BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat Guitar Freak School

Guitar Freak School with Rock School Exam merupakan salah satu lembaga pendidikan yang berdedikasi dalam bidang musik. *Guitar Freak School* yang berdiri pada tanggal 2 Februari 2016 ini adalah sebuah sekolah musik pertama yang hanya mengusung gitar sebagai kelas utamanya, dengan menawarkan berbagai macam *genre* musik yang sangat cocok untuk berbagai usia. *Guitar Freak* juga memiliki tim instruktur atau pengajar yang berkualitas dan terlatih dalam melakukan pembelajaran yang sesuai dengan kurikulum serta cermat dalam mendidik siswa dengan teknik pengajaran yang inovatif.

Di *Guitar Freak School*, siswa akan diajarkan bermain gitar dengan cara yang lebih spesifik dan mendalam sehingga siswa tidak hanya dapat bermain dengan baik namun mengerti apa yang mereka pelajari selama masa belajar mereka. Diperkaya dan dilengkapi oleh berbagai penampilan dari siswa *Guitar Freak School* dalam konser regular setiap bulan dan *event festival* atau *recital*. Tujuan *Guitar Freak School* adalah meningkatkan potensi siswa agar menjadi gitaris yang mahir baik dalam praktik maupun teori serta dapat mengekspresikan diri mereka secara terampil, kreatif, dan artistik. Perkembangan *Guitar Freak School* yang cukup pesat di awal tahun 2017 ini, terlihat dari jumlah murid yang meningkat hingga mencapai 98 siswa yang sudah terdaftar.

Sebagai satu-satunya lembaga pendidikan musik yang hanya mengusung gitar sebagai kelas utamanya, *Guitar Freak School* menyediakan berbagai macam genre musik atau beberapa jurusan kelas gitar yang diantaranya sebagai berikut: *Genre Rock, Fusion, Jazz, Blues, Pop, Acoustic Guitar, Fingerstyle Guitar, dan Classical Guitar*. Dengan biaya pendaftaran sebesar Rp 200.000,00 dan uang iuran bulanan sebesar Rp 300.000,00 , iuran juga dapat bervariasi sesuai tingkatan kelas atau *grade* yang di ambil masing-masing jurusan.

3.1.2 Visi Dan Misi

Visi dan Misi *Guitar Freak School* adalah sebagai berikut:

3.1.2.1 Visi

Menciptakan sebuah tempat belajar gitar favorit bagi siapapun yang ingin belajar gitar secara spesifik.

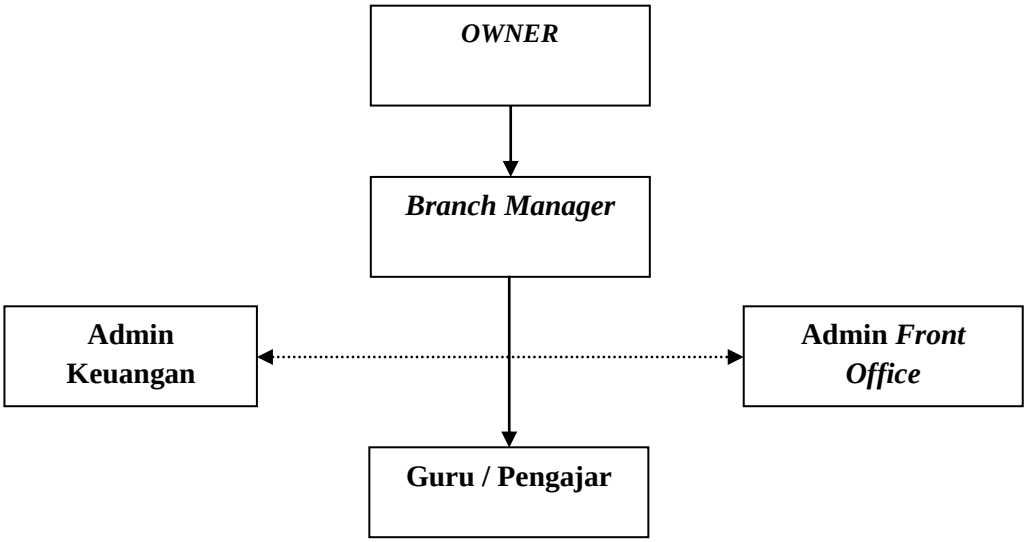
3.1.2.2 Misi

- Meningkatkan potensi siswa agar menjadi musisi gitar yang mahir dan handal.
- Menciptakan tempat belajar alat musik gitar yang baik dengan fasilitas yang lengkap dan penuh dedikasi dalam bidang musik.
- Memberikan sebuah pendidikan musik pada semua orang yang berminat pada music khususnya pada gitar.

3.2 Struktur Perusahaan

3.2.1 Bagan Struktur Perusahaan

Adapun Bagan Struktur dari *Guitar Freak School* dapat dilihat pada gambar 2.2



Gambar 3.1 Struktur Organisasi *Guitar Freak School*

3.2.2 Uraian Tanggung Jawab Setiap Bagian

Uraian dan tanggung jawab setiap bagian dari struktur oraganisasi *Guitar Freak School* adalah sebagai berikut:

3.2.2.1 *Owner*

Owner bertanggung jawab dan bertugas mengatur seluruh kinerja perusahaan yang membawahi *Branch Manager*, dan karyawan lainnya.

3.2.2.2 *Branch Manager*

Branch Manager bertugas untuk membantu *Owner* dalam mengatur kinerja perusahaan yang membawahi admin dan tim pengajar.

3.2.2.3 Admin Keuangan

Admin Keuangan bertugas mengawasi jalan keluar masuknya keuangan serta mengaudit setiap laporan keuangan, dan bertanggung jawab langsung kepada *Branch Manager* dan *Owner*.

3.2.2.4 Admin *Front Office*

Admin *Front Office* bertugas menangani berbagai hal yang bersangkutan dengan kebutuhan *customer* seperti pendaftaran siswa baru, transaksi pembayaran iuran, serta bertanggung jawab dalam mengatur jadwal kursus antara siswa dengan pengajar.

3.2.2.5 Guru / Pengajar

Guru / Pengajar bertugas dalam seluruh proses pembelajaran siswa, pengajar juga bertanggung jawab langsung kepada Admin *Front Office*, *Branch Manager*, serta *Owner*.

3.3 Metode Penelitian

Metodologi penelitian adalah langkah dan prosedur yang akan dilakukan dalam pengumpulan data atau informasi guna memecahkan permasalahan dan menguji penelitian. Metode yang digunakan dalam melaksanakan penelitian merupakan dasar penyusunan rancangan penelitian dan merupakan penjabaran dari metode ilmiah secara umum.

3.4 Jenis Dan Metodologi Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan penelitian ini pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh keterangan serta menganalisis proses sistem yang berjalan menggunakan jenis sumber data serta teknik pengumpulan data.

3.4.1 Sumber Data Primer

Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, dengan kata lain penulis memperoleh data dengan melakukan pengamatan secara langsung untuk memperoleh data – data atau informasi – informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

1. Observasi

   Metode pengamatan (observasi) ini dilakukan peninjauan dan penelitian langsung di lapangan untuk memperoleh dan mengumpulkan data yang dibutuhkan. Kegiatan pengamatan yang dilakukan secara langsung pada *Guitar Freak School* seperti menganalisis proses bisnis atau sistem yang berjalan. Dalam pengamatan tersebut peneliti berusaha untuk mendapatkan data – data yang dibutuhkan untuk merancang sistem informasi indeks kepuasan pelanggan.

2. Wawancara

   Wawancara dilakukan dengan melakukan tanya jawab dengan pihak – pihak terkait untuk memperoleh informasi penunjang dalam menganalisis kebutuhan sistem yang akan dirancang. Kegiatan wawancara ini dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada *Owner* (Pimpinan Guitar Freak School),*Branch Manager*, Tim Pengajar, Admin, serta *Customer* Guitar Freak School mengenai proses berjalannya pelayanan pada proses bisnis Guitar Freak School.

3.4.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, dengan kata lain penulis memperoleh data dengan mempelajari data-data dan catatan-catatan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

1. Studi Pustaka

   Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah mempelajari dan meneliti berbagai sumber bacaan yang mempunyai hubungan dengan permasalahan – permasalahan yang dihadapi dan yang dapat digunakan sebagai dasar dalam penelitian ini, seperti buku – buku penunjang kajian, jurnal, skripsi, catatan – catatan maupun referensi penelitian terdahulu.

2. Analisis Dokumen

   Membaca dan mempelajari dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan pembahasan yang diteliti, kemudian menganalisa pernyataan dan teori yang di kemukakan untuk dijadikan acuan peneliti, serta beberapa *website* yang erat kaitanya dengan penelitian yang dilakukan.

3.5 Metodologi Pendekatan dan Pengembangan Sistem

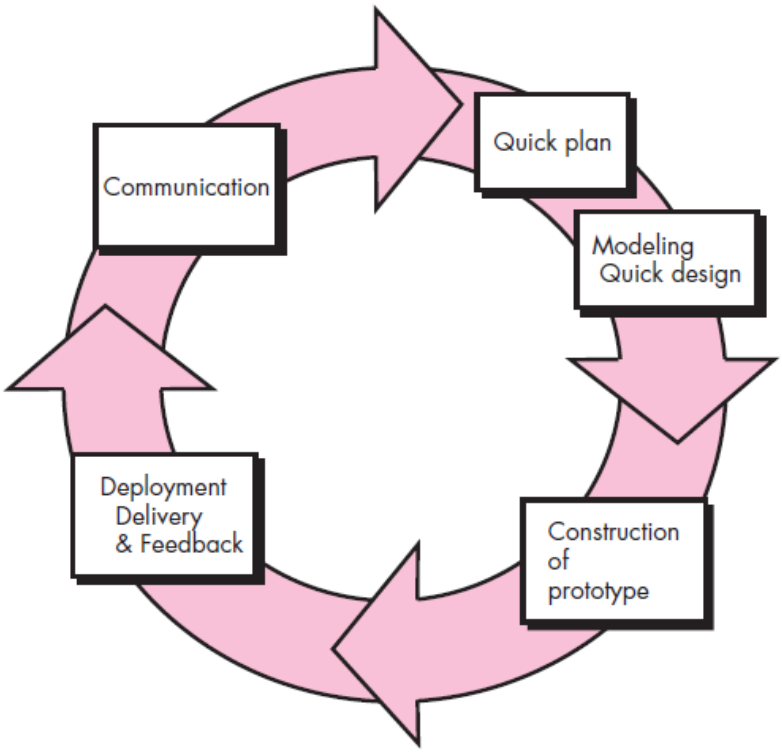
Dalam pembangunan suatu aplikasi diperlukan suatu pendekatan dan pengembangan sistem yang akan menentukan proses penyelesaian rekayasa perangkat lunak, adapun pendekatan sistem yang digunakan adalah dengan menggunakan pendekatan berorientasi objek dan pengembangan sistem dengan menggunakan model *prototype* paradigma.

3.5.1 Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan sistem yang digunakan adalah pendekatan dengan *Object Oriented* yang menggunakan AOO (*Analisis Object Oriented*) yang divisualisasikan dengan menggunakan alat bantu seperti UML dan di antara nya adalah sebagai berikut : *Use Case Diagram, Sequence Diagram,*dan *Class Diagram.*

3.5.2 Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah dengan menggunakan metode pendekatan *prototype*. *Prototyping* merupakan salah satu metode pengembangan perangat lunak yang banyak digunakan. *Prototype* dibangun untuk mendefinisikan kebutuhan. Prototyping merupakan salah satu metode pengembangan perangat lunak yang banyak digunakan. Dengan metode *prototyping* ini pengembang dan pelanggan dapat saling berinteraksi selama proses pembuatan sistem. Berikut tertera gambar metode paradigma *Prototype* model :



Gambar 3.2 Mekanisme pengembangan sistem dengan Model *Prototype*
(Sumber: Pressman, 2010, p43)

Adapun tahapan – tahapan dalam *prototyping* adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan kebutuhan

   Pelanggan dan *developer* bersama – sama mendefinisikan format seluruh perangkat lunak, mengidentifikasikan semua kebutuhan, dan garis besar sistem yang akan dibuat.

2. Membangun *prototyping*

   Membangun *prototyping* dengan membuat perancangan sementara yang berfokus pada penyajian kepada pelanggan (misalnya dengan membuat *input* dan format *output*).

3. Evaluasi *prototyping*

   Evaluasi ini dilakukan oleh pelanggan apakah *prototyping* yang sudah dibangun sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Jika sudah sesuai maka langkah 4 akan diambil. Jika tidak *prototyping* direvisi dengan mengulangi langkah 1, 2, dan 3.

4. Mengkodekan sistem

   Dalam tahap ini *prototyping* yang sudah disepakati diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman yang sesuai.
5. Menguji sistem

   Setelah sistem sudah menjadi suatu perangkat lunak yang siap pakai, harus dites dahulu sebelum digunakan. Pengujian ini dilakukan dengan *White Box, Black Box, Basis Path,* pengujian arsitektur dan lain – lain.
6. Evaluasi sistem

   Pelanggan mengevaluasi apakah sistem yang sudah jadi sudah sesuai dengan yang diharapkan. Jika ya, langkah 7 dilakukan, jika tidak, ulangi langkah 4 dan 5.
7. Menggunakan sistem

   Perangkat lunak yang telah diuji dan diterima pelanggan siap untuk digunakan.

3.5.3 Variabel Indeks Kepuasan Pelanggan

Analisis dilakukan pada variabel indeks kepuasan pelanggan tentang pelayanan yang diberikan *Guitar Freak School* kepada *customer* hingga didapat analisis perhitungan indeks kepuasan pelanggan menggunakan metode perhitungan Skala *Likert*. Berikut variabel yang akan digunakan berdasarkan lima instrumen atau dimensi dalam menentukan kualitas jasa pelayanan menurut Umar (2013: 102) :

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai janji yang ditawarkan
2. *Responsiveness*, yaitu respons atau kesigapan karyawan atau staff dalam membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.
3. *Assurance*, yaitu meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk/layanan secara tepat, keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan keamanan di dalam memenfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan.
4. *Emphaty*, yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan, kemampuan keryawan sepertu kemudahan untuk menghubungi perusahaan

kepada karyawan untuk berkomunikasi kepada konsumen dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan konsumen.

5. *Tangibles*, yaitu meliputi penampilan fasilitas fisik seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parker, kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

Beberapa contoh pertanyaan kuesioner berdasarkan lima variable indeks kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode skala *likert*, pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Contoh Kuesioner

Nama	
Tanggal	

1. Ruangan Belajar *Guitar Freak School* sangat nyaman dan bersih. a. Sangat Setuju b. Setuju c. Netral d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju	 5 4 3 2 1
2. Pelayanan yang diberikan staff *front office* cepat dan tepat a. Sangat Setuju b. Setuju c. Netral d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju	 5 4 3 2 1
3. Staff di *Guitar Freak School* selalu tanggap dan bersedia membantu siswa. a. Sangat Setuju b. Setuju c. Netral d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju	 5 4 3 2 1
4. Seluruh staff di *Guitar Freak School* selalu bersikap sopan terhadap siswa. a. Sangat Setuju b. Setuju c. Netral d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju	 5 4 3 2 1
5. *Guitar Freak School* selalu memahami kebutuhan khusus para siswa. a. Sangat Setuju b. Setuju c. Netral d. Tidak Setuju e. Sangat Tidak Setuju	 5 4 3 2 1

3.5.4 Rumus Perhitungan Skala *Likert*

Skala Likert dapat memperlihatkan tingkat persetujuan item yang dinyatakan dalam beberapa respons alternatif atau pilihan skala yang memiliki gradasi mulai dari Sangat Setuju (SS) hingga Sangat Tidak Setuju (STS). Lima pilihan tersebut diantarannya adalah :

- Sangat Setuju (SS)
- Setuju (S)
- Netral (N)
- Tidak Setuju (TS)
- Sangat Tidak Setuju (STS)

Agar dapat dihitung dalam bentuk kuantitatif, jawaban-jawaban dari Responden dapat diberi bobot nilai atau skor likert seperti tabel dibawah ini:

Tabel 3.2 Tabel Bobot Nilai

SS	5
S	4
N	3
TS	2
STS	1

Dalam membuat skala *Likert*, ada beberapa langkah prosedur yang harus dilakukan, antara lain:

1. Mengumpulkan item-item yang cukup banyak, memiliki relevansi dengan masalah yang sedang diteliti, dan terdiri dari item yang cukup jelas disukai dan tidak disukai.
2. Kemudian item-item itu dicoba kepada sekelompok responden yang cukup representatif dari populasi yang ingin diteliti.
3. Responden di atas diminta untuk mengecek tiap item, apakah ia menyenangi (+) atau tidak menyukainya (-). Respons tersebut dikumpulkan dan jawaban yang memberikan indikasi menyenangi diberi skor tertinggi. Tidak ada masalah untuk memberikan angka 5 untuk yang tertinggi dan skor 1 untuk yang terendah atau sebaliknya. Yang penting adalah konsistensi dari arah sikap yang diperlihatkan. Demikian juga apakah jawaban “setuju” atau “tidak setuju”

disebut yang disenangi, tergantung dari isi pertanyaan dan isi dari item-item yang disusun. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala *Likert*, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

4. Total skor dari masing-masing individu adalah penjumlahan dari skor masing-masing item dari individu tersebut.
5. Respon dianalisis untuk mengetahui item-item mana yang sangat nyata batasan antara skor tinggi dan skor rendah dalam skala total dengan menggunakan rumus perhitungan interval.

Contoh Perhitungan :

No.	Pertanyaan	SS	S	N	TS	STS
1.	Seluruh staff di *Guitar Freak School* selalu bersikap sopan terhadap *customer*.	√				
2.	……..					

Ada 100 responden yang memberikan jawaban dari pertanyaan yang diberikan. Berikut rangkuman hasil penilaian 100 responden tersebut :

- Responden yang menjawab sangat setuju (skor 5) berjumlah 8 orang
- Responden yang menjawab setuju (skor 4) berjumlah 14 orang
- Responden yang menjawab netral (skor 3) berjumlah 21 orang
- Responden yang menjawab tidak setuju (skor 2) berjumlah 31 orang
- Responden yang menjawab sangat tidak setuju (skor 1) berjumlah 26 orang

Rumus Jumlah Xi (Skor Penilaian): T x Pn

T = Total jumlah responden yang memilih jawaban

Pn = Pilihan angka skor *Likert* (bobot nilai)

- Responden yang menjawab sangat setuju (5) = 8 x 5 = 40
- Responden yang menjawab setuju (4) = 14 x 4 = 56
- Responden yang menjawab netral (3) = 21 x 3 = 63
- Responden yang menjawab tidak setuju (2) = 31 x 2 = 62
- Responden yang menjawab sangat tidak setuju (1) = 26 x 1 = 26

Semua hasil dijumlahkan, total skor = 247

Interpretasi Skor Perhitungan

Agar mendapatkan hasil interpretasi, terlebih dahulu harus diketahui skor tertinggi (X) dan skor terendah (Y) untuk item penilaian dengan rumus sebagai berikut:

Y = Skor tertinggi *likert* x jumlah responden

X = Skor terendah *likert* x jumlah responden

Jumlah skor tertinggi untuk item "Sangat Setuju" adalah 5 x 100 = 500, sedangkan item "Sangat Tidak Suka" adalah 1 x 100 = 100. Jadi, jika total skor penilaian responden diperoleh angka 247, maka penilaian interpretasi responden terhadap penilaian kesopanan (pelayanan) staff *Guitar Freak School* adalah hasil nilai yang dihasilkan dengan menggunakan rumus Index %.

$$\textbf{Rumus Indeks \% (Tki)} = \frac{Xi}{Yi} \textbf{ x 100\%}$$

Sebelum menyelesaikannya kita juga harus mengetahui interval (rentang jarak) dan interpretasi persen agar mengetahui penilaian dengan metode mencari Interval skor persen (I).

Rumus Interval :

I $= \frac{100}{\text{Jumlah Skor } (Likert)}$

Maka $= \frac{100}{5} = 20$

Hasil (I) = 20

(Ini adalah intervalnya jarak dari terendah 0 % hingga tertinggi 100%)

Berikut kriteria interpretasi skornya berdasarkan interval:

Tabel 3.3 Tabel Persentasi Interval Nilai

Jawaban	Keterangan
0% - 19.99%	Sangat Tidak (Setuju/Buruk/Kurang Sekali)
20% - 39.99%	Tidak Setuju / Kurang Baik
40% - 59.99%	Netral / Cukup
60% - 79.99%	Setuju (Baik/Suka)
80% - 100%	Sangat (Setuju/Baik/Suka)

Penyelesaian Akhir :

Tki $= \frac{Xi}{Yi}$ **x 100%**

$= \frac{247}{500}$ x 100% = 49.4%

Jadi dari hasil perhitungan skala *likert* dapat diketahui bahwa penilaian kualitas pelayanan yang diberikan staff *Guitar Freak School* dalam hal sikap kesopanan terhadap *customer* berada dalam kategori "**Cukup/Netral**".