

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis Implementasi Metode *Quality Function Deployment (Qfd)* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia. Objek penelitian adalah Metode *Quality Function Deployment (Qfd)*, pengukuran QFD dilakukan melalui pengukuran dua sub variable yaitu: 1). Kualitas Pelayanan yang di harapkan oleh Konsumen dan 2). Strategi Pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan dalam hal ini Perpustakaan UPI.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian kualitatif. Jenis penelitian ini lazim digunakan untuk menyelidiki fenomena sosial dan masalah manusia. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran kompleks, memperoleh informasi dan laporan terinci dari responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami. (Moleong, 2007:3) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang, data tertulis, dan perilaku yang diamati. Penelitian ini lebih menekankan pada mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi sosial, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data, dan meneliti sejarah perkembangan.

Guba dan Lincoln (1985:39-43) dalam buku Chaedar Alwasilah secara rinci membahas 14 karakteristik pendekatan kualitatif sebagai berikut: Latar alamiah, manusia sebagai instrumen, pemanfaatan pengetahuan non-proposisional, metode-metode kualitatif, sampel purposive, analisis data secara induktif, teori dilandaskan pada data lapangan, desain penelitian mencuat secara alamiah, hasil penelitian berdasarkan negosiasi, cara pelaporan kasus, interpretasi ideografi, aplikasi tentative, atas penelitian ditentukan focus, keterpercayaan dengan kriteria khusus.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode survei yaitu metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diperoleh dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis. Seperti yang diungkapkan Sugiyono (2008:11) "Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, test, wawancara terstruktur dan sebagainya". Metode survei menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang utama. Jenis dan sumber data yang dikumpulkan melalui Pengamatan menggunakan cakupan waktu *one shoot/ cross sectional* yaitu metode penelitian dengan cara mempelajari objek dalam satu kurun waktu tertentu/tidak berkesinambungan dalam jangka waktu panjang.

Chaedar Alwasilah (2009:151) menjelaskan survai adalah teknik penelitian data yang sangat populer dalam penelitian deskriptif seperti nampak pada

namanya, penelitian ini mendeskripsikan karakteristik atau ciri-ciri kelompok, kejadian atau fenomena. Survei atau kuesioner ini bisa dalam bentuk pilihan ganda, pertanyaan terbuka, atau catatan harian. Survei tidak terlalu menyita upaya peneliti, sehingga memungkinkan mendapatkan informasi (data) dari subjek dalam jumlah yang banyak. Survei dapat digunakan untuk mengetahui opini, sikap, atau persepsi subjek. Survei dapat juga dipakai untuk mengetahui standar yang berlaku dan membandingkannya dengan kondisi yang ada di lapangan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Implementasi Metode *Quality Function Deployment (Qfd)* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia. Objek penelitian adalah Metode *Quality Function Deployment (Qfd)*, pengukuran QFD dilakukan melalui pengukuran dua sub variabel yaitu: 1). Kualitas Pelayanan yang diharapkan oleh Konsumen dan 2). Strategi Pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan dalam hal ini Perpustakaan UPI.

Secara lebih rinci operasionalisasi variabelnya dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut ini:

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Sub variabel	Indikator	Tingkat Pengukuran	Skala
<p><i>Quality function deployment</i> (qfd) adalah “<i>process the translates the voice of the customer into technical design requirement</i>” artinya proses untuk menterjemahkan kebutuhan dan keinginan konsumen kedalam atribut atau karakteristik produk yang di hasilkan. Roberta russel and bernard w taylor (2009:170)</p>	<p>1. Kualitas pelayanan yang diharapkan pengguna/costumer : keseluruhan atribut dan karakteristik produk maupun jasa yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna/costumer</p>	<p>1. <i>Time and timeless</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Waktu pelayanan • Ketepatan waktu pelayanan 	Nominal
		<p>2. <i>Completeness</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Jumlah referensi • Jenis dan variasi referensi • Ketersediaan fasilitas hot spot • Kelengkapan informasi yang ada pada layanan e-perpustakaan 	Nominal
		<p>3. <i>Consistency</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Konsistensi ketepatan waktu pelayanan perpustakaan (jam buka dan jam tutup) • Konsistensi kualitas pelayanan untuk setiap pengguna 	Nominal
		<p>4. <i>Accessibility and convenience</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kemudahan mencapai lokasi perpustakaan • Kenyamanan ruang baca 	Nominal

LANJUTAN TABEL 3.1

Variabel	Sub variabel	Indikator	Tingkat Pengukuran	Skala
		5. <i>Accuracy</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan penyimpanan referensi sesuai dengan katalog • Ketepatan informasi yang diberikan teknologi informasi yang ada pada layanan e-perpustakaan 	Nominal
		6. <i>Reponsiveness</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Keramahan petugas • Kemampuan petugas membantu pengguna layanan • Kecepatan dan ketepatan petugas dalam menangani keluhan 	Nominal
	2 Strategi pelayanan perpustakaan upi	<ul style="list-style-type: none"> • Pemilihan jenis referensi • Penempatan referensi • Perancangan fasilitas • Perancangan layout • Pemilihan isi informasi yang diberikan • Standar operasional prosedur pelayanan perpustakaan 		Nominal
				Nominal
				Nominal
				Nominal
				Nominal
				Nominal
				Nominal

Sumber : Hasil Pengolahan Data 2010

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Data yang dikumpulkan terdiri dari dua jenis yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data penelitian ini adalah sumber data yang diperlukan untuk penelitian. Sumber data tersebut dapat diperoleh baik secara langsung (data primer) maupun tidak langsung (data sekunder) yang berhubungan dengan objek penelitian.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data di mana data yang diinginkan dapat diperoleh secara langsung dari objek yang berhubungan dengan penelitian. Menurut Asep Hermawan (2006:168) yang dimaksud dengan data primer adalah: Data primer merupakan data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti untuk menjawab masalah atas tujuan penelitian yang dilakukan dalam penelitian eksploratif, dekriptif, maupun kausal dengan menggunakan metode pengumpulan data berupa survei ataupun observasi yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah seluruh data yang diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada sejumlah pemustaka yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi penelitian, yaitu pengguna Perpustakaan UPI dan pengguna perpustakaan UNPAD Bandung.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian dimana subjeknya tidak berhubungan langsung dengan objek penelitian tetapi membantu dan dapat memberikan informasi untuk bahan penelitian. Menurut Asep Hermawan (2006:168), "Data sekunder adalah struktur data historis mengenai variabel-

variabel yang telah dikumpulkan dan dihimpun sebelumnya oleh pihak lain”. Penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah literatur artikel, jurnal ilmiah, serta situs di internet yang berkenaan dengan penelitian yang dilakukan. Lebih jelasnya sumber data pada penelitian ini terlihat pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2
Jenis dan Sumber Data

N O	Data	Jenis Data	Sumber Data
1	Karakteristik pelayanan yang diinginkan oleh pengguna layanan perpustakaan UPI	Primer	Responden (Perpustakaan UPI dan UNPAD)
2	Perbandingan Jumlah Data Pemustaka Tahun 2005 s/d 2009	Sekunder	Perpustakaan UPI
3	Strategi pelayanan yang dilaksanakan perpustakaan UPI	- Primer - Sekunder	Perpustakaan UPI

Sumber: Hasil Pengolahan Data 2010

3.2.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel

3.2.4.1 Populasi

Penelitian yang dilakukan selalu berkaitan dengan kegiatan mengumpulkan dan menganalisa suatu data, menentukan populasi merupakan langkah yang penting. Menurut kamus riset karangan Drs. Kommaruddin dalam Mardalis (2003:53) ”Populasi adalah semua individu yang menjadi sumber pengambilan sampel”. Menurut Dr. Siswojo dalam Mardalis (2003:54) ”Populasi adalah sejumlah kasus yang memenuhi seperangkat kriteria yang ditentukan peneliti”. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:130) “Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian”.

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya” Sugiyono (2009:115). Penentuan populasi harus dimulai dengan penentuan secara jelas mengenai populasi yang menjadi sasaran penelitiannya yang disebut populasi sasaran yaitu populasi yang akan menjadi cakupan kesimpulan penelitian. Jadi apabila dalam sebuah hasil penelitian dikeluarkan kesimpulan, maka menurut etika penelitian kesimpulan tersebut hanya berlaku untuk populasi sasaran yang telah ditentukan. Berdasarkan pengertian populasi tersebut maka yang menjadi populasi sasaran pada penelitian ini adalah para pengguna perpustakaan UPI dan UNPAD Bandung yang berjumlah 100 orang.

3.2.4.2 Sampel

Sampel adalah satu subset atau tiap bagian dari populasi berdasarkan apakah itu representatif atau tidak. Sampel merupakan bagian tertentu yang dipilih dari populasi (Ulber Silalahi, 2006:234). Menurut David A. Aaker et. al. (2004:760), “*A subset of elements from a population.*” Artinya suatu subset unsur-unsur dari suatu populasi.

Sampel diartikan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi maka dalam rangka mempermudah melakukan penelitian diperlukan suatu sampel penelitian yang berguna ketika populasi yang diteliti berjumlah besar. Menurut Suharsimi Arikunto (2006:131) “Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti”. Agar memperoleh sampel yang representatif dari

populasi, maka setiap subjek dalam populasi diupayakan untuk memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel.

3.2.4.3 Teknik Penarikan Sampel

Subjek penelitian adalah pengguna perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesiadan pengguna perpustakaan UNPAD, sedangkan objek penelitian adalah Implementasi Metode *Quality Function Deployment* (QFD). Sumber data adalah pengguna perpustakaan UPI dan pengguna perpustakaan UNPAD.

Maxwell (1996) dalam buku Chaedar Alwasilah (2009:147) menyebutkan ada empat tujuan dari pemilihan sampel secara purposive, yaitu: 1). karena kekhasan atau kerepresentatifan dari latar, individu, atau kegiatan. 2). Demi heterogenitas dalam populasi. 3). Untuk mengkaji kasus-kasus yang kritis terhadap (mementahkan) teori-teori yang ada. 4). Mencari perbandingan-perbandingan untuk mencerahkan alasan-alasan perbedaan antara latar, kejadian, atau individu.

Penarikan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*. Pada *purposive sampling*, penarikan sampel dilakukan dengan tujuan tertentu (Manajemen penelitian.com). Pada penelitian ilmu sosial terdapat kondisi dimana sulit (baik secara teori maupun praktek) untuk melakukan penarikan sampel secara random, sehingga penggunaan *nonprobabilistics sampling* (termasuk didalamnya *purposive sampling*) menjadi hal yang dapat dilakukan. Di bawah ini beberapa alasan mengapa *purposive sampling* digunakan, yaitu :

- a) *Sampling frame*/kerangka sampling tidak ada
- b) Populasi tersebar begitu luas (meliputi banyak daerah)

Pada penelitian ini penggunaan metode *purposive random sampling* didasarkan pada beberapa pertimbangan, yaitu : (1) Tidak terdapat kerangka sampling, (2) Populasi tersebar begitu luas. Penarikan sampel kemudian dilakukan secara random. responden adalah pengguna perpustakaan UPI dan pengguna perpustakaan UNPAD.

Responden adalah pengguna perpustakaan UPI karena penelitian ini ingin mengetahui kualitas pelayanan di Perpustakaan UPI. Pengguna perpustakaan UNPAD dijadikan pembanding didasarkan pada dua *judgement*, yaitu (1). bahwa UPI dan Universitas Padjadjaran memiliki status institusi yang tidak jauh berbeda (BHMN dan Persiapan BHMN) dan (2). Memiliki *body of knowledge* yang sama universitas dengan bidang keilmuan beragam seperti: teknik, ekonomi, sosial dan sebagainya.

Merujuk pada pendapat Mc Millan dalam Noeng Muhajir (2000:45), besar sampel (n) pada penelitian ini adalah 100. Menurut Schumacher dalam Noeng Muhajir (2000:45) Dalam konteks penelitian kualitatif, penentuan sampel lebih tepat tidak didasarkan pada teknik penarikan sampel peluang (*probability sampling*), karena kekuatan dari penelitian kualitatif terletak pada kekayaan informasi yang dimiliki oleh responden, dari kasus yang diteliti, dan kemampuan analitis peneliti.

Sampel berdasarkan konsep ini dapat berkisar antara $n = 1$ sampai $n = 40$ atau lebih (Mc Millan dalam Noeng Muhajir, 2001:404). Ukuran sampel kualitatif relatif kecil dibandingkan ukuran sampel untuk penelitian menggunakan perwakilan untuk meningkatkan populasi sampel.

3.2.5 Teknik Analisis Data

Sejalan dengan tujuan penelitian ini, digunakan teknik analisis data kualitatif, sebagaimana yang dinyatakan oleh Chaedar Alwasilah (2009:158), dalam penelitian kualitatif peneliti tidak boleh menunggu dan membiarkan data menumpuk, untuk kemudian menganalisisnya. Bila demikian halnya akan terdapat berbagai kesulitan dalam menanganinya.

Semakin sedikit data semakin mudah menanganinya maka segeralah menganalisis data lapangan dengan merujuk pada pertanyaan penelitian sehingga setiap tahapan pengumpulan data terpandu oleh fokus yang jelas. dengan tahapan sebagai berikut :

1. Menyusun Data, dilakukan untuk mengecek kelengkapan identitas responden, kelengkapan data, serta pengisian data yang disesuaikan dengan tujuan penelitian
2. Tabulasi Data, dilakukan untuk mengelompokkan data berdasarkan indikator-indikator
3. Menentukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan pengguna perpustakaan UPI (Customer Voice).
4. Menentukan tingkat kepentingan / Skala prioritasnya setiap atribut Informasi ini diperoleh dengan riset pasar melalui kuesioner.
5. Menghitung raata-rata skor tingkat kepentingan
6. Analisis perbandingan (competitiveness analysis) perpustakaan UPI dan UNPAD pada kualitas layanan yang diinginkan konsumen
7. Analisis deskripsi strategi pelayanan yang dilaksanakan perpustakaan UPI

8. Analisis keterkaitan karakteristik pelayanan yang diinginkan dengan strategi yang dilaksanakan. Keterkaitan tersebut dapat dibagi menjadi 3 yaitu : *High Relationship* (skor 3), *Medium Relationship* (skor 2) dan *Low Relationship*(skor 1)
9. Analisis deskripsi keterkaitan setiap strategi pelayanan yang dilaksanakan perpustakaan UPI. Keterkaitan tersebut dapat dibagi tiga, yaitu : *High Relationship* dengan skor 3, *Medium Relationship* dengan skor 2 dan *Low Relationship* dengan skor 1. Kemudian melakukan perkalian prioritas konsumen (*House 1*) dengan *Relationship Matrix (House 4)* dijadikan strategi prioritas pertama yang hasil skornya tertinggi.
10. Analisis prioritas strategi pengendalian kualitas pelayanan **yang seharusnya** dilakukan oleh perpustakaan UPI didasarkan pada kebutuhan dan keinginan pengguna layanan perpustakaan (waktu pelayanan, jumlah referensi, jenis dan variasi referensi, ketersediaan fasilitas *hot spot*, kelengkapan informasi yang ada pada layanan e-perpustakaan, ketepatan waktu pelayanan perpustakaan (jam buka dan jam tutup), konsistensi kualitas pelayanan untuk setiap pengguna, kemudahan mencapai lokasi perpustakaan, kenyamanan ruang baca, ketepatan penyimpanan referensi sesuai dengan katalog, ketepatan informasi yang diberikan teknologi informasi yang ada pada layanan e-perpustakaan, keramahan petugas, kemampuan petugas membantu pengguna layanan, dan kecepatan dan ketepatan petugas dalam menangani keluhan).