

ANALISIS *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT* (QFD) PADA MANAJEMEN KURIKULUM BERBASIS KOMPETENSI TERHADAP PENGGUNAAN MULTIMEDIA

Rosalina, UNIVERSITAS GUNADARMA JURUSAN TEKNIK INDUSTRI

Alamat : Komplek Perumda II No. 10 RT. 02, RW.02
Kelurahan Cipaku, Kecamatan Bogor Selatan
Bogor 16728.

E-mail : oca_rosalina@yahoo.com.au

ABSTRAKSI

Kurikulum multimedia adalah salah satu teknologi yang dirancang untuk menyajikan kegiatan siswa berupa video, animasi, grafik, dan latihan siswa (dengan tenaga pengajar yang memungkinkan dapat memberikan pengarahan dalam bentuk audio). *Grade Point* adalah suatu sistem manajemen elektronik dan sistem *Grade Book* (buku pedoman untuk pengajar) yang mudah dioperasikan dan juga mendukung semua program multimedia. *Grade Point* ("GP 2020") didisain untuk kurikulum dan merupakan teknologi yang paling efektif dalam bidang pendidikan berbasis kompetensi. QFD merupakan sebuah pendekatan terstruktur untuk mendefinisikan kebutuhan atau tuntutan konsumen dan menterjemahkannya menjadi rencana spesifik untuk menghasilkan produk maupun jasa yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dalam hal ini terhadap manajemen KBK berbasis multimedia. Hasil penelitian korelasi antara karakteristik konsumen dan karakteristik teknik menunjukkan terdapat 203 hubungan kuat, 65 hubungan sedang dan 126 hubungan lemah. Hasil penelitian korelasi antar karakteristi teknis menunjukkan terdapat 158 hubungan positif dan 458 hubungan sangat positif. Untuk tingkat prioritas terdapat 16 item sangat penting. Berdasarkan tingkat perbaikan karakteristik konsumen penggunaan multimedia mendapatkan tingkat rata-rata kenaikan yang amat tinggi sebesar 20%, sehingga diperlukan upaya untuk meningkatkan dalam penggunaan multimedia tersebut, salah satunya dengan menggunakan *software Grade Point 2020*.

Kata Kunci : QFD, Rumah Kualitas, Manajemen KBK, *Software Grade Point 2020*

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Bidang pendidikan yang merupakan faktor pemegang peranan penting dalam perkembangan ilmu pengetahuan dan kemajuan teknologi akhir-akhir ini haruslah semakin mendorong lembaga-lembaga/instansi-instansi pendidikan untuk memberikan pelayanan maupun kinerja yang baik kepada para pemakai jasa pendidikan guna menghasilkan individu-individu yang berkualitas.

Pendidikan perlu mendapat pengaturan dan standarisasi untuk memenangkan kompetisi dan peningkatan mutu terus-menerus. Oleh karena itu, haruslah dilakukan pengembangan kreativitas, inovasi, dan modernisasi bagi fokus pada para pelanggan pendidikan. Lembaga-lembaga pendidikan tersebut haruslah dapat menempatkan dirinya sebagai pusat keunggulan (*center of excellence*) dalam pemberdayaan sumber daya manusia (Syafaruddin, 2002).

Madrasah Internasional TechnoNatura sebagai lembaga pendidikan berbasis komputer adalah salah satu institusi pendidikan yang menggunakan *software Grade Point 2020* sebagai fasilitas penunjang interaksi belajar dan mengajar, yang diharapkan mampu untuk memberikan kontribusi yang cukup besar dan signifikan bagi para peserta didik maupun setiap orang yang berpartisipasi di dalam kegiatan pendidikan di lembaga pendidikan pada umumnya, sehingga akan dihasilkan peserta-peserta didik yang menjanjikan.

Penerapan Manajemen Mutu Terpadu (MMT) pendidikan yang hendak dilakukan pada Institusi/lembaga pendidikan yang bersangkutan, membutuhkan suatu metode untuk menganalisa hubungan antara manajemen kurikulum berbasis kompetensi dengan penggunaan multimedia.

2. Pokok Permasalahan

Bagaimanakah mengimplementasikan konsep pengembangan fungsi kualitas (QFD) dengan mengidentifikasi sejauh mana keinginan suara konsumen (VOC) dari siswa SMU dan tenaga pendidik terhadap manajemen KBK berbasis multimedia, sehingga diharapkan lembaga pendidikan dapat menerapkan dan mengembangkan penggunaan *Grade Point (GP) 2020* sebagai sarana untuk memenuhi keinginan konsumen saat ini.

3. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi suara konsumen (*voice of customer*) yang berkaitan dengan manajemen KBK pada lembaga pendidikan.
- b. Menganalisa hubungan (korelasi) karakteristik konsumen terhadap karakteristik teknis dan korelasi antar karakteristik teknis.

- c. Menentukan nilai prioritas item manajemen KBK berbasis teknologi dan informasi dengan menggunakan rumah mutu.
- d. Menentukan besar tingkat perbaikan karakteristik konsumen.
- e. Implementasi penggunaan QFD pada manajemen KBK terhadap penggunaan multimedia.

4. Pembatasan Masalah

Pada penyusunan skripsi yang berjudul "*Analisis Quality Funtion Deployment* pada manajemen KBK terhadap penggunaan multimedia ini menekankan pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Analisa penelitian menggunakan *software GreadPoint 2020* sebagai implementasi penggunaan multimedia.
2. Peneliti menggunakan data suara konsumen (*voice customer*) terbatas pada tingkat sekolah menengah keatas (SMU).
3. Penerapan aplikasi QFD dengan membuat *House of Quality* untuk mengidentifikasi dan mengambil berbagai aspek yang penting dalam penelitian.
4. Dalam pembuatan *House of Quality* (HOQ), peneliti tidak membahas mengenai kualitas jasa pendidikan pesaing (*benchmark*).

5. TINJAUAN PUSTAKA

5.1 Konsep Kualitas

5.1.1 Definisi Kualitas

Perkembangan dunia usaha dewasa ini dan masa mendatang diwarnai dengan berbagai pergeseran dari ekonomi produksi ke ekonomi pasar. Persaingan bukan hanya mengenai seberapa tinggi tingkat produktivitas perusahaan dan seberapa rendahnya tingkat harga produk maupun jasa, namun lebih pada kualitas produk atau jasa tersebut, kenyamanan, kemudahan, serta ketetapan dan kecepatan waktu dalam pencapaiannya (Ariani,1999).

Banyak ahli yang mendefenisikan kualitas yang secara garis besar orientasinya adalah kepuasan pelanggan yang merupakan tujuan perusahaan atau organisasi yang berorientasi pada kualitas. Menurut Juran (1954), kualitas adalah kesesuaian dengan tujuan atau manfaatnya. Sedangkan menurut Feigenbaum (1992), kualitas merupakan keseluruhan gabungan karakteristik produk dan jasa yang meliputi (keuangan) *marketing*, (teknik) *engineering*, (pabrik) *manufacture*, dan (pemeliharaan) *maintenance* melalui mana produk dan jasa dalam pemakaian akan sesuai dengan harapan pelanggan.

Menurut *H.L. Gilmore* kualitas adalah suatu kondisi dimana produk sesuai dengan desain atau spesifikasi tertentu. Menurut *William W. Scherkenbach* kualitas ditentukan oleh pelanggan, pelanggan ingin produk dan jasa, dalam seluruh kehidupannya, terpenuhi

kebutuhan dan harapannya, pada suatu harga tertentu yang menunjukkan nilai produk tersebut. Menurut *Ross Johnson* dan *William O. Winchell* kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang berkaitan dengan kemampuannya memenuhi kebutuhan atau kepuasan.

5.1.2 Konsep Kualitas pada Industri Jasa

Dengan perkembangan bidang usaha, maka organisasi atau perusahaan bukan hanya bergerak di bidang industri manufaktur, tetapi juga pada industri jasa. Pengukuran kualitas pada industri jasa sulit sekali dilakukan karena karakteristik jasa pada umumnya tidak nampak. Banyak sekali perbedaan antara industri manufaktur dengan industri jasa yang menurut *Gasperzs (1997)*, karakteristik unik dari suatu industri jasa/pelayanan yang sekaligus membedakannya dari barang antara lain:

- a. Pelayanan merupakan output tak berbentuk (*intangible output*).
- b. Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar.
- c. Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi.
- d. Terdapat hubungan langsung yang erat dengan pelanggan melalui proses pelayanan.
- e. Pelanggan berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan.
- f. Keterampilan personil “diserahkan” atau “diberikan” secara langsung kepada pelanggan.
- g. Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal.
- h. Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan.
- i. Perusahaan jasa pada umumnya bersifat padat karya.
- j. Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan.
- k. Pengukuran efektifitas pelayanan bersifat subyektif.
- l. Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses.
- m. (*Option*) penetapan harga lebih rumit.

5.1.3 Konsep Kualitas pada Industri pendidikan

Menurut *Syafaruddin (2002)*, kualitas pendidikan kita belum sepenuhnya dapat memenuhi tuntutan masyarakat. Sering kali hasil pendidikan mengecewakan semua pihak. Kualitas lulusan yang tidak sesuai dengan kebutuhan pasar tenaga kerja dan perusahaan baik industri, perbankan, telekomunikasi maupun pasar tenaga kerja lainnya. Hal tersebut, menuntut adanya perubahan paradigma pendidikan kepada kualitas (*quality oriented*) merupakan satu strategi untuk mencapai pembinaan keunggulan pendidikan.

Kualitas pendidikan adalah salah satu faktor kunci dalam kompetisi antarnegara di era globalisasi ini. Kualitas produk dan pelayanan yang dihasilkan berbagai lembaga pendidikan ditentukan oleh kompetensi manajerial, kepemimpinan, visi, dan integritas kepribadian para manajer, guru-guru, dan pegawai dalam mengelola pendidikan. Demikian pula kontribusi para insinyur dan ekonom dari dunia industri dituntut partisipasinya bagi dunia pendidikan. Para

manajer di dunia bisnis, industri, pabrikasi, dan perbankan, baik dalam pemikiran maupun tindakan mereka dalam membuat keputusan tentang kualitas ketenagaan perlu ada relevansinya dengan dunia pendidikan. Karena itu, tuntutan perbaikan kualitas pendidikan perlu direspons dan dijadikan isu utama penyusunan strategi pendidikan nasional untuk memenuhi permintaan (*demand*) SDM unggul sebagai subjek pembangunan hari ini dan mendatang.

Otonomi pendidikan merupakan suatu bentuk reformasi yang perlu dijalankan dengan baik. Dengan reformasi, perbaikan kualitas pendidikan menuntut tingginya kinerja lembaga pendidikan dengan mengacu pada perbaikan kualitas yang berkelanjutan, kreativitas, dan produktifitas pegawai (tenaga pengajar). Kualitas bukan saja pada unsur masukan (input), tetapi juga unsur proses, terutama pada unsur keluaran (output) atau lulusan, agar dapat memuaskan harapan masyarakat pelanggan pendidikan. Dengan konsep sistem, maka input, proses dan output memiliki hubungan yang saling mempengaruhi untuk mencapai kepuasan pelanggan atau sesuai dengan harapan masyarakat.

Pemberlakuan otonomi daerah di bawah payung Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, menuntut para manajer atau pengelola lembaga pendidikan, khususnya rektor dan kepala sekolah, untuk mengadopsi manajemen kualitas terpadu bagi peningkatan kualitas lulusan institusi yang dipimpinnya. Aplikasi paradigma manajemen pendidikan terbuka luas dengan adanya otonomi sekolah atau otonomi perguruan tinggi. Sudah saatnya dunia pendidikan Indonesia memperhatikan peningkatan kualitas sebagai bagian dari perubahan manajemen pendidikan, (Syafaruddin, 2002).

5.1.4 Defenisi Quality Function Deployment (Pengembangan Fungsi Kualitas)

Menurut Cohen (1937), *QFD* (pengembangan fungsi kualitas) adalah suatu metode untuk perencanaan dan pengembangan produk yang terstruktur yang memungkinkan team pengembangan untuk menentukan keinginan dan kebutuhan pelanggan dengan jelas, dan kemudian mengevaluasi produk atau melayani dengan kemampuan yang secara sistematis dalam pemenuhan keinginan pelanggan tersebut.

Pengembangan fungsi kualitas (*QFD*) merupakan suatu tindakan untuk mendisain proses terhadap tanggapan kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengembangan Fungsi Kualitas (*QFD*) menterjemahkan apa yang menjadi keinginan konsumen. Hal ini memungkinkan organisasi/perusahaan untuk meprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif atas kebutuhan tersebut, dan meningkatkan proses sehingga tercapai efektivitas maksimum. Pengembangan fungsi kualitas (*QFD*) adalah tindakan yang menuntun peningkatan proses yang memungkinkan dari suatu organisasi untuk memenuhi kepuasan pelanggan, Goetsch dan Stanley (1997).

Pengembangan Fungsi Kualitas (*QFD*) dapat diterapkan untuk membantu pelaksanaan filosofi *TQM*, perencanaan produk strategik (*Strategic Product Planning*),

perencanaan organisasi (*Organizational Planning*), penyebab dan alokasi biaya, dan pelayanan. Penerapan utama pengembangan fungsi kualitas (*QFD*) adalah pada perencanaan, pengelolaan, dan pengembangan produk. Model pengembangan fungsi kualitas (*QFD*) dapat diterapkan untuk pengembangan tipe produk atau jasa dan membantu kelompok pelayanan internal untuk mengembangkan strategi untuk mencapai kepuasan pelanggan, Ariani (1999).

2.3.4 Membangun Matriks Pengembangan Fungsi Kualitas (QFD)

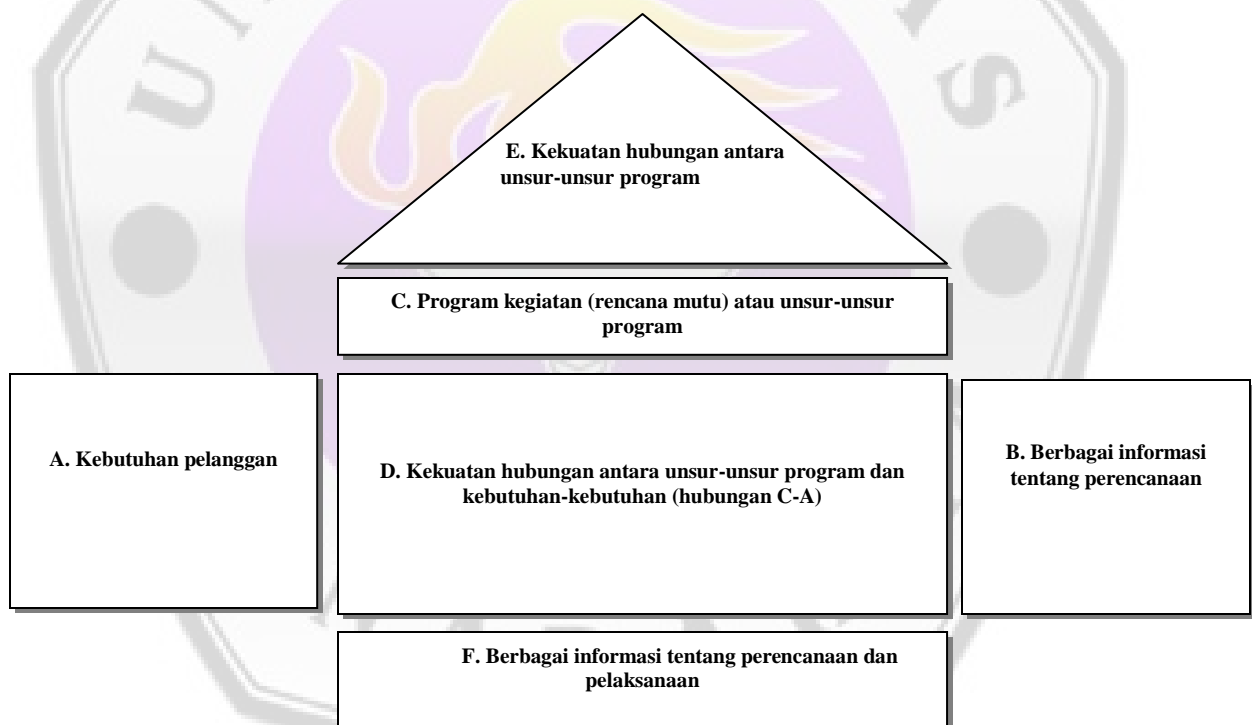
Proses dalam QFD dilaksanakan dengan menyusun satu atau lebih matriks yang disebut rumah kualitas. Matriks yang disebut rumah kualitas dapat dilihat pada gambar 2.1.

Pada dasarnya rumah mutu adalah rangkaian lembar-lembar matriks yang jumlahnya dapat berubah-ubah sesuai dengan kebutuhan (Tampubolon, 2001).

Penjelasan:

1. Lembar A

Pada lembar ini dicantumkan kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan, sesuai dengan urutan prioritas (signifikansi).



Gambar 2.1 *House of Quality* (Rumah Kualitas)
Sumber: Tampubolon (2001)

2. Lembar B

Berbagai informasi penting tentang perencanaan dicantumkan pada lembar ini, bila dirasa perlu.

3. Lembar C

Pada lembar ini dicantumkan rencana mutu yang telah disusun, merupakan terjemahan dari kebutuhan-kebutuhan pelanggan (Lembar A).

4. Lembar D

Lembar ini berisi indikator kekuatan hubungan (KH) antara setiap unsur rencana mutu atau program kegiatan (C) dengan setiap kebutuhan (A). Indikator dimaksud dilambangkan dan dinilai sebagai berikut:



Jika tidak ada hubungan, tidak ditandai. Yang menentukan KH adalah yang ahli dalam bidang bersangkutan dan yang membuat rencana mutu. Dalam hal barang, KH dapat dihitung secara matematis. Tapi dalam hal jasa, perhitungan hanya bersifat kualitatif karena merupakan perilaku manusia. Nilai angka yang diberikan hanya berupa indikator.

5. Lembar E

Pada lembar ini dicantumkan indikator kekuatan hubungan antara unsur-unsur rencana mutu (program kegiatan). Kekuatan hubungan itu menyangkut derajat saling mendukung antara satu unsur dan unsur lainnya. Sebagaimana KH, kekuatan hubungan unsur juga ditentukan oleh yang ahli dalam bidang bersangkutan. Kekuatan hubungan unsur (KHU) ini berkaitan dengan TKT

= rendah = 1

= sedang = 2

yang akan dijelaskan berikut. Indikator KHU diberi tanda dan nilai sebagai berikut:

+ = tinggi = 3



—

Jika tak ada hubungan, tidak ditandai.

6. Lembar F

Lembar ini berisi berbagai informasi tentang perencanaan, khususnya tentang program kegiatan (rencana mutu), juga tentang pelaksanaan, terutama evaluasi. Aliran dan fokus dari siklus proses QFD adalah seperti terlihat pada gambar 2.10 (Goetsch, 1997).

2.5 Konsep Pembelajaran

Menurut Gagne (1984), belajar didefinisikan sebagai suatu proses dimana suatu organisme berubah prilakunya akibat suatu pengalaman. Sebenarnya belajar dapat saja terjadi tanpa pembelajaran namun hasil belajar akan tampak jelas dari suatu pembelajaran. Pembelajaran yang efektif ditandai dengan berlangsungnya proses belajar dalam diri siswa. Seseorang dikatakan telah mengalami proses belajar apabila dalam dirinya terjadi perubahan tingkah laku dari tidak tahu menjadi tahu, dari tidak bisa menjadi bisa dan sebagainya. Dalam pembelajaran hasil belajar dapat dilihat langsung, oleh karena itu agar kemampuan peserta didik dapat dikontrol dan berkembang semaksimal mungkin dalam proses belajar di kelas maka program pembelajaran tersebut harus dirancang terlebih dahulu oleh para guru dengan memperhatikan berbagai prinsip-prinsip pembelajaran yang telah di uji keunggulannya (Sukadi, 1991).

(<http://www.ut.ac.id/o1-supp/FKIP/PGSM3803/hakekat.htm>,2003).

Soekamto (1992) mengatakan belajar merupakan suatu proses internal yang mencakup ingatan, retensi, pengolahan informasi, emosi dan faktor-faktor lain berdasarkan pengalaman-pengalaman sebelumnya. Sedangkan Morgan menyebutkan bahwa suatu kegiatan dikatakan belajar apabila memiliki tiga ciri-ciri sebagai berikut :

(<http://www.ut.ac.id/o1-supp/FKIP/PGSM3803/hakekat.htm>,2003).

- a. Belajar adalah perubahan tingkah laku.
- b. Perubahan terjadi karena latihan dan pengalaman, bukan karena pertumbuhan.
- c. Perubahan tersebut harus bersifat permanen dan tetap ada untuk waktu yang cukup lama.

Pada hakikatnya, tujuan pembelajaran meliputi aspek-aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap, yang dirumuskan secara spesifik, operasional, dan bertitik tolak pada perubahan tingkah laku yang dapat diamati dan di ukur (Hamalik, 1993).

Menurut Sardiman (2003), dilihat dari arti luas belajar adalah kegiatan psiko-fisik menuju perkembangan pribadi seutuhnya. Kemudian dalam arti sempit belajar dimaksudkan sebagai usaha penguasaan materi ilmu pengetahuan yang merupakan sebagian kegiatan menuju terbentuknya kepribadian seutuhnya. Sardiman juga mengatakan, belajar akan membawa suatu perubahan pada individu-individu yang belajar. Perubahan itu tidak hanya berkaitan dengan penambahan ilmu pengetahuan, tetapi juga berbentuk kecakapan, keterampilan, sikap, pengertian, harga diri, minat, watak, penyesuaian diri. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa belajar itu sebagai rangkaian kegiatan jiwa-raga, psiko-fisik untuk menuju perkembangan kepribadian seutuhnya, yang berarti menyangkut unsur cipta, rasa dan karsa, ranah kognitif, afektif dan psikomotorik.

Strategi pembelajaran adalah prosedur dan metode yang ditempuh oleh dosen (pengajar) untuk memberikan kemudahan bagi peserta didik melakukan kegiatan belajar secara

aktif dalam rangka mencapai tujuan pembelajaran. Prosedur pembelajaran itu dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.3 Prosedur Pembelajaran

Sumber: Hamalik (1993)

2.5.1 Sistem Pembelajaran

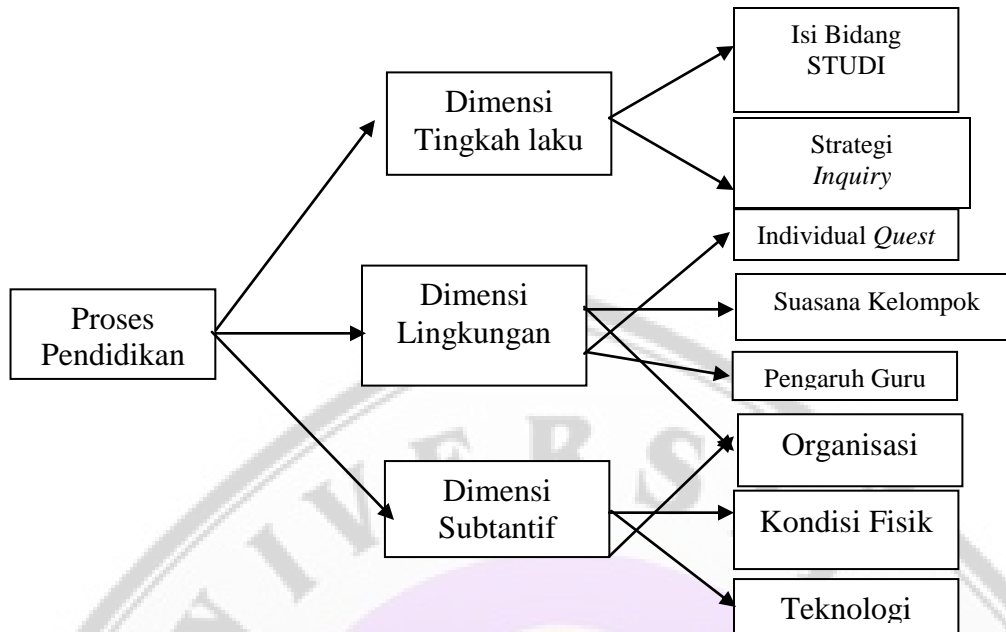
Harjanto (1997) mengatakan istilah sistem instruksional digunakan untuk menunjukkan suatu proses belajar mengajar atau proses pengajaran atau lebih tepat lagi proses pembelajaran. Sebagai proses, sistem instruksional merujuk pada interaksi Antar komponen pengajaran dalam suasana kelas secara nyata.

Pembelajaran adalah suatu kombinasi yang tersusun, meliputi unsur-unsur manusiawai, material, fasilitas, perlegkapan, dan prosedur yang saling mempengaruhi untuk mencapai tujuan pembelajaran (Aqib, 2002). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan strategi belajar-mengajar ialah tujuan, bahan pelajaran, alat dan sumber, siswa dan guru.

Sistem pembelajaran bertumpu dan dilaksanakan berdasarkan pada keaktifan belajar siswa sendiri. Sistem pembelajaran berorientasi pada ketercapaian tujuan instruksional, yang bersumber pada tujuan program secara umum (Hamalik, 1990).

2.5.3 Konsep Kurikulum

Kurikulum merupakan alat pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan yang telah ditentukan. Karena itu, pengenalan tentang arti, asas dan faktor-faktor serta komponen kurikulum penting dalam rangka menyusun perencanaan pengajaran (Malik, 2003).



Gambar 2.4 Proses Pendidikan

Sumber : Hamalik (2003)

Dalam definisi tentang kurikulum seringkali terdapat perbedaan pengertian. Namun para ahli dalam bidang tersebut umumnya sependapat bahwa kurikulum adalah suatu alat yang amat penting dalam rangka merealisasikan dan mencapai tujuan pendidikan sekolah. Faktor-faktor penyusunan kurikulum (Malik, 2003) adalah sebagai berikut :

1. Filsafat pendidikan

Suatu sistem pendidikan senantiasa harus berdasarkan dan bertitik tolak dari pandangan hidup dari masyarakat tertentu.

2. Kemasyarakatan

Setiap masyarakat memiliki kebutuhan, tuntutan dan aspirasi sendiri-sendiri.

3. Pertumbuhan dan perkembangan siswa

Para ahli pendidikan dan psikologi memandang siswa sebagai manusia potensial sifatnya sedang tumbuh dan berkembang. Pertumbuhan dan perkembangan itu umumnya melalui tahapan-tahapan psikologis yang hampir sama bagi setiap orang.

4. Proses Belajar

Kurikulum disusun berdasarkan proses belajar yang terjadi pada diri siswa.

2.6. Pengertian dan Konsep Dasar Kurikulum Berbasis Kompetensi (KBK)

Menurut Mulyasa (2004) kompetensi merupakan perpaduan dari pengetahuan, keterampilan, nilai dan sikap yang direfleksikan dalam kebiasaan berfikir dan bertindak. McAshan (1981) mengemukakan bahwa kompetensi diartikan sebagai pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang dikuasai oleh seseorang yang telah menjadi bagian dari dirinya, sehingga ia dapat, melakukan perilaku-perilaku kognitif, afektif dan psikomotorik dengan sebaik-baiknya. Sejalan dengan itu Finch dan Crunkilton (1979) mengartikan kompetensi sebagai penguasaan terhadap suatu tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang diperlukan untuk menunjang keberhasilan.

Hal tersebut menunjukkan bahwa bahwa kompetensi mencakup tugas, keterampilan, sikap dan apresiasi yang dimiliki oleh peserta didik untuk dapat melaksanakan tugas-tugas pembelajaran sesuai dengan jenis pekerjaan tertentu. Dengan demikian terdapat hubungan antara tugas-tugas yang dipelajari peserta didik di lembaga sekolah dengan kemampuan yang diperlukan oleh dunia kerja.

Gordon (1989) menjelaskan beberapa aspek atau ranah yang terkandung dalam konsep kompetensi sebagai berikut :

1. Pengetahuan (*knowledge*) yaitu kesadaran dalam bidang kognitif .
2. Pemahaman (*understanding*) yaitu kedalaman kognitif, dan afektif yang dimiliki oleh individu.
3. Kemampuan (*skill*) adalah sesuatu yang dimiliki oleh individu untuk melakukan tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya.
4. Nilai (*value*) adalah standar perilaku yang telah diyakini dan secara psikologis telah menyatu dalam diri seseorang.
5. Sikap (*attitude*) yaitu perasaan (senang, tidak senang, suka, tidak suka) atau reaksi terhadap suatu rangsangan yang datang dari luar.
6. Minat (*interest*) adalah kecenderungan seseorang untuk melakukan sesuatu perbuatan.

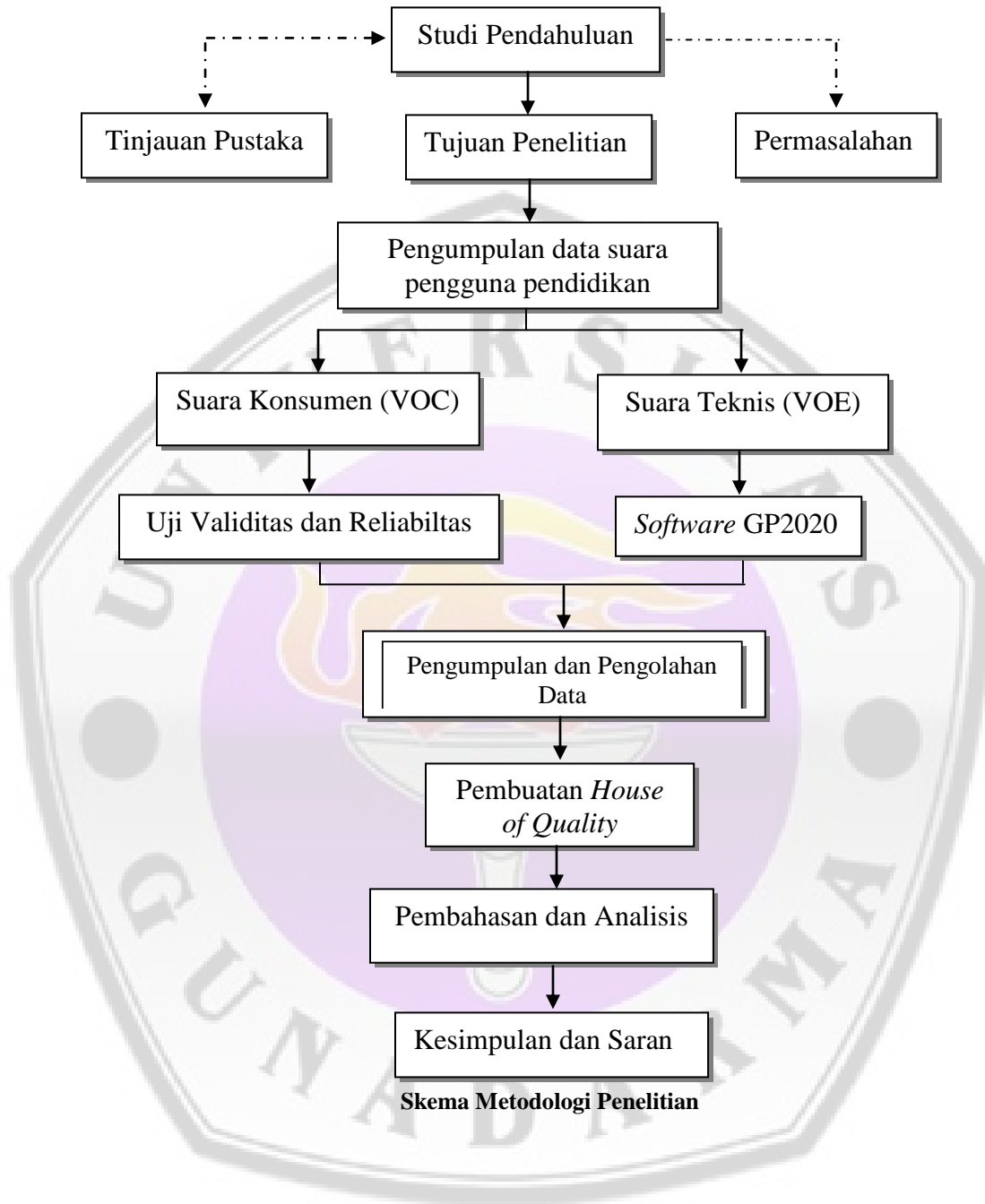
Berdasarkan pengertian kompetensi diatas, kurikulum berbasis kompetensi (KBK) dapat diartikan sebagai suatu konsep kurikulum yang menekankan pada pengembangan kemampuan melakukan (kompetensi) tugas-tugas dengan standar performansi tertentu, sehingga hasilnya dapat dirasakan oleh peserta didik, berupa penguasaan terhadap seperangkat kompetensi tertentu (Mulyasa, 2004). KBK diarahkan untuk mengembangkan pengetahuan, pemahaman, kemampuan, nilai, sikap dan minat peserta didik, agar dapat melakukan sesuatu dalam bentuk kemahiran, ketepatan, dan keberhasilan dengan penuh tanggung jawab.

KBK memfokuskan pada perolehan kompetensi-kompetensi tertentu oleh peserta didik. Oleh karena itu kurikulum ini mencakup sejumlah kompetensi, dan seperangkat tujuan

pembelajaran yang dinyatakan sedemikian rupa, sehingga pencapaiannya dapat diamati dalam bentuk perilaku atau keterampilan peserta didik sebagai suatu kriteria keberhasilan. Kegiatan pembelajaran perlu diarahkan untuk membantu peserta didik menguasai sekurang-kurangnya tingkat kompetensi minimal, agar mereka dapat mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Sesuai dengan konsep belajar tuntas dan pengembangan bakat, setiap peserta didik harus diberi kesempatan untuk mencapai tujuan sesuai dengan kemampuan dan kecepatan belajar masing-masing.



METODOLOGI PENELITIAN



HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian manajemen Kurikulum berbasis kompetensi (KBK) terhadap penggunaan multimedia berasal dari data-data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner, baik itu kuesioner pendahuluan dan kuesioner penelitian.

Responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah siswa sekolah menengah umum (SMU), tenaga pengajar (guru) dan para staf di berbagai lembaga pendidikan yang ada di Jakarta. Sedangkan metode pengambilan sampel yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah sampel acak sederhana. Hal ini menunjukkan bahwa setiap responden yang dimintakan kesediaannya untuk mengisi kuesioner yang diberikan, memiliki hak yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner pada penelitian ini, meliputi :

1. Data suara konsumen (kuesioner pendahuluan).
2. Data karakteristik suara konsumen (kuesioner penelitian bagian I).
3. Data bobot karakteristik suara konsumen (kuesioner penelitian bagian II).
4. Data karakteristik teknis (mempelajari *software GP2020* dan wawancara dengan pihak-pihak terkait, dijelaskan pada bab selanjutnya).

Kuesioner Pendahuluan

Kuesioner pendahuluan merupakan kuesioner yang digunakan untuk menyaring suara responden atas pendapat mereka terhadap variabel-variabel apa saja yang mempengaruhi atau terlibat secara langsung dalam sistem manajemen KBK terhadap institusi pendidikan unggulan.

Kuesioner pendahuluan disusun dalam bentuk pertanyaan terbuka untuk memberikan kesempatan kepada responden untuk mengemukakan kebutuhan dan keinginan mereka secara bebas terhadap atribut umum yang menjadi pertimbangan mereka dalam memilih dan menilai institusi pendidikan unggulan.

Kuesioner pendahuluan disebar pada 30 responden dengan menggunakan teknik acak sederhana. Pemilihan ukuran sampel uji, berdasarkan prinsip distribusi normal dimana sampel uji 30 dinyatakan telah menyebar normal karena telah mewakili populasi yang akan diteliti. Selain penyebaran kuesioner pendahuluan, teknik wawancara juga dilakukan untuk menarik informasi yang lebih baik dari responden mengenai tanggapan mereka terhadap pertanyaan yang akan diajukan, sehingga mereka lebih mudah memberikan informasi yang diinginkan peneliti.

Berdasarkan hasil tabulasi kuesioner pendahuluan, maka didapatkan atribut umum yang menjadi keinginan suara konsumen terhadap sistem pendidikan unggulan.

4.3 Kuesioner Penelitian I

Kuesioner penelitian I merupakan penjabaran dari variabel manajemen KBK terhadap institusi pendidikan unggulan berbasis multimedia, yang didapatkan dari kuesioner pendahuluan

terdahulu. Tujuan dari penyebaran kuesioner ini adalah untuk mendapatkan bahasa yang lebih detail (bahasa tersier/atribut). Sehingga dapat diketahui data suara konsumen yang menjadi keinginan mereka terhadap manajemen KBK berbasis multimedia.

Kuesioner pendahuluan ini disusun bentuk pertanyaan semi-tertutup. Dimana responden diminta memberikan pilihan pada jawaban yang telah disediakan.

Tabulasi data suara konsumen terhadap sistem pendidikan unggulan ditunjukkan pada tabel 4.1 di bawah ini.

Tabel 4.1 Variabel Berdasarkan Kuesioner Pendahuluan

No	Variabel	Keterangan
1	Institusi memiliki Visi dan Misi yang berkolerasi	Berhubungan dengan siswa lulusan yang diharapkan dan mampu mengembangkan potensi yang dimilikinya secara optimum.
2	Pengembangan dan penerapan Strategi	Berhubungan dengan pengembangan manajemen, tenaga pendidik, fasilitas, dan kurikulum.
3	Memiliki kurikulum dan silabus yang terarah	Berhubungan dengan pengembangan kurikulum dan silabus yang menekankan pada pemahaman dan penguasaan kemampuan atau kompetensi, yang berkaitan dengan pekerjaan yang ada di masyarakat.
4	Memiliki metoda pengajaran yang bervariasi	Berhubungan dengan bahan ajar dan proses pembelajaran.

Tabel 4.1 Variabel Berdasarkan Kuesioner Pendahuluan (lanjutan)

No	Variabel	Keterangan
5	Memiliki metode pelaporan hasil belajar yang jelas	Berhubungan dengan kemampuan dan hasil belajar peserta didik, memberikan umpan balik untuk perbaikan proses pembelajaran, penentuan kenaikan kelas.
6	Standar kompetensi yang jelas	Berhubungan dengan target yang diberikan oleh orang tua, masyarakat, industri, sekolah dan pemerintah untuk memfasilitasi siswa menjadi sukses
7	Memiliki metoda evaluasi hasil belajar yang bervariasi.	Berhubungan dengan evaluasi hasil belajar sesuai dengan kurikulum berbasis kompetensi (KBK) yaitu dengan penilaian dasar, dan penilaian akhir satuan pendidikan dan sertifikasi.
8	Memiliki ketersediaan tenaga pendidik yang kompeten	Berhubungan dengan kemampuan tenaga pendidik dalam membuat pelaporan, memberikan evaluasi, manajemen, dan membuat kurikulum yang jelas.
9	Memiliki fasilitas dan alat bantu pengajaran yang baik	Berhubungan dengan kelengkapan sarana prasarana fisik institusi pendidikan.
10	Memiliki kinerja luaran pendidikan yang baik	Berhubungan dengan keberhasilan visi dan misi institusi pendidikan.

Pemberian peringkat pada suara keinginan konsumen terhadap persetujuan mengenai institusi pendidikan unggulan dilakukan dengan menggunakan skala *likert* dari 1 sampai 5, sebagai berikut :

- 1 = Tidak setuju
- 2 = Kurang setuju
- 3 = Cukup setuju
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

Dalam kuesioner penelitian I ini, disebarkan kepada sampel uji 70 responden dengan metode *simple random sample*. Tingkat prioritas konsumen terhadap karakteristik konsumen didapatkan dengan perhitungan modus (nilai paling sering muncul) terhadap pilihan responden dalam kuesioner penelitian I. Hasil tabulasi tingkat prioritas ditunjukkan Tabel 4.2

**Tabel 4.2 Tingkat Prioritas Karakteristik Suara Keinginan Konsumen Penelitian I
(voice of customer)**

Karakteristik Konsumen	Tingkat Prioritas
Institusi memiliki Visi dan Misi yang berkolerasi	5
Pengembangan dan penerapan Strategi	5
Memiliki kurikulum dan silabus yang terarah	5
Memiliki metoda pengajaran yang bervariasi	5
Memiliki metode pelaporan hasil belajar yang jelas	5
Standar kompetensi yang jelas	5
Memiliki metoda evaluasi hasil belajar yang bervariasi.	5
Memiliki ketersediaan tenaga pendidik yang kompeten	5
Memiliki fasilitas dan alat bantu pengajaran yang baik	5
Memiliki kinerja luaran pendidikan yang baik	5

4.4 Kuesioner Penelitian II

Pada kuesioner penelitian II ini, responden diminta untuk memberikan persepsi mereka terhadap tingkat kepentingan atribut-atribut manajemen kurikulum berbasis kompetensi (KBK) berbasis multimedia.

Kuesioner penelitian II disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup dengan menyediakan jawaban yang berupa peringkat (*rating*). Karena terdapat dua jenis karakteristik penilaian berdasarkan kemampuan tenaga pendidik dalam suatu institusi pendidikan unggulan dan kepentingan terhadap fasilitas dan alat bantu ajar, maka penilaian terbagi menjadi dua penilaian pada penelitian kedua ini. Pemberian peringkat pada suara keinginan konsumen terhadap kemampuan tenaga pendidik dan alat bantu dan fasilitas dalam institusi pendidikan unggulan dilakukan dengan menggunakan skala *likert* dari 1 sampai 5, sebagai berikut:

- 1 = Tidak mampu

- 2 = Kurang mampu
- 3 = Cukup mampu
- 4 = Mampu
- 5 = Sangat mampu

Pemberian peringkat pada suara keinginan konsumen terhadap kepentingan fasilitas dan alat bantu ajar dalam institusi pendidikan unggulan dilakukan dengan menggunakan skala *likert* dari 1 sampai 5, sebagai berikut :

- 1 = Tidak penting
- 2 = Kurang penting
- 3 = Cukup penting
- 4 = Penting
- 5 = Sangat Penting

Dalam kuesioner penelitian II ini, disebarkan kepada sampel uji 70 responden dengan metode *simple random sample*. Tingkat prioritas konsumen terhadap karakteristik konsumen didapatkan dengan perhitungan modus (nilai paling sering muncul) terhadap pilihan responden dalam kuesioner penelitian I. Hasil tabulasi tingkat prioritas ditunjukkan Tabel 4.3

**Tabel 4.3 Tingkat Prioritas Karakteristik Suara Keinginan Konsumen
(voice of customer)**

Karakteristik Konsumen	Tingkat Prioritas
Kemampuan tenaga pendidik dalam teknologi informasi	3
Kemampuan membuat bahan ajar berbasis multimedia	2
Kemampuan tenaga pendidik melaksanakan proses pembelajaran dengan komputer	4
Kemampuan tenaga pendidik memproses pelaporan hasil belajar melalui komputer/internet/dsb	2
Kemampuan tenaga pendidik menyiapkan proses evaluasi/ujian melalui komputer multimedia	2
Kemampuan tenaga pendidik menangani proses pelatihan yang dengan menggunakan simulasi komputer	2
Kemampuna tenaga pendidik menangani <i>experiment</i> dan laboratoium menggunakan komputer	2
Kemampuan tenaga pendidik menangani manajemen sekolah berbasis informasi dan komputer	2
Kemampuan tenaga pendidik menangani pengajaran berbasiskan kelas maya dan berpola jarak jauh	1
Kemampuan tenaga pendidik mengolah data-data siswa dalam bentuk <i>database</i>	2
Proses pembelajaran berbasis Multimedia (<i>standalone</i>), Komputer dan aplikasi piranti lunak	2
Proses pembelajaran berbasis Multimedia kelas, Komputer, aplikasi piranti lunak, dan jaringan LAN	2

Proses pembelajaran berbasis virtual dan kelas jarak jauh (<i>distance learning</i>) berbasis multimedia, Komputer, aplikasi piranti lunak, jaringan LAN dan Nara sumber	1
Memiliki alat peraga berbasis Komputer dengan komponen alat peraga/Laboratorium, Komputer, aplikasi piranti lunak, jaringan LAN, dan tenaga pendidik	2
Memiliki alat latihan berbasis simulasi Komputer, bahan ajar Multimedia, jaringan LAN, aplikasi piranti lunak dan tenaga pendidik	2

4.5 Korelasi antara Institusi Pendidikan Unggulan dan Manajemen KBK berbasis Multimedia

Pada kuesioner penelitian I merupakan suara pelanggan mengenai institusi pendidikan unggulan, sedangkan pada penelitian kedua merupakan konsep yang diberikan dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan mengenai manajemen KBK berbasis multimedia, seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Sehingga diperlukan adanya korelasi antara institusi pendidikan unggulan dengan manajemen KBK dalam kemampuan tenaga pendidik dan fasilitas yang digunakan.

Tujuan dibuat matriks korelasi ini untuk mengetahui adakah hubungan antar variabel-variabel tersebut, yang nantinya akan menjadi variabel karakteristik konsumen pada pembuatan rumah kualitas. Penentuan ada atau tidaknya hubungan berdasarkan literatur dan wawancara pihak-pihak terkait.

Pada matriks tersebut dapat diperoleh bobot nilai korelasi dan tingkat skala prioritas yang akan digunakan untuk tingkat prioritas karakteristik konsumen pada rumah kualitas.

Matriks korelasi antar institusi pendidikan unggulan dengan manajemen KBK berbasis multimedia dapat dilihat pada tabel 4.4

Korelasi antara Institusi Pendidikan Unggulan dan Manajemen KBK berbasis IT

Matriks Korelasi Institusi Pendidikan Unggulan dengan Manajemen KBK														
KONSEP	Kemampuan Tenaga Pendidik										Fasilitas			
	Teknologi Informasi	Membuat bahan ajar Multimedia	Proses pembelajaran dengan komputer	Proses pelaporan hasil belajar dengan komputer	Menyipakan ujian dengan komputer	Menangani proses pelatihan dengan komputer	Menangani manajemen sekolah dengan komputer	Menangani Pengajaran jarak jauh	pengajaran kelas maya	Mengolah data siswa dalam data base	Pembelajaran multimedia (standalone)	Pembelajaran multimedia (kelas)	Pembelajaran virtual	Alat peraga komputer
Institusi memiliki visi dan misi yang berkorelasi	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Keberadaan Strategi : Pengembangan dan Penerapan Strategi	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
Kurikulum dan silabus yang terarah	○	○	○	○	○	○	○	□	○	○	○	○	○	○
Standar kompetensi yang jelas	○	○	○	○	○	□	□	○	□	○	□	□	□	□
Metode pengajaran yang bervariasi	○	○	○	○	○	○	○	○	□	□	□	□	□	□
Metode evaluasi hasil belajar yang jelas	○	○	○	○	○	○	○	○	□	□	□	□	□	□
Metode pelaporan hasil belajar yang jelas	○	○	○	○	○	□	□	○	□	□	□	□	□	□
Ketersediaan tenaga pendidik yang kompeten	○	○	○	○	○	○	○	○	□	□	○	○	○	○
Fasilitas dab alat bantu pengajaran	□	□	□	□	□	□	□	□	○	□	□	□	□	□
Luaran pendidikan yang kompeten	△	△	△	△	△	△	△	□	△	△	△	△	△	△
Total Bobot	450	380	380	380	380	315	315	380	195	350	350	350	195	350
Tingkat Prioritas	5	4	4	4	4	2	2	4	1	3	3	3	1	3
Skala Tingkat Kepentingan	1	2	2	2	2	3	3	2	5	3	3	3	5	3

- Bobot 9
- Bobot 3
- △ Bobot 1

Tabel 5.1 Data Karakteristik Teknis (Manajemen KBK berbasis Multimedia)(lanjutan)

Primer	Sekunder	Tersier	
<p>Manajemen KBK Berbasis Multimedia (“Grade Point 2020”)</p>	Penjadwalan	Mata Pelajaran semua murid	
		Komunikasi murid	
		Hasil ujian	
	Kompetensi Siswa	Kompetensi bahan ajar semua siswa	
		Kompetensi bahan ajar/siswa	
		Kompetensi/bahan ajar/siswa	
		Kompetisi bahan ajar antar siswa	
		Kompetensi semua siswa	
		Rata-rata nilai/siswa	
		Rata-rata nilai/bahan ajar	
		Rata-rata kompetisi 1 bahan ajar	
		Rata-rata kompetensi semua bahan ajar	
		Tipe Tes/ bahan ajar	
		Kompetensi/siswa untuk bahan ajar yang diambil	
		Kompetensi Siswa	Kompetensi semua siswa untuk bahan ajar yang diambil
			Tingkat nilai proses belajar
			Tingkat nilai <i>post test</i>
	Jurnal Siswa	Rata-rata nilai <i>pre test</i> , proses belajar dan <i>post test</i>	
		Diari siswa	
		Respon guru	
		Komunikasi	
		Ujian Essay	
	Pengamanan Aktivitas	Waktu selesai ujian	
		Waktu selesai latihan	
		Waktu selesai <i>pos test</i>	
		Waktu selesai <i>pre test</i>	
		Waktu selesai quiz	
Waktu selesai bahan ajar			
Editor	Mengirim data		
	Menggandakan		

Tabel 5.1 Data Karakteristik Teknis (Manajemen KBK berbasis Multimedia) (Lanjutan)

	Pengaturan <i>setting</i>	Pengaturan nilai
		Pengaturan kompetensi
		Pengaturan jumlah soal ujian
		Pengaturan bahasa

Penentuan hubungan antara keinginan pelanggan (WHATs) dengan karakteristik teknis (HOWs) dilakukan oleh tim pengembang yang terdiri 2 orang. Pada tahap ini, setiap sel dimasukkan simbol yang menyatakan tingkat kesesuaian hubungan antara karakteristik teknis dengan keinginan pelanggan, dengan memberikan hubungan kuat, sedang atau lemah .

Bobot dan hubungan antara karakteristik konsumen dengan karakteristik teknis dapat dilihat pada tabel 5.2 di bawah ini.

Tabel 5.2 Penilaian Hubungan Keinginan konsumen dengan Karakteristik Teknis

Tingkat kualitas	Bobot	Simbol
Sangat Kuat	9	●
Sedang	3	○
Lemah	1	△
Tidak ada hubungan	0	(kosong)

Urutan Tingkat Prioritas Karakteristik Teknis (Software GP 2020)

Urutan tingkat prioritas merupakan data kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan secara sistematis antara nilai hasil hubungan antara keinginan pelanggan dengan karakteristik teknis dan nilai bobot keinginan pelanggan, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$S = \text{Nilai hubungan VoE vs VoC} \times \text{bobot keinginan konsumen}$$

Hasil penjumlahan kolom dari masing-masing variabel pada karakteristik teknis adalah nilai target untuk variabel karakteristik teknis tersebut. Nilai target ini menggambarkan nilai kepentingan masing-masing variabel karakteristik teknis. Nilai target dari karakteristik tersebut dapat dilihat pada tabel 5.4

Tabel 5.4 Nilai Bobot Karakteristik Teknis

Karakteristik Teknis	Target Nilai
Nama Siswa	68
Bahan Ajar	68
Mengganti Nama	68
Memilih Bahan Ajar	68
Memilih Kelas	68
Pilih Waktu Ujian	68
Pilih Jumlah Soal	68
Pilih tes awal	68
Pilih buku tugas	68
Pilih tes akhir	68
Pemilihan Bahasa	68
Mengganti Kelas	68
Bahan ajar yang diambil	200
Bahan ajar/anak	200
Bahan ajar telah diambil	200
Bahan ajar semua murid	200
Komunikasi murid	200
Hasil ujian	200
Kompetensi bahan ajar semua siswa	247
Kompetensi bahan ajar/siswa	247
Kompetensi/bahan ajar/siswa	247
Kompetensi bahan ajar antar siswa	247
Kompetensi semua siswa	247
Rata-rata nilai/siswa	247
Rata-rata nilai/bahan ajar	247
Rata-rata kompetensi 1 bahan ajar	247
Rata-rata kompetensi semua bahan ajar	247
Tipe Tes/ bahan ajar	247
Kompetensi/murid untuk bahan ajar yang diambil	247
Kompetensi semua murid untuk bahan ajar yang diambil	247
Tingkat nilai tes awal	247
Tingkat nilai proses belajar	247
Tingkat nilai tes akhir	247
Rata-rata nilai, tes awal, proses belajar dan tes akhir	247
Diari siswa	72
Respon guru	72
Komunikasi	72
Ujian Essai	72
Waktu selesai ujian	54
Waktu selesai latihan	54
Waktu selesai tes awal	54
Waktu selesai tes akhir	54
Waktu selesai quiz	54
Waktu selesai bahan ajar	54
Mengirim data	32
Menggandakan	32

Tabel 5.4 Nilai Bobot Karakteristik Teknis (lanjutan)

Karakteristik Teknis	Target Nilai
Pengaturan nilai	80
Pengaturan nilai kompetensi	80
Pengaturan Jumlah soal ujian	80

Tingkat Prosentase Nilai Target Karakteristik Teknis (Software GP 2020)

Tingkat prioritas merupakan data kuantitatif yang perlu diperhatikan oleh institusi pendidikan dalam menciptakan Manajemen KBK yang sesuai dengan keinginan pelanggan.

Dalam penentuan tingkat prosentase nilai target karakteristik teknis ini, didapatkan dengan membagi nilai target karakteristik teknis yang didapatkan melalui perhitungan sistematis dengan total nilai matriks prioritas. Tingkat prioritas dapat dilihat pada tabel 5.5

Tabel 5.5 Tingkat Prioritas Karakteristik Teknis

Karakteristik Teknis	Prosentase (%)
Nama Siswa	1
Mata Pelajaran	1
Mengganti Nama	1
Pilih Waktu Ujian	1
Pilih Jumlah Soal	1
Mengganti Nama	1
Memilih Kelas	1
Pilih tes awal	1
Pilih buku tugas	1
Pilih tes akhir	1
Pemilihan Bahasa	1
Mengganti Kelas	1
Bahan ajar yang diambil	3
Bahan ajar/siswa	3
Bahan ajar telah diambil	3
Bahan ajar semua siswa	3
Komunikasi siswa	3
Hasil ujian	3
Kompetensi bahan ajar semua siswa	3.7
Kompetensi bahan ajar/siswa	3.7
Kompetensi/bahan ajar/siswa	3.7
Kompetensi bahan ajar antar siswa	3.7
Rata-rata nilai/siswa	3.7
Rata-rata nilai/bahan ajar	3.7
Rata-rata kompetensi 1 bahan ajar	3.7
Rata-rata kompetensi semua bahan ajar	3.7
Tipe Tes/ bahan ajar	3.7
Kompetensi/siswa untuk bahan ajar yang diambil	3.7
Kompetensi semua siswa untuk bahan ajar yang diambil	3.7
Tingkat nilai tes awal	3.7
Tingkat nilai proses belajar	3.7

Tingkat nilai tes akhir	3.7
Rata-rata nilai tes awal, proses belajar dan tes akhir	3.7
Diari siswa	1.1
Respon guru	1.1
Komunikasi	1.1
Ujian Essai	1.1
Waktu selesai ujian	0.8
Waktu selesai latihan	0.8
Waktu selesai tes awal	0.8
Waktu selesai tes akhir	0.8
Waktu selesai quiz	0.8
Waktu selesai bahan ajar	0.8
Mengirim data	0.5
Mengandakan	0.5
Pengaturan nilai	1.2
Pengaturan nilai kompetensi	1.2
Pengaturan Jumlah soal ujian	1.2

Hubungan antar Karakteristik Teknis (*Software GP 2020*)

Hubungan antar karakteristik teknis sering disebut sebagai matriks korelasi yang diletakkan pada bagian atap rumah kualitas. Hubungan tersebut menunjukkan pengaruh antara karakteristik teknis yang satu dengan lainnya. Hubungan antar karakteristik teknis ini ditentukan oleh nilai sangat positif, positif, sangat positif, atau negatif.

Tingkat Kesulitan Pemenuhan Karakteristik Teknis

Data tingkat kesulitan pemenuhan karakteristik teknis pada penggunaan *software Grade Point 2020* untuk mengetahui tingkat kesulitan pemenuhan dalam merealisasikan terhadap karakteristik penggunaan *software Grade Point 2020* sebagai pemenuhan keinginan konsumen.

Guna mendapatkan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penggunaan *software Grade Point 2020*. Data tingkat kesulitan pemenuhan kesulitan pemenuhan karakteristik teknis dapat dilihat pada tabel 5.8 Penentuan tingkat kesulitan menggunakan angka 1 sampai dengan 5, dimana arti angka tersebut adalah:

Tabel 5.8 Nilai Tingkat Kesulitan Pemenuhan Karakteristik Teknis

Tingkat/Nilai	Arti	Keterangan
1	Paling mudah	Dalam merealisasikannya tidak terdapat kendala yang berarti sama sekali
2	Mudah	Dalam merealisasikannya kendala yang timbul masih mudah untuk diatasi
3	Cukup Sulit	Dalam merealisasikannya cukup sulit karena timbul kendala yang sulit dan banyak sehingga memerlukan perhatian yang lebih
4	Sulit	Dalam merealisasikannya terdapat kendala dari faktor variabel teknis dan tidak dapat dikontrol dan sulit untuk ditingkatkan agar lebih baik
5	Sangat Sulit	Dalam merealisasikannya sangat sulit bahkan ada kemungkinan tidak dapat dilakukan, biasanya yang terjadi adalah efek sampingan dari teknologi itu atau perubahan peningkatannya sangat bergantung sekali pada peningkatan karakteristik kualitas teknis yang lain

**Tingkat Kesulitan Pemenuhan Karakteristik Manajemen KBK Berbasis Multimedia
(Software Grade Point 2020)**

No	Karakteristik Teknis	Tingkat Kesulitan
1	Nama Murid	Mudah
2	Bahan Ajar	Mudah
3	Mengganti Nama	Mudah
4	Pilih Waktu Ujian	Mudah
5	Pilih Jumlah Soal	Mudah
6	Pilih Kelas	Mudah
7	Pilih Bahan Ajar	Mudah
8	Pilih tes awal	Mudah
9	Pilih tugas	Mudah
10	Pilih tes akhir	Mudah
11	Pemilihan Bahasa	Mudah
12	Mengganti Kelas	Mudah
13	Bahan ajar yang boleh diambil	Mudah
14	Bahan ajar/siswa	Mudah

15	Bahan ajar telah diambil	Mudah
16	Bahan ajar semua siswa	Mudah
17	Komentar siswa	Mudah
18	Hasil ujian	Mudah
19	Kompetensi bahan ajar semua siswa	Mudah
20	Kompetensi bahan ajar/ siswa	Mudah
21	Kompetensi/bahan ajar/ siswa	Mudah
22	Kompetensi bahan ajar antar siswa	Mudah
23	Kompetensi semua siswa	Mudah
24	Rata-rata nilai/ siswa	Mudah
25	Rata-rata nilai/bahan ajar	Mudah
26	Rata-rata kompetensi 1 bahan ajar	Mudah
27	Rata-rata kompetensi semua bahan ajar	Mudah
28	Tipe Tes/ bahan ajar	Mudah
29	Kompetensi/ siswa untuk bahan ajar yang diambil	Mudah
30	Kompetensi semua siswa untuk bahan ajar yang diambil	Mudah
31	Tingkat nilai tes awal	Mudah
32	Tingkat nilai tugas	Mudah
33	Tingkat nilai tes akhir	Mudah
34	Rata-rata nilai tes awal, proses belajar dan tes akhir	Mudah

35	diari siswa	mudah
36	Respon guru	Mudah
37	Komunikasi	Mudah
38	Ujian Essai	Mudah
39	Waktu selesai ujian	Mudah
40	Waktu selesai latihan	Mudah
41	Waktu selesai tes awal	Mudah
42	Waktu selesai tes akhir	Mudah
43	Waktu selesai quis	Mudah
44	Waktu selesai bahan ajar	Mudah
45	Mengirim data	Mudah
46	Menngandakan	Mudah
47	Pengaturan nilai	Mudah
48	Pengaturan nilai kompetensi	Mudah
49	Pengaturan Jumlah soal ujian	Mudah

Target Perbaikan Atribut Karakteristik Konsumen

Untuk mengetahui perlu tidaknya dilakukan peningkatan terhadap atribut karakteristik konsumen dapat diketahui dengan melihat kondisi sistem saat ini (kuesioner penelitian II) dengan target karakteristik konsumen dari sistem yang bersangkutan. Target yang diperoleh untuk pengumpulan data perbaikan atribut karakteristik konsumen ini diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak yang berkompeten, dapat dilihat pada tabel 4.4 Data kondisi karakteristik konsumen manajemen KBK berbasis multimedia, dapat dilihat pada tabel 5.10

Tabel 5.10 Nilai Kondisi Karakteristik Konsumen dan Targetnya

No	Karakteristik Konsumen	Kondisi saat ini	Target
1	Kemampuan tenaga pendidik dalam teknologi informasi	5	3
2	Kemampuan membuat bahan ajar berbasis multimedia	4	2
3	Kemampuan tenaga pendidik melaksanakan proses pembelajaran dengan komputer	4	4
4	Kemampuan tenaga pendidik memproses pelaporan hasil belajar melalui komputer/internet/dsb	4	2
5	Kemampuan tenaga pendidik menyiapkan proses evaluasi/ujian melalui komputer multimedia	4	2
6	Kemampuan tenaga pendidik menangani proses pelatihan yang dengan menggunakan simulasi komputer	2	2
7	Kemampuna tenaga pendidik menangani <i>experiment</i> dan laboratoium menggunakan komputer	2	2
8	Kemampuan tenaga pendidik menangani manajemen sekolah berbasis informasi dan komputer	4	2
9	Kemampuan tenaga pendidik menangani pengajaran berbasis kelas maya dan berpola jarak jauh	1	1
10	Kemampuan tenaga pendidik mengolah data-data siswa dalam bentuk <i>database</i>	3	2
11	Proses pembelajaran berbasis Multimedia (<i>standalone</i>), Komputer dan aplikasi piranti lunak	3	2
12	Proses pembelajaran berbasis Multimedia kelas, Komputer, aplikasi piranti lunak, dan jaringan LAN	3	2
13	Proses pembelajaran berbasis virtual dan kelas jarak jauh (<i>distance learning</i>) berbasis multimedia, Komputer, aplikasi piranti lunak, jaringan LAN dan narasumber	1	1
14	Memiliki alat peraga berbasis Komputer dengan komponen alat peraga/Laboratoriun, Komputer, aplikasi piranti lunak, jaringan LAN, dan tenaga pendidik	3	2
15	Memiliki alat latihan berbasis simulasi Komputer, bahan ajar Multimedia, jaringan LAN, aplikasi piranti lunak dan tenaga pendidik	3	2

Setelah data perbandingan suara konsumen didapat, kemudian dihitung besarnya kenaikan atau perbaikan rata-rata dari data tersebut. Hasil data matriks perbaikan dapat dilihat pada tabel 5.11

Tabel 5.11 Matriks Perbaikan Konsumen Terhadap Keinginan Saat ini dan Target Yang di Inginkan

Atribut	1	2	3	4	5	Kenaikan rata-rata	Bobot	Bobot %
1			□		■	3	15	20
2		□		■		1.6	6.4	8.5
3				□ ■		3.2	12.8	17.1
4				■		1.6	6.4	8.5
5				■		1.6	6.4	8.5
6		□ ■				0.8	1.6	2.1
7		□ ■				0.8	1.6	2.1
8				■		1.6	6.4	8.5
9	□ ■					0.2	0.2	0.3
10				■		1.2	3.6	4.8
11				■		1.2	3.6	4.8
12				■		1.2	3.6	4.8
13	□ ■					0.2	0.2	0.3
14				■		1.2	3.6	4.8
15				■		1.2	3.6	4.8
Total							75	100

Keterangan : □ Kondisi Saat Ini
 ■ Target Yang diinginkan

Contoh perhitungan besarnya kenaikan atau tingkat perbaikan suara konsumen adalah sebagai berikut :

- Target Yang di Inginkan = 5
- Kondisi Saat Ini = 3
- Rata-rata kenaikan = $\frac{3}{5} \times 5 = 3$

Pembentukan Rumah Mutu (*House Of Quality*)

Berdasarkan pada pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan oleh peneliti dalam pengidentifikasian suara pelanggan, karakteristik teknis, nilai prioritas, dan target

perbaikan pada sub bab sebelumnya, maka dihasilkan pembentukkan rumah mutu seperti yang ditunjukkan pada gambar 5.5 berikut.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari hasil penelitian penggunaan manajemen KBK berbasis multimedia, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel yang mempengaruhi kualitas manajemen KBK berbasis multimedia, adalah visi dan misi, strategi, kurikulum dan silabus terarah, standar kompetensi, metode pengajaran bervariasi, evaluasi hasil belajar, pelaporan hasil belajar, ketersediaan tenaga pendidik yang kompeten, fasilitas dan alat Bantu, dan luaran pendidikan.
2. Pada korelasi antara karakteristik konsumen dan karakteristik teknis didapatkan 462 korelasi, yang terdiri dari 203 korelasi yang mempunyai hubungan kuat, 65 hubungan lemah dan 126 yang mempunyai hubungan sedang.
3. Pada korelasi antar karakteristik teknis diperoleh 616 korelasi yang terdiri dari 458 korelasi sangat positif, dan 158 korelasi positif, tidak ada korelasi negatif karena semua hubungan tidak berdampak negatif satu dengan yang lainnya.
4. Berdasarkan hasil pengolahan, prioritas tertinggi pada manajemen KBK menggunakan *software Grade Point 2020* adalah item menggunakan *data base* dalam pengolahan data, item-item pada kompetensi siswa dan item-item pada pengaturan (*setting*).
5. Berdasarkan tingkat perbaikan karakteristik konsumen, yang memperoleh rata-rata perbaikan yang besar adalah item proses pembelajaran menggunakan multimedia yaitu sebesar 20%.

2. Saran

Dari kesimpulan diatas, peneliti menyampaikan saran yang dapat dijadikan masukan bagi peningkatan kualitas pendidikan berbasis multimedia, sebagai berikut:

1. Perlunya penelitian lebih lanjut dalam penerapan manajemen KBK berbasis multimedia dengan metode pengembangan fungsi kualitas (QFD) tidak hanya di tingkat SMU.

DAFTAR PUSTAKA

1. Ariani, D.W. *Manajemen Kualitas*, Penerbit Erlangga, Jakarta, 1999.
2. Chang, *Alat Peningkatan Mutu*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1999.
3. Cohen, L. *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. One Jacob Way Reading, Addison-Wesley Publishing Company. Massachussets, 1995.
4. Faisal, S. *Dasar dan Teknik Menyusun Angket*, Usana Nasional, Surabaya, 1981.

5. Feigenbaum, A. V. *Kendali Mutu Terpadu*, Edisi Ketiga, Terjemahan Hudaya Kandahjaya, Erlangga, Jakarta, 1992.
6. Gaspersz, V. *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Globalisasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1997.
7. Goetsch, D.L. dan Davis, S.B. *Introduction to Total Quality: Quality Management for Production, Processing, and Services*. Upper Saddle River, Prentice-Hall, Inc. New Jersey, 1997.
8. Harjanto, *Perencanaan Pengajaran*, PT. Rineka Cipta, Jakarta, 1997.
9. <http://www.mazur.net/>. ***Quality Function Deployment, 2003.***
10. Irawan, H. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2002.
11. Johnson, L., *ISO 9000: Meeting The International Standards*, Mc Graw-Hill International Edition, New York, 1993.
12. Juran, J.M. *Juran on Leadership for Quality* Free Press, Juran Institute, Inc., New York: 1989.
13. Juran, J.M. dan Gryna, F..M. *Quality Palnning and Analysis: From Product Development Through Use*, McGraw-Hill Co, Singapore, 1993.
14. Kontour, R. *Metode Penelitian untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*, Penerbit PPM, Jakarta, 2003.
15. Singarimbun, M. *Metode Penelitian Survei*, PT. Midas Surya Grafindo, Jakarta, 1989.
16. Mazur, G. *The Application of Quality Function Deployment To Design in Total Quality Management*, Michigan, 1996.
17. Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi*, Cetakan Kelima, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung, 2004.
18. Oemar Hamalik, *Kurikulum dan Pembelajaran*, Ed. 1, Cet. 4, Bumi Aksara, Jakarta, 2003.
19. Richardson, L. *Total Quality Management*, Delmar Publisher, New York, 1997.
20. Ridwan, *Teknik Penyusunan Angket*, Jakarta, 2003.
21. Sallis, E. *Total Quality Management In Education*, Kogan Page Educational Management Series, Kogan Page, Philadelphia, London, 1993.
22. Snyder, M. J., *Topics In just In Time Management*, Allyn and Bacon, Singapore, 1994.
23. Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian dan Aplikasinya dengan SPSS 10.00 For Windows*, Alfhetz, Bandung, 2002.
24. Syafaruddin, *Manajemen Mutu Terpadu dalam Pendidikan: Konsep, Strategi, dan Aplikasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2002.
25. Tampubolon, D.P. *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Abad ke-21*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001.
26. Walpole, R.E. *Pengantar Statistika: Edisi ke-3*, PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta, 1995.





