

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan penelitian

Penelitian ini, sesuai dengan tujuannya untuk menilai kinerja Hotel Grand Tembaga Timika, menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran yang teliti mengenai situasi, kondisi, dan fenomena yang ada dalam individu atau kelompok tertentu. Koentjaraningrat (Butarbutar et al., 2022:33) Metode deskriptif ini digunakan untuk memberikan gambaran kinerja Hotel Grand Tembaga Timika yang mencakup aspek keuangan (*finansial*) dan aspek non-keuangan (*non finansial*).

B. Lokasi dan waktu

Penelitian ini telah dilaksanakan di Hotel Grand Tembaga Timika yang berlokasi di Jl. Yos Surdaso No. 25, Kecamatan Mimika Baru, Kabupaten Mimika, Provinsi Papua. Waktu yang direncanakan akan berlangsung selama kurang lebih 3 bulan, mulai dari bulan November 2023 hingga Januari 2024.

C. Jenis dan sumber data

1. Jenis data

jenis data yang digunakan dalam penelitian ini dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Data kualitatif, yaitu data dalam bentuk uraian gambaran umum. Dalam penelitian ini, data kualitatif diperoleh berupa sejarah singkat perusahaan dan informasi terkait dengan topik penelitian.
- b. Data kuantitatif yaitu data dalam bentuk angka-angka, seperti catatan dan laporan keuangan perusahaan.

2. Sumber data

Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini mencakup:

- a. Sumber data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari Hotel Grand Tembaga Timika melalui interaksi dengan pimpinan dan karyawan hotel.
- b. Sumber data skunder, yaitu data yang diperoleh dari dokumen-dokumen tertulis lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam upaya mempermudah pengumpulan data yang relevan dengan penelitian ini, penulis menerapkan teknik pengumpulan data berikut ini:

1. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang melibatkan komunikasi langsung dengan pimpinan dan karyawan perusahaan yang memiliki kompetensi terkait masalah yang sedang diteliti.
2. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data kualitatif yang dilakukan dengan mengamati dan menganalisis dokumen-dokumen yang telah dihasilkan oleh perusahaan.

E. Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Dalam kerangka penelitian ini, terdapat tiga bagian yaitu Populasi subyek penelitian, populasi obyek penelitian.

a. Populasi subyek penelitian

Populasi subyek penelitian, yang pada penelitian ini merujuk pada Hotel Grand Tembaga Timika.

b. Populasi objek penelitian

Populasi objek penelitian, yang mencakup keseluruhan kinerja perusahaan Hotel Grand Tembaga Timika.

c. Populasi responden

Populasi responden, yang terdiri dari pelanggan dan karyawan Hotel Grand Tembaga Timika, yang menjadi fokus dalam penelitian ini.

2. Sampel

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel kinerja perusahaan Hotel Grand Tembaga Timika untuk periode tahun 2020-2022.

F. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup analisis dari perspektif keuangan (*financial*) dan non-keuangan (*non financial*).

Pengukur perspektif keuangan atau *financial* menggunakan rasio sebagai berikut:

a) *Current Ratio*

$$\text{Current Ratio} = \frac{\text{Aktiva Lancar (Current Ratio)}}{\text{Utang Lancar (Current Liabilitas)}}$$

Tabel 11

Kriteria Penilaian *Current Ratio*

Rasio	Kriteria		
Current Ratio	< 200%	200%	> 200%
	Buruk	Sedang	Baik

Sumber: Bambang Riyanto (Widodo, 2011:54)

b) *Rasio Net Profit Margin*

$$\text{Net Profit margin} = \frac{\text{Earning After interest and Tax (EAIT)}}{\text{Sales}}$$

Table 12

Kriteria Penilaian *Rasio Net Profit Margin*

Kriteria	Peringkat
>5%	Sangat Baik
3% - 5%	Baik
1% -3%	Kurang Baik
≤ 1%	Tidak Baik

Sumber: Sujarweni (Martina et al., 2022:70)

c) *Rasio Return On Asset (ROA)*.

$$ROA = \frac{\text{Laba Sebelum Pajak}}{\text{Total Asset}} \times 100\%$$

Tabel 13

Kriteria Penilaian Rasio Return On Asset (ROA)

Kriteria	Peringkat
>5%	Sangat Baik
>2,5% - 5%	Baik
>1% -2,5%	Kurang Baik
≤ 1%	Tidak Baik

Sumber: Sujarweni (Martina et al., 2022:70)

1. Pengukuran *perspektif non financial* meliputi:

a) Pengukuran *perspektif customer* melalui dengan rumus sebagai berikut:

1) *Customer Retention (CR)*

$$CCR = \frac{\text{Jumlah Pelanggan loyal}}{\text{Total Jumlah Pelanggan}} \times 100\%$$

Tabel 14

Kriteria Customer Retention

Ukuran	Nilai	Kriteria
<i>Retention</i>	Menurun	Buruk
	Konstan	Sedang
	Fluktuatif	Sedang
	Meningkat	Baik

Sumber : Kaplan (Widodo, 2011:55)

2) *Customer Acquisition (CA)*

$$\text{Customer Acquisition (CA)} = \frac{\text{Pelanggan Baru}}{\text{Total Order}} \times 100\%$$

Table 15
Kriteria Customer Acquisition

Ukuran	Nilai	Kriteria
<i>Acquisition</i>	Menurun	Buruk
	Konstan	Sedang
	Fluktuatif	Sedang
	Meningkat	Baik

Sumber : Kaplan (Widodo, 2011:55)

3) Number of Complain

$$\text{Number of Complain} = \frac{\text{Jumlah Keluhan Pelanggan}}{\text{Total Pelanggan}} \times 100\%$$

Table 16
Kriteria Customer Of Complain

Nilai	Hubungan
$\leq 1\%$	Sangat baik
1,01% - 2%	Baik
2,01% - 3%	Cukup
3,01% - 4%	Buruk
$> 4\%$	Sangat buruk

Sumber: (Asshiddiqi, 2018:104)

- b) Pengukuran *perspektif* bisnis internal melalui kecepatan karyawan melayani pelanggan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Effectiveness Marginal Ratio (EMR)} = \frac{\text{Waktu Pengolahan}}{\text{Waktu Penyelesaian}}$$

Tabel 17

Kriteria Perspektif Bisnis Internal EMR

EMR	Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
	0.00 - 0.399	Tidak Baik (D)
	0,40 - 0,599	Kurang Baik (C)
	0,60 - 0,799	Baik (B)
	0,80 - 1,000	Sangat Baik (A)

Sumber :Sari, (2015:35)

- c) Pengukuran perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan melalui kemampuan karyawan dengan rumus sebagai berikut:

Tabel 18

Kriteria Perputaran Karyawan

Ukuran	Nilai	Kriteria
Perputaran Karyawan	Meningkat	Buruk
	Konstan	Sedang
	Menurun	Baik

Sumber : Kaplan Widodo, (2011:57)

- 1) *Employee Turnover*

$$ETO = \frac{\text{Jumlah Pekerja yang Keluar}}{\text{Jumlah Pekerja}} \times 100\%$$

2) *Employee Training*

$$ET = \frac{\text{Total Karyawan Mengikuti Training}}{\text{Total Karyawan}} \times 100\%$$

Tabel 19
Kriteria Produktivitas Karyawan

Ukuran	Nilai	Kriteria
Produktivitas Karyawan	Menurun	Buruk
	Konstan	Sedang
	Meningkat	Baik

Sumber : Kaplan Widodo, (2011:57)

G. Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional dalam penelitian ini meliputi hal-hal sebagai berikut:

- a. Kinerja perusahaan mengacu pada gambaran keseluruhan situasi Grand Tembaga Hotel selama periode waktu tertentu, terutama dalam konteks pencapaian kinerja perusahaan yang melibatkan aspek *finansial* dan *non-finansial*
- b. Evaluasi kinerja perusahaan adalah proses terencana untuk mengukur dan menilai kinerja Grand Tembaga Hotel dengan mempertimbangkan kedua aspek, yaitu *finansial* dan *non-finansial*.
- c. Aspek *financial* berkaitan dengan aktivitas Grand Tembaga Hotel dalam menggunakan sumber daya, termasuk penjualan dan aset, dengan tujuan mencapai profitabilitas.

- d. Aspek *non finansial* merujuk pada ukuran kinerja Grand Tembaga Hotel yang terkait dengan perspektif pelanggan, perspektif bisnis internal (fokus pada kecepatan pelayanan karyawan kepada pelanggan), dan perspektif pembelajaran dan pertumbuhan (termasuk pergantian karyawan dan program pelatihan karyawan).