

## BAB III

### OBJEK DAN METODE PENELITIAN

#### 3.1 Objek Penelitian

Untuk mengetahui gambaran umum mengenai Rumah Makan Bancakan berikut ini penulis kemukakan dalam bentuk sejarah perusahaan, struktur organisasi, *job desc*, dan *job specification*. Objek penelitian dalam penulisan ini adalah Rumah Makan Bancakan yang berlokasi di jalan Trunojoyo no 62 Bandung.

#### 3.2 Sejarah Pendirian

Berangkat dari ide untuk mengingatkan kehidupan Sunda di kampung, Abah Barna mendirikan Rumah Makan Bancakan di Jalan Trunojoyo No.62, Bandung. Berdiri pada 18 oktober 2007, Rumah Makan Bancakan saat ini menjadi rumah makan yang dikenal dengan nuansa khas kampung, “konsepnya itu ‘kampungan norak’, karena kehidupan masyarakat sekarang yang serba mewah, serba wah, jadi jika mengunjungi Rumah Makan Bancakan seperti pulang ke kampung yang norak.

Nama Bancakan diambil dari Bahasa Sunda yang berarti makan ramai-ramai. Sesuai dengan namanya, suasana di Rumah Makan Bancakan ini memang nyaman untuk makan ramai-ramai, ada yang lesehan dan ada yang menggunakan meja/kursi. Kelebihan yang ditawarkan oleh rumah makan ini adalah nuansanya

yang jadul, sistem pelayanannya prasmanan, dan makanan khas Sunda yang sulit dicari sekarang. Mengingatkan kita akan Kampung Sunda di masa lalu. Menu di Rumah Makan Bancakan terinspirasi dari masakan khas kampung tradisional Sunda.

### **3.2.1 Produk-produk**

1. Ikan Mas Goreng
2. Lotek
3. Karedok
4. Tutut
5. Sayur Asem
6. Leunca
7. Ayam Goreng/Bakar
8. Nasi Liwet
9. Otak-otak Bakar
10. Peda Bakar
11. Es Goyobod

### **3.2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Adapun Visi dan Misi dari Rumah Makan Bancakan adalah sebagai berikut:

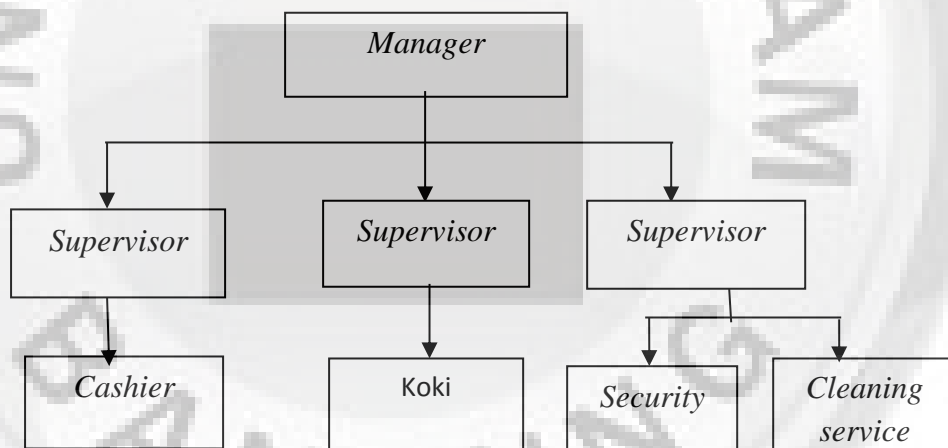
a. Visi

Menciptakan suasana Rumah Makan dengan konsep tradisional sunda dan menyajikan makanan yang bervariasi dan bercita rasa tinggi.

b. Misi

Untuk tumbuh berkembang Rumah Makan akan terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan.

### 3.2.3 Struktur Organisasi



Gambar 3.1

### Struktur Organisasi Rumah Makan Bancakan

Sumber: *Supervisor* Rumah Makan Bancakan tahun 2015

### 3.2.4 *Job Description* dan *Job Specification*

Berikut ini deskripsi dan jabatan masing-masing wewenang dari

struktur organisasi diatas:

1. *Manager* adalah seseorang yang bekerja dengan atau melalui orang lain melalui kegiatan mengkoordinasi berbagai aktifitas pekerjaan dalam upaya untuk mencapai tujuan organisasi. Tugas dan wewenang

*Manager*:

- a. Memonitor dan menjaga kinerja secara keseluruhan sesuai rencana.
- b. Menetapkan standar, kualitas, parameter laporan dan waktunya.
- c. Membuat rencana untuk meningkatkan penjualan, termasuk jadwal waktu dan startegi.

2. *Supervisor*

- a. Memberikan pelatihan, pengarahan, bimbingan, dan pengawasan kepada bawahan, dalam memastikan terlaksananya standar service yang ada.
- b. Membuat laporan-laporan yang berkaitan dengan operasional Restoran secara berkala.
- c. Bertanggung jawab pada *Manager* terhadap kinerja bawahan.
- d. Melakukan pengawasan dan memberi arahan pada bawahan.

3. *Cashier* (Kasir) adalah seseorang yang pekerjaannya menerima uang pembayaran saat pembelian produk barang atau jasa dan melakukan pengembalian uang sisa pembayaran. Kasir memiliki tanggung jawab untuk mencatat atas semua transaksi setiap hari, minggu, bulan yang kemudian dilaporkan pada *supervisor*.

4. Koki adalah seseorang yang bekerja di restoran dan mempunyai tugas untuk memasak makanan untuk para pelanggan. Koki bertugas untuk memasak dan menyajikan masakan sesuai menu yang tersedia di Restoran.
5. *Cleaning Service* adalah orang yang bertugas atau bekerja dibidang pelayanan kebersihan, mengecek atau memastikan kebersihan.
6. *Security* adalah seseorang yang pekerjaannya menjaga keamanan dilokasi, melakukan pengawasan kendaraan pengunjung.

### **3.3 Metode Penelitian**

Metode Penelitian merupakan usaha yang harus dilakukan dalam penelitian untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan. Hal yang perlu diperhatikan adalah metode yang digunakan harus sesuai dengan objek penelitian dan tujuan yang akan dicapai, sehingga penelitian dapat berjalan baik dan sistematis.

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode penelitian studi kasus. Metode penelitian studi kasus adalah metode riset yang menggunakan berbagai sumber data (sebanyak mungkin data) yang bisa digunakan untuk meneliti, menguraikan dan menjelaskan secara komperhensif berbagai aspek individu, kelompok suatu progam organisasasi atau peristiwa secara sistematis ( Kriyantono, 2006:65 ).

### **3.3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian Deskriptif. Penelitian Deskriptif menurut Sugiyono (2007:11) adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu atau lebih tanpa membuat atau membandingkan variabel lain. terjadi pada masa sekarang. Prosesnya berupa pengumpulan dan penyusunan data, serta analisis dan penafsiran data tersebut. Penelitian deskriptif dapat bersifat komparatif dengan membandingkan persamaan dan perbedaan fenomena tertentu, analisis kualitatif untuk menjelaskan fenomena dengan aturan berpikir ilmiah yang diterapkan secara sistematis tanpa menggunakan model kuantitatif, atau normatif dengan mengadakan klasifikasi, penilaian standar norma, hubungan dan kedudukan suatu unsur lain. .

### **3.3.2 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel**

Sugiyono (2012: 80) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Menurut Arikunto (2002:12) mengenai ketentuan sampel penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut: bila subjek kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi, sedangkan

bila subjeknya besar dapat diambil antara 10 - 15% atau 20 - 25% atau lebih tergantung setidaknya dari:

1. Kemampuan penelitian dilihat dari waktu, tenaga dan dana.
2. Sempit luasnya wilayah pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyengket banyak sedikitnya dana.
3. Besar kecilnya resiko yang ditanggung peneliti untuk penelitian yang risikonya besar, tentu saja jika sampel besar hasilnya akan lebih baik.

Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah random sampling, yaitu suatu teknik mengambil individu untuk sampel dari populasi dengan cara random. Suatu cara disebut random jika tiap-tiap individu dalam populasi diberi kesempatan yang sama untuk ditugaskan menjadi anggota sampel.

### **3.3.3 Teknik Pengambilan Data**

Pengumpulan bahan serta data yang diperlukan dalam penelitian ini dipergunakan tiga macam penelitian, yaitu:

1. Kuesioner

Kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya, dimana peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden (Sutopo, 2006: 87). Karena angket dijawab atau diisi oleh responden dan peneliti tidak selalu bertemu langsung dengan responden, maka dalam menyusun angket perlu diperhatikan beberapa hal. Pertama, sebelum

butir-butir pertanyaan atau pernyataan ada pengantar atau petunjuk pengisian. Kedua, butir-butir pertanyaan dirumuskan secara jelas menggunakan kata-kata yang lazim digunakan, kalimat tidak terlalu panjang. Dan ketiga, untuk setiap pertanyaan atau pernyataan terbuka dan berstruktur disesuaikan kolom untuk menuliskan jawaban atau respon dari responden secukupnya.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan alat *rechecking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam (*in-depth interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, di mana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006: 72).

## 3. Observasi

Observasi ini dilaksanakan dengan cara observasi tak berperan dan observasi berperan. Dalam observasi tak berperan, peneliti sama sekali kehadirannya dalam melakukan observasi tidak diketahui oleh subjek yang diamati, sedangkan observasi berperan, pada observasi yang dilakukan dengan mendatangi lokasi peristiwanya, pada umumnya



kehadiran peneliti di lokasi sudah menunjukkan peran yang paling pasif, sebab kehadirannya sebagai orang asing diketahui oleh pribadi yang diamati, dan bagaimanapun hal itu sedikit atau banyak bisa membawa pengaruh pada pribadi yang diamati (Sutopo 2006: 75).

### **3.4 Uji Validitas dan Reliabilitas**

#### **3.4.1 Uji Validitas**

Uji Validitas adalah tingkat keandalan dan kesahihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya di ukur (Sugiyono, 2004:137). Dengan demikian, instrumen yang valid merupakan instrumen yang benar-benar tepat untuk mengukur apa yang hendak di ukur. Dengan kata lain, uji validitas ialah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi (*content*) dari suatu instrumen, dengan tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang digunakan dalam suatu penelitian.

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen (kuesioner) yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperoleh dengan cara mengkorelasi setiap skor variabel jawaban responden dengan total skor masing-masing variabel, kemudian hasil korelasi dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikan 0,05 dan 0,01. Tinggi rendahnya validitas instrumen akan menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Sedangkan, Uji Reliabilitas ialah

ukuran konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama pada kesempatan yang berbeda, yang ide pokoknya adalah sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya. Kuesioner dalam suatu penelitian tentu harus memenuhi syarat reliabilitas dan validitas. Suatu penelitian harus memuat kedua pengujian ini di dalam instrumen penelitiannya, terlebih lagi apabila instrumen penelitiannya berupa kuesioner, hal tersebut dilakukan guna menghasilkan penelitian yang valid atau akurat dan konsisten.

*Analisis validitas butir* dilakukan dengan tujuan menguji apakah data atau tiap-tiap pernyataan yang didapat sesuai dengan kondisi populasinya.

Langkah-langkah dalam penyusunan *instrument* validitas butir adalah :

1. Menghitung skor *factor* sebagai jumlah skor butir dari faktor.
2. Menghitung korelasi momen tangkar, dengan skor butir dipandang sebagai nilai X dan skor *factor* sebagai nilai total. Nilai Y rumus korelasi tangkar yang digunakan adalah :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - \{(\sum X)(\sum Y)\}}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = korelasi *product moment*.

$n$  = jumlah subyek (responden)

$\sum X$  = Jumlah X skor (skor butir)

$\sum X^2$  = Jumlah skor butir kuadrat

$\sum Y$  = Jumlah Y skor (skor faktor)

$\sum Y^2$  = Jumlah skor faktor kuadrat

$\sum XY$  = Jumlah perkalian X dan Y

3. Menguji taraf signifikan korelasi bagian total. Yaitu menguji signifikansi  $rpq$  dengan derajat bebas (db) yang digunakan untuk menguji  $rpq$  adalah  $n-2$ .
4. Menggugurkan butir yang tidak valid. Yaitu menggugurkan butir-butir yang tidak memenuhi dua kaidah uji, yaitu korelasi antara butir dan factor ( $rpq$ ) korelasi harus positif dan peluang ralat  $p$  dari korelasi tersebut maksimla 5%. Sebuah item (pertanyaan dikatakan valid jika mempunyai dukungan yang kuat terhadap skor total. Jika hasil uji terdapat butir yang gugur, maka dilakukan putaran analisis berikutnya, sampai terdapat butir yang valid.

(Sumber: Arikunto, 2005: 72)

#### 3.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang berasal dari kata *rely* dan *ability*. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang *reliable*. Sehingga reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Dapat berarti berapapun atribut-atribut kuesioner tersebut dinyatakan pada respon yang berlainan maka hasilnya tidak akan menumpun terlalu jauh dari rata-rata jawaban responden atau dengan kata lain, Reliabilitas dapat menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama. Uji reliabilitas dinyatakan dengan rumus:

$$\left[ r_{11} = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b} \right]$$

Keterangan :

$R_{11}$  = nilai reliabilitas

$R_b$  = nilai koefisien reliabilitas

Nilai koefisien yang baik adalah diatas 0,7 (cukup baik), di atas 0,8 (baik).

Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlah dilakukan, karena jika instrument yang digunakan sudah tidak *valid* dan *reliable* maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan *valid* dan *reliable*. (Sugiyono, 2007:137) menjelaskan perbedaan antara penelitian yang *valid* dan *reliable* dengan instrument yang *valid* dan *reliable* sebagai berikut :

Penelitian yang *valid* artinya bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Artinya, jika objek berwarna merah, sedangkan data yang terkumpul berwarna putih maka hasil penelitian tidak *valid*. Sedangkan penelitian *reliable* bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda. Jika dalam objek kemarin berwarna merah, maka sekarang dan besok tetap berwarna merah.

(Sumber: Sugiyono, 2007:137)

### 3.5 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menerjemahkan keinginan konsumen dan pelanggan kepada spesifikasi teknik produk jasa dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*.

Analisa data yang digunakan antara lain yaitu dengan:

#### 1. Tahap Pengumpulan Suara Konsumen ( *Voice of Customer* )

Pada tahap ini akan dilakukan survey untuk memperoleh suara pelanggan yang tentu membutuhkan waktu dan keterampilan untuk mendengarkan.

Proses QFD membutuhkan data konsumen yang ditulis sebagai atribut-atribut dari suatu produk atau jasa. Prosedur umum dalam pengumpulan suara konsumen adalah:

- a. Menentukan atribut-atribut yang dipentingkan konsumen (berupa data kualitatif) dan data ini biasanya diperoleh dari wawancara observasi dan penyebaran kuesioner terhadap konsumen.
- b. Mengukur tingkat kepentingan dari atribut-atribut dengan menggunakan uji Validitas dan uji Reliabilitas pada SPSS versi 20.

#### 2. Tahap Penyusunan rumah Kualitas ( *House of Quality* ) Langkah-langkah

dalam pembuatan rumah kualitas meliputi:

- a. Pembuatan Matrik Kebutuhan Konsumen, tahap ini meliputi:
  1. Menentukan konsumen.
  2. Mengumpulkan data keinginan dan kebutuhan konsumen.

### 3. Menyusun keinginan dan kebutuhan konsumen.

#### b. Pembuatan upaya operasional perusahaan.

Tahap ini merupakan tahap pemunculan karakteristik Kualitas Pengganti (*Subtitute Quality Characteristic*). Pada tahap ini dilakukan transformasi dari kebutuhan yang bersifat non teknis menjadi data yang bersifat teknis guna memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen.

#### c. Menentukan hubungan antara upaya operasional perusahaan dengan kebutuhan konsumen.

Tahap ini menentukan seberapa kuat hubungan antara respon teknis dengan kebutuhan konsumen. Hubungan antara keduanya bisa berupa hubungan yang sangat kuat, sedang, lemah.

#### d. Korelasi antara sesama upaya operasional perusahaan

Tahap ini menggambarkan hubungan dan ketergantungan antar sesama upaya operasional perusahaan. Sehingga dapat dilihat apakah antara suatu dengan yang lain saling mempengaruhi.

#### e. *Benchmarking* dan penetapan target

Tahap ini dilakukan analisa perbandingan bagi pesaing dengan perusahaan. Sehingga dapat diketahui tingkat persaingan .

#### f. Matriks teknis

Tahap ini berisikan hasil akhir dari rumah kualitas, yang mana didalamnya terdapat prioritas apa saja yang harus dilakukan oleh

perusahaan. Berdasarkan hubungan antara kebutuhan konsumen dengan upaya operasional perusahaan.

g. Tahap pembahasan

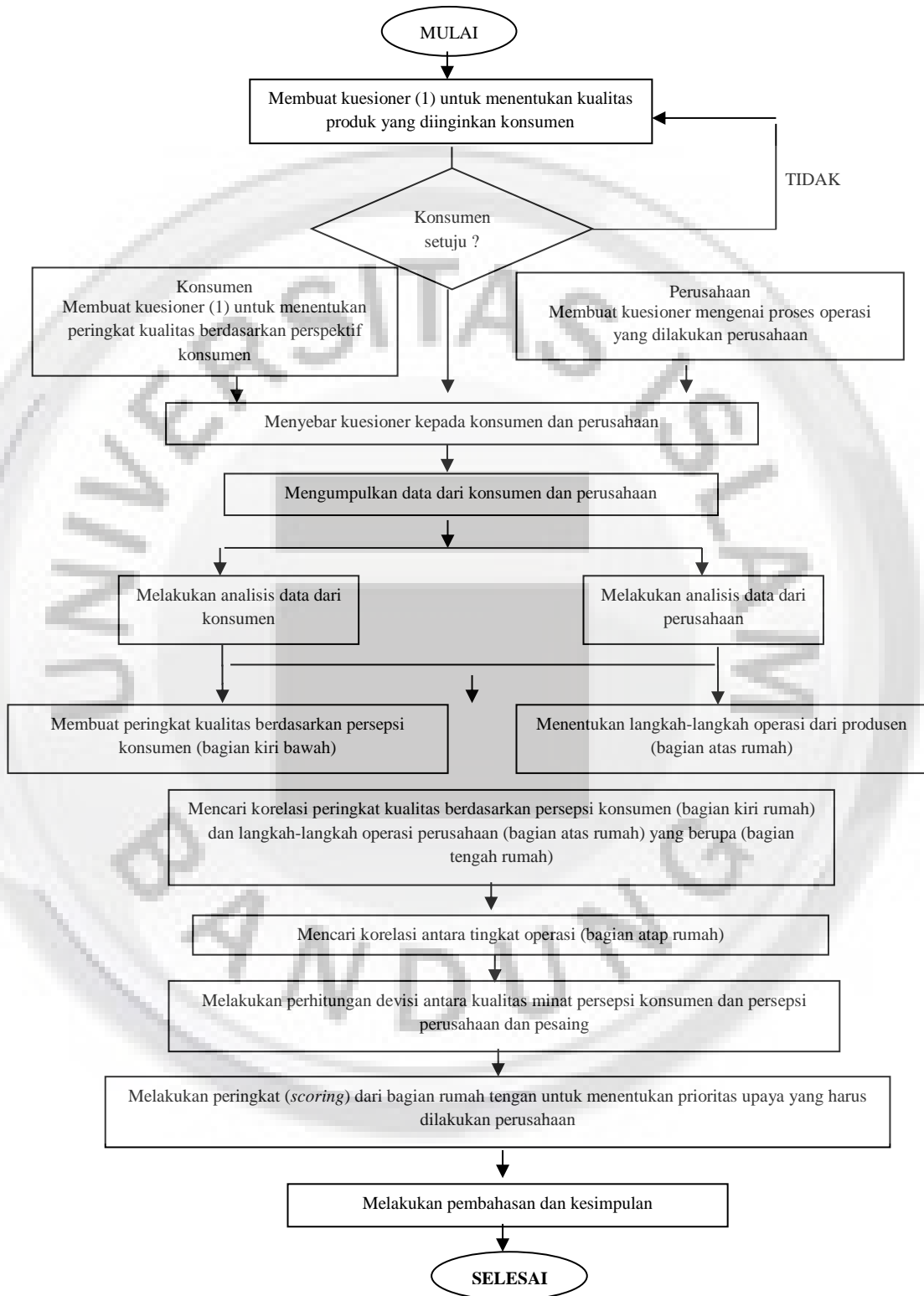
Tahap pembahasan merupakan analisis dari tahap-tahap diatas.

3. Tahap analisa dan intepretasi

Tahap analisa dan intepretasi merupakan tahap teknis dan Implementasi *Quality Function Deployment* (QFD). Disini dilakukan analisis dan intepretasi terhadap rumah kualitas yang sudah disusun pada tahap sebelumnya. Dan bila dilanjutkan pada pembuatan suatu produk / jasa, maka akan dapat dihasilkan produk / jasa yang mempunyai karakteristik yang kuat dalam memenuhi keinginan konsumen.

Dengan uraian di atas dapat disimpulkan dengan bagan algoritma *Quality Function Deployment* sebagai berikut:

**Gambar 3.2** Algoritma Model *Quality Function Deployment*



Sumber : Tasya Aspiranti: 2012