### 7. Penentuan Strategi Objectives Masing-Masing Perspektif.

Seluruh strategi dan sasaran tersebut diklasifikasikan ke dalam strategi goal yang kemudian diterjemakan hubungan sebab akibat ke dalam 4 perspektif dalam *Human Resource Scorecard* yang terdiri dari financial , customer , internal business proses, dan learning and growth, di mana strategi goal ini diuraikan dalam strategi objectives masing-masing perspektif .

Tabel 3.1 *Strategi Obejctives* masing-masing Perspektive

| Perspective                         | Strategic Objective                          |
|-------------------------------------|--|
| <i>Perspective Personal</i>         | Meningkatkan standar rekrutmen               |
|                                     | Idenfikasi kemampuan karyawan                |
|                                     | Pengembangan kompetensi                      |
| <i>Perspective Compensation</i>     | Peningkatan produktivitas karyawan           |
|                                     | Loyalitas karyawan                           |
|                                     | Peningkatan kepuasan kerja karyawan          |
| <i>Perspective Aligment</i>         | Meningkatkan kedisiplinan karyawan           |
|                                     | Meningkatkan mutu dalam bekerja              |
|                                     | Peningkatan komitmen karyawan                |
| <i>Perspective High Performance</i> | Penilaian hasil latihan karyawan             |
|                                     | Performance penilaian karyawan yang objektif |
|                                     | Jumlah komplain pelanggan                    |

(Sumber : Hasil *brainstorming* dan validasi dengan manajer Outlet)

## 8. Pembobotan dan Penentuan Key Performance Indikator

Pembobotan dilakukan dengan metode AHP, Untuk mengetahui bobot tingkat kepentingan masing – masing perpektif, *strategic objectives*, dan *Key Performance Indicators*. Hasil pembobotan digunakan untuk perhitungan skor pencapaian kinerja sistem sumber daya manusia.

Tabel 3.2 Tranformasi *Strategy Objective* ke dalam *Key performance indikator*

| <i>Perspective</i>                  | <i>Strategy Objective</i>                    | <i>Key Perfoemance indikator</i>   |
|-------------------------------------|--|--|
| <i>Perspektive Personal</i>         | Meningkatkan standar rekrutmen               | Prosentase kualitas karyawan yang memenuhi kualifikasi perusahaan                          |
|                                     | Identifikasi kemampuan karyawan              | Tingkat kemampuan karyawan berdasarkan job diskripsion.                                    |
|                                     | Pengembangan kompetensi                      | Prosentase karyawan yang memiliki kemampuan dibidang <i>Cooking, Delivery, Order Taker</i> |
| <i>Perspektive Compensation</i>     | Peningkatan Produktifitas karyawan           | Tingkat produktifitas karyawan   |
|                                     | Loyalitas karyawan                           | Tingkat loyalitas karyawan   |
|                                     | Peningkatan kepuasan kerja karyawan          | Tingkat kepuasan kerja karyawan  |
| <i>Perspektive Aligment</i>         | Meningkatkan kedisiplinan karyawan           | Tingkat absensi karyawan dan jumlah sanksi   |
|                                     | Meningkatkan mutu dalam bekerja              | Waktu efektif saat bekerja   |
|                                     | Peningkatan komitmen karyawan                | Meminimalkan tingkat <i>turn over</i> karyawan   |
| <i>Perspektive High Performance</i> | Penilaian hasil latihan karyawan             | Prosentase kelulusan karyawan dalam pelatihan  |
|                                     | Performance penilaian karyawan yang objektif | Prosentase karyawan yang mendapatkan penghargaan   |
|                                     | Jumlah komplain pelanggan                    | Prosentase komplain dari pelanggan yang dapat diselesaikan                                 |

(Sumber : Becker, Huselid & Ulrich, 2001)

#### 9. Pengumpulan Data Sekunder Untuk Pengukuran 4 Perspektif

Yang digunakan Januari – Desember tahun 2016 dan Januari – Desember tahun 2017. Data sekunder merupakan data yang didapat dari perusahaan secara langsung dan riil.

#### 10. Pembuatan Kuisisioner

Pada tahap ini dilakukan pembuatan kuisisioner untuk mendapatkan data primer. Kuisisioner menggunakan metode pembobotan AHP (*Analytical Hierarchy Process*) yaitu dengan melakukan perbandingan berpasangan tiap perspektif hingga indikator kerja. Hal ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh performansi setiap indikator kinerja pada performansi perusahaan secara keseluruhan (data pembuatan kuisisioner ada di Lampiran).

#### 11. Penyebaran Kuisisioner Perbandingan Berpasangan *Key Performance Indicator* (KPI)

Penyebaran Kuisisioner ini dilakukan untuk mengetahui pendapat dari Staff terkait dalam melihat seberapa penting *key performance indicator* tersebut jika dibandingkan dengan *key performance indicator* yang lain. Data yang dihasilkan dari penyebaran kuisisioner nantinya akan diolah untuk menentukan bobot dari masing-masing *key performance indicator*nya dan hasil output dalam pembobotan KPI tersebut yang akan menjadi acuan untuk mengetahui seberapa nilai masing-masing KPI memberikan kontribusi kepada perusahaan.

#### 12. Pengumpulan Data Primer Hasil Kuisisioner

Proses pengumpulan data primer yang didapat dari hasil kuisisioner berdasarkan variabel dan KPI yang telah ditetapkan.

#### 13. Data Primer Kuisisioner AHP

Merupakan data primer yang diperoleh dari kuisisioner hasil pembobotan AHP

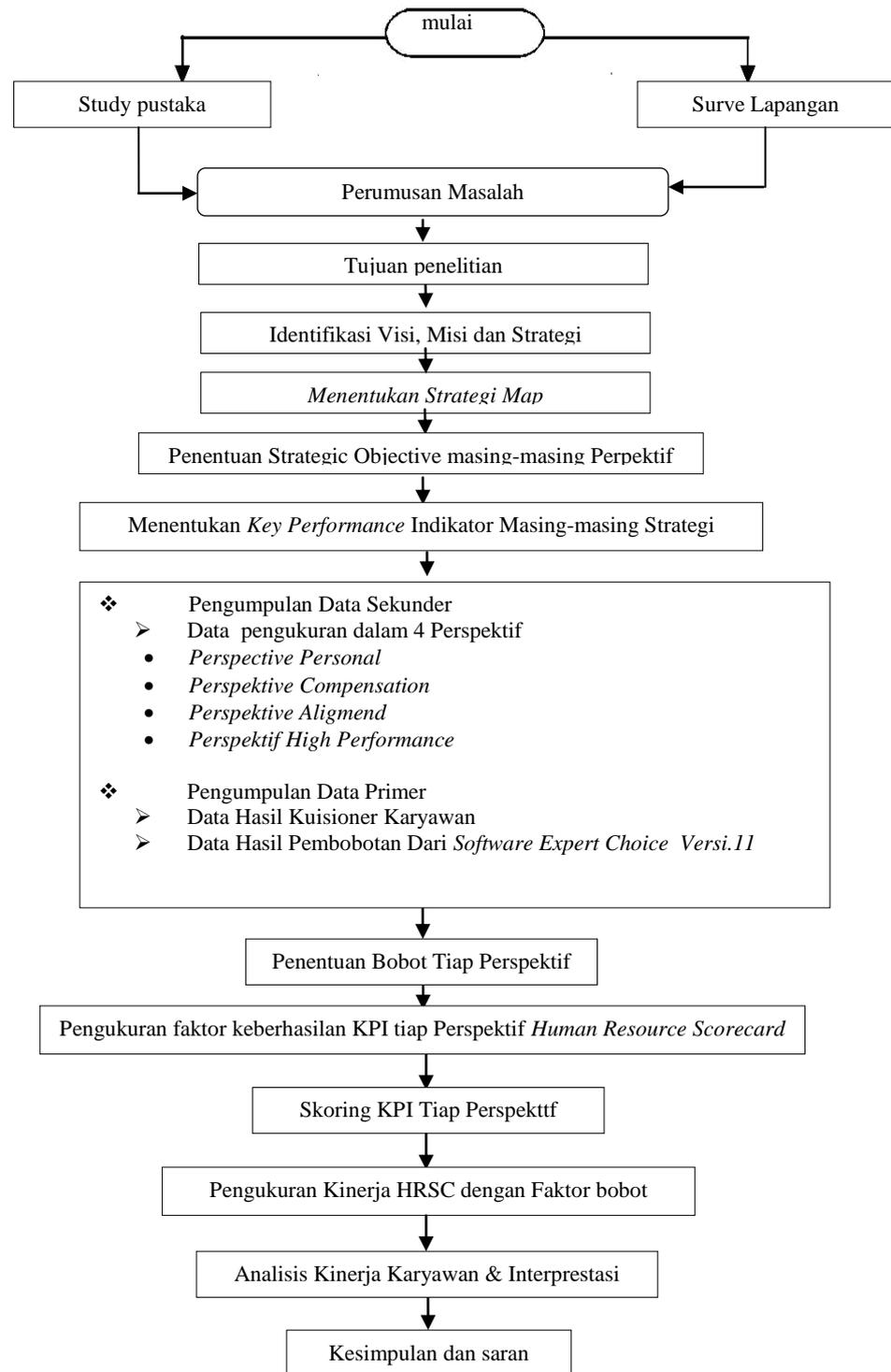
#### 14. Pengolahan Data AHP (*Expert Choise*)

Setelah kuisisioner terkumpul maka dilakukan pembobotan dengan menggunakan AHP (*Expert Choise*). Teknik ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepentingan dan peranan dari keempat perspektif yang telah ditentukan bagi peningkatan kinerja karyawan. Untuk lebih mudah data hasil kuisisioner diolah dengan menggunakan *Expert Choise*.

#### 15. Penentuan bobot tiap persepsi

Setelah data konsisten, maka bobot tiap perspektif dan tiap tolak ukur bisa diambil rata-rata pada matrik hasil normalisasi.

16. Data Primer Kepuasan Karyawan  
Merupakan data primer hasil penyebaran kuisioner tingkat kepuasan dari karyawan di Outlet Pizza Hut Kartini Gresik.
20. Pengukuran Kerja Karyawan dengan Metode *Human Resource Scorecard*  
Keberhasilan Setelah menghubungkan strategi dengan menggunakan pengukuran HRSC dilakukan dengan cara perancangan *scorecard* yang sesuai dengan kondisi perusahaan.
21. Skoring KPI Tiap Perspektif  
Dibagi menjadi 4 perspektif yaitu perspektif *Personal*, perspektif *Compensation*, perspektif *Aligment*, perpektif *High Performance*.
22. Pembahasan Perbandingan Kinerja Karyawan Pada tahun 2016 dan 2017  
perbandingan kinerja karyawan pada tahun 2016 dengan 2017 yang mana untuk mengetahui apakah terjadi peningkatan atau penurunan, sehingga kemudiam bisa dilakukan perbaikan terhadap kinerja yang mengalami penurunan.
23. Kesimpulan dan Saran  
Dari pengolahan data dan analisis hasil pengolahan data, akan ditarik suatu kesimpulan kinerja menurut metode *Human Resource Scorecard*.



Gambar 3.1 : Langkah-Langkah pemecahan Masalah