

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

Pada tugas akhir ini penulis melakukan penelitian yang berkaitan dengan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan pada Larissa Aesthetic Center Cabang I Semarang yang beralamat di Jalan S. Parman No. 06 Semarang.

#### **3.1 Metode Pengumpulan Data**

Tahap pengumpulan data merupakan faktor penting dalam keberhasilan penelitian yang akan dilakukan. Tahap ini dilakukan untuk memperoleh informasi yang terkait dengan penelitian yang akan diteliti sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Berikut metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini:

1. Observasi

Observasi yang dilakukan di Larissa Aesthetic Center Cabang I Semarang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mencari beberapa informasi yang dapat dikumpulkan. Observasi dimulai pada Oktober 2015 hingga Desember 2015. Pengumpulan data melalui observasi yang dilakukan dengan melihat langsung bagaimana sistem dan pelayanan yang diberikan oleh Larissa. Kegiatan ini dilakukan dibawah bimbingan *Branch Manager* Larissa.

2. Wawancara

Wawancara ini dilakukan dengan cara diskusi dengan *Branch Manager* Larissa yaitu dr. Dian Perwitasari. Wawancara ini berguna untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam analisis terhadap proses bisnis yang saat ini berjalan diperusahaan terutama pada bagian yang terkait dengan sistem LPS (*Larissa Power System*).

3. Kajian Literatur

Kajian literatur dilakukan dengan mengumpulkan data-data berupa deskripsi atau penjelasan yang berhubungan dengan yang diteliti. Pengumpulan data

dilakukan dengan meninjau ulang beberapa jurnal dan buku-buku yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

#### 4. Kuesioner

Pada penelitian ini, Tata kelola pada Larissa Aesthetic Center dalam pengelolaan kualitas dengan pihak internal dan eksternal perusahaan akan dilakukan pada APO11 (*Manage Quality*) dari *framework* COBIT 5. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, maka dibuatlah kuesioner yang dikembangkan dari COBIT 5. Pada penelitian ini menggunakan kuesioner *Capability Level* dengan penjelasan sebagai berikut:

##### a. Pembuatan Kuesioner *Capability Level*

Kuesioner akan dibuat berdasarkan *Key Management Practice* dalam COBIT 5 proses APO11 *Manage Quality* yang terdiri dari kuesioner:

- 1) APO11.01 Membangun sistem manajemen mutu (*Quality Management System/QMS*).
- 2) APO11.02 Mendefinisikan dan mengelola standar kualitas, praktik dan prosedur.
- 3) APO11.03 Manajemen mutu fokus pada pelanggan.
- 4) APO11.04 Melakukan *monitoring* kualitas, kontrol dan ulasan.
- 5) APO11.05 Mengintegrasikan manajemen mutu menjadi solusi bagi pembangunan dan pelayanan.
- 6) APO11.06 Memastikan perbaikan terus menerus.

Tahap awal yang dilakukan untuk mengetahui tingkat kapabilitas adalah dengan membuat kuesioner. Kuesioner diartikan sebagai alat (*tool*) dalam membantu untuk mengumpulkan data berdasarkan fokus domain APO pada COBIT 5, yaitu APO11 *Manage Quality*. Objek pertanyaan pada *Capability Level* dikembangkan dari deskripsi model tingkat kapabilitas COBIT 5 pada proses APO11 *Manage Quality*. Pengukuran yang digunakan dalam menjawab pertanyaan dari kuesioner yang disusun

menggunakan skala Guttman yaitu ya dan tidak. Data diolah menggunakan Ms Excel.

### 5. *Purposive Sampling*

Pada teknik *Purposive Sampling* untuk proses APO11 *Manage Quality* ditentukan dan disesuaikan menggunakan diagram RACI APO11 yang terdapat pada COBIT 5.

#### 3.1.1 Jenis Data

Data menurut jenisnya dibagi menjadi dua yakni data kualitatif dan data kuantitatif.

1. Data kualitatif merupakan data yang sifatnya abstrak karena berbentuk kata-kata yang bermakna. Data kualitatif diperoleh dengan metode pengumpulan data seperti wawancara, observasi, menganalisa dokumen terkait, dan dapat juga diperoleh melalui gambar maupun video. Data kualitatif cenderung bersifat subyektif karena didasarkan pada pendapat atau kesimpulan peneliti. Diperlukan analisis yang kuat dalam mengembangkan jenis data kualitatif. Contoh data kualitatif adalah data hasil wawancara, data hasil observasi.
2. Data kuantitatif merupakan data yang berupa angka, bilangan yang nilainya bisa berubah-ubah sesuai variabel yang mempengaruhi. Jenis data ini biasanya diolah dengan perhitungan matematika ataupun statistika. Penelitian dengan data kuantitatif berfungsi untuk menguji kebenaran berdasarkan konsep-konsep yang sudah ada. Contoh data kuantitatif dalam penelitian ini adalah data perhitungan kuesioner.

#### 3.1.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibedakan menjadi dua jenis yaitu :

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari obyek penelitian. Data primer dapat berupa pendapat dari responden baik individu maupun

kelompok, data observasi, terhadap suatu benda, kegiatan atau kejadian. Data primer mencerminkan kenyataan yang benar-benar terjadi di obyek penelitian.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara. Contoh data sekunder seperti buku, *ebook*, jurnal penelitian, laporan perusahaan, dan lain-lain. Data sekunder memiliki manfaat yaitu meminimalkan biaya dan waktu, mengklasifikasikan permasalahan, dan mengetahui tingkat kesenjangan informasi.

## 3.2 Metode Analisis

### 1. Analisa Tingkat Kapabilitas

Analisa tingkat kapabilitas dilakukan berdasarkan hasil kuesioner mengenai tata kelola terkait proses layanan *Larissa Power System* pada Larissa Aesthetic Center Cabang I Semarang yang mengacu pada *best practice framework* COBIT 5 domain APO (*Align, Plan, Organize*). Pada tahap ini peneliti melakukan validasi terhadap kuesioner yang telah dijawab oleh para responden sesuai dengan tabel diagram RACI APO11 Manage Quality. Meliputi rekapitulasi jawaban masing-masing responden, rekapitulasi hasil perhitungan kuesioner dengan menggunakan skala Guttman pada masing-masing proses, sampai tahap interpretasi data yang menunjukkan posisi *capability level* saat ini dan *capability level* yang diharapkan sampai nilai maksimum *capability level*.

Perhitungan kuesioner yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Setiap level memiliki beberapa proses atribut (PA). Dimana setiap PA harus memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh *framework* COBIT 5.
- b. Pembuatan kuesioner dilakukan dengan menggunakan skala Guttman sebagai acuan.
- c. Setiap kriteria pada kuesioner yaitu ‘ya’ dan ‘tidak’ akan dikonversikan menjadi 1 dan 0.

- d. Hasil konversi kemudian akan dilakukan normalisasi dengan membagi nilai total dengan jumlah pertanyaan yang ada pada setiap level, kemudian setelah dilakukan normalisasi dilakukan perhitungan rata-rata dengan membagi total nilai jawaban dengan jumlah responden.
- e. Dari hasil perhitungan tersebut didapatkan hasil akhir yang kemudian dapat dikategorikan sesuai aturan berikut:

**Tabel 3.1 Tabel penilaian kapabilitas [16]**

<b>Rentang Nilai</b>	<b>Nilai Kapabilitas</b>	<b>Tingkat Kapabilitas</b>
0-0,50	0,00	0 <i>Incomplete Process</i>
0,51-1,50	1,00	1 <i>Performed Process</i>
1,51-2,50	2,00	2 <i>Managed Process</i>
2,51-3,50	3,00	3 <i>Established Process</i>
3,51-4,50	4,00	4 <i>Predictable Process</i>
4,51-5,00	5,00	5 <i>Optimizing Process</i>

## 2. Analisa Kesenjangan (*Gap*)

Setelah dapat menemukan temuan-temuan dari hasil perhitungan *capability level* maka penulis dapat menganalisa kesenjangan apa yang terdapat dari hasil temuan tersebut. Dalam penentuan *gap* yang dilakukan, didapat dari analisis hasil dari kuesioner yang menghasilkan selisih dari tingkat kapabilitas yang diperoleh dengan tingkat yang diharapkan.