

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan model *Design and Development* (D & D) yang memiliki pengertian yang dikemukakan oleh Rita C.Richey dan James D.Klein (2007, hlm. 1) yakni sebagai berikut:

the systematic study of design, development, and evaluation processes with the aim of establishing an empirical basis for the creation of instructional and non-instructional product and tools and new or enhanced models that govern their development.

Jika diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia maka pengertian model D & D tersebut dapat diartikan sebagai studi yang dirancang secara sistematis mengenai proses desain, pengembangan, dan evaluasi yang memiliki tujuan untuk membangun dasar empiris untuk menciptakan suatu produk dan alat baik secara instruksional dan non instruksional serta membuat model baru atau yang perlu disempurnakan melalui pengaturan pengembangannya. Menurut Gustafon dan Branch (dalam Richey & Klein, 2007, hlm. 2) model D & D ini merupakan pendekatan yang disarankan untuk digunakan di lingkungan pendidikan dan pelatihan yang memuat seperangkat karakteristik yang umum termasuk fokus pada tujuan yang terukur dan hasilnya dapat tercapai melalui tahap analisis awal, pemilihan konten dan strategi yang sesuai dengan tujuannya, juga proses evaluasi yang rutin sebelum produk diselesaikan, terdapat juga penilaian hasil kinerjanya.

Model D & D sebagai model penelitian yang tidak hanya berfokus pada tujuan akhir produk namun juga berfokus pada hasil temuan dari penelitian produk yang sedang dikembangkan. Menurut Ellis dan Levy (2010, hlm. 109) penelitian model D & D memuat hal-hal yang berkaitan dengan penanganan masalah yang ditemukan, proses analisis berdasarkan kajian pustaka yang ada, dan kontribusi terhadap pengetahuan.

Richey dan Klein menjelaskan bahwa terdapat 2 (dua) jenis penelitian model D & D yakni *product & tool research* (berbasis produk dan alat) dan *model*

research (model penelitian). Perbedaan kedua jenis tersebut dapat dijelaskan pada Tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1 Perbedaan Jenis Model D & D (Richey & Klein, 2007, hlm. 8)

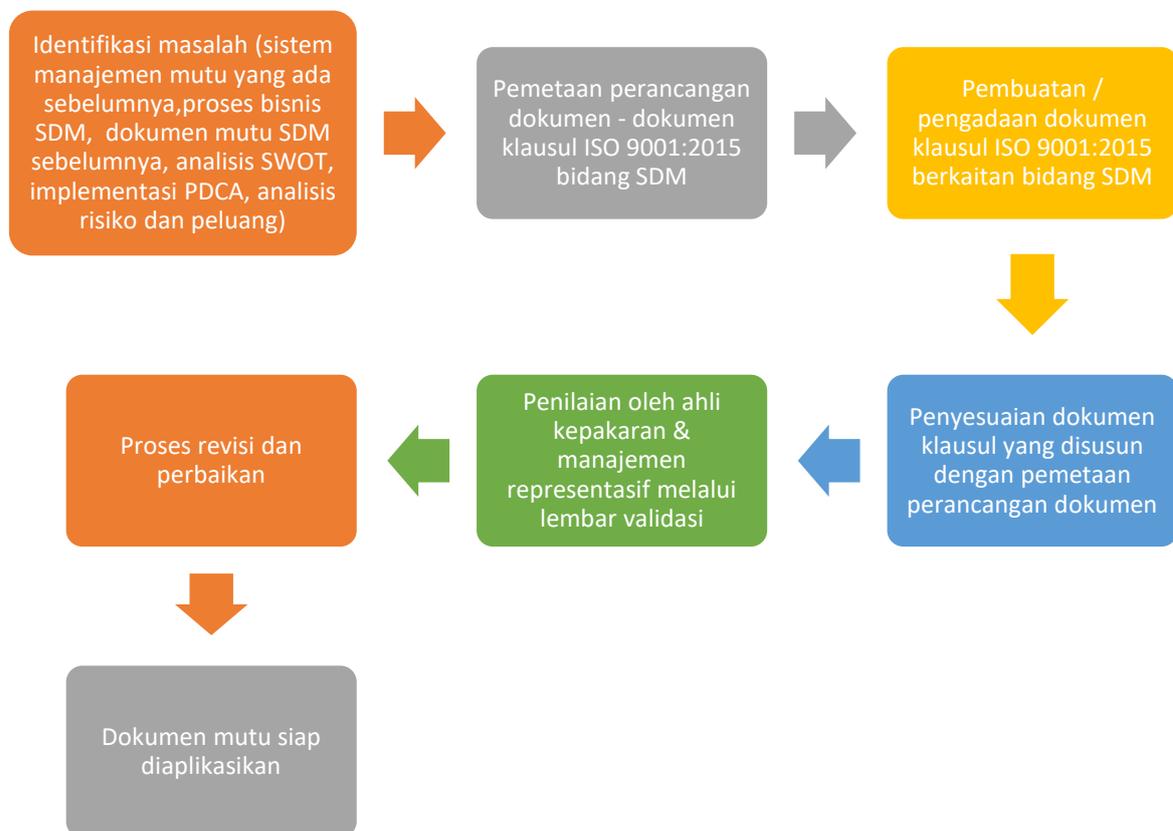
<i>Product & Tool Research</i>	<i>Model Research</i>
<p>Desain komprehensif dan proyek pengembangan:</p> <p>a. Produk dan program instruksional</p> <p>b. Produk dan program non instruksional</p>	<p>Pengembangan Model:</p> <p>a. Pengembangan model komprehensif</p> <p>b. Pengembangan dari model komponen proses</p>
<p>Tahap proyek spesifik:</p> <p>a. Analisis</p> <p>b. Desain</p> <p>c. Pengembangan</p> <p>d. Evaluasi</p>	<p>Validasi model:</p> <p>a. Validasi internal dari model komponen</p> <p>b. Validasi eksternal dari model efek</p>
<p>Alat desain dan pengembangan:</p> <p>a. Pengembangan alat</p> <p>b. Penggunaan alat</p>	<p>Penggunaan model:</p> <p>a. Studi kondisi yang mempengaruhi penggunaan model</p> <p>b. Desainer pengambilan keputusan</p> <p>c. Keahlian desainer dan karakteristik penelitian</p>

Penelitian ini menggunakan jenis *product & tool research* karena bertujuan untuk menciptakan suatu produk melalui proses perancangan dan pengembangan untuk kemudian dijelaskan, dianalisis dan dievaluasi terhadap produk tersebut. Umumnya model penelitian D & D ini menggunakan pendekatan *mixed methods research* yang menggabungkan penelitian kualitatif dan kuantitatif (Richey & Klein, 2007, hlm. 41). Jenis *product & tool research* ini dapat dikembangkan dengan metode menggunakan studi kasus, analisis konten, evaluasi, observasi lapangan serta proses wawancara yang mendalam (Richey & Klein, 2007, hlm. 40). Berdasarkan rujukan Tabel 3.1 dan mengombinasikan tahapan model D & D menurut Peffers, dkk (dalam Ellis & Levy, 2010, hlm. 110) maka dapat dijelaskan bahwa tahapan pengembangan model D & D untuk penelitian ini yang termasuk ke

dalam kategori *product & tools research* dapat digambarkan dan ditunjukkan melalui tahapan-tahapan penelitian pada Gambar 3.1 berikut ini.



Gambar 3.1 Tahapan Penelitian Model D & D



Gambar 3.2 Tahapan Operasional Model D & D

3.1.1 Identifikasi Masalah

Proses identifikasi masalah penelitian dan membuat pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan merupakan langkah pertama dalam melakukan perencanaan studi empiris, namun seringkali terdapat kesulitan terutama bagi studi pertama peneliti atau bagi peneliti yang mencari program penelitian baru sehingga masalah penelitian dalam desain dan pengembangan harus menjadi perhatian penting

melalui pertanyaan-pertanyaan yang berkontribusi pada dasar pengetahuan dan peningkatan praktek penelitian (Richey & Klein, 2007, hlm. 15).

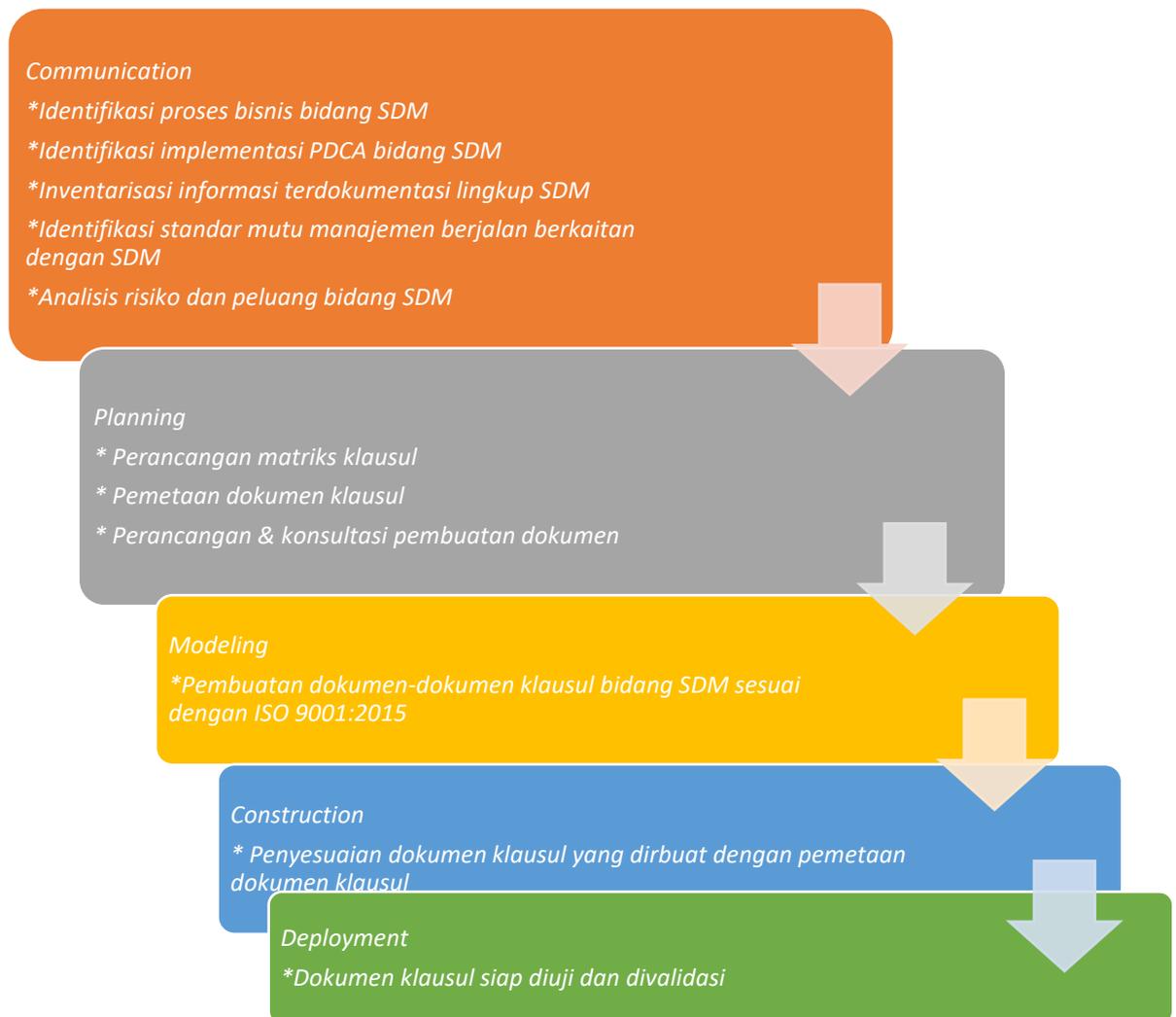
3.1.2 Mendeskripsikan Tujuan

Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti menetapkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem manajemen mutu berbasis ISO 9001:2015 pada lingkup sumber daya manusia di lingkungan Sekolah Tinggi Desain Indonesia Bandung. Peneliti menemukan bahwa tidak adanya dukungan standar internasional yakni ISO 9001:2015 dalam proses penjaminan mutu pendidikan dan pelayanan di lingkungan Sekolah Tinggi Desain Indonesia serta tidak terselenggaranya sistem manajemen mutu yang relevan dengan standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Peneliti pun menetapkan tujuan khusus untuk melakukan penelitian ini yakni:

- a. Melakukan desain dan pengembangan sistem manajemen mutu yang tepat khususnya pada bidang SDM berbasis ISO 9001:2015.
- b. Melakukan pengujian dan validasi produk SMM yang telah dikembangkan khususnya pada bidang SDM berbasis ISO 9001:2015.

3.1.3 Desain dan Pengembangan Produk

Desain dan pengembangan produk merupakan langkah penting dalam penelitian ini. Alat dan produk yang dihasilkan dari penelitian ini adalah instrumen-instrumen atau dokumen-dokumen mutu berdasarkan klausul – klausul yang terdapat dalam persyaratan ISO 9001:2015 yang disesuaikan dengan kondisi dan karakter organisasi di lingkungan Sekolah Tinggi Desain Indonesia. Untuk itu model yang digunakan pada desain dan pengembangan produk ini adalah model *Waterfall*. Menurut Pressman (2010) penggunaan model *Waterfall* (air terjun) adalah model pengembangan yang sekuensial. Biasanya model *waterfall* dipergunakan oleh pengembangan perangkat lunak dalam sistem informasi, namun dapat diadaptasi untuk penggunaan model penelitian ini. Pressman (2010, hlm. 39) membagi beberapa tahapan dalam model *Waterfall* yang terdiri dari (1) *communication* (2) *planning* (3) *modeling* (4) *construction* (5) *deployment*.



Gambar 3.3 Model *Waterfall*

a. *Communication* (Komunikasi)

Pada proses komunikasi ini peneliti dapat melakukan identifikasi terhadap kebutuhan untuk memahami kesenjangan yang terjadi dari kondisi sebenarnya dengan kondisi yang ideal. Proses komunikasi tersebut dapat dilakukan melalui metode observasi dan wawancara. Observasi yang dilakukan meliputi:

- 1) Proses bisnis yang terjadi secara umum dan secara khusus pada bidang sumber daya manusia di lingkungan Sekolah Tinggi Desain Indonesia.
- 2) Implementasi PDCA sesuai persyaratan ISO 9001:2015
- 3) Informasi-informasi terdokumentasi yang menjadi masukan atau luaran dari setiap proses yang terjadi di lingkup sumber daya manusia.

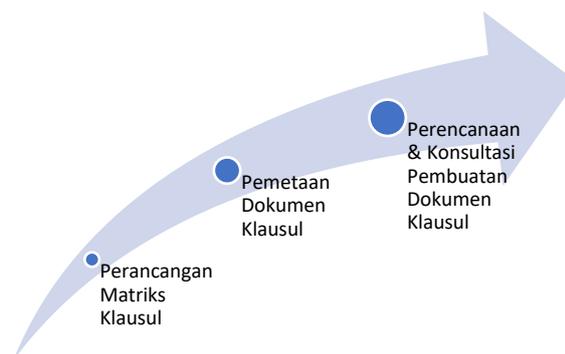
4) Standar-standar sistem manajemen mutu yang telah ditetapkan sebelumnya pada bidang sumber daya manusia.

5) Risiko dan peluang yang terjadi pada lingkup sumber daya manusia.

Proses wawancara dapat dilakukan dengan sumber daya manusia yang berhubungan langsung dengan kegiatan proses bisnis. Observasi dan wawancara dilakukan untuk melakukan identifikasi terhadap instrumen-instrumen sistem manajemen mutu yang telah ditetapkan sebelumnya serta proses pelaksanaannya apakah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau diperlukan penyempurnaan dan dukungan sistem manajemen mutu lainnya. Untuk memperkuat proses komunikasi tersebut, peneliti dapat menyusun Analisis SWOT (*Strength, Weakness, Opportunity, Threat*) pada bidang Sumber Daya

b. *Planning* (Perencanaan)

Tahap ini adalah tahap untuk merancang produk atau alat yang akan dibuat. Tahapan penelitian ini dilakukan dengan membuat matriks dokumen klausul dan rancangan pemetaan terhadap dokumen atau instrumen mutu yang dirancang dimulai dari klausul 4 sampai dengan 10 yang berkaitan dengan bidang sumber daya manusia berdasarkan persyaratan standar ISO 9001:2015. Hasil rancangan tersebut juga akan dikonsultasikan dengan tenaga ahli dan sumber daya manusia yang berhubungan langsung dengan proses bisnis di lingkungan Sekolah Tinggi Desain Indonesia.



Gambar 3.4 Tahapan *Planning*

c. *Modeling (Pembuatan Model)*

Tahap *modeling* memiliki tujuan untuk memperoleh produk berupa instrumen-instrumen mutu yang berkaitan dengan klausul-klausul (dimulai dari klausul 4 sampai dengan klausul 10) bidang SDM yang terdapat pada persyaratan ISO 9001:2015. Instrumen mutu yang berkaitan dengan klausul-klausul tersebut meliputi:

- 1) Visi, misi, tujuan, dan struktur organisasi (Klausul 4.1)
- 2) Informasi organisasi (Klausul 4.1)
- 3) Analisis SWOT (Klausul 4.1)
- 4) Tabel isu internal dan eksternal bidang SDM (Klausul 4.1)
- 5) Tabel kebutuhan dan harapan pihak yang berkepentingan bidang SDM (Klausul 4.2)
- 6) Ruang lingkup sistem manajemen mutu (Klausul 4.3)
- 7) Proses bisnis berkaitan dengan bidang SDM (Klausul 4.4)
- 8) Rencana strategis bidang SDM (Klausul 5.1)
- 9) Kebijakan mutu (Klausul 5.2)
- 10) Deskripsi pekerjaan (Klausul 5.2)
- 11) Tabel analisis risiko dan peluang bidang SDM (Klausul 6.1)
- 12) Tabel sasaran mutu bidang SDM (Klausul 6.2)
- 13) Kendali sumber daya internal (Klausul 7.5.1)
- 14) Tabel standar dan matriks kompetensi SDM (Klausul 7.2)
- 15) Tabel program pendidikan dan pelatihan (Klausul 7.2)
- 16) Dokumen evaluasi pelatihan (Klausul 7.2)
- 17) Dokumen kendali infrastruktur (Klausul 7.1.3)
- 18) Mitigasi risiko infrastruktur (Klausul 7.1.3)
- 19) Dokumen beban kerja dosen (Klausul 7.1.5)
- 20) Pengukuran penilaian kepuasan pelanggan terhadap kinerja SDM (Klausul 7.1.5)
- 21) Pengukuran penilaian kinerja SDM (Klausul 7.1.5)
- 22) Pengukuran penilaian kepuasan SDM terhadap pengelolaan STDI (Klausul 7.1.5)
- 23) Dokumen Pengukuran Keabsahan Standar SDM (Klausul 7.1.5)

- 24) Prosedur Mampu Telusur (Klausul 7.1.5)
 - 25) Form Mampu Telusur (Klausul 7.1.5)
 - 26) Prosedur Pendistribusian Manajemen Pengetahuan (Klausul 7.1.6)
 - 27) Prosedur Pengiriman Surat atau Dokumen (Klausul 7.4)
 - 28) Prosedur Penyampaian Keluhan dan Saran (Klausul 7.4)
 - 29) Prosedur Penanganan Konflik (Klausul 7.4)
 - 30) Prosedur Penyampaian Kebijakan (Klausul 7.4)
 - 31) Prosedur pengendalian dokumen (Klausul 7.5)
 - 32) Dokumen kesediaan mengajar (Klausul 8.1)
 - 33) Prosedur-prosedur yang berkaitan dengan proses bisnis bidang SDM (Klausul 8.1)
 - 34) Berita acara pengajaran (Klausul 8.1)
 - 35) Prosedur penanganan kecelakaan kerja (Klausul 8.1)
 - 36) Dokumen properti pelanggan (Klausul 8.2)
 - 37) Pengendalian proses, produk, dan layanan Penyedia Eksternal (Klausul 8.4)
 - 38) Dokumen seleksi dan evaluasi penyedia eksternal (Klausul 8.4)
 - 39) Prosedur pengendalian ketidaksesuaian (Klausul 8.7)
 - 40) Form ketidaksesuaian bidang SDM (Klausul 9.1)
 - 41) Pemantauan rekrutmen dan seleksi SDM (Klausul 9.1.3)
 - 42) Dokumen absensi kehadiran SDM (Klausul 9.1.3)
 - 43) Prosedur pemantauan persepsi pelanggan (Klausul 9.1.3)
 - 44) Laporan audit internal bidang SDM (Klausul 9.2)
 - 45) Prosedur audit internal (Klausul 9.2)
 - 46) Form tinjauan manajemen bidang SDM (Klausul 9.3)
 - 47) Laporan Ketidaksesuaian bidang SDM (Klausul 10)
- d. *Construction (Pembangunan)*

Proses *construction* ini dilakukan dengan memastikan kembali produk yang telah dirancang telah sesuai dengan apa yang disyaratkan oleh ISO 9001:2015 serta penyesuaian produk dengan pemetaan tahapan *planning*. Termasuk dengan memperhatikan kembali semua hal yang belum

tersertakan untuk kemudian dapat dipetakan kembali dan dipersiapkan untuk proses validasi.

e. *Deployment (Penyebaran)*

Pada model penelitian ini dibatasi hanya pada proses desain dan pengembangan produk sehingga pada tahapan *deployment* mengacu pada proses validasi produk yang dilakukan oleh ahli atau pakar sehingga produk yang telah divalidasi dapat dipergunakan atau disebarakan.

3.1.4 Validasi Pakar

Pelaksanaan validasi produk dilakukan oleh tenaga ahli yang memiliki kompetensi dalam memahami dan menganalisis instrumen mutu yang dikembangkan. Dalam hal ini tenaga ahli yang dimaksud adalah ahli yang menguasai SMM ISO 9001:2015 dan praktisi manajemen perguruan tinggi. Validasi pemenuhan instrumen mutu tersebut telah dapat dimanfaatkan untuk mendukung terjaminnya sistem manajemen mutu khususnya pada bidang sumber daya manusia di lingkungan Sekolah Tinggi Desain Indonesia.



Gambar 3.5 Tahapan Validasi Pakar

3.1.5 Hasil Validasi Pakar

Hasil validasi yang dilakukan oleh pakar tersebut selanjutnya akan dianalisis untuk memperoleh kesimpulan mengenai instrumen mutu yang dikembangkan apakah telah sesuai dengan tujuan penelitian dan memberikan kontribusi atau manfaat bagi pencapaian tujuan organisasi.

3.2 Partisipan dan Tempat Penelitian

Partisipan dalam kegiatan penelitian ini adalah pimpinan Sekolah Tinggi Desain Indonesia yakni Ferri Agustian Sukarno, M.Sn. selaku Ketua dan Rizki Maulana Rachman, S. Kom. selaku Wakil Ketua II Bidang Administrasi Keuangan dan Kepegawaian. Partisipan lainnya yang mendukung kegiatan penelitian ini adalah para kepala program studi, para kepala UPT (Unit Pelayanan Teknis), para dosen atau staf pengajar, tenaga kependidikan atau staf, para mahasiswa program studi Desain Interior dan Desain Komunikasi Visual di lingkungan Sekolah Tinggi Desain Indonesia, alumni serta *stakeholder* atau mitra kerjasama atau pengguna

lulusan. Penelitian ini juga melibatkan para ahli yang terdiri dari ahli manajemen mutu ISO 9001 yakni Yosef Hernawan, S.T., M.M., IPM. serta praktisi manajemen perguruan tinggi atau bagian penjaminan mutu perguruan tinggi dalam hal ini dilaksanakan oleh LPMI (Lembaga Penjaminan Mutu Internal) STDI yakni Putri Elisabet Irene Lumingkewas, S.Ds., M.Pd, bagian penjaminan mutu perguruan tinggi, bagian penjaminan mutu perguruan tinggi Universitas Gunadharma yakni Dr. Lani Karmila Sari, S.Kom.,M.M., dan bagian penjaminan mutu Jenggala Keramik Bali yakni Sasanti Puri Ardini,S.Ds.

Partisipan ditentukan sesuai dengan keterlibatannya dalam kegiatan penelitian ini yang didukung oleh para ahli serta praktisi dan partisipan yang memiliki hubungan dengan proses penelitian ini. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan dari Richey dan Klein (2007, hlm.92) bahwa penelitian *product and tools* mendukung peneliti untuk memilih partisipan seperti para desainer, para pengembang, klien atau pengguna, para evaluator, para pelajar atau mahasiswa, para ahli materi, para instruktur, dan organisasi bahkan anggota-anggota organisasi.

3.3 Pengumpulan Data

Pendekatan awal yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2017, hlm. 6) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui makna dari suatu fenomena mengenai apa yang dialami oleh suatu subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara menyeluruh dan dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa mengenai suatu konteks khusus alamiah dengan menggunakan metode-metode alamiah. Sedangkan Sugiyono (2019, hlm. 18) menyatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berdasar pada filsafat post positivisme dengan meneliti kondisi objek yang alamiah dan menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data yang dilakukan bersifat induktif dan hasil penelitiannya mengarah pada makna dari generalisasi.

Proses pengumpulan data dilakukan oleh peneliti melalui proses analisis mengenai jawaban-jawaban saat wawancara dilakukan dan ketika penelitian telah selesai dilaksanakan pada jangka waktu tertentu. Instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data ini berupa dokumentasi, observasi, dan proses wawancara

dengan tujuan memperoleh data dari para pimpinan organisasi dalam hal ini STDI Bandung. Pada penelitian ini peranan dokumentasi sangat penting karena proses pengembangan ini memerlukan informasi-informasi yang berkaitan dengan proses – proses yang terjadi dalam organisasi. Proses observasi dan wawancara ditujukan untuk menguatkan bagaimana dokumentasi tersebut bergerak atau berpindah serta memiliki peranan besar khususnya pada proses-proses yang terjadi dalam organisasi.

3.3.1 Dokumentasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dokumentasi merupakan suatu proses pengumpulan, pengolahan, pemilihan, dan juga penyimpanan informasi dalam bidang pengetahuan, yang memberikan atau mengumpulkan bukti terkait keterangan, seperti kutipan, gambar, sobekan koran, dan bahan referensi lainnya. Sugiyono (2019, hlm. 476) berpendapat bahwa dokumentasi merupakan cara yang dilakukan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka dan gambar berupa laporan atau keterangan yang mendukung penelitian. Bentuk dokumentasi yang digunakan pada penelitian ini adalah berupa dokumen-dokumen atau instrumen mutu yang telah ada sebelumnya dan dokumen lainnya berkaitan dengan proses-proses yang terjadi dalam organisasi.

Tabel 3.2 Bentuk Dokumentasi

No	Bentuk dokumentasi	Detil dokumentasi	Indikator
1	Dokumen SPMI (Sistem Penjaminan Mutu Internal) STDI Bandung	Terdiri dari dokumen mutu seperti manual mutu, kebijakan mutu, standar mutu, prosedur, formulir yang berkaitan dengan bidang SDM (Sumber Daya Manusia)	Kelengkapan dukungan dokumen mutu terhadap kondisi proses operasi yang terjadi
2	Profil organisasi	Visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi	Profil organisasi yang sesuai dengan karakter

		serta struktur organisasi	organisasi dan perkembangan zaman
3	Rekaman organisasi	Dokumen-dokumen, arsip, rekaman kegiatan atau proses yang berkaitan dengan bidang SDM (Sumber Daya Manusia)	Kelengkapan rekaman organisasi yang memenuhi proses yang terjadi dalam organisasi pada lingkup SDM (Sumber Daya Manusia)
4	Aturan dan perundangan	Aturan-aturan lingkungan pendidikan, undang-undang ketenagakerjaan dan aturan lainnya yang berkaitan	Kesesuaian aturan yang berlaku dengan keadaan dan kondisi organisasi

3.3.2 Observasi

Sugiyono (2019, hlm. 229) menyatakan bahwa observasi adalah teknik pengumpulan data dengan ciri-ciri yang khusus atau spesifik jika dibandingkan dengan teknik yang lainnya. Morris (dalam Hasanah, 2016) juga menyatakan bahwa observasi merupakan kegiatan untuk mencatat suatu gejala melalui instrumen-instrumen dan merekamnya dengan tujuan ilmiah atau tujuan lain. Observasi pada penelitian ini dilakukan secara langsung dengan memahami bagaimana suasana operasional yang berjalan serta pelayanan yang dilaksanakan berdasarkan ketetapan dan prosedur yang telah ditetapkan melalui proses pencatatan dan evaluasi mengenai kesesuaian dengan apa yang telah ditentukan dan dampak-dampak dari setiap proses pelaksanaan. Pada penelitian ini, peneliti dalam melakukan observasi turut serta pada kegiatan-kegiatan yang akan diobservasi. Catatan-catatan pada kegiatan observasi penelitian ini tersampaikan ke dalam beberapa aspek seperti ditunjukkan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Aspek Observasi

No	Aspek	Indikator
1	Suasana aktivitas operasional	Keberlangsungan operasional sesuai dengan apa yang telah ditetapkan sebelumnya
		Aliran komando atau tugas antar unit organisasi yang berlangsung
2	Pemenuhan pelayanan mutu yang diberikan oleh SDM (Sumber Daya Manusia)	Kesesuaian prosedur pelayanan dengan standar yang ditetapkan sebelumnya
3	Tanggapan pengguna atau pihak yang berkepentingan mengenai SDM (Sumber Daya Manusia)	Kepuasan pengguna atau pihak yang berkepentingan terhadap pelayanan yang diberikan
		Saran yang diberikan oleh pengguna atau pihak yang berkepentingan

3.3.3 Wawancara

Menurut Moleong (2017) wawancara merupakan perbincangan atau percakapan dengan tujuan tertentu yang dilakukan oleh dua pihak terdiri dari pihak yang mengajukan pertanyaan dan pihak yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut. Sedangkan menurut Joko Subagyo (2011, hlm. 39) wawancara merupakan kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan pada responden.

Pada penelitian ini, peneliti melakukan wawancara kepada para responden, yakni kepada para pimpinan organisasi / struktural (ketua, wakil ketua, ketua program studi, kepala UPT) dan para dosen, tenaga kependidikan, para mahasiswa, dan mitra kerja sama atau pengguna lulusan. Deskripsi pertanyaan dalam wawancara dapat dijelaskan pada Tabel 3.4, Tabel 3.5, dan Tabel 3.6.

Tabel 3.4 Deskripsi Pertanyaan untuk Pimpinan (Struktural), Dosen, dan Tenaga Kependidikan

No	Aspek	Deskripsi pertanyaan	Indikator
1	Pelayanan oleh SDM	Pelayanan yang diberikan oleh SDM	Pelayanan yang diberikan oleh SDM telah dilaksanakan dengan baik
2	Kualifikasi SDM	Peningkatan kualifikasi latar pendidikan dan persyaratan SDM	Kualifikasi SDM terpenuhi dan mengalami peningkatan
3	Kompetensi SDM	Peningkatan terhadap kompetensi	Kompetensi yang dimiliki telah meningkat
		Pengembangan metode pengajaran atau metode operasional	Metode pengajaran atau metode operasional meningkatkan kualitas pengajaran dan pekerjaan
		Peningkatan terhadap jenjang pendidikan	Jenjang pendidikan mumpuni dan memenuhi apa yang telah disyaratkan
		Pengembangan kompetensi melalui program – program pelatihan dan ujian kompetensi	Peningkatan kompetensi dapat terpenuhi melalui program pelatihan dan ujian kompetensi
4	Jenjang karir SDM	Peningkatan terhadap jabatan struktural	SDM memperoleh jabatan struktural berdasarkan kompetensi dan kemampuan
		Peningkatan jabatan fungsional	SDM mampu mengikuti regulasi mengenai jabatan fungsional
		Keikutsertaan sertifikasi	SDM mampu mengikuti regulasi mengenai sertifikasi kompetensi
5	Kesejahteraan SDM	Pemenuhan kesejahteraan	SDM memiliki kesejahteraan yang sesuai dengan regulasi dan kemampuan organisasi

6	Kinerja Tri Dharma Perguruan Tinggi SDM	Kinerja dalam pengajaran	SDM mampu memberikan kinerja yang baik dalam pengajaran
		Kinerja dalam penelitian	SDM mampu memberikan kinerja yang baik dalam penelitian
		Kinerja dalam pengabdian kepada masyarakat	SDM mampu memberikan kinerja yang baik dalam pengabdian kepada masyarakat
7	Kinerja SDM	Pemenuhan beban kerja	SDM memenuhi beban kerja yang ditetapkan
		Tingkat kedisiplinan dan kepatuhan	SDM mampu menunjukkan kedisiplinan dan kepatuhan dalam kinerja
		Pencapaian prestasi kerja	SDM mampu menunjukkan prestasi kerja
8	Seleksi dan rekrutmen SDM	Pemenuhan proses seleksi SDM	Proses seleksi SDM telah terpenuhi
		Pemenuhan proses rekrutmen SDM	Proses rekrutmen SDM telah terpenuhi
9	Penempatan SDM	Kesesuaian penempatan SDM	Penempatan SDM telah sesuai
10	Proporsi SDM	Keaktifan SDM dalam menjalankan profesinya	SDM aktif dalam keprofesian

Tabel 3.5 Deskripsi Pertanyaan untuk Para Mahasiswa

No	Aspek	Deskripsi pertanyaan	Indikator
1	Pendidikan dan pengajaran	Pendidikan dan pengajaran yang diberikan oleh SDM	Mahasiswa memperoleh pendidikan dan pengajaran yang baik

2	Pelayanan oleh SDM	Pelayanan yang diberikan oleh SDM	Mahasiswa memperoleh pelayanan yang baik
3	Kompetensi SDM	Kompetensi yang dimiliki oleh SDM	Mahasiswa memperoleh pelayanan akademik yang tepat sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan
4	Kinerja Tri Dharma Perguruan Tinggi SDM	Kinerja Tri Dharma Perguruan Tinggi yang ditunjukkan oleh SDM	Mahasiswa memberikan penilaian yang memuaskan terhadap kinerja yang ditunjukkan

Tabel 3.6 Deskripsi Pertanyaan untuk Mitra Kerjasama / Pengguna Lulusan

No	Aspek	Deskripsi pertanyaan	Indikator
1	Komunikasi SDM	Komunikasi yang dibangun antara mitra / pengguna dengan SDM yang diterima	Komunikasi terjalin dengan baik dan berkesinambungan
2	Kompetensi SDM	Kesesuaian kompetensi SDM yang diberikan untuk kebutuhan mitra / pengguna	Kompetensi SDM telah memenuhi kebutuhan dari mitra/pengguna
3	Kinerja SDM	Kinerja yang ditunjukkan SDM dalam memenuhi kebutuhan mitra/pengguna	Kinerja yang ditunjukkan oleh SDM telah memenuhi kebutuhan mitra/pengguna

3.4 Lembar Validasi Produk

Lembar evaluasi pengembangan sistem manajemen mutu diberikan kepada ahli manajemen atau konsultan sistem manajemen mutu serta manajemen representatif yang berwenang untuk melakukan evaluasi terhadap instrumen atau

dokumen mutu sistem manajemen mutu yang telah dikembangkan oleh peneliti. Lembar evaluasi ini dapat disajikan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan yang diukur melalui penilaian skala *Likert* yang juga dilengkapi dengan masukan dan rekomendasi untuk perbaikan selanjutnya terhadap sistem manajemen mutu yang telah dikembangkan.

Tabel 3.7 Tabel Lembar Validasi Produk SMM

No	Indikator	Kesesuaian
1	Ketersediaan dokumen konteks organisasi yang telah didesain pada bidang SDM	Kesesuaian dengan ketentuan ISO 9001:2015
	a. Visi, misi, tujuan, dan struktur organisasi	
	b. Informasi organisasi	
	c. Analisis SWOT bidang SDM	
	d. Isu internal dan eksternal bidang SDM	
	e. Kebutuhan dan harapan pihak berkepentingan	
	f. Ruang lingkup sistem manajemen mutu	
	g. Proses bisnis yang berkaitan dengan bidang SDM	
2	Ketersediaan dokumen kepemimpinan yang telah didesain pada bidang SDM	Kesesuaian dengan ketentuan ISO 9001:2015
	a. Komitmen dan kepemimpinan bidang SDM (Rencana Strategis Bidang SDM)	
	b. Komitmen Pimpinan kepada Pelanggan	
	c. Kebijakan mutu bidang SDM	
	d. Deskripsi-deskripsi pekerjaan	

3	<p>Ketersediaan dokumen perencanaan yang telah didesain pada bidang SDM</p> <p>a. Analisis risiko dan peluang pada bidang SDM</p> <p>b. Sasaran mutu bidang SDM</p> <p>c. Rencana manajemen perubahan bidang SDM</p>	Kesesuaian dengan ketentuan ISO 9001:2015
4	<p>Ketersediaan dokumen sumber daya pendukung yang telah didesain pada bidang SDM</p> <p>a. Standar dan matriks kompetensi SDM</p> <p>b. Program pendidikan dan pelatihan</p> <p>c. Evaluasi pelatihan</p> <p>d. Infrastruktur</p> <p>e. Lingkungan operasi</p> <p>f. Pemantauan dan pengukuran sumber daya</p> <p>g. Mampu telusur</p> <p>h. Manajemen pengetahuan</p> <p>i. <i>Awareness quality</i></p> <p>j. Model komunikasi organisasi</p> <p>k. Pengendalian dokumen</p>	Kesesuaian dengan ketentuan ISO 9001:2015
5	<p>Ketersediaan dokumen operasional yang telah didesain pada bidang SDM</p> <p>a. Prosedur-prosedur yang berkaitan dengan proses bisnis pada bidang SDM</p>	Kesesuaian dengan ketentuan ISO 9001:2015

	b. Persyaratan produk dan layanan bidang SDM	
	c. Pengendalian proses, produk dan layanan penyedia eksternal	
6	Ketersediaan dokumen evaluasi kinerja yang telah didesain pada bidang SDM	Kesesuaian dengan ketentuan ISO 9001:2015
	a. Evaluasi kinerja SDM	
	b. Ketidaksiesuaian bidang SDM	
	c. Audit internal bidang SDM	
	d. Tinjauan manajemen bidang SDM	
7	Ketersediaan dokumen peningkatan berkelanjutan yang telah didesain pada bidang SDM	Kesesuaian dengan ketentuan ISO 9001:2015
	a. Laporan ketidaksiesuaian bidang SDM	

3.5 Analisis Data

Data yang telah dihimpun oleh peneliti kemudian akan diolah serta dilakukan analisis untuk memahami arti dari setiap data tersebut yang akan digunakan untuk proses lebih lanjut. Peneliti akan membangun pemaknaan yang mengacu pada teori untuk memperoleh pemahaman mengenai makna dan manfaat dari penelitian yang dilakukan. Analisis tersebut terbagi ke dalam beberapa komponen, yaitu:

3.5.1 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan analisis data kualitatif dan kuantitatif. Analisis data kualitatif adalah proses kreatif di mana peneliti mengeksplorasi dan merefleksikan makna data. Ini Hal tersebut beririsan dengan fase pengumpulan data sehingga mendorong peneliti terus bergerak antara analisis dan pengumpulan untuk membuat dan menjelaskan temuan (Lemon dkk., 2010). Di sisi lain, analisis data kuantitatif melibatkan

penggunaan statistik untuk meringkas dan menafsirkan data. Hal tersebut mencakup statistik deskriptif dan inferensial untuk meringkas data yang dikumpulkan, membuat perbandingan, dan menggeneralisasi hasil (Dhall, 2019). Dalam analisis data kuantitatif, peneliti dapat menggunakan metode statistik untuk menganalisis data numerik, seperti menghitung rata-rata dan korelasi (Young, 1981). Untuk memperoleh data kuantitatif, peneliti menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah skala respons psikometrik yang diterima secara luas yang digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat. Skala Likert terdiri dari serangkaian pernyataan atau item yang terkait dengan topik tertentu, dan responden diminta untuk menunjukkan tingkat kesepakatan atau ketidaksetujuan mereka dengan setiap pernyataan dalam skala, biasanya mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju” (Stavroulakis, 2015; Willits dkk., 2016). Skor untuk setiap item kemudian dijumlahkan atau dirata-ratakan untuk mendapatkan nilai gabungan yang mewakili sikap responden terhadap topik yang diminati (Cavaille dkk., 2019). Sementara beberapa peneliti menganggap skala Likert sebagai skala ordinal, yang lain berpendapat bahwa ketika menggunakan skor total semua item, hal tersebut dapat diperlakukan sebagai skala interval (Ibid, 2019).

Pada penelitian ini skala Likert ditentukan berdasarkan kriteria pada Tabel 3.8 berikut ini.

Tabel 3.8 Tabel Kriteria Skala Likert

Skor	Kriteria
1	Tidak Sesuai
2	Kurang Sesuai
3	Cukup Sesuai
4	Sesuai
5	Sangat Sesuai

Untuk melakukan rekap perhitungan skor maka peneliti menggunakan interval skor perhitungan (Pratiwi, 2017) yang ditentukan dengan kategori lingkup kesesuaian ISO 9001:2015 seperti pada Tabel 3.9.

Tabel 3.9 Tabel Interpretasi Skor Perhitungan

No	Interval	Kategori
1	0% - 19,99%	Tidak sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015
2	20% - 39,99%	Kurang sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015
3	40% - 59,99%	Cukup sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015
4	60% - 79,99%	Sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015
5	80% - 100%	Sangat sesuai dengan ketentuan ISO 9001:2015

Interpretasi tersebut digunakan sebagai kriteria penilaian atau evaluasi tingkat kesesuaian dengan ketentuan ISO 9001:2015 yang merupakan hasil dari standar penilaian atau praktik yang telah dikembangkan oleh berbagai organisasi atau lembaga yang terkait dengan ISO 9001:2015. Ketentuan penilaian ini berasal dari perusahaan sertifikasi yang melakukan audit untuk memberikan sertifikat ISO 9001, organisasi konsultan manajemen mutu, atau lembaga pengembangan standar ISO.

3.5.2 Penyajian Data

Setelah teknik analisis data dilakukan, maka peneliti dapat menyajikan data baik dalam bentuk tabel, grafik, laporan, dan sejenisnya. Peneliti juga dapat menyajikannya dalam bentuk uraian singkat, diagram alir data, dan lainnya dengan tujuan untuk mempermudah temuan dalam penelitian serta mudah dipahami oleh peneliti maupun bermanfaat bagi pihak lainnya. Penyajian data tersebut didukung oleh aplikasi seperti Bizagi Modeler untuk keperluan pembuatan pemetaan proses bisnis dan diagram alir data.

3.5.3 Penarikan Data / Verifikasi Kesimpulan

Tahap terakhir dari proses analisis data adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan tersebut dapat berupa gambaran mengenai suatu objek yang sebelumnya sulit dimaknai namun setelah dilakukan penelitian dapat memberikan pemaknaan yang jelas dan dapat menjawab rumusan masalah penelitian.