

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian ini adalah rancangan penelitian observasional analik untuk meningkatkan sarana dan prasarana serta SDM yang berkualitas pada Prodi Teknik Industri Universitas Iqra Buru Maluku.

3.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian yang dilakukan adalah dengan menyebarkan koesioner dan wawancara kepada mahasiswa yang sudah ditentukan dan berisi atribut-atribut sesuai dengan rencana mutu yang sudah ditentukan oleh Prodi Teknik Industri Iqra Buru.

Untuk mencapai tujuan yang dikendaki dalam penelitian ini, metode pendekatan yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan ini ialah metode service quality yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk (1988) untuk memasukan input pelanggan (customer input) ke dalam proses desain pelayanan dengan mengfokuskan lima dimensi kualitas pelayanan yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Selain untuk mendesain kualitas dalam proses pelayanan yang baru, pada pendekatan ini bermanfaat untuk mendesain kembali (redesain) keberadaan pelayanan dan sebagai alat diagnose untuk perbaikan kualitas berkesinambungan (continuous quality improvement). Penerapan konsep *Quality Function Deployment* (QFD) dalam desain pelayanan yang berkualitas bagi perusahaan jasa pada Prodi TI Uniqbu

terhadap kualitas layanan dan kualitas pendidikan yang ada. Diharapkan dengan pendekatan ini akan didapatkan gambaran bagaimana kualitas layanan pendidikan saat ini yang dirasakan oleh mahasiswa. Kemudian pada akhirnya diharapkan pula dapat dimunculkan kriteria yang memiliki gp dan merupakan prioritas utama yang ditingkatkan kualitas layanan pendidikan.

3.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa dari teknik industri Iqra Buru yang telah terdaftar di perguruan tinggi Iqra Buru dan merupakan mahasiswa Teknik Industri Iqra Buru. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan teknik industri Iqra Buru yang berjumlah 85 mahasiswa. Sampel yang telah ditentukan dalam penelitian ini, akan disebarakan kuesioner untuk memperoleh data penelitian

3.4 Variabel Penelitian

Variabel penelitian terbagai atas dua variabel. Pertama variabel bebas yang terdiri dari: jumlah sarana prasarana, kemampuan dosen dan staf serta jumlah tenaga kerja. Sedangkan variabel yang kedua adalah variabel tidak bebas yaitu kualitas pendidikan.

3.5 Defenisi Operasional Variabel

1. Pendidikan bermutu adalah pendidikan yang mampu melakukan proses pematangan kualitas peserta didik yang dikembangkan dengan cara membebaskan peserta didik dari, ketidakmampuan, ketidaktahuan,

ketidakberdayan, ketidakbenaran, ketidakjujuran, dan dari buruknnya ahlak dan keimanan.

2. latar Belakang Pendidikan adalah pendidikan formal yang dimiliki oleh dosen dan staf yang dibuktikan dengan surat tanda tamat belajar (STTB)
3. Sumber Daya Manusia adalah adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu.
4. *Performance* hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.
5. Pembelajaran adalah interaksi peserta didik dengan pendidik dan sumber belajar pada suatu lingkungan belajar. *Pembelajaran* merupakan bantuan yang diberikan pendidik agar dapat terjadi proses pemerolehan ilmu dan pengetahuan
6. Sarana Dan Prasarana adalah semua fasilitas yang mutlak dipenuhi untuk memberikan kemudahan dalam menyelenggarakan suatu kegiatan belajar mengajar dengan semestinya
7. Mata Kuliah adalah ilmu pengetahuan yang akan dipelajari oleh mahasiswa
8. SKS adalah singkatan dari satuan kredit semester umumnya dipergunakan diperguruan tinggi, agar mahasiswa dapat memilih sendiri, mata kuliah yang akan diambil dalam satu semester.

9. Usia adalah satuan waktu yang mengukur waktu keberadaan suatu benda atau makhluk, baik yang hidup maupun yang mati. Semisal, umur manusia dikatakan lima belas tahun
10. Kurikulum adalah pengaturan mengenai bahan pelajaran serta cara yang digunakan sebagai pedoman pembelajaran pendidikan agar tercapai tujuan yang diinginkan
11. Dosen Tetap adalah Dosen yang bekerja penuh waktu yang berstatus sebagai tenaga pendidik tetap pada satuan pendidikan tertentu
12. Dosen Tidak Tetap adalah dosen kontrak yang diangkat Pimpinan PT/Yayasan selama jangka waktu tertentu
13. Dosen Honorer adalah dosen yang mengajar di Perguruan Tinggi tanpa ada ikatan kerja (tidak dikontrak), tidak memiliki *homebase* tidak didata dalam pdpt sehingga tidak memiliki NUPN
14. Peserta Didik adalah masyarakat yang berusaha mengembangkan potensi diri melalui pembelajaran pada jalur pendidikan baik pendidikan, formal, informal maupun non formal pada jenjang pendidikan dan jenis pendidikan tertentu
15. Pendidik adalah tenaga kependidikan dalam menyelenggarakan pendidikan dengan tugas khusus sebagai profesi pendidik seperti dosen dilihat dosen dan guru dilihat guru
16. Kuliah adalah proses pembelajaran tingkat lanjut dibidang formal dimana, didalam perkuliahan terdapat pilihan jurusan, dalam pemilihan jurusan dilakukan sebagai pertimbangan, salasatu minat dan bakat

17. Evaluasi adalah proses pemelihan dengan jalan membandingkan antara tujuan yang diharapkan dengan kemajuan/prestasi nyata yang dicapai
18. KRS adalah singkatan kartu rencana studi yang berisi daftar mata kuliah yang di ikuti oleh setiap mahasiswa dalam satu semester
19. SAP adalah satuan acara perkuliahan berisi pembagian materi suatu mata kuliah tiap kali kuliah(setiap pertemuan) SAP berisi rincian mata kuliah setiap pertemuan kuliah dan berikut tujuan pembelajarannya serta buku-buku acuan untuk belajar.

3.6 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yaitu:

1. Data primer yaitu data yang langsung diperoleh dari nara sumber, cara pengumpulan data dengan cara melakukan wawancara langsung dari objek, meliputi: latar belakang pendidikan, jumlah sarana prasarana, kemampuan melaksanakan sistem yang sudah berjalan kemampuan dosen dan staf dan jumlah tenaga kerja
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh data yang sudah ada meliputi: statuta RIP dan renstra.

3.7 Pengumpulan Data

Untuk dapat mengidentifikasi keinginan konsumen, disebarkan kuesioner dan wawancara kepada subyek yang sudah ditentukan dan berisi atribut-atribut sesuai dengan rencana mutu yang sudah ditentukan oleh Prodi

Teknik Industri UNIQBU. Pertanyaan dalam kuesioner dibedakan menjadi dua kategori yaitu tentang kondisi ideal dan kondisi aktual yang ada. Atribut-atribut mutu mencakup system dan prosedur dalam persiapan kuliah, pelaksanaan kuliah dan evaluasi. Persiapan kuliah mencakup ketersediaan ruang kuliah, ketersediaan jadwal kuliah, persiapan pengaturan komputer untuk pengisian KRS, ketersediaan formulir hadir kuliah, ketersediaan formulir hadir mengajar, ketersediaan modul/alat praktikum. Pelaksanaan kuliah mencakup: jumlah kehadiran dosen, presensi kuliah, presensi praktikum mahasiswa/asisten, realisasi SAP. Evaluasi meliputi: ketersediaan jadwal ujian, ketersediaan soal ujian, nilai ujian. Sumber daya manusia (SDM) Dekan, Wakil Dekan dan Jajaran Stafnya dan para dosen.

Cara pengumpulan data dilakukan dengan cara, sebagai berikut:

1. Wawancara ke Dekan, Wakil Dekan dan Jajaran Stafnya dan para dosen UNIQBU.
2. Pengamatan langsung terhadap aktifitas sistem kerja yang berlaku pada Prodi TI UNIQBU
3. Penyebaran kuesioner terhadap mahasiswa agar mendapatkan data yang akurat tentang aktivitas sistem kerja yang berlaku di Prodi TI Uniqbu dengan menyebarkan kuesioner terhadap, Dekan, Wakil Dekan dan Jajaran Stafnya dan para dosen. serta mahasiswa. Dalam penelitian ini yang akan dilakukan adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden dengan metode *quota* sampling. Karena pengambilan sampel anggota populasi yang dilakukan tidak berdasarkan strata atau daerah dalam populasi tetapi mendasarkan diri pada jumlah yang sudah ditentukan. Setiap unsur atau

anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel yaitu mahasiswa dan para dosen serta jajaran pengelola Prodi TI Uniqbu, digunakan rumus *Coheren*, yaitu untuk menentukan besarnya sampel minimal yang akan digunakan. Dengan formulasi sebagai berikut:

$$n = \frac{NPQ}{(N - 1)D + PQ}$$

Dimana :

n = Jumlah Sampel minimal

N = Total Populasi

P = Proporsi memilih pernyataan tertentu = 0,5

Q = 1 -p

α = Tingkat kepercayaan 95%

E = Tingkat Kesalahan = 0,05 ($Z_{\alpha/2} = 1,96$)

$$D = \frac{E^2}{Z_{\alpha/2}}$$

3.8 Prosedur Penelitian

3.8.1 Tahap Persiapan

Pada tahap ini diperlukan beberapa persiapan-persiapan tersebut adalah:

1. Membuat Jadwal Pertemuan
2. Menyiapkan Formulir/Kuesioner
3. Menyiapkan beberapa bahan pendukung penelitian dalam bentuk alat tulis

3.8.2 Tahap Pelaksanaan

1) Pendataan Awal

Tahap pendataan awal dalam penelitian ini adalah tahap mengidentifikasi masalah. Pada tahap ini ditentukan permasalahan apa yang akan diteliti dan di analisa dan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

2) Pegumpulan Data

Untuk dapat mengidentifikasikan keinginan konsumen, disebarkan koesioner kepada subjek yang sudah ditentukan dan berisi atribut-atribut sesuai dengan rencana mutu ditentukan oleh Prod TI Uniqbu. Pertanyaan dalam kuesioner dibedakan menjadi dua katagori yaitu tentang kondisi ideal dan kondisi actual yang ada. Atribut-atribut mutu mencakup system dan prosedur dalam persiapan kuliah, pelaksanaan kuliah mencakup ketersediaan ruang kuliah, ketersediaan jadwal kuliah, persiapan untuk pengisian KRS, ketersediaan formulir hadir kuliah, keterangan hadir mengajar, ketersediaan modul dan alat praktikum. Pelaksanaan kuliah mencakup: jumlah kehadiran dosen, presentase kuliah, presentase praktikum mahasiswa/asisten, realisasi SAP. Evaluasi meliputi: kurikulum, ketersediaan jadwal ujian, ketersediaan soal ujian, nilai ujian. Kualitas sumber daya manusia meliputi; Kualitas dosen dan staf pengajar.

Instrument yang digunakan dalam memperoleh nilai kepentingan dari variable keinginan mahasiswa Prodi TI Uniqbu adalah kuesioner. Penyusunan pertanyaan dalam koesiuner harus logis

dan mudah dimengerti oleh responden. Dalam penyusunan kuesioner ini terdiri dari dua tahap yaitu :

1. Pembuatan kuesioner pendahuluan

Pada penyusunan kuesioner awal ini bertujuan untuk mengetahui atribu-atribut yang relevan dengan penelitian ini. Untuk penyebaran kuesioner pendahuluan umumnya berjumlah 30 responden kemudian dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas

2. Pembuatan kuesioner formal, merupakan atribut yang sudah diujikan dinyatakan valid dan reliable kemudian disebarakan kepada responden. Secara umum penyusunan kedua kuesioner ini terdiri dari 3 bagian pokok yaitu:

- a. Tingkat kepentingan

Kuesioner pada bagian ini digunakan untuk mengukur seberapa penting suatu atribut layanan Prodi TI Uniqbu khususnya pada layanan proses pelayanan

- b. Tingkat kepuasan

Kuesioner pada bagian ini digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa terhadap layanan Prodi TI Uniqbu

- c. Tingkat harapan

Kuesioner ini digunakan untuk mengukur tingkat harapan mahasiswa terhadap atribut layanan proses belajar mengajar di Prodi TI Uniqbu

3.9 Pengolahan Data

1. Pengolahan Data Kualitatif

Dalam pengumpulan data dan pengolahan data kuantitatif ini dicoba mengaplikasikan pendekatan SERVQUAL dimana pemecahannya atribut pelayanan berpedoman pada dimensi kualitas layanan yang dikembangkan oleh Parasuraman dan kawan-kawan sebagaimana dijelaskan pada bab II antara lain:

1. *Reliability*, yaitu kepercayaan pemakai jasa pendidikan
2. *Assurance*, yaitu keterjaminan program pendidikan yang ditawarkan
3. *Tangible*, yaitu kebersihan, kesehatan, kerapian, keteraturan, dan kenyamanan dilingkungan pendidikan.
4. *Empaty*, perhatian terhadap aspirasi dan kebutuhan pelanggan pendidikan.
5. *Responsiveness*, yaitu tanggap terhadap kebutuhan pemakai jasa pendidikan.

Semua itu bertujuan agar standar kualitas pendidikan tetap terjaga yakni standar yang disepakati secara nasional untuk dijadikan indikator keberhasilan dalam pendidikan.

2. Pengolahan Data Kuantitatif

Pada tahap ini dilakukan pengambilan data dengan cara menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden diminta melakukan penilaian berupa angka tentang layanan yang diberikan akademik Uniqbu dalam bentuk tingkat kepentingan, tingkat kepuasan (persepsi), dan tingkat harapan (ekspektasi) masing-masing sebut.

Dalam kuesioner ini skala yang digunakan adalah skala *likert*, yaitu dengan skala 1 sampai 7, dimana skala agak penting dan agak cukup penting dihilangkan karena menimbulkan keragu-raguan sehingga skala yang dipergunakan adalah skala 1 sampai 5 dengan keterangan sebagai berikut:

- a. Skala yang digunakan untuk data tingkat kepentingan atribut pelayanan kualitas mahasiswa adalah:
 - a) 1 = sangat tidak penting
 - b) 2 = tidak penting
 - c) 3 = agak penting
 - d) 4 = agak cukup penting
 - e) 5 = cukup penting
 - f) 6 = penting
 - g) 7 = sangat penting
- b. sedangkan skala yang digunakan untuk tingkat kepuasan dan harapan adalah:
 - a) 1 = sangat tidak puas
 - b) 2 = tidak puas
 - c) 3 = agak puas
 - d) 4 = agak cukup puas
 - e) 5 = cukup puas
 - f) 6 = puas
 - g) 7 = sangat puas

Untuk skala agak puas dan agak cukup dihilangkan karena menimbulkan keragu-raguan sehingga skala yang dipergunakan adalah skala 1 sampai 5.

3.10 Analisis Data

1. Uji Validasi (Keabsahan)

Uji ini dilakukan untuk melihat tingkat kemampuan suatu instrument untuk mengungkapkan suatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran yang dilakukan dengan instrument tersebut. Validasi memberi gambaran sejauh mana kecermatan dan ketepatan alat ukur tertentu dalam melakukan fungsinya. Apabila suatu penelitian menggunakan koesioner untuk mengumpulkan data, maka koesioner yang dibuat dapat mengukur apa yang ingin diukur, semakin tinggi validitas suatu variabel maka semakin mengenai sasaran dan pengujian tersebut. Dalam penelitian ini uji validitas menggunakan program

2. Uji Reliabilitas (Kehandalan)

Uji ini dilakukan untuk melihat sejauh manan hasil pengukuran dapat dipercaya. Hal menggambarkan bahwa apabila variabel-variabel pada kuesioner ditanyakan berapa kalipun kepada responden, maka hasilnya tidak akan jauh berberda dari rata-rata jawaban responden.

3. Metode QFD (*Quality Function Deployment*)

Berikut adalah langkah-langkah dalam menggunakan metode QFD, yaitu, (Imam Djati .2003):

a. Identifikasi Konsumen

Permulaan dari QFD adalah dengan menggariskan apa yang akan diselesaikan pada produk berdasarkan kehendak konsumen.

b. Menentukan Customer Neednya (Whats)

Customer needs sering disebut dengan voice of customers, item ini mengandung hal-hal yang dibutuhkan oleh konsumen dan masih bersifat umum, sehingga sulit untuk langsung diimplementasikan, customer needs dapat dilakukan dengan melalui penelitian terhadap keinginan konsumen.

c. Menentukan importance rating

Merupakan tingkat kepentingan dari VOC dan diperoleh dari hasil perhitungan koefisien yang disebarkan kepada mahasiswa.

d. Analisis tentang customer competitive evaluation

Analisis ini dibuat berdasarkan pengumpulan data yang diperoleh dari konsumen tentang penyebaran produk dipasar dibandingkan dengan pesaing produk sejenis dan segmen pasar yang sama (dalam kasus penelitian ini adalah kualitas mahasiswa)

e. Menentukan technical requirements (HOWs)

Technical requirement merupakan pengembangan dari customer needs atau merupakan penerjemahan kebutuhan konsumen dalam bentuk teknis agar sebuah produk dapat dibentuk secara langsung.

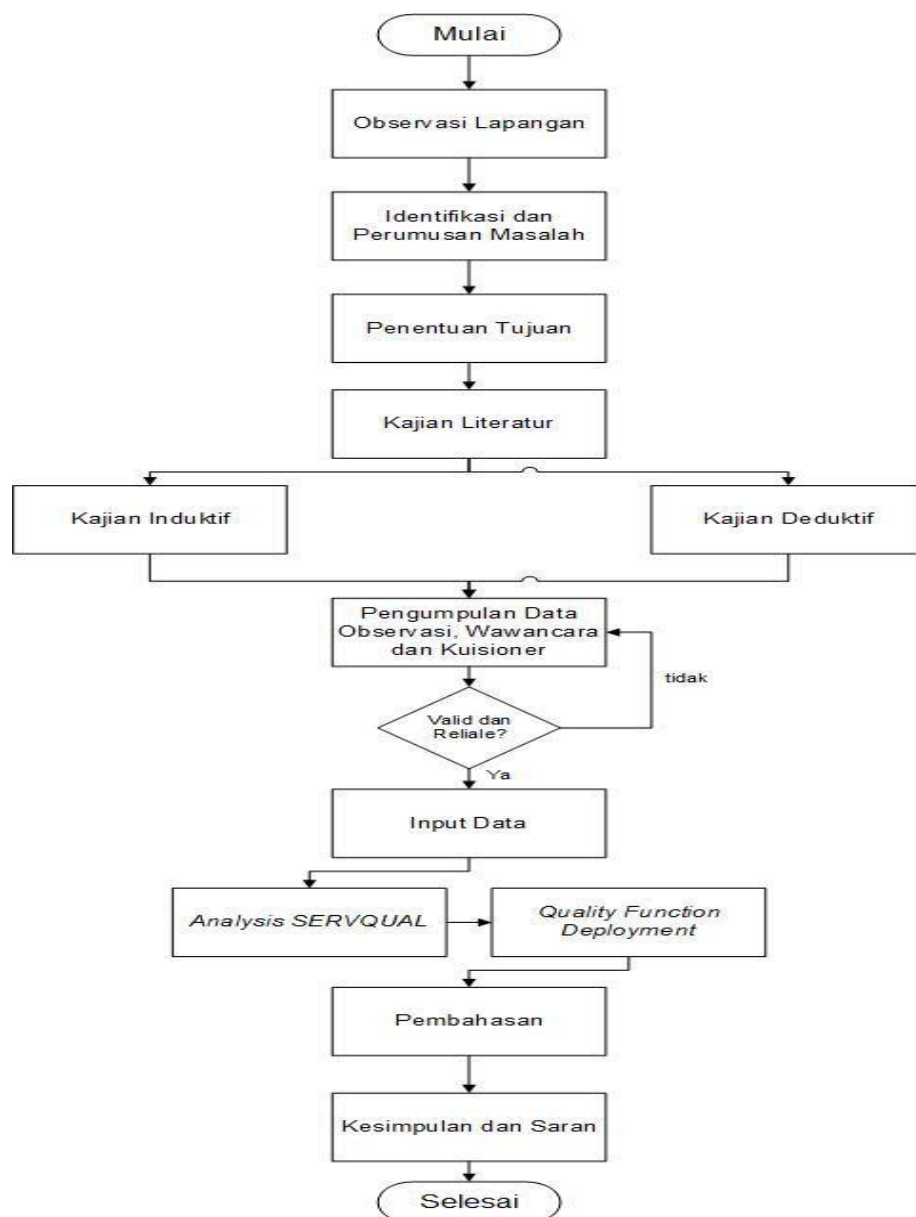
f. Menentukan relationship

Agar diperoleh nilai secara kuantitatif maka antara what dan hows merupakan langkah selanjutnya untuk menentukan bobot.

g. Menentukan target (How Much)

Target ditentukan dengan *how much is enough* yang merupakan perhitungan spesifikasi dari HOWs. Nilai target direpresentasikan untuk memenuhi keinginan konsumen. Sehingga sepantasnya jika nilai target yang hendak dicapai ditetapkan dengan nilai tinggi dan rasional.

3.11. Alur Penelitian



Gambar 3.1. Alur Penelitian