

## BAB III METODOLOGI PENELITIAN

### A. METODE PENELITIAN

Metode penelitian pada penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan data atau informasi untuk disusun, dijelaskan dan dianalisis. Sedangkan menurut Arikunto (2006) pendekatan kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut mengunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya. Metode *Quality Function Deployment* digunakan untuk menggambarkan pengembangan jasa yang akan direkomendasikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan (pendidik dan tenaga kependidikan). Pada penelitian deskriptif ini, pengumpulan data diperoleh melalui studi literatur dan penelitian lapangan yang berupa wawancara, kuesioner ataupun pengamatan langsung terhadap keadaan yang sebenarnya.

### B. TEMPAT DAN WAKTU PENELITIAN

Penelitian ini akan dilakukan di lingkungan Dinas BKPSDM Kota Tangerang dari bulan maret 2020 — januari 2021 dengan rincian timeline kegiatan penelitian sebagai berikut:

2020

No	Kegiatan	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agt
1.	Perencanaan dan pembuatan proposal						
2.	Pengambilan data						
3.	Analisis data						
4.	Laporan						

2020

2021

No	Kegiatan	Sept	Okt	Nov	Des	Jan
1.	Perencanaan dan pembuatan proposal					
2.	Pengambilan data					

3.	Analisis data					
4.	Laporan					

### C. POPULASI DAN SAMPLING

#### 1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh guru dan tenaga kependidikan jenjang pendidikan dasar dan menengah di Kota Tangerang.

#### 2. Sampel

Sampel dalam penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dipilih guru dengan kriteria sebagai berikut: (1) telah memiliki pengalaman mengajar di Kota Tangerang selama minimal 1 tahun; (2) telah mengikuti program peningkatan kompetensi yang diselenggarakan dinas pendidikan Kota Tangerang sebanyak minimal 2 kali. Sedangkan tenaga kependidikan yang dipilih menjadi sampel harus memiliki kriteria sebagai berikut: (1) memiliki pengalaman menjadi staff tenaga kependidikan di Kota Tangerang selama minimal 1 tahun; (2) telah mengikuti program peningkatan kompetensi yang diselenggarakan oleh dinas pendidikan Kota Tangerang sebanyak minimal 1 kali.

### D. PROSEDUR PENELITIAN

Tahap pertama yang harus dilakukan dalam penelitian ini adalah mencari atribut-atribut yang diinginkan oleh para guru dan tenaga kependidikan terhadap program peningkatan kompetensi yang diselenggarakan oleh dinas pendidikan Kota Tangerang dengan menggunakan metode wawancara, kuesioner dan observasi untuk mendapatkan data tingkat kepentingan dan kepuasan masing-masing atribut keinginan konsumen. Informasi-informasi yang didapat akan digunakan untuk menggabungkan, membandingkan, dan menyaring dengan karakteristik yang telah ada pada dinas pendidikan Kota Tangerang. Kemudian data informasi yang didapat dari guru dan tenaga kependidikan dan karakteristik dari dinas pendidikan Kota Tangerang akan diolah dengan menggunakan model *Quality Function Deployment (QFD)* dan matrik *House of Quality (HOQ)*. Atribut-atribut

dari keinginan pelanggan akan dihubungkan dengan karakteristik kualitas program peningkatan kompetensi yang diselenggarakan oleh dinas pendidikan Kota Tangerang sehingga akan menghasilkan korelasi antara keinginan pelanggan dengan karakteristik dinas pendidikan Kota Tangerang dalam matrik hubungan, dan menentukan mana yang mempunyai hubungan yang kuat, sedang, lemah, dan tidak memiliki hubungan. Menurut Hauser dan Clausing (1998) setiap hubungan tersebut memiliki nilai bobot tersendiri, apabila hubungan tersebut kuat maka nilai bobotnya 9, jika sedang nilai bobotnya 3, jika hubungan yang didapat lemah nilai bobotnya 1, dan jika tidak mempunyai hubungan antara keduanya maka nilai bobotnya adalah 0.

#### **E. PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data penelitian diawali dengan penyusunan kuesioner dengan tahap pertama yaitu dilakukan dengan berdiskusi dan *sharing* dengan beberapa guru dan tenaga kependidikan untuk mendapatkan input/masukan tentang keinginan para guru dan tenaga kependidikan. Kemudian dari hasil diskusi dan wawancara langsung dengan para guru dan tenaga kependidikan tersebut dapat diambil beberapa atribut untuk disusun menjadi suatu kuesioner tertutup yang selanjutnya disebar kepada responden terpilih.

Pengumpulan atau koleksi data dari pihak dinas BKPSDM dilakukan dengan cara wawancara, observasi secara langsung dan studi dokumentasi. Observasi dan wawancara merupakan dua teknik pengumpulan data yang utama karena mempunyai kesahihan dan keandalan yang tinggi dan mampu menjangkau data verbal maupun nonverbal mengenai aspek perilaku manusia. Selanjutnya studi dokumentasi digunakan untuk mengecek dan memvalidasi data hasil temuan melalui observasi dan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya apakah sesuai dengan isi dokumen terkait. Dengan demikian data yang diperoleh akan valid dan memiliki keabsahan data yang tinggi.

## F. ANALISIS DATA

### 1. Pengolahan Data *Quality Function of Deployment (QFD)*

#### a. Matriks *House of Quality (HOQ)*

Tahap pertama dalam penelitian yaitu mencari atribut-atribut yang diinginkan oleh para konsumen dalam hal ini guru dan tenaga kependidikan terhadap program peningkatan kompetensi yang diberikan dengan *sharing* dan berdiskusi. Dari hasil diskusi didapat beberapa atribut harapan kebutuhan atau kepentingan terhadap program peningkatan kompetensi pendidik dan tenaga kependidikan oleh dinas pendidikan Kota Tangerang. Dan dari beberapa atribut yang ada diuji validitas dan *reliablenya*, atribut yang lulus uji validitas dan reliabilitas yang kemudian dijadikan kuesioner.

#### b. *Planning Matriks*

Sebelum melakukan pengisian matrik *House of Quality* maka diperlukan pembuatan matrik perencanaan yang terdiri dari:

##### 1) Tingkat Kepentingan Konsumen (*Importance to Costumer*)

Tingkat kepuasan konsumen sangat penting digunakan untuk mengetahui kebutuhan konsumen dalam hal ini adalah siswa. Untuk itu terlebih dahulu dilakukan perhitungan frekuensi terhadap masing-masing elemen berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing. Perhitungan tingkat kepentingan menggunakan modus, yaitu dengan melihat nilai/bobot yang paling banyak muncul.

##### 2) Tingkat Kepuasan Konsumen (*Current Satisfaction Performance*)

*Current Satisfaction Performance* merupakan penilaian tingkat kepuasan dari program peningkatan kompetensi yang ada saat ini. Nilai ini diperoleh pada saat penyebaran kuesioner penelitian. Perhitungan *Current Satisfaction Performance* secara matematis adalah:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\sum \text{Performance eWeight}}{\sum \text{Number of Respondent}}$$

$$\text{Performance Weight} = \text{Number of Respondent} * \text{Performance (Scale)}$$

Sumber: Cohen L., *QFD: How To Make QFD Work for You*, 1995.

Keterangan:

*Performance* adalah nilai tingkat kepuasan yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner.

### 3) Nilai Target atau *Goal*

Penentuan *goal* dilakukan melalui diskusi dari guru maupun dinas BKPSDM, dalam penentuan *goal* skala penilaian mengacu pada nilai *Importance to Customer*. Skala penilaian *goal* ditunjukkan pada tabel 1:

Tabel 3.1 Skala *Goal*

Skala	Penjelasan
1	Tidak Memuaskan
2	Memuaskan
3	Sangat Memuaskan

Sumber: Cohen L., *QFD: How To Make QFD Work for You*, 1995.

### 4) *Improvement Ratio*

*Improvement Ratio* digunakan untuk menunjukkan besarnya perubahan atau perbaikan yang harus dilakukan. Dalam bentuk matematis penentuan nilai *Improvement Ratio* adalah:

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Current Satisfaction Performance}}$$

Sumber: Cohen L., *QFD: How To Make QFD Work for You*, 1995.

Arti nilai *Improvement Ratio* dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 3.2 *Improvement Ratio*

Nilai	Arti
< 1	Tidak ada perubahan
1 – 1,5	Perbaikan sedang
> 1,5	Perbaikan menyeluruh

Sumber: Cohen L., *QFD: How To Make QFD Work for You*, 1995.

### 5) Sales Point

*Sales point* adalah besarnya nilai jual suatu produk atau nilai konsumsi suatu pelanggan atau guru pada rencana peningkatan kompetensi guru yang dibutuhkan atau yang diperlukan dalam peningkatan pelayanan dinas BKPSDM. Nilai ini diperoleh dari hasil diskusi dengan kepala dinas BKPSDM kota tangerang maupun divisi dinas BKPSDM yang terkait dengan perencanaan peningkatan kompetensi guru. Arti nilai *sales point* dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3.3 *Sales Point*

Nilai	Arti
1	Tidak ada <i>sales point</i>
1,2	<i>Sales point</i> sedang
1,5	<i>Sales point</i> kuat

Sumber: Cohen L., *QFD: How To Make QFD Work for You*, 1995.

### 6) Raw Weight and Normalized Raw Weight

Digunakan untuk menunjukkan besarnya perbaikan suatu kriteria *customer need*. Dalam bentuk matematis penentuan nilai *Raw Weight* and *Normalized Raw Weight* adalah:

$$\text{Raw Weight} = \text{Importance to customer} * \text{Improvement Ratio} * \text{Sales Point}$$

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\text{Raw Weight Total}}$$

Sumber: Cohen L., *QFD: How To Make QFD Work for You*, 1995.

### 7) Matriks Hubungan (*Relationship Matriks*)




Matriks ini digunakan untuk melihat hubungan sebab akibat yang ditimbulkan antara kebutuhan dan keinginan konsumen (*customer needs*) dengan karakteristik teknik (*technical respons*). Hubungan terbentuk antara persyaratan konsumen dan pendeskripsian teknis,

persyaratan pelanggan dapat mempengaruhi satu atau lebih pendeskripsian teknis dan sebaliknya. Dalam bentuk matematis penentuan nilai *Relationship Matriks* adalah:

$$\text{Relationship Matriks} = \text{Nilai Raw Weight} * \text{Bobot Penilaian Tingkat Hubungan.}$$

Penentuan ini menunjukkan hubungan antara setiap kebutuhan konsumen dan kepentingan teknik. Pada tahap ini ada tiga macam hubungan yang terbentuk seperti pada Tabel 4.

Tabel 3.4 Nilai Hubungan

Simbol	Nilai Numerik	Pengertian
	1	Mungkin ada hubungan
	3	Hubungannya sedang
	9	Sangat kuat hubungannya

Sumber: Tony Wijaya, 2011

#### 8) Matriks Teknik (*Technical Matriks*)

Tahap ini merupakan proses penentuan prioritas teknik. Prioritas teknik ini akan menjadi bahan pertimbangan sekolah dalam proses perancangan karakteristik teknik. Dalam bentuk matematis penentuan nilai prioritas teknik adalah:

$$\text{Contributions} = \Sigma[(\text{Relationship}) \times (\text{Normalized Raw Weight})]$$

$$\text{Normalized Contributions} = \frac{\text{Contributions}}{\text{Contribution total}}$$