

**PENERAPAN METODE QFD(*Quality Function Deployment*)
PADARENCANA PENGEMBANGAN SEKOLAH
DI SMKN 2 YOGYAKARTA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Pendidikan Teknik**



**Disusun oleh:
Adhitya Wahyu Wicaksono
09501244027**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK ELEKTRO
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2013**

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul **“PENERAPAN METODE QFD (*QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*) PADA RENCANA PENGEMBANGAN SEKOLAH DI SMK NEGERI 2 YOGYAKARTA”** yang disusun oleh **Adhitya Wahyu Wicaksono NIM. 09501244027**, telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diujikan.

Yogyakarta, Oktober 2013

Yang menyatakan,



K. Ima Ismara, M.Pd., M.Kes.

NIP. 19610911 199001 1 001



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Penerapan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta” ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 11 Oktober 2013 dan telah dinyatakan Lulus.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
K. Ima Ismara, M.Pd, M.Kes	Ketua Penguji		25/11-13
Mutaqin, M.Pd, MT	Sekretaris Penguji		25/11 '13
Dr. Haryanto, M.Pd, MT	Penguji Utama		25/11-13

Yogyakarta, November 2013
Dekan Fakultas Teknik
Universitas Negeri Yogyakarta



Dr. Moch. Bruri Triyono, M.Pd.

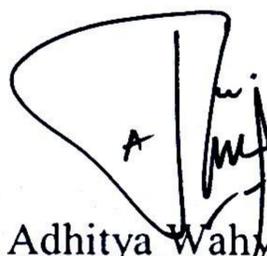
NIP. 19560216 198603 1 003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa Skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim dan skripsi ini merupakan bagian dari payung penelitian K. Ima Ismara M.Pd, M.Kes.

Yogyakarta, November 2013

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Adhitya Wahyu W.', written over a horizontal line.

Adhitya Wahyu W.

NIM. 09501244027

MOTO DAN PERSEMBAHAN

MOTO:

1. Sebisa mungkin mencari banyak pengalaman, karena pengalaman akan memperkaya pengetahuan kita.
2. Berpikir positif akan membawa kita ke dalam hal yang positif juga.
3. Membaca doa setiap akan melangkah kedepan
4. Menyadari kesalahan sendiri dengan tidak menyalahkan orang lain

PERSEMBAHAN:

1. Allah S.W.T sebagai ibadah dan wujud syukurku kepada-Nya.
2. Bapak Edy Purnomo dan ibu Wahyuni tercinta, yang selalu mendoakan yang terbaik untuk saya.
3. Kakak tersayang (Yudy Purwidyantoro dan Liana Kusuma Ningrum) yang selalu memberi pengarahan tentang pendidikan saya.
4. Teman-teman Kelas D elektro 2009 yang selalu memberi hiburan.
5. Dewi Setya Purwani, Erawati Ketrina, Riana Putri, Ramiyoto yang telah membantu dalam proses penelitian.
6. Trya Mustika N.S dan teman-teman kwek-kwek meong Agnes Kartika, Ayu Lestari, Friska soraya, yusril huda, Rianto, yang telah memberi dukungan dalam penyelesaian skripsi.
7. Praja, indra, alvin, evan, rizky, anam, irfan, kris, arbi, rizal a, s. rizal, haqi, rahma, sandi, juri, ali, disan, iwan, putra, ano, irfan, dona, kris, yudhi, endah, yang selalu memberikan hiburan selama perkuliahan.

**PENERAPAN METODE QFD (*QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT*) PADA RENCANA PENGEMBANGAN
SEKOLAH DI SMK NEGERI 2 YOGYAKARTA**

ABSTRAK

Penulis : Adhitya Wahyu Wicaksono
Pembimbing : K. Ima Ismara, M.Pd., M.Kes

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana metode QFD (*Quality Function Deployment*) telah diterapkan pada rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta, mengetahui bagaimana penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta, dan pembuatan matrik *house of quality*.

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus yang dilakukan dengan pengambilan data melalui observasi, angket, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian adalah guru pengurus RPS atau tim pelaksana pembuatan rencana pengembangan sekolah dan konsumen yaitu siswa di SMK Negeri 2 Yogyakarta. Pengumpulan data menggunakan angket dan wawancara. Data kuantitatif diolah secara deskriptif. Validitas konstruk instrumen diketahui melalui *Expert Judgement*. Penentuan reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta telah menerapkan metode QFD. Tahapan pelaksanaan QFD yang telah dilaksanakan di sekolah tersebut adalah penjaminan kualitas RPS, penerimaan pendapat konsumen atas perencanaan yang ada, pemenuhan keinginan konsumen, melakukan survey, pembuatan angket kebutuhan konsumen. Tahapan metode QFD yang belum dilaksanakan adalah pembuatan *checklist*, dan pembuatan matrik *house of quality*. Pelaksanaan metode QFD tergolong kategori baik dengan presentasi sebesar 37,2% sangat baik, persentase kategori baik sebesar 62,8%, persentase kategori cukup dan presentasi kategori buruk sebesar 0%. Hasil pembuatan matrik *house of quality* mendapatkan prioritas yang paling utama untuk perbaikan adalah: kualitas pelayanan yang diberikan tim pelaksana, kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan konsumen, kelengkapan perencanaan dimasa mendatang, kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa, kelengkapan sarana di sekolah.

Kata Kunci: *Metode QFD, Rencana Pengembangan Sekolah, Matrik House of Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah S.W.T atas pertolongan dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Penerapan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta”

Penelitian ini tentang penerapan metode QFD pada rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta. Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui sejauh mana metode QFD telah diterapkan oleh tim pelaksana Rencana Pengembangan Sekolah.

Dalam penyelesaian penulisan laporan skripsi, penulis banyak mendapat bantuan moril dan materi sehingga terselesaikannya penulisan ilmiah ini. Pada kesempatan yang berbahagia, dengan kerendahan hati dan tulus ikhlas penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Drs. K. Ima Ismara, M.Pd., M.Kes. selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan masukan dalam pembuatan skripsi ini.
2. Soeharto, M.Soe, Ph.D dan Dr. Edy Supriyadi, M.Pd. selaku validator yang memberikan masukan dalam pembuatan kuisisioner.
3. Dr. Haryanto, M.Pd, MT selaku penguji utama dan Mutaqin, M.Pd, MT selaku sekretaris penguji yang sudah memberi arahan terselesainya skripsi.
4. Drs. K. Ima Ismara, M.Pd., M.Kes. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Elektro Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Moh. Khairudin, MT., Ph.D selaku Ketua Prodi Pendidikan Teknik Elektro Universitas Negeri Yogyakarta.
6. Dr. Moch. Bruri Triyono, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
7. Drs. Giri Wiyono, MT selaku Pembimbing Akademik yang telah mendampingi selama studi di Universitas Negeri Yogyakarta.
8. Drs. Paryoto, MT selaku Kepala Sekolah SMK Negeri 2 Yogyakarta

yang telah berkenan memberikan ijin untuk penelitian Skripsi.

9. Guru, tim pelaksana RPS dan komite sekolah yang telah membantu dan berkenan memberikan pengarahan penelitian di SMK Negeri 2 Yogyakarta.
10. Kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan baik dalam isi maupun penyusunannya, oleh karena itu masukan berupa kritik dan saran sangat penulis harapkan demi kesempurnaan serta kemajuan dimasa akan datang. Penulis juga minta maaf jika dalam penulisan ini banyak kekeliruan baik yang disengaja maupun tidak disengaja kepada semua pihak yang terkait. Penulis berharap semoga laporan tugas akhir skripsi ini bermanfaat bagi penulis dan semua pihak.

Yogyakarta, November 2013
Penulis,

Adhitya Wahyu Wicaksono
NIM. 09501244027

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
MOTTO dan PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Pustaka.....	8
1. Konsep Sekolah Menengah Kejuruan.....	8
2. Rencana Pengembangan Sekolah.....	11
a. Pengertian RPS.....	11
b. Tujuan Penyusuna RPS dan Kualitas RPS.....	13
c. Aspek-Aspek Rencana Pengembangan Sekolah.....	14
3. Metode QFD (<i>Quality Function Deployment</i>).....	17
a. Pengenalan Metode QFD.....	17
b. Tahapan Pelaksanaan Metode QFD.....	19

c. Pendekatan QFD dan Keuntungan QFD.....	25
d. Manfaat Metode QFD.....	27
e. Kelemahan Metode QFD.....	31
f. Metodologi QFD.....	32
4. Matrik <i>House of Quality</i>	33
a. Pengertian <i>House of Quality</i>	33
b. Pengertian Matriks <i>House of Quality</i>	34
c. Pengisian Matrik <i>House of Quality</i>	37
B. Penelitian yang Relevan.....	43
C. Kerangka Berpikir.....	46
D. Pertanyaan Penelitian	49

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	50
B. Metode Penelitian.....	50
C. Subyek Penelitian.....	51
D. Metode Pengumpulan Data.....	52
1. Observasi.....	52
2. Kuisisioner.....	52
3. Wawancara.....	52
4. Dokumentasi.....	53
E. Instrumen Penelitian.....	53
1. Penelitian Kuisisioner.....	53
2. Penelitian Wawancara.....	52
F. Pengujian instrumen.....	54
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Reliabilitas.....	58
3. Teknik Analisis Data.....	59

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data Penelitian.....	61
B. Analisis Hasil Penelitian.....	62

1. Hasil Pengamatan/Observasi.....	62
2. Sejauh Mana Penerapan Metode QFD pada RPS.....	64
3. Penerapan Metode QFD pada RPS.....	72
4. Pembuatan Matrik <i>House of Quality</i>	74
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	79
1. Sejauh mana Penerapan Metode QFD pa da RPS.....	79
2. Penerapan Metode QFD pada RPS.....	81
3. Pembuatan Matrik <i>House of Quality</i>	82
BAB V SIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	85
B. Keterbatasan Penelitian.....	86
C. Saran	87
Daftar Pustaka.....	89
Lampiran.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Skala <i>Goal</i>	38
Tabel 2. Tabel <i>Improvement Ratio</i>	39
Tabel 3. Tabel <i>Sales Point</i>	39
Tabel 4. Nilai Hubungan	41
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen	54
Tabel 6. Pedoman Wawancara.....	55
Tabel 7. Validasi Instrumen..	57
Tabel 8. Reliability Statistics	59
Tabel 9. Kriteria Pencapaian	60
Tabel 10. Presentasi Nilai	73
Tabel 11. Tahapan Penerapan QFD	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Proses Pelaksanaan QFD.....	20
Gambar 2. Model QFD untuk RPS.....	24
Gambar 3. Desain dalam <i>Quality Function Deployment</i>	30
Gambar 4. Pelaksanaan <i>House of Quality</i>	34
Gambar 5. Matrik <i>House of Quality</i>	42
Gambar 6. <i>House of Quality</i>	43
Gambar 7. Pelaksanaan QFD di SMK	48
Gambar 8. Kurva Normalitas 4 Kategori	60
Gambar 9. Struktur Organisasi di SMK.....	64
Gambar 10. Struktur Penjamin Kualitas RPS	67
Gambar 11. Proses Penilaian Konsumen RPS yang Pertama	69
Gambar 12. Proses Penilaian Konsumen RPS yang Kedua	69
Gambar 13. Kualitas Penilaian RPS pada Siswa/Konsumen	71
Gambar 14. Gambar Kategori Penerapan Metode QFD.....	73

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Expert Judgement*
- Lampiran 2. Analisis Data
- Lampiran 3. Dimensi Kebutuhan Konsumen
- Lampiran 4. Kebutuhan Konsumen
- Lampiran 5. *Technical Discriptor*
- Lampiran 6. Penentuan Tingkat Kepentingan Konsumen
- Lampiran 7. Penentuan Tingkat Kepuasan Konsumen
- Lampiran 8. *Goal*
- Lampiran 9. Rasio Perbaikan
- Lampiran 10. Titik Jual
- Lampiran 11. *Raw Weight*
- Lampiran 12. *Normalized Weight*
- Lampiran 13. Hubungan *Whats* dan *Hows*
- Lampiran 14. Prioritas
- Lampiran 15. Matrik *House of Quality*
- Lampiran 16. Kisi-Kisi Instrumen
- Lampiran 17. Instrumen Penelitian
- Lampiran 18. Data Instrumen
- Lampiran 19. Pedoman Wawancara
- Lampiran 20. Hasil Wawancara
- Lampiran 21. Dokumentasi
- Lampiran 22. Surat-Surat Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang otonomi daerah menyatakan Otonomi sektor pendidikan membawa perubahan cukup signifikan, agar kepala sekolah dan guru memiliki tanggung jawab besar dalam peningkatan kualitas proses pembelajaran untuk meningkatkan kualitas hasil belajar. Baik buruknya kualitas hasil belajar siswa menjadi tanggung jawab guru dan kepala sekolah, karena pihak pemerintah hanya memfasilitasi berbagai aktivitas pendidikan, biaya pendidikan dan fasilitas yang dibutuhkan sekolah.

Sistem Pendidikan Nasional yang tertera dalam Undang –Undang Nomor 20 tahun 2003 merupakan salah satu isu penting, dalam undang – undang Nomor 20 tahun 2003 adalah melibatkan masyarakat dalam pengembangan sektor pendidikan, sebagaimana ditegaskan pada salah satu pasal bahwa masyarakat berhak untuk berperan serta dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi program pendidikan. Hal ini menunjukkan bahwa pendidikan di Indonesia diselenggarakan secara demokratis dan berkeadilan. Berbagai perencanaan pengembangan sekolah harus sesuai dengan keinginan konsumen, baik rencana pengembangan sarana, peralatan, ketenagaan seperti guru, kurikulum serta berbagai program pembinaan siswa, semua diserahkan pada sekolah untuk merancangnyanya serta mendiskusikanya dengan mitra horisontalnya dari komite sekolah.

Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta dijalankan oleh atau dibuat oleh tim pelaksana RPS dan komite sekolah. Tim pelaksana ini terdiri dari guru dimasing-masing jurusan yang berkompeten dibidangnya, sedangkan untuk komite sekolah terdiri dari guru dan pihak luar sekolah yang bekerjasama dengan SMK seperti perwakilan perusahaan tempat praktik industri, dan warga yang layak untuk menjadi komite sekolah. Pada Pembuatan RPS yang bertanggung jawab adalah ketua tim pelaksana dan kepala sekolah, pengembangan sekolah meliputi segala aspek yang dibutuhkan oleh pihak sekolah dan dimanfaatkan oleh siswa selaku konsumen.

Menurut Wahyu (1999: 88) Pengembangan sekolah sangat berpengaruh pada proses kelangsungan pendidikan yang mencakup rencana kerja, pemberian materi pembelajaran sampai dengan pembangunan sekolah itu sendiri, salah satu rencana pengembangan sekolah bisa dengan menerapkan metode QFD. QFD merupakan metode perencanaan dan pengembangan produk secara terstruktur dan memungkinkan tim pengembangan mendefinisikan secara jelas kebutuhan dan harapan pelanggan, dan mengevaluasi kemampuan produk atau jasa secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tersebut. QFD merupakan praktek perbaikan proses yang memungkinkan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan.

Metode QFD juga dipergunakan dalam rencana pengembangan sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) merupakan salah satu bentuk pendidikan menengah kejuruan yang bertujuan mempersiapkan dan menghasilkan lulusan

yang dapat menjadi tenaga kerja terampil tingkat menengah untuk memasuki dunia industri, serta bisa membuat lapangan kerja baru di masyarakat.

Rohiat (2010:83) dalam buku manajemen sekolah berpendapat dalam Rencana Pengembangan Sekolah penting dimiliki untuk memberi arah dan bimbingan para pelaku sekolah dalam rangka menuju perubahan atau tujuan sekolah yang lebih baik (peningkatan, pengembangan) dengan resiko yang kecil dan untuk mengurangi ketidak pastian masa depan. Perencanaan sekolah sendiri adalah suatu proses untuk menentukan tindakan masa depan sekolah yang tepat, melalui urutan pilihan, dengan memperhitungkan sumberdaya yang tersedia juga harus sesuai dengan peraturan Pemerintah nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP), setiap sekolah harus memenuhi SNP tersebut yaitu 8 (delapan) standar nasional pendidikan : kompetensi lulusan, isi (kurikulum), proses, pendidik dan tenaga kependidikan, pengelolaan, prasarana dan sarana, dan penilaian.

Rencana Pengembangan Sekolah disusun dengan tujuan untuk menjamin agar perubahan/tujuan sekolah yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan tingkat kepastian yang tinggi dan resiko yang kecil, mendukung koordinasi antar pelaku sekolah, menjamin terciptanya integrasi, sinkronisasi, serta sinergi baik antar pelaku sekolah, antarsekolah dan dinas pendidikan kabupaten/kota, dan antarwaktu, menjamin keterkaitan dan konsistensi antara perencanaan, penganggaran, pelaksanaan, dan pengawasan, mengoptimalkan partisipasi warga sekolah dan masyarakat, dan menjamin tercapainya penggunaan sumber daya secara efisien, efektif, berkeadilan dan berkelanjutan. Namun, pada dasarnya

rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta belum maksimal khususnya dalam bidang sarana dan prasarana, oleh karena itu dalam penelitian ini hanya melakukan penelitian pada rencana pengembangan sekolah bidang sarana dan prasarana serta pengeolaan.

Kepuasan konsumen dapat dicapai dengan memberikan kualitas yang baik. Oleh karena itu, harus fokus pada kepuasan konsumen supaya bisa memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen, maka digunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Menurut Tony Wijaya (2011:34), metode QFD merupakan salah satu metode yang mengutamakan pendekatan sistematis dengan cara menentukan tuntutan atau permintaan konsumen, kemudian menerjemahkan tuntutan tersebut secara akurat ke dalam perencanaan pengembangan yang tepat. SMK Negeri 2 Yogyakarta merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan yang memiliki keunggulan pada tingkat informasi, fasilitas, teknologi sehingga mampu untuk terus mengembangkan sekolah menjadi yang lebih baik lagi, dengan demikian dimasa mendatang mulai dari pelaksanaan, perancangan, koordinasi antar sekolah dapat berjalan dengan baik.

Keterbatasan dalam menggunakan metode inilah yang menyebabkan perkembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta lambat bekerja. Oleh sebab itu timbul pemikiran untuk meneliti tentang Penerapan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) Pada Rencana Pengembangan Sekolah yang akan menfokuskan pada bidang sarana dan prasarana serta pengeolaan di SMK Negeri 2 Yogyakarta.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas dapat dilakukan identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Belum maksimalnya Metode *Quality Function Deployment* (QFD) yang berguna untuk merencanakan pengembangan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 2 Yogyakarta.
2. Kurangnya pemahaman akan pentingnya Metode *Quality Function Deployment* (QFD) menjadikan perkembangan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 2 Yogyakarta lambat dalam melaksanakan pengembangan sekolah.
3. Kurangnya pemahaman akan pengertian Metode *Quality Function Deployment* (QFD), sehingga Perkembangan di SMK Negeri 2 Yogyakarta arahnya tidak jelas dan pengembangan sumberdaya kurang maksimal.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang dan identifikasi masalah di atas terdapat beberapa masalah yang perlu untuk dikaji dan diteliti, tetapi karena keterbatasan pengetahuan dan kemampuan maka penelitian akan dibatasi pada Penerapan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) Pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMKN 2 Yogyakarta bidang sarana dan prasarana serta pengeolaan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka permasalahan tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Sejauh mana metode QFD (*Quality Function Deployment*) diterapkan dalam penggunaan rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta ?
2. Bagaimana Penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta ?
3. Bagaimana cara penyusunan matrik *House of Quality* (HOQ) dalam penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta ?

E. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Mengetahui sejauh mana metode QFD (*Quality Function Deployment*) diterapkan dalam penggunaan rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta.
2. Mengetahui bagaimana Penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) diterapkan dalam penggunaan rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta bidang sarana dan prasarana serta pengeolaan
3. Mengetahui bagaimana cara pembuatan matrik *House of Quality* (HOQ) dalam penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik pada aspek teoritis maupun praktik. Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Menambah ilmu pengetahuan tentang penggunaan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta.
2. Bagi para peneliti kependidikan, diharapkan dapat digunakan sebagai literatur dalam penelitian yang lebih lanjut yang relevan di masa datang.
3. Menambah informasi bagi penelitian dimasa yang akan datang.
4. Bagi peneliti, penelitian ini digunakan sebagai tugas akhir untuk menyelesaikan studi S1 Program Studi Pendidikan Teknik Elektro.
5. Bagi sekolah dan guru, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan kepada pihak sekolah dalam rangka memahami pentingnya digunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) dalam unit usaha di SMK.
6. Menjalin hubungan kerjasama antara UNY dan SMK.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Tinjauan Pustaka

1. Konsep Sekolah Menengah Kejuruan

Sekolah adalah kerjasama sejumlah orang yang menjalankan seperangkat fungsi mendasar untuk melayani sekelompok umur tertentu dalam ruang kelas yang pelaksanaannya dibimbing oleh guru melalui kurikulum bertingkat untuk mencapai tujuan intraksional dengan terikat akan norma dan budaya yang mendukung sebagai suatu sistim nilai. Sekolah menengah kejuruan adalah suatu sekolah yang didirikan untuk menciptakan lulusan yang siap kerja sesuai dengan minat dan bakatnya, hal ini sesuai dengan peraturan pemerintah No. 29 tahun 1990 tentang pendidikan menengah BAB 1 Pasal 1 Ayat 3 bahwa "*pendidikan menengah kejuruan adalah pendidikan pada jaman menengah yang mengutamakan pengembangan kemampuan peserta didik untuk melaksanakan jenis pekerjaan tertentu*",.

Sesuai dengan kemendiknas RI no. 0490/U/1992 tentang sekolah kejuruan menengah pasal 2 ayat 1 tujuan sekolah menengah kejuruan menyatakan untuk dapat mempersiapkan peserta didik untuk melanjutkan kejenjang pendidikan yang lebih tinggi dan meluaskan pendidikan dasar, meningkatkan kemampuan peserta didik sebagai anggota masyarakat dalam mengadakan hubungan timbal-balik dengan lingkungan budaya sosial, menyiapkan peserta didik untuk memasuki lapangan kerja dan mengembangkan sikap profesional, meningkatkan

pengetahuan peserta didik agar dapat mengembangkan diri sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, dan kesenian.

Berdasar definisi di atas dapat disimpulkan pendidikan kejuruan merupakan subsistem pendidikan yang digunakan pendidik untuk dapat menciptakan peserta didik dapat memperoleh pekerjaan sesuai keterampilan. Tujuan dari sekolah menengah kejuruan mendorong para lulusan untuk dapat bekerja secara langsung.

Menurut Garvin dan Davis dalam Nasution (2005:98) kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Selera atau harapan konsumen selalu berubah, sehingga kualitas produk maupun jasa juga harus disesuaikan. Dengan perubahan kualitas perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan agar produk atau jasa dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Menurut Kotler (2006:110), mutu pelayanan ada lima macam, yaitu :

- a. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- b. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat. Meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.
- c. Jaminan (*Assurance*), meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahtamahan, perhatian dan

kesopanan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Dimensi kepastian atau jaminan ini merupakan gabungan dari *competence* (kompetensi) artinya keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki oleh para karyawan untuk melakukan pelayanan dan *courtesy* (kesopanan) yang meliputi keramahan, perhatian dan sikap para karyawan.

- d. Empati (*emphathy*), yaitu syarat untuk peduli dan memberi perhatian pribadi kepada pelanggan. Seperti perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelangganya.
- e. Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi. Aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran pelayanan karena suatu pelayanan tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium, dan tidak bisa diraba.

Konsumen akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Pelanggan akan menilai gedung, peralatan, seragam dan penampilan fisik dari karyawan atau komite sekolah. Atribut dari dimensi lain adalah kelengkapan fasilitas yang ada dalam sekolah agar siswa nyaman dan merasa terpuaskan dengan sekolah sehingga juga mempengaruhi pada kualitas output dari siswa itu sendiri, yang akan membuat siswa tersebut juga nyaman dan melakukan proses pembelajaran dengan baik.

2. Rencana Pengembangan Sekolah (RPS)

a. Pengertian Rencana Pengembangan Sekolah (RPS)

Rencana Pengembangan Sekolah sebagai suatu lembaga/institusi mempunyai satu tujuan atau lebih. Dalam langkah mencapai tujuan tersebut, perlu disusun rencana, tujuan dan bagaimana cara mencapai tujuan tersebut. Pada umumnya tujuan sekolah tercermin dalam bentuk Visi dan Misi Sekolah. Untuk mencapai visi dan misinya sekolah menyusun perencanaan program dan kegiatan yang dituangkan dalam Rencana Pengembangan Sekolah (RPS). Umumnya sekolah cenderung statis dan mulai bergerak setelah masalah muncul ke permukaan. Perencanaan dilakukan tidak hanya untuk mengatasi masalah yang sedang dihadapi, tetapi juga untuk perencanaan ke depan dalam hal peningkatan kinerja sekolah atau untuk mengantisipasi perubahan dan tuntutan jaman. Pada umumnya sekolah lebih mengutamakan pengembangan fisik, padahal pengembangan non-fisik jauh lebih penting, karena salah satu tujuan utama sekolah adalah menghasilkan anak didik yang bermutu.

Rencana Pengembangan Sekolah adalah suatu proses untuk menentukan tindakan masa depan sekolah yang tepat, melalui urutan pilihan, dengan memperhitungkan sumberdaya yang tersedia. Rencana Pengembangan Sekolah juga mencakup dokumen tentang gambaran kegiatan sekolah di masa depan dalam rangka untuk mencapai perubahan/tujuan sekolah yang telah ditetapkan oleh sekolah. Berdasar peraturan pemerintah Rencana Pengembangan Sekolah dibuat berdasarkan peraturan-perundangan yang berlaku yaitu: Undang-Undang Nomor 25 tahun 2005 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, Undang-

Undang nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, dan Peraturan Pemerintah nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan dan Rencana Strategis Departemen Pendidikan Nasional 2005-2009.

Visi dan misi sekolah pada umumnya masih bersifat umum, sehingga perlu dijabarkan/dirinci dan programnya harus sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan sekolah. Sangat sering ditemukan sekolah tidak mempunyai program yang relevan atau tidak sesuai dengan Visi-Misinya. Rencana Pengembangan Sekolah sebaiknya dibuat bersama secara partisipatif antara pihak sekolah (KS dan guru) bersama dengan pemangku kepentingan seperti Komite Sekolah, tokoh masyarakat, dan pihak lain di sekitar sekolah yang peduli pendidikan. Dengan melibatkan semua pemangku kepentingan, sekolah telah menunjukkan sikap keterbukaan dan siap bekerjasama. Hal tersebut akan meningkatkan rasa memiliki, serta dapat mengundang simpati sehingga masyarakat akan merasa senang memberikan dukungan atau bantuan yang diperlukan sekolah.

Perencanaan pengembangan sekolah (*school development planning*) merupakan proses pengembangan sebuah rencana untuk meningkatkan kinerja sebuah sekolah secara berkesinambungan. Perbedaan pokok rencana pengembangan dengan rencana lainnya terletak pada tujuan.

Bedasar Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Rencana Pengembangan Sekolah sangat diperlukan dalam proses kemajuan dan keberhasilan suatu sekolah karena Rencana Pengembangan Sekolah mencakup visi, misi, tujuan sekolah, rencana mendatang yang dilakukan sekolah, strategi

yang digunakan oleh sekolah menghadapi tantangan dimasa mendatang, kenyamanan siswa, dan keinginan siswa dalam memperoleh pendidikan.

b. Tujuan Penyusunan RPS

Tujuan yang akan dicapai dalam rencana pengembangan merupakan hasil-hasil yang lebih baik dari apa yang selama ini telah diperoleh sekolah. Rencana pengembangan sekolah disusun agar sekolah terus-menerus meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu, selain didasarkan pada visi dan misi sekolah, perencanaan pengembangan harus didasarkan atas pemahaman yang mendalam tentang keberadaan dan kondisi sekolah pada saat rencana pengembangan itu disusun. Pemahaman semacam ini dapat dilakukan melalui kajian dan telaah mendalam terhadap kondisi internal maupun lingkungan eksternal dimana sekolah itu berada.

Menurut Rohiat (2010:86) tiga faktor penting yang mendukung keberhasilan penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah, yaitu:

- 1) Kemampuan kepala sekolah, guru dan staf sekolah untuk menggunakan hasil evaluasi diri sebagai isu dasar dalam menetapkan komponen mutu sekolah yang akan dicapai.
- 2) Upaya pengembangan program pengembangan sekolah.
- 3) Ketersediaan informasi dan data yang diperlukan sekolah untuk menyusun program pengembangan sekolah.

Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pengembangan sekolah, terutama hal yang paling penting tersedianya semua aspek yang menyangkut rencana pengembangan sekolah, dalam merencanakan

pengembangan sekolah juga harus punya strategi kualitas yang tujuannya untuk mengetahui kebutuhan proses pembelajaran. Pada umumnya ada dua jenis kualitas yang diakui, yaitu (supriyono, 2002:68) :

- 1) Kualitas Rancangan (*Quality of design*) adalah fungsi berbagai spesifikasi produk.
- 2) Kualitas kesesuaian (*quality of conformity*) Adalah ukuran mengenai cara produk memenuhi berbagai persyaratan atau spesifikasi.

Menurut Suprpto (2003:108), pandangan tradisional mengenai kualitas menyatakan bahwa produk-produk dinilai dari atribut fisiknya seperti kekuatan, realitas dan lain-lain. Pengembangan kualitas memperhatikan masalah tercapainya tujuan yang akan ditetapkan oleh sekolah.

c. Aspek-Aspek Rencana Pengembangan Sekolah

Sesuai dengan peraturan Pemerintah nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (SNP), setiap sekolah harus memenuhi SNP. Oleh karena itu, aspek-aspek yang harus disusun dalam perencanaan pengembangan sekolah juga harus sesuai dengan tuntutan SNP tersebut yaitu 8 (delapan) standar nasional pendidikan : kompetensi lulusan, isi (kurikulum), proses, pendidik dan tenaga kependidikan, pengelolaan, prasarana dan sarana, dan penilaian. Ditinjau menjadi lebih rinci dalam Rencana pengembangan sekolah dari isi pemerataan, kualitas, relevansi, efisiensi, dan pengembangan kapasitas, dari delapan SNP tersebut yang diteliti yaitu sarana dan prasarana serta pengolaannya jadi hanya menfokuskan pada sarana dan prasarana seperti fasilitas, lingkungan, kenyamanan, dll.

1) Peningkatan Kualitas.

Kualitas pendidikan sekolah meliputi input, proses dan output, dengan catatan bahwa output sangat ditentukan oleh proses, dan proses sangat dipengaruhi oleh kesiapan input. Contoh-contoh perencanaan kualitas misalnya, pengembangan input siswa, pengembangan pendidik dan tenaga kependidikan (guru, kepala sekolah, karyawan, toolsman, dll) pengembangan sarana dan fasilitas sekolah. Meliputi: pengembangan bahan ajar, pengembangan model pembelajaran, pengembangan lingkungan pembelajaran yang kondusif, pengembangan komite sekolah, dsb. Peningkatan kualitas siswa dalam UAS dengan hasil yang bagus, keterampilan kejuruan, kedisiplinan, keagamaan yang baik.

2) Peningkatan Efisiensi.

Efisiensi dapat diketahui pada hasil yang maksimal dengan biaya yang wajar. Efisien dapat diklasifikasikan menjadi dua yaitu; efisiensi internal dan efisiensi eksternal. Efisiensi internal terdapat pada hubungan antara output sekolah yaitu pencapaian prestasi belajar dan input sumber daya yang digunakan untuk menghasilkan output sekolah yang memiliki ketrampilan. Efisiensi eksternal merujuk kepada hubungan antara biaya yang digunakan untuk menghasilkan tamatan dan keuntungan kumulatif (individual, sosial, ekonomik dan non ekonomik) yang didapat setelah kurun waktu yang panjang di luar sekolah. misal: peningkatan angka kelulusan, rasio keluaran/masukan, angka kenaikan kelas/transisi, penurunan angka mengulang, angka putus sekolah, dan peningkatan angka kehadiran.

3) Pengembangan Kapasitas.

Pengembangan kapasitas sekolah adalah upaya-upaya yang dilakukan secara sistematis untuk menyiapkan kapasitas sumber daya sekolah, pengembangan kelembagaan sekolah, pengembangan manajemen sekolah, dan pengembangan sistem sekolah agar mampu dan sanggup menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam kerangka untuk menghasilkan output yang diharapkan oleh sekolah.

4) Peningkatan Relevansi.

Relevansi adalah kesesuaian hasil pendidikan dengan kebutuhan baik kebutuhan peserta didik, kebutuhan keluarga, maupun kebutuhan pembangunan yang meliputi berbagai sektor. misalnya; program keterampilan kejuaraan kewirausahaan, pendidikan untuk memperoleh ketrampilan menghasilkan nafkah.

Berdasarkan pada rencana pengembangan sekolah bidang sarana dan prasarana yang sesuai dengan SNP akan membuat program-program panduan sekolah potensial yang dikembangkan adalah memanfaatkan dana yang ada untuk mencari terobosan yang lainnya seperti perbaikan/pengadaan atau pembangunan gedung, ruang-ruang sesuai kebutuhan siswa, penambahan peralatan laboratorium, penambahan buku maupun modul, perbaikan jaringan internet, peningkatan sarpras sekolah misal kelengkapan alat pada bengkel, dan lain sebagainya. Dalam RPS sendiri yang memainkan peranan penting adalah pelaksana pembuat sistem perencanaan pengembangan di sekolah supaya yang diharapkan sekolah mampu dimanfaatkan dengan baik oleh siswa maupun oleh guru selaku konsumen.

3. Quality Function Deployment (QFD)

a. Pengenalan Quality Function Deployment (QFD)

Quality Function Deployment (QFD) merupakan pendekatan sistematik yang menentukan tuntutan atau permintaan konsumen kemudian menterjemahkan tuntutan tersebut secara akurat kedalam teknis, manufacturing, dan perencanaan produksi yang tepat. Lou Cohen dalam laporan penelitian Uswatun Hasanah (2007:12) mendefinisikan QFD adalah metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi suatu produk dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. QFD meliputi seluruh komponen yang diterapkan dalam rencana pengembangan sekolah dengan target teridentifikasi. Revelle (2007:14) berpendapat bahwa *QFD was created to help organization improve their ability to understand their customers needs as well as to effectively respond to those needs*. Pendapat tersebut berarti bahwa QFD dibuat untuk membantu organisasi dalam meningkatkan kemampuan organisasi di sekolah dalam memahami kebutuhan konsumen dan secara efektif memberi tanggapan kepada kebutuhan konsumen.

QFD adalah metode yang digunakan dalam mendukung dan melaksanakan filosofi TQM (*Total Quality Management*). QFD digunakan dalam berbagai perencanaan. Dalam QFD, semua anggota tim dapat mengambil keputusan secara sistematik untuk memprioritaskan berbagai tanggapan yang mungkin terhadap sekelompok tujuan tertentu. QFD digunakan untuk memperbaiki proses

perencanaan, mengatasi permasalahan sekolah, serta membantu mengadakan perbaikan terhadap pengembangan sekolah.

Tony Wijaya (2011:79) berpendapat bahwa QFD terdiri atas beberapa aktivitas utama yaitu: (1) penjabaran persyaratan konsumen; (2) penjabaran karakteristik kualitas yang dapat diukur; (3) penentuan hubungan antara kebutuhan kualitas dan karakteristik kualitas; (4) penerapan sejumlah nilai berdasarkan sejumlah angka tertentu terhadap masing-masing karakteristik kualitas; (5) penyatuan karakteristik kualitas ke produk; (6) perancangan produksi dan pengendalian kualitas produk. QFD terdiri dari beberapa tahapan yaitu: (1) penjaminan kualitas produk atau jasa; (2) penjabaran persyaratan konsumen melalui pendapat konsumen (angket, survei); (3) penjabaran karakteristik kebutuhan konsumen (*checklist*); (4) dan pembuatan matriks *House of Quality* yang dimulai dengan penentuan hubungan antara kebutuhan kualitas dan karakteristik kualitas, penerapan sejumlah nilai berdasarkan sejumlah angka tertentu terhadap masing-masing karakteristik kualitas, penyatuan karakteristik kualitas ke produk, perancangan produksi dan pengendalian kualitas produk.

Berdasarkan definisi di atas, peneliti menyimpulkan bahwa QFD merupakan praktek untuk merancang suatu proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan. QFD menterjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan oleh organisasi. QFD memungkinkan organisasi untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut dan memperbaiki proses hingga tercapainya efektifitas

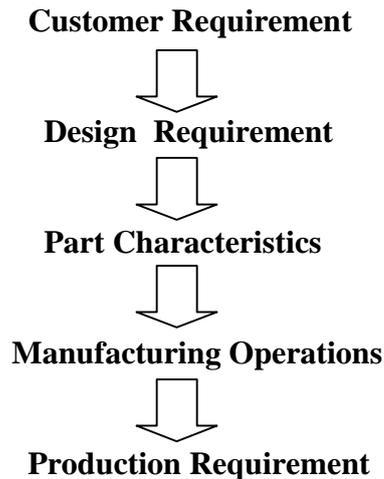
maksimum. QFD juga merupakan praktik menuju perbaikan proses yang dapat memungkinkan organisasi untuk melampaui harapan pelanggan.

b. Tahapan dalam Metode QFD

Metode QFD akan berjalan jika pelaksanaan tahapan metode tersebut dilaksanakan dengan baik. Tahapan utama yang harus diterapkan dalam melaksanakan metode QFD adalah penjaminan kualitas produk dan jasa, penilaian konsumen terhadap produk dan jasa, pembuatan angket kebutuhan konsumen, survei konsumen, penyusunan daftar periksa serta pembuatan matrik *House of Quality*.

1) Kualitas *Quality Function Deployment*

Kualitas *Quality Function Deployment* adalah salah satu metodologi untuk membantu suksesnya membuat perubahan pada operasi bisnis yang menekankan pada pencegahan (*preventive*) dari pada reaksi (*resctive*). Penggunaan *Quality Function Deployment* untuk membantu mendefinisikan “apa yang dilakukan” dan transformasi yang progresif apa yang dilakukan terhadap “bagaimana memperbaiki” dengan berbagai cara sehingga didapat hasil performa yang konsisten dalam memuaskan pelanggan. Pada buku Tony Wijaya (2011:79) pendekatan dasar yang digunakan dalam QFD adalah konsep yang hampir sama dengan praktik yang dilakukan perusahaan-perusahaan manufaktur Amerika. Dimulai dengan identifikasi kebutuhan konsumen yang selalu dinyatakan dalam item kualitatif seperti: kelihatan bagus, efektif penggunaan, aman, sesuai dengan tujuan yang diharapkan, secara garis besar QFD adalah sebagai berikut :



Gambar 1. Proses Pelaksanaan QFD

Sumber: Tony Wijaya (2011:79)

Untuk mengimplementasikan sebuah produk, keinginan konsumen yang sering kali samar-samar harus dikonversikan kedalam kebutuhan internal yang nantinya dapat ditindak lanjuti, yang kemudian disebut dengan kebutuhan desain. Umumnya, ada beberapa karakteristik produk global sedemikian rupa sehingga jika direalisasikan secara tepat akan memberikan kepuasan pada konsumen. Menurut Bethe (1962:314) kualitas adalah sebuah kata abstrak kecuali jika digunakan untuk menemukan dan mengukur karakteristik dari produk. Kualitas berhubungan dengan keekonomisan produksi. Tingkat kualitas dapat dijaga di bawah proses produksi yang direncanakan dengan baik. Hal ini dilakukan agar dapat diterima oleh konsumen. Kualitas juga menunjang biaya produksi dan harga jual. Pada umumnya mengembangkan produk, keinginan konsumen bukan mengimplementasikan secara global tetapi pada implementasi sistim, sub-sistim,

atau tingkat kebutuhan. Kebutuhan desain global kemudian dimasukkan kedalam part tertentu dan karakteristik kritis part ini kemudian baru direalisasikan.

Sisi perencanaan pengembangan sekolah yaitu, keunggulan kualitas produk akan memberikan keuntungan berupa peningkatan jumlah siswa untuk berada di SMK Negeri 2 Yogyakarta. Hal ini dapat meningkatkan keuntungan finansial serta pembiayaan sekolah. Pengenalan tahap-tahap perkembangan konsep kualitas akan memberikan tim pelaksana pentingnya posisi konsep kualitas yang diterapkan saat ini. Tahapan tersebut kemudian disesuaikan dengan konsep yang terbaru. Dengan demikian, tim pelaksana akan selalu siap memberikan kualitas yang terbaik untuk keuntungan konsumen/siswa/guru.

2) Penilaian Konsumen (*assessment of customers*)

Andreassen (2004:50) menjabarkan kepuasan konsumen sebagai harapan konsumen yang berupa perkiraan atau keyakinan konsumen tentang apa yang diterimanya dan dirasakannya setelah membeli dan menggunakan produk atau jasa. Kepuasan konsumen tidak dapat diukur secara langsung melalui pengukuran obyektif. Kepuasan konsumen harus dilihat sebagai sesuatu hal yang abstrak dan merupakan fenomena teoritis yang dapat diukur melalui banyak indikator. Untuk mengetahui kepuasan konsumen, digunakan angket penilaian konsumen terhadap rencana pengembangan sekolah.

3) Angket

Sugiyono (2010:38) berpendapat bahwa angket merupakan sebuah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden.

Kelebihan metode angket adalah dalam waktu yang relatif singkat dapat memperoleh data yang banyak, tenaga yang diperlukan sedikit dan konsumen dapat menjawab dengan bebas tanpa terpengaruh orang lain. Berdasarkan pendapat tersebut, dengan angket produsen dapat mengetahui pendapat konsumen, kelebihan dan kekurangan produk yang dihasilkan oleh produsen tersebut.

4) Survei

Definisi survei di sini adalah survei kebutuhan konsumen. Menurut Palmer (2012:49) survei digunakan untuk mengetahui informasi penting yang dapat berpengaruh pada usaha seseorang. Usaha tersebut termasuk jenis usaha yang baru dimulai atau usaha yang telah berjalan. Survei konsumen menjembatani kesenjangan antara konsumen dan tim pelaksana. Survei dilaksanakan dengan cara bertatap muka langsung dengan responden. Dengan adanya interaksi tatap muka antara tim pelaksana dan konsumen, survei memungkinkan keduanya untuk mengetahui hal-hal yang penting bagi hubungan tim pelaksana dan konsumen.

Menurut Sugiyono (2010:50) cara yang efektif dalam melakukan survey adalah dengan melakukan interview langsung. Alat yang digunakan dalam interview sama dengan angket, hanya saja diisi oleh petugas lapangan yang bertanya kepada responden. Informasi yang diperoleh bisa lebih banyak dan suasananya bisa lebih santai. Namun metode ini membutuhkan waktu yang tidak sedikit karena pertanyaan dalam proses interview selalu berkembang sesuai dengan keadaan di lapangan. Setelah dilakukan survei kebutuhan konsumen, data survei kebutuhan konsumen ini bisa diolah oleh tim pelaksana untuk perbaikan maupun perawatan.

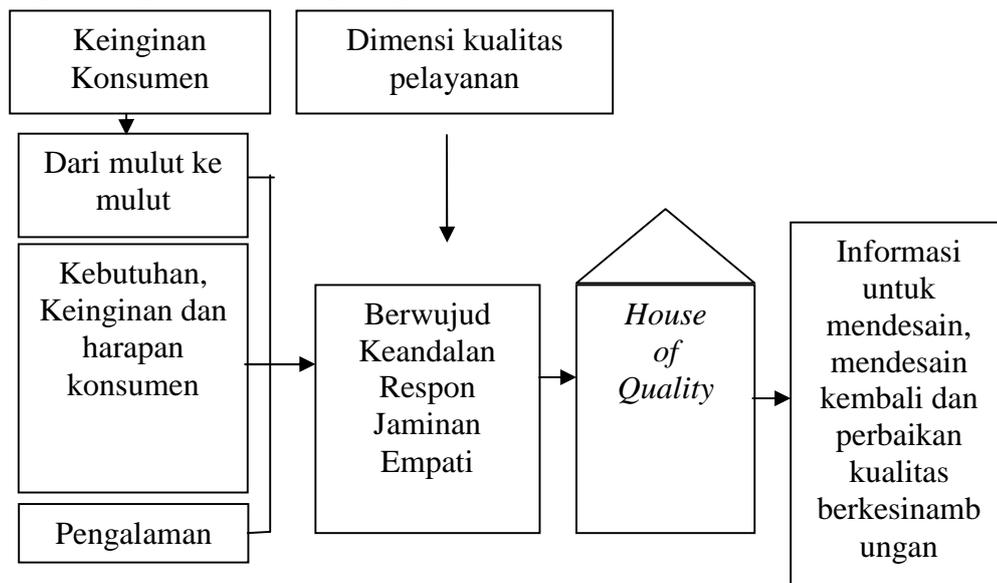
5) Kebutuhan

Stephani Puspita (2013) mendefinisikan kebutuhan sebagai salah satu aspek psikologis yang menggerakkan makhluk hidup dalam aktivitas-aktivitasnya serta menjadi dasar atau alasan untuk berusaha. Kebutuhan dipengaruhi oleh kebudayaan, lingkungan, waktu dan agama. Semakin tinggi tingkat kebudayaan suatu masyarakat, semakin tinggi dan banyak pula macam kebutuhan yang harus dipenuhi. Pada dasarnya, manusia bekerja mempunyai tujuan tertentu, yaitu memenuhi kebutuhan. Tujuan tim pelaksana adalah sama, yaitu memenuhi kebutuhan konsumen. Kebutuhan konsumen diperoleh setelah melaksanakan penyebaran angket dan survei didata dalam bentuk daftar periksa atau *checklist*.

6) Daftar Periksa (*checklist*)

Ayu Rai (2010:25) berpendapat bahwa metode yang paling sederhana dalam penilaian kinerja adalah metode penilaian kategori. Penilaian ini meminta para manajer memberi nilai untuk tingkat-tingkat kinerja karyawan dalam formulir khusus yang dibagi dalam kategori kinerja. Daftar periksa (*checklist*) merupakan cara umum dalam metode penilaian kategori. Daftar periksa dapat dimodifikasi sehingga bobot yang berbeda-beda dapat diterapkan pada kalimat atau kata-kata. Daftar periksa memudahkan tim pelaksana untuk proses perbaikan pada RPS. Menurut Tony Wijaya (2011:35) terdapat beberapa kesulitan dalam pengisian daftar periksa ini. Kesulitan tersebut adalah: (1) skala penilaian grafik, kata-kata atau kalimat bisa memiliki arti yang berbeda; (2) penilai tidak bisa membedakan hasil penilaian jika daftar periksa yang diberi bobot ini digunakan. Dalam hal ini harus diperlukan keahlian dalam melakukan daftar periksa.

Penerapan metode QFD pada Perencanaan Pengembangan Sekolah yang menawarkan kualitas didasarkan pada keinginan konsumen. Alur penerapan metode QFD pada rencana pengembangan sekolah berdasar pada dimensi penjaminan kualitas yang digunakan sesuai dengan pendapat konsumen yang membutuhkan kualitas tersebut. Alur penerapan metode QFD pada Rencana Pengembangan sekolah dapat dijelaskan melalui Gambar 2.



Gambar 2. Model QFD untuk Rencana Pengembangan Sekolah

Sumber: Tony Wijaya (2011:51)

Pada model tersebut terlihat bahwa kualitas pelayanan yang diinginkan konsumen ditimbulkan oleh kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap jenis pelayanan tertentu. Kualitas pelayanan timbul melalui pengalaman yang dimiliki oleh konsumen tentang pelayanan. Proses pelayanan tersebut akan dinilai konsumen melalui dimensi kualitas pelayanan. Dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah wujud, keandalan, respon, jaminan dan empati. Dimensi kualitas pelayanan ini kemudian dimasukkan ke dalam matriks *House of Quality* (HOQ) untuk dianalisis. Melalui matriks *House of Quality* diperoleh informasi yang bisa

digunakan untuk mendesain, mendesain ulang dan perbaikan kualitas yang berkesinambungan.

c. Pendekatan QFD dan Keuntungannya

Yoji Akao dalam buku *QFD Integrating customer requirements into product design* (1990) berpendapat Tulisan tentang QFD telah banyak dipublikasikan semenjak konsep tersebut diperkenalkan pada pertengahan tahun 1960 di Jepang. QFD adalah suatu alat untuk membantu perusahaan fokus pada apa yang dipandang penting oleh konsumen dan menetapkan hal-hal yang diinginkan ini berada pada rencana pengembangan sekolah Pekerjaan tersebut biasanya didokumentasikan pada deretan matriks. Keuntungan utamanya adalah mengurangi biaya desain dan waktu pengembangan. Keuntungan lainnya termasuk memperbaiki komunikasi dan kekompakan diantara tim pengembangan tersebut dan pensolitan keputusan desain lebih awal pada siklus pengembangannya.

QFD adalah metode untuk pengembangan kualitas desain yang bertujuan untuk kepuasan konsumen dan kemudian menterjemahkan kebutuhan konsumen tersebut ke dalam sasaran desain dan poin-poin penjaminan kualitas yang akan digunakan pada keseluruhan tahapan produksi. QFD menggabungkan berbagai desain, keteknikan dan alat-alat manajerial untuk menciptakan pengembangan produk baru dengan pendekatan customer-driven. Orang Jepang melihat QFD sebagai sebuah filosofi yang memastikan kualitas produk yang tinggi pada tahapan desain. Tujuannya adalah untuk memuaskan konsumen dengan jaminan kualitas pada setiap tahap dari proses pengembangan produk. Faktor utama dari

QFD adalah pemusatan pada kebutuhan pasar dengan menggunakan pernyataan aktual dari konsumen, aplikasi efektif dari berbagai bidang *teamwork*, dan penggunaan sebuah matriks yang komprehensif untuk mendokumentasikan informasi dan mengambail keputusan.

Berbagai aplikasi dan studi telah menunjukkan banyak kegunaan dari QFD, QFD membawa efisiensi bagi sekolah sebab kesalahan interpretasi dan keperluan sekolah menjadi minimal, menekankan pada keuntungan strategis seperti pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan konsumen, meningkatkan kualitas periklanan dan komunikasi, dan pengambilan keputusan yang lebih cepat. QFD menuntun kepada kualitas produk yang lebih bagus dan desain, memperpendek siklus desain dengan perubahan keteknikan yang lebih sedikit, potensi yang lebih tinggi untuk inovasi yang radikal, biaya produk dan proyek yang lebih rendah, dan konsumen yang lebih puas, yang mengarah pada konsumen yang loyal yang menghasilkan kesinambungan business dimasa depan serta menjadi buah bibir (*word of mouth*).

Keuntungan kualitatif yang intangible ini ada bukti empiris mengenai keuntungan QFD yang nyata (*tangible*). QFD benar bekerja, perubahan keteknikan berkurang 30-50 persen, siklus desain lebih pendek 30-50 persen, biaya start-up berkurang 20-60 persen, dan perkiraan garansi lebih kecil 20-50 persen. Bagaimanakah peningkatan yang hebat sekali ini terjadi dan apa yang harus dilakukan agar penggunaan QFD sangat efektif. Sebuah penemuan penting adalah QFD harus diimplementasikan pada tahap lebih awal dari siklus pengembangan produk untuk memastikan bahwa semua konflik desain yang

utama dan masalah diselesaikan sebelum produksi dimulai dan sebelum prototipe dibuat, dalam hal ini dibuat yang sederhana dan dipahami oleh semua pihak.

d. Manfaat QFD (*Quality Function Deployment*)

Menurut Nasution (2001:24) QFD membawa sejumlah manfaat bagi organisasi yang berupaya meningkatkan persaingan mereka secara terus menerus memperbaiki kualitas dan produktifitas. Manfaat dari QFD antara lain:

1) Fokus pada Pelanggan.

QFD memerlukan pengumpulan masukan dan umpan balik dari pelanggan. Informasi kemudian diterjemahkan ke dalam sekumpulan persyaratan pelanggan yang spesifik.

2) Efisiensi Waktu

QFD dapat mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam pengembangan produk karena memfokuskan pada persyaratan pelanggan yang spesifik dan telah diidentifikasi dengan jelas.

3) Orientasi Kerjasama Tim

QFD merupakan pendekatan orientasi kerjasama tim. Semua keputusan dalam proses didasarkan atas consensus dan dicapai melalui diskusi mendalam dan *brainstorming*.

4) Orientasi pada Dokumentasi

Salah satu produk yang dihasilkan dari proses QFD adalah dokumen komprehensif mengenai semua data yang berhubungan dengan segala proses yang ada dan perbandingannya dengan persyaratan pelanggan. Sementara Menurut pendapat ASI (2003) manfaat utama QFD yaitu menurunkan waktu

proses, meningkatkan komunikasi internal, dokumentasi yang lebih baik, menghemat biaya.

Ariani dalam Tony Wijaya (2011: 48) mengungkapkan bahwa QFD mempunyai manfaat:

- 1) *Customer Focused*, yaitu mendapatkan input dan umpan balik dari pelanggan mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan.
- 2) *Time Efficient*, yaitu mengurangi waktu pengembangan produk.
- 3) *Time Oriented*. QFD menggunakan pendekatan yang berorientasi pada kelompok. Semua keputusan didasarkan pada *consensus* dan keterlibatan semua orang dalam diskusi dan pengambilan kesimpulan dengan teknik *Brainstorming*.
- 4) *Documentation Oriented*. QFD menggunakan data dan dokumentasi yang berisi semua proses dan seluruh kebutuhan dan harapan pelanggan. Data dan dokumentasi ini digunakan sebagai informasi mengenai kebutuhan dan harapan pelanggan yang selalu diperbaiki dari waktu per waktu.

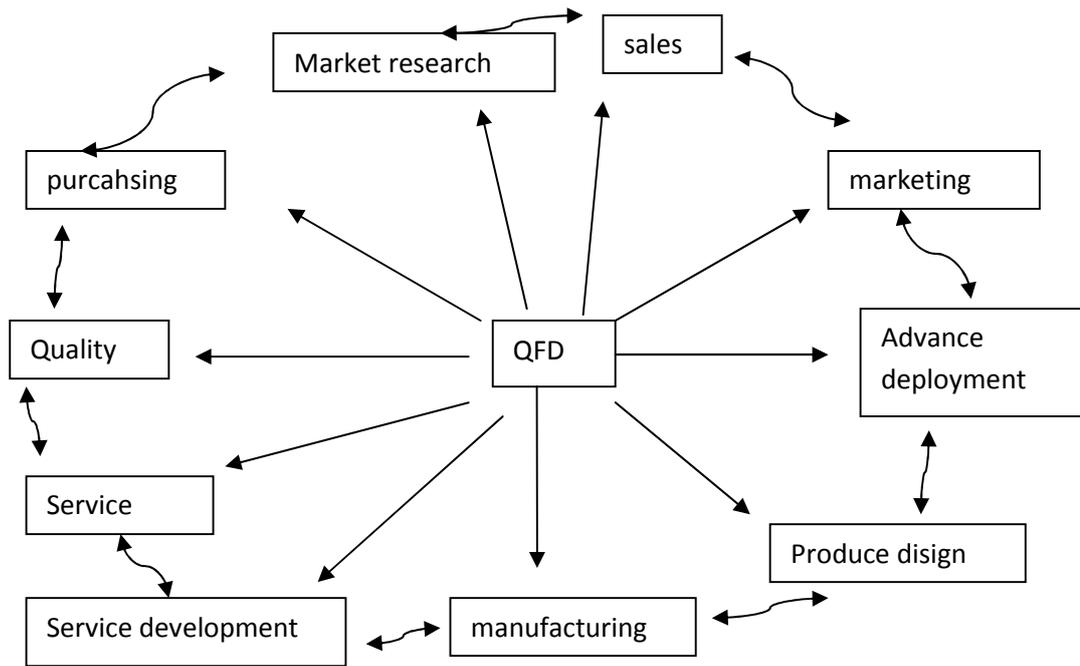
Tony Wijaya dalam buku Manajemen Kualitas Jasa (2011:79), mengatakan bahwa QFD mempunyai manfaat sebagai berikut.

- 1) Rancangan produk dan jasa baru memuaskan kebutuhan pelanggan.
- 2) Berfokus pada efisiensi waktu, dalam hal tersebut akan mengurangi lamanya waktu yang diperlukan untuk daur rancangan secara keseluruhan sehingga dapat mengurangi waktu untuk memasarkan produk-produk baru. Perkiraan-perkiraan terbaru memperlihatkan adanya penghematan antara sepertiga sampai setengah dibandingkan dengan sebelum menggunakan QFD.

- 3) Mendorong terselenggaranya tim kerja. Semua keputusan dalam proses diambil berdasarkan ketepatan bersama dalam diskusi seluruh departemen. Masing-masing anggota tim kerja mempunyai kedudukan yang sama pentingnya dan memiliki sesuatu untuk disumbangkan kepada proses.

QFD dapat diterapkan untuk membantu pelaksanaan filosofi TQM, Peranan utama QFD adalah pada perencanaan, pengelolaan dan pengembangan produk, salah satu produk yang dihasilkan dari proses QFD adalah dokumen komprehensif mengenai semua data yang berhubungan dengan segala proses yang ada dan perbandingannya dengan persyaratan pelanggan. dapat kita ketahui bahwa secara spesifik manfaat penerapan QFD yaitu sebagai berikut: (1) Meningkatkan Keandalan Produk; (2) Meningkatkan Kualitas Produk; (3) Meningkatkan Kepuasan Konsumen; (4) Memperpendek time to market; (5) Mereduksi biaya perancangan; (6) Meningkatkan komunikasi; (7) Meningkatkan Produktivitas.

QFD juga dapat menjalankan atau memperlancar *cross functional communication* dalam suatu organisasi atau perusahaan, sehingga proses komunikasi antar divisi atau fungsi organisasi dapat berjalan dengan lancar. *cross functional communication* adalah cara yang dilakukan dalam bekerja sama dan saling berkoordinasi antar pelaksanaan, yang setiap tugas terdapat perbedaan dan mampu untuk saling mendukung dan melengkapi untuk memperoleh suatu bentuk nyata dan praktis dari QFD secara tepat dan akurat dalam penggunaan di sekolah. Supaya lebih jelas tentang *cross functional communication* berikut adalah gambarnya :



Gambar 3. Desain dalam *Quality Function Deployment*

Cros fungsional communication (Lou cohen: 2005)

QFD terdiri dari tiga tahap, seluruh kegiatan yang dilakukan pada masing-masing tahapan dapat diterapkan seperti layaknya suatu proyek, dengan terlebih dahulu dilakukan tahap perencanaan dan persiapan, ketiga tahapan tersebut adalah: (1) Tahap pengumpulan *Voice of Customer*; (2) Tahap penyusunan rumah kualitas (*House of Quality*); (3) Tahap analisa dan implementasi (Lou Cohen, 1995).

Berdasarkan manfaat metode QFD dari para ahli tersebut, dapat disimpulkan secara praktis bahwa metode QFD membuat Rencana Pengembangan Sekolah mampu mengetahui prioritas kebutuhan konsumen. Metode QFD membuat Perencanaan sekolah yang disediakan oleh tim pelaksanaan sesuai dengan kebutuhan konsumen. Manfaat penggunaan metode QFD dapat tercipta karena adanya tim kerja dalam tim pelaksanaan RPS.

e. Kelemahan QFD

Metode *Quality Function Deployment* (QFD) ini mempunyai kelemahan juga, dalam pendapat Tony Wijaya di buku Manajemen Kualitas jasa (2011:49) berpendapat bahwa *Quality Function Deployment* (QFD) mempunyai kelemahan-kelemahan, sebagai berikut.

- 1) Memerlukan keahlian spesifik beragam yaitu input pada QFD memerlukan analisis pasar. Penerjemahan karakteristik kualitas membutuhkan keahlian perancangan. Penerjemahan ke spesifikasi teknis.
- 2) Kesulitan dalam pengisian matriks
- 3) Hanya merupakan alat, tidak ada kejelasan kerangka pemecahan masalah. QFD merupakan metode yang beroperasi berdasarkan input, mengolahnya, dan mengeluarkan output tertentu. Keberhasilan alat ini ditentukan oleh kejelian melihat konteks permasalahan yang dapat dikategorikan menjadi *upstream* yaitu penentuan sumber input yang tepat, dan *downstream* yaitu tindak lanjut yang dilakukan pada output.
- 4) Bersifat proyek tanpa kelanjutan yaitu tidak ada pembakuan institusi atau *job discipson* yang tepat untuk orang-orang yang terlibat didalamnya.

QFD merupakan tindakan untuk mengetahui *voice of customer* (pengguna), kemudian melalui pengembangan produk ke rantai produksi dan keluar dari daerah pemasaran, sebagai contoh untuk memudahkan dalam memahami proses pembuatan dan analisis QFD maka akan diberikan contoh peningkatan nilai UAN siswa, dalam mengidentifikasi kebutuhan siswa ada beberapa langkah dalam

pengembangan proses QFD pada matrik perencanaan produk. Langkah-langkah tersebut dibagi dalam beberapa tahapan yang dimulai dari identifikasi keinginan siswa yang meliputi pengumpulan data, implementasi data dan penentuan tingkat relatif dari setiap keinginan siswa, kenyamanan siswa dan kemampuan siswa dalam menyerap ilmu.

f. Metodologi QFD

Pada bagian ini akan menjelaskan tentang unsur-unsur yang terlibat langsung dalam QFD. Metode QFD menurut Lou Cohen (1995:60) memiliki beberapa tahap perencanaan dan pengembangan melalui matriks, yaitu :

- 1) Matrik perencanaan produk (*House of Quality*): HOQ lebih dikenal dengan rumah pertama yang menjelaskan tentang *customer needs, technical requirment, co-relationship, relationship, customer competitive evaluation, competitive technical assement* dan *targets*. HOQ terdiri dari tujuh bagian utama tersebut.
- 2) Matrik perencanaan part (*Part Deployment*): lebih dikenal dengan rumah kedua adalah metrik yang mengidentifikasi faktor-faktor teknis yang kritikal terhadap pengembangan produk.
- 3) Matrik Perencanaan proses (*Process Planing*): lebih dikenal dengan rumah ketiga yang merupakan matrik untuk mengidentifikasi pengembangan proses pembuatan suatu perencanaan pengembangan mengetahui proses perencanaan matik HOQ.

- 4) Matrik perencanaan *manufacturing*: Lebih dikenal dengan rumah keempat yang memaparkan tindakan yang perlu diambil didalam perbaikan.

Menurut Nasution (2010:47) mengatakan bahwa persyaratan produksi ditentukan dari operasi proses kunci. Pada fase ini dihasilkan *prototype* dari peluncuran RPS. Proses QFD dimulai dari riset segmentasi pasar untuk mengetahui siapa pelanggan produk dan karakteristik serta kebutuhan pelanggan, kemudian mengevaluasi tingkat persaingan pasar. Hasil dari riset pasar diterjemahkan kedalam desain produk secara teknis yang sesuai atau cocok dengan apa yang dibutuhkan pelanggan. Setelah desain produk dilanjutkan dengan desain proses, yaitu merancang bagaimana proses pembuatan produk sehingga diketahui karakteristik dari setiap bagian atau tahapan proses produksi. Kemudian ditentukan proses operasi atau produksi dan arus proses produksi. Akhirnya disusun rencana produksi dan pelaksanaan produksi yang menghasilkan produk sesuai dengan kebutuhan pelanggan

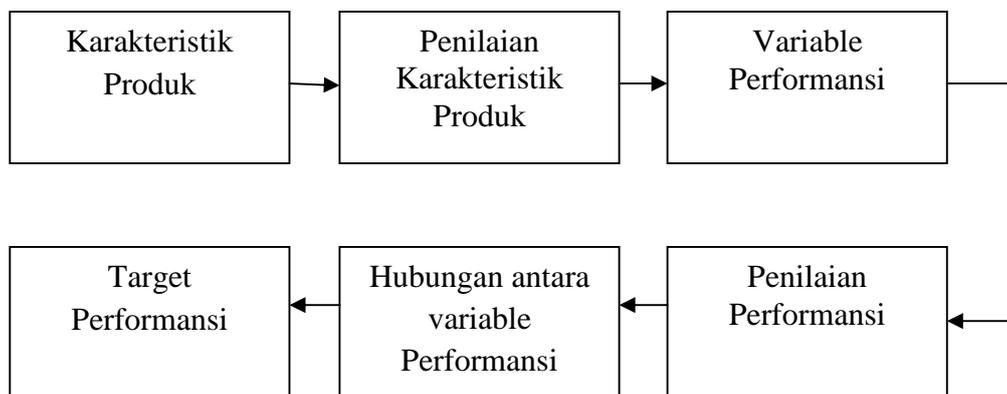
4. Matriks *House Of Quality (HOQ)*

a. Pengertian *House Of Quality (HOQ)*

House Of Quality (HOQ) merupakan rumah pertama dan merupakan bagian dari pengembangan QFD. Pada *House Of Quality* terdapat WHATs (merupakan *customer requirement/voice of customer*), HOWs (merupakan *technical requirement*), matrik hubungan *competitive assesment* (konsumen dan teknis). *House of Quality* atau rumah kualitas merupakan alat yang digunakan untuk menggunakan struktur QFD.

b. Pengertian Matrik *House Of Quality* (HOQ)

Matrik *House Of Quality* (HOQ) adalah bentuk yang paling dikenal dari representasi QFD. Matrik ini pada dasarnya terdiri dari dua bagian utama. Bagian horisontal pada matrik ini berisi tentang informasi yang berhubungan dengan konsumen dan ini disebut dengan *customer table*. Bagian vertikal pada matrik berisi tentang informasi teknis sebagai respon dari input konsumen, dan disebut dengan *technical table*. *Customer information* tentang konsumen untuk memberikan informasi dalam pembentukan metode QFD, sedangkan teknik information adalah responden yang dibutuhkan dari konsumen yang bermanfaat bagi distributor. Tony Wijaya (2011:53) mendefinisikan matriks *House of Quality* atau rumah kualitas sebagai alat yang digunakan untuk menggunakan struktur QFD. Hasil akhir dalam penerapan metode QFD adalah matriks *House of Quality*. Matriks *House of Quality* merupakan matriks yang berbentuk rumah. Pelaksanaan matriks *House of Quality* dapat dilihat melalui Gambar 4.



Gambar 4. Pelaksanaan *House of Quality*

Sumber :Tony Wijaya (2011:53)

Tahapan pembuatan matriks *House of Quality* sesuai dengan diagram tersebut yaitu:

1) Menentukan Karakteristik Produk

Karakteristik produk yang dimaksud disini adalah karakteristik atau jenis kebutuhan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, yang meliputi desain, komposisi, proses pemberian produk, mutu, dan lainnya.

2) Mengadakan Penilaian Karakteristik Produk

Penilaian ini digunakan untuk dapat menerjemahkan apa yang diinginkan pelanggan menjadi suatu rangkaian pemrosesan terhadap produk atau jasa bahan baku tersebut.

3) Menentukan Variable Performansi Para Pemasok

Pemasok yang dimaksud disini adalah pemasok bagi unit usaha untuk kegiatan produksi yang harus ditentukan.

4) Mengadakan Penilaian Performansi

Penilaian performansi yang dimaksud adalah tentang kekuatan maupun kelemahan rencana pengembangan sekolah.

Dilihat dari unsur yang terlibat begitu sederhana dalam membuat HOQ (*House of Quality*) ini dapat disimpulkan pembuatan matik sedikit rumit namun masih dapat dipahami oleh pembaca yang akan menjalankan proses pengembangan supaya lebih terstruktur dalam melakukan perencanaan pengembangan. Namun tetap dihubungkan urutan pengerjaannya, adapun urutan HOQ adalah sebagai berikut :

1) Identifikasi Konsumen/Pemakai

Permulaan QFD adalah dengan menggariskan apa yang akan diselesaikan berdasar pada kebutuhan konsumen.

- 2) Menentukan *Customer Need*-nya
Customer need sering juga disebut dengan *voice of the customer*. Penentuan ini mengandung hal-hal yang dibutuhkan oleh konsumen dan masih bersifat umum, sehingga sulit untuk langsung diimplementasikan harus ditentukan terlebih dahulu.
- 3) Menentukan *Importance Rating*
Merupakan tingkat kepentingan dari VOC dan diperoleh dari hasil perhitungan kuisioner yang disebarkan.
- 4) Analisis tentang *Customer Competitive Evaluation*
Analisis ini dilakukan dengan pengumpulan data yang diperoleh.
- 5) Menentukan *Technical Requirement*
Technical requirement merupakan pengembangan dari *customer need*. Pada bagian ini akan ditetapkan berdasarkan kemampuan yang ditetapkan konsumen.
- 6) Menentukan *Relationship*
Agar memperoleh nilai secara kuantitatif maka antara *customer need* dan *technical requirement* merupakan langkah selanjutnya untuk menemukan nilai bobot.
- 7) Menentukan Target
Target ditentukan dengan *how much is enough* yang merupakan perhitungan spesifikasi dari HOWs. Nilai target direpresentasikan untuk memenuhi keinginan konsumen, sehingga sepantasnya jika nilai terget yang hendak dicapai ditetapkan dengan nilai yang tinggi dan rasional.

8) Membuat Matrik Korelasi

Matrik korelasi terletak diatas matrik *House Of Quality* yang merupakan atap dan sebagai penentu dari struktur hubungan setiap item HOW.

9) Membuat Analisis *Competitive Technical Assesment*.

Analisis ini dengan membandingkan yang terdahulu dengan yang akan dibuat.

10) Menentukan Bobot

Bobot ditentukan dari hubungan korelasi antara *customer requirement* dan *technical requirement* yang ditentukan dari jenis hubungan yang berlangsung.

c. Pengisian Matrik House of Quality

Sebelum melakukan pengisian matrik *House of Quality* maka diperlukan pembuatan matrik perencanaan yang terdiri dari:

1) Tingkat Kepentingan Konsumen (*Importance to Costumer*)

Tingkat kepuasan konsumen sangat penting digunakan untuk mengetahui kebutuhan konsumen dalam hal ini adalah siswa. Untuk itu terlebih dahulu dilakukan perhitungan frekuensi terhadap masing-masing elemen berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing. Perhitungan tingkat kepentingan menggunakan modus, yaitu dengan melihat nilai/bobot yang paling banyak muncul.

2) Tingkat Kepuasan Konsumen (*Current Satisfaction Performance*)

Current Satisfaction Performance merupakan penilaian tingkat kepuasan dari rencana pengembangan sekolah yang ada saat ini. Nilai ini diperoleh

pada saat penyebaran kuesioner penelitian. Perhitungan *Current Satisfaction Performance* secara matematis adalah:

$$\text{Tingkat Kepuasan} = \frac{\sum \text{Performance Weight}}{\sum \text{Number of Respondent}}$$

$$\text{Performance Weight} = \text{Number of Respondent} * \text{Performance (Scale)}$$

Sumber: Cohen L., *QFD: How To Make QFD Work for You*, 1995.

Keterangan:

Performance adalah nilai tingkat kepuasan yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner.

3) Nilai *Goal*

Penentuan *goal* dilakukan melalui diskusi dari guru maupun komite sekolah, dalam penentuan *goal* skala penilaian mengacu pada nilai *Importance to Customer*. Skala penilaian *goal* ditunjukkan pada tabel 1:

Tabel 1. Skala *Goal*

Skala	Penjelasan
1	Tidak Memuaskan
2	Memuaskan
3	Sangat Memuaskan

Sumber: Cohen L., *QFD: How To Make QFD Work for You*, 1995.

4) *Improvement Ratio*

Improvement Ratio digunakan untuk menunjukkan besarnya perubahan atau perbaikan yang harus dilakukan. Dalam bentuk matematis penentuan nilai *Improvement Ratio* adalah:

$$\text{Improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Current Satisfaction Performance}}$$

Sumber: Cohen L., *QFD: How To Make QFD Work for You*, 1995.

Arti nilai *Improvement Ratio* dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. *Improvement Ratio*

Nilai	Arti
< 1	Tidak ada perubahan
1 – 1,5	Perbaikan sedang
> 1,5	Perbaikan menyeluruh

Sumber: Cohen L., *QFD: How To Make QFD Work for You*, 1995.

5) *Sales Point*

Sales point adalah besarnya nilai jual suatu produk atau nilai konsumsi suatu pelanggan atau siswa pada rencana pengembangan sekolah yang dibutuhkan atau yang diperlukan dalam peningkatan penjualan produk/peayanan RPS. Nilai ini diperoleh dari hasil diskusi dengan guru maupun komite produk tersebut dalam sekolah. Arti nilai *sales point* dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. *Sales Point*

Nilai	Arti
1	Tidak ada <i>sales point</i>
1,2	<i>Sales point</i> sedang
1,5	<i>Sales point</i> kuat

Sumber: Cohen L., *QFD: How To Make QFD Work for You*, 1995.

6) *Raw Weight and Normalized Raw Weight*

Digunakan untuk menunjukkan besarnya perbaikan suatu kriteria *customer need*. Dalam bentuk matematis penentuan nilai *Raw Weight and Normalized Raw Weight* adalah:

$$\text{Raw Weight} = \text{Importance to customer} * \text{Improvement Ratio} * \text{Sales Point}$$

$$\text{Normalized Raw Weight} = \frac{\text{Raw Weight}}{\text{Raw Weight Total}}$$

Sumber: Cohen L., *QFD: How To Make QFD Work for You*, 1995.

7) *Matriks Hubungan (Relationship Matriks)*

Matriks ini digunakan untuk melihat hubungan sebab akibat yang ditimbulkan antara kebutuhan dan keinginan konsumen (*customer needs*) dengan karakteristik teknik (*technical respons*). Hubungan terbentuk antara persyaratan konsumen dan pendeskripsian teknis, persyaratan pelanggan dapat mempengaruhi satu atau lebih pendeskripsian teknis dan sebaliknya. Dalam bentuk matematis penentuan nilai *Relationship Matriks* adalah:

Relationship Matriks = Nilai *Raw Weight* * Bobot Penilaian Tingkat Hubungan. Tingkat hubungan dan bobot/nilai *Relationship Matriks* dapat dilihat pada tabel berikut.

Penentuan ini menunjukkan hubungan antara setiap kebutuhan konsumen dan kepentingan teknik. Pada tahap ini ada tiga macam hubungan yang terbentuk seperti pada Tabel 4.

Tabel 4. Nilai Hubungan

Simbol	Nilai Numerik	Pengertian
△	1	Mungkin ada hubungan
○	3	Hubungannya sedang
◎	9	Sangat kuat hubungannya

Sumber: Tony Wijaya (2011:53)

8) Matriks Teknik (*Technical Matriks*)

Tahap ini merupakan proses penentuan prioritas teknik. Prioritas teknik ini akan menjadi bahan pertimbangan sekolah dalam proses perancangan karakteristik teknik. Dalam bentuk matematis penentuan nilai prioritas teknik adalah:

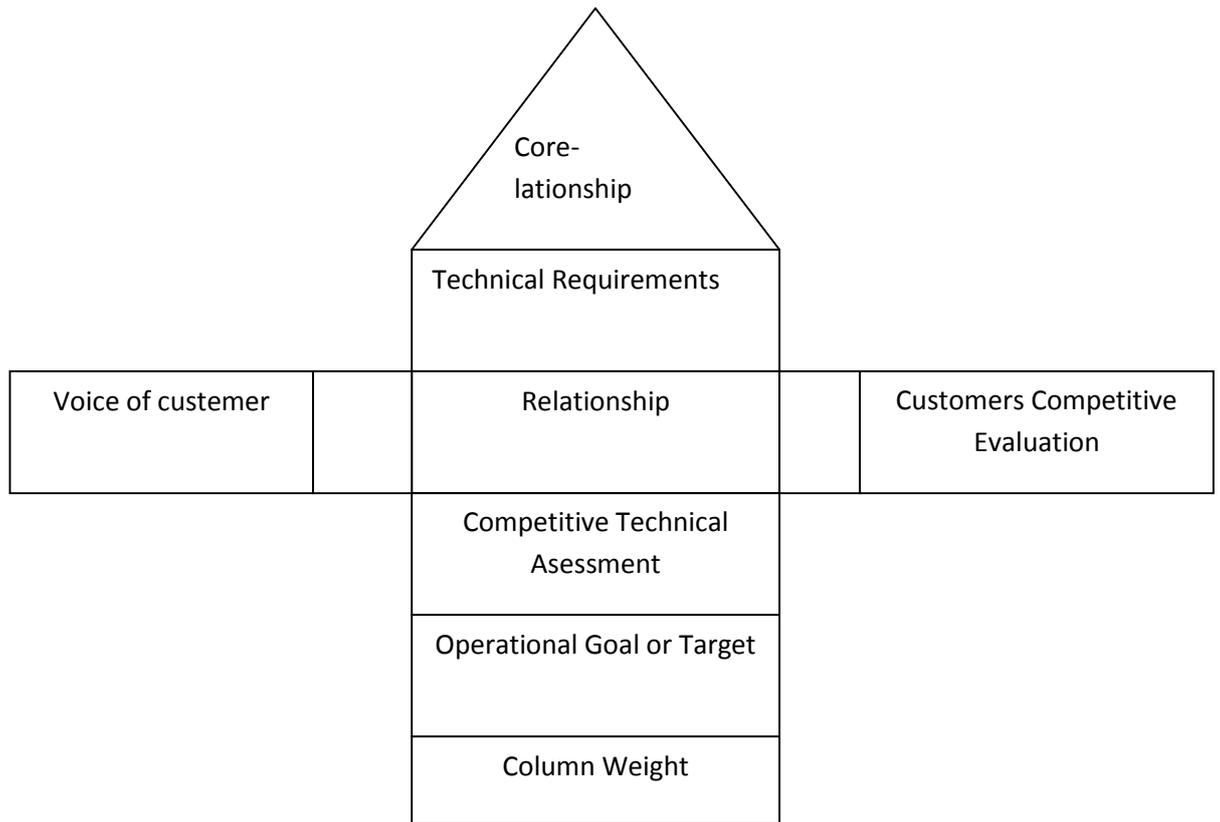
$$\text{Contributions} = [(\text{Relationship}) \times (\text{Normalized Raw Weight})]$$

$$\text{Normalized Contributions} = \frac{\text{Contributions}}{\text{Contributions Total}}$$

House of quality digunakan oleh tim diberbagai bidang untuk menerjemahkan keinginan konsumen (*customer requerment*) baik dalam perusahaan, kantor, maupun dalam dunia pendidikan untuk memudahkan dalam melakukan perencanaan yang dibutuhkan konsumen dan yang harus diperbaiki dalam pelaksanaan dilapangan dengan tetap memperhitungkan tingkat efisiensi penggunaan dana, fasilitas, kelayakan, kenyamanan, keandalan, dan prioritas. Hasil riset dan *benchmarking data* kedalam sejumlah target teknis prioritas (Gaspersz, 2002). Berikut contoh hasil dan bentuk dalam matrik *House of quality*.

Kebutuhan Konsumen (Whats)	Tingkat Kepuasan	Technical Descriptor (How's)							GOAL/ TARGET	RASIO PERBAIKAN	TITIK JUAL	RAW WEIGHT	NORMALIZED RAW
		Pengadaan fasilitas ruang tunggu	Garansi spare part	Pelatihan para mekanik	Pembersihan ruang tunggu	Penambahan mekanik	Pengadaan alat service	Penyesuaian harga service					
Ketelitian pengerjaan oleh mekanik	3			●		○			4	0.917	1.5	5.502	0.056
Ketrampilan mekanik	3			●		●		○	4	0.943	1.5	5.658	0.057
Kecekatan mekanik dalam melayani pelanggan	3			●	●	○			4	0.971	1.5	5.826	0.059
Jumlah mekanik dibandingkan dengan kendaraan yang di-service	4					●	●		4	1.114	1.5	6.684	0.068
Harga service standard	3	△				○	●		4	0.957	1.2	3.445	0.035
Kelengkapan alat service	3					●	●		4	1.015	1.5	6.09	0.062
Kecepatan pengerjaan oleh mekanik	3			●		●	○		4	0.943	1.5	5.658	0.057
Kualitas service yang diberikam	3		●	●					4	0.904	1.5	5.424	0.055
Kualitas spare part yang terjamin	3		●	●					4	0.971	1.5	5.826	0.059
Garansi spare part	3		●	●					4	0.971	1.5	5.826	0.059
Penilaian dalam pelayanan service di bengkel TKR	4	△	○	●	△	●	○		4	1.114	1.2	4.01	0.041
Pihak bengkel TKR bertanggung jawab penuh atas hasil service	4		●						4	1.1	1.2	5.28	0.054
Pelayanan yang sopan dan ramah mekanik	3							●	4	1	1.2	4.8	0.049
Kelengkapan sarana hiburan pada ruang tunggu(Majalah, Koran,	3	●							4	1.048	1.2	5.03	0.051
Kebersihan ruang tunggu	4				●				4	1.128	1.2	5.414	0.055
Tingkat Kenyamanan ruang tunggu	4	●			●				4	1.06	1.2	5.088	0.052
PRIORITAS/ RANGKING		8	4	1	5	2	3	6	7				

Gambar 5. Matrik House of Quality
 Sumber Tony wijaya (2011:53)



Gambar 6 . *House of Quality*

Sumber: Imam Djati Widodo

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui penerapan QFD (*Quality Fuction Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah di Sekolah Menengah Kejuruan. Dalam penelitian ini penerapan QFD (*Quality Fuction Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah di SMK N 2 Yogyakarta belum dikatakan maksimal.

B. Penelitian yang Relevan

Dalam penyusunan penelitian ini, dicantumkan penelitian yang relevan agar nantinya hasil dari penelitian ini tidak tumpang tindih dengan penelitian yang lain. Penelitian yang menjadi pedoman adalah sebagai berikut.

1. Skripsi Sa'adilah Rosyadi (2012:III) di dalam penelitian “Penerapan Manajemen Kurikulum dan Pembelajaran Studi Kasus pada Program Studi Keahlian Teknik Ketenaga Listrikan SMKN 2 Yogyakarta”. Lokasi penelitian di SMKN 2 Yogyakarta, dengan responden 20 murid, Kepala sekolah dan 5 guru mata pelajaran. Jenis penelitiannya adalah studi kasus. Hasil penelitian berupa Program Studi Keahlian Teknik Ketenagalistrikan SMK N 2 Yogyakarta telah menerapkan manajemen kurikulum dan pembelajaran dengan baik. Hal ini ditandai dengan dilakukannya berbagai kegiatan dalam manajemen kurikulum dan pembelajaran.
2. Skripsi Ihsaniati Nur Rahmatika (2008:III) dalam penelitian “Penerapan Quality Function Deployment (Qfd) Untuk Mengetahui Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Biskuit Di Pt. Arnott’s Indonesia”. Lokasi penelitian PT. Arnott’s Indonesia, dengan Populasi dari sampel yang digunakan adalah pria dan wanita dewasa (usia 18 s.d. 40 tahun) di wilayah Jabodetabek (Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi),total responden yang digunakan setelah diseleksi adalah 120 orang. Hasil penelitian mengemukakan perbandingan antara merek biskuit untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen sehingga akan menunjukkan presentase kepuasan yang jelas.
3. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Uswatun Hasanah (2008:II) dengan penelitian tentang “Penerapan Konsep *Quality Function Deployment* (QFD) dalam Meningkatkan Kualitas dan Mengembangkan Produk Sepeda Motor Honda Karisma 125D.” Penelitian ini menggunakan metode studi kasus.

Hasil penelitian ini adalah berupa tingkat kepuasan konsumen terhadap produk sepeda motor Honda Karisma 125D. Setelah dilakukan penelitian dengan menerapkan metode QFD, didapat hasil bahwa kebutuhan konsumen dalam pemilihan sepeda motor yang baik didasarkan pada tingkat kepentingan konsumen, yaitu: rangka motor yang kuat, pemberian garansi terhadap kerusakan mesin dalam waktu yang lama, memiliki kekuatan yang handal, dapat digunakan untuk berbagai kondisi jalan, kinerja rem, kualitas ban yang baik, umur mesin tahan lama, kemudahan untuk memperoleh suku cadang, kemudahan memperbaiki mesin pada saat rusak, kemudahan dalam perawatan mesin, tampilan produk yang menarik dan pemakaian bahan bakar yang hemat.

Peneliti menggunakan metode penelitian studi kasus dan datanya diambil dengan menggunakan angket, wawancara, observasi dan dokumentasi. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah pengambilan Rencana Pengembangan Sekolah bidang sarana dan prasarana sebagai subyek penelitian untuk penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) serta penelitian ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana metode QFD (*Quality Function Deployment*) telah diterapkan. Hasil akhir dari penelitian ini adalah pembuatan matriks *House of Quality* pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta.

C. Kerangka Berpikir

1. Penerapan Metode QFD pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta.

Penyusunan Rencana Pengembangan Sekolah harus menerapkan prinsip-prinsip: memperbaiki prestasi belajar siswa, membawa perubahan yang lebih baik (peningkatan/pengembangan), sistematis, terarah, terpadu (saling terkait dan sepadan), menyeluruh, tanggap terhadap perubahan, *demand driven* (berdasarkan kebutuhan), partisipasi, keterwakilan, transparansi, realistis sesuai dengan hasil analisis SWOT, dan mendasarkan pada hasil *review* dan evaluasi.

Rencana pengembangan sekolah pada Sekolah Kejuruan adalah suatu kegiatan yang berfungsi untuk menyusun visi, misi, tujuan sekolah dengan memanfaatkan semua sumber daya yang ada di sekolah dan lingkungannya. Sesuai dengan pengertian tersebut maka rencana pengembangan sekolah merupakan kegiatan berorientasi pada keberhasilan sekolah dalam mewujudkan maksud dari pembelajaran. Rencana pengembangan sekolah di sekolah menengah kejuruan bertujuan untuk menerapkan visi, misi, tujuan sekolah yang sesuai dengan apa yang dirumuskan bersama. Penggunaan metode QFD merupakan metode yang melibatkan siswa, guru ke proses pengembangan masa depan sekolah berdasarkan rumusan rencana pengembangan sekolah. Guru dalam kegiatan rencana pengembangan sekolah di sekolah menengah kejuruan merupakan penanggung jawab, pelaksana rencana pengembangan sekolah tersebut. Guru bertugas menjalankan dan mengatur proses rencana pengembangan

sekolah pada SMK. Setelah menjalankan rencana pengembangan sekolah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemajuan pada sekolah yang bersangkutan.

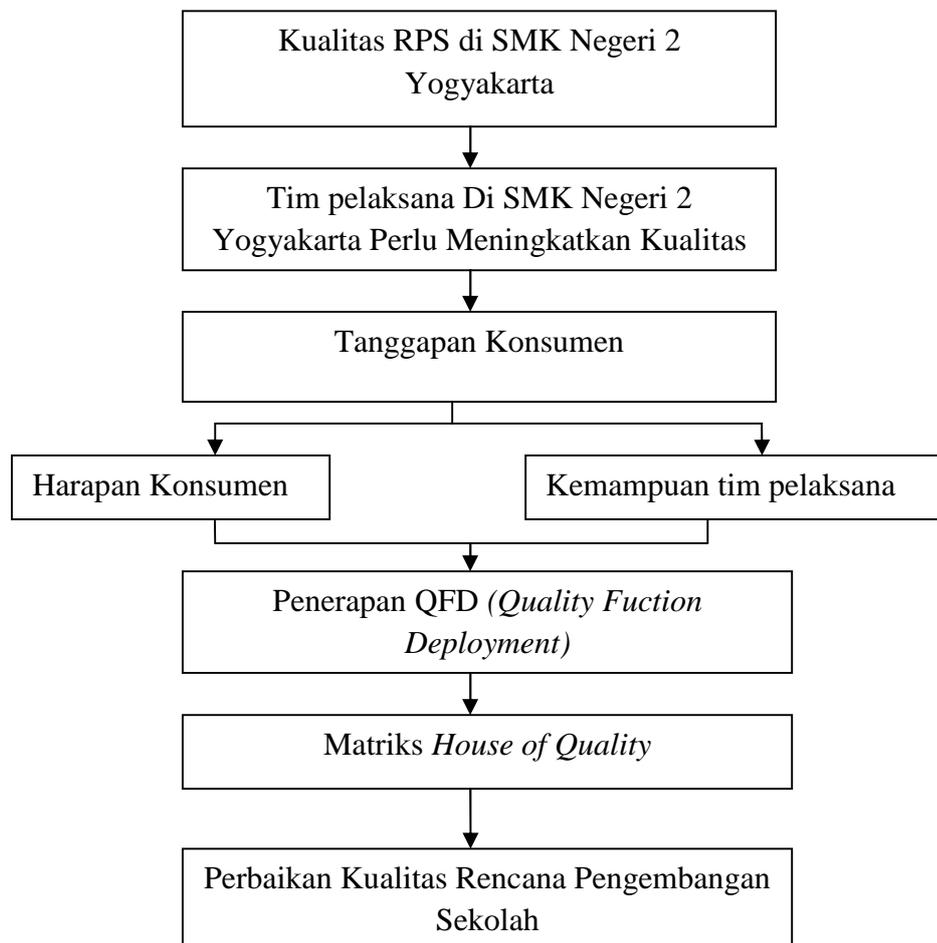
Rencana Pengembangan di SMK Negeri 2 Yogyakarta berjalan dengan cukup baik namun kurang maksimal. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) yang sudah diterapkan secara baik pada rencana pengembangan sekolah namun belum mengerti tentang QFD sehingga kurang maksimal. Metode QFD (*Quality Function Deployment*) akan berhasil jika semua tahapan penerapan dilakukan dengan baik, sehingga RPS yang disediakan oleh tim pelaksana sekolah akan tepat sasaran. Maka dari itu peneliti merasa perlu mengetahui sejauh mana dan bagaimana penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) yang telah terlaksana pada rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta.

2. Pembuatan Matriks *House of Quality* dalam Penerapan Metode QFD

Wujud akhir dalam penerapan metode QFD adalah pembuatan matriks *House of Quality*. Sesuai dengan hasil observasi yang telah peneliti lakukan, tim pelaksana di SMK Negeri 2 Yogyakarta dalam pembuatan matriks *House of Quality*. Tim pelaksana sekolah belum paham tentang langkah-langkah dalam pembuatan Matriks *House of Quality*. Matriks *House of Quality* merupakan tolak ukur penerapan metode QFD. Jika matriks *House of Quality* belum dibuat, maka bisa dikatakan bahwa penerapan metode QFD pada RPS di SMK Negeri 2 Yogyakarta belum sempurna dan belum maksimal. Meskipun disekolahan sudah menerapkan metode QFD namun belum menggunakan matrik *House of Quality*

oleh sebab itu peneliti membuat cara pembuatan matrik *House of Quality* agar memudahkan sekolah dalam melakukan penentuan prioritas utama

Pembuatan matriks *House of Quality* peneliti membutuhkan data konsumen, sehingga Rencana Pengembangan Sekolah yang dijadikan subyek penelitian dibatasi pada Rencana Pengembangan Sekolah dalam bidang sarana dan prasarana serta pengelolaannya. Kerangka berpikir di atas dapat digambarkan dalam bentuk diagram alur bagaimana penerapan metode QFD dan pembuatan matriks *House of Quality* yang dijelaskan melalui Gambar 7



Gambar 7. Pelaksanaan QFD di SMK

D. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan kajian teori dan kerangka berfikir dapat diajukan pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Sejauh mana metode QFD (*Quality Function Deployment*) diterapkan dalam penggunaan rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta ?
2. Bagaimana Penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) diterapkan dalam penggunaan rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta ?
3. Bagaimana cara penyusunan matrik *House of Quality* (HOQ) dalam penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta ?

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMKN 2 Yogyakarta, yang berlokasi di Jalan AM. Sangaji 47 Telepon 513490 Kecamatan Sleman, Kabupaten Sleman, Yogyakarta. Pemilihan lokasi dilakukan secara sengaja (purposive), merupakan salah satu Sekolah Menengah Kejuruan yang memiliki keunggulan pada tingkat informasi, fasilitas, teknologi sehingga mampu untuk terus mengembangkan sekolah menjadi yang lebih baik lagi, dengan demikian dimasa mendatang mulai dari pelaksanaan, perancangan, koordinasi antar sekolah dapat berjalan dengan baik. Penelitian dilakukan pada bulan maret 2013 sampai selesai.

B. Jenis Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian studi kasus (*case study*) dengan pendekatan deskriptif. Menurut Nana S. Sukmadinata (2008:64) penelitian studi kasus merupakan suatu penelitian yang dilakukan terhadap “kesatuan system”. Kesatuan ini dapat berupa program, kegiatan, peristiwa, kelompok individu yang terikat dengan waktu, tempat, atau ikatan tertentu.

Pendekatan deskriptif menurut W. Gulo (2000:19) adalah penelitian yang menggunakan pertanyaan dasar kedua yaitu bagaimana. Kita tidak puas bila hanya mengetahui masalah secara eksploratif, tetapi ingin mengetahui bagaimana peristiwa itu bisa terjadi. Hasil penelitian deskriptif lebih luas karena juga mengetahui faktor-faktor penyebab suatu kejadian.

Penelitian deskriptif menggunakan pertanyaan dasar kedua yaitu bagaimana. Penelitian ini tidak cukup bila hanya mengetahui masalah secara eksploratif, tetapi penelitian ini ingin mengetahui bagaimana peristiwa itu bisa terjadi. Hasil penelitian deskriptif ini lebih luas karena juga mengetahui faktor-faktor penyebab suatu kejadian bisa terjadi. Penelitian studi kasus dengan pendekatan deskriptif dilakukan untuk menghimpun data, mengambil makna, memperoleh pemahaman dari suatu kasus dengan menggambarkan keadaan sesuai dengan fakta pada saat penelitian sedang berlangsung tanpa melakukan pengujian hipotesis. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan fakta tentang subjek atau objek yang diteliti tentang penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah bidang sarana dan prasarana di SMK Negeri 2 Yogyakarta.

C. Subyek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah yang terkait dengan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta. Adapun subyek penelitian yang dimaksud adalah warga SMK Negeri 2 Yogyakarta yang berkaitan dengan rencana pengembangan sekolah. Subjek dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purpose sampling*, dengan memperhatikan kemampuan maupun pengetahuan responden tentang topik yang dikaji. Adapun respondennya adalah sebagai berikut.

1. Pelaksana RPS 1 orang
2. Guru dan komite sekolah 43 orang
3. Konsumen/siswa 24 orang

D. Definisi Oprasional Variabel Penelitian

Mengetahui lebih jelas dalam penyusunan instrumen penelitian tersebut, maka perlu dibahas definisi oprasional penelitian adalah sebagai berikut.

1. Rencana Pengembangan Sekolah

Rencana Pengembangan Sekolah dalam penelitian ini adalah suatu proses untuk menentukan tindakan masa depan sekolah yang tepat, melalui urutan pilihan dengan memperhitungkan sumberdaya yang tersedia serta mencakup dokumen tentang gambaran kegiatan sekolah di masa depan dalam rangka untuk mencapai perubahan/tujuan yang telah ditetapkan oleh sekolah. Dimana dilihat dengan indikatornya untuk rencana pengembangan sekolah dalam penelitian ini difokuskan pada sarana prasarana di SMK.

2. *Quality Function Deployment*

QFD yang dimaksud dalam penelitian ini adalah metode terstruktur yang digunakan dalam proses perencanaan dan pengembangan sekolah untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi suatu perencanaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sedangkan konsumen yang dimaksud adalah siswa. Dimana sekolah akan berusaha memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi siswa sebagai konsumen.

3. *Matrik House of Quality*

Matriks *House of Quality* atau rumah kualitas yang dimaksud adalah sebagai alat yang digunakan untuk menggunakan struktur QFD. Matriks HOQ ini juga merupakan upaya untuk mengkonversi *voice of costumer*/suara konsumen

secara langsung terhadap karakteristik teknis atau spesifikasi teknis dari sebuah perencanaan yang dihasilkan. Dilihat dari indikatornya adalah untuk mengetahui cara penyusunan matrik *House of Quality* yang sesuai dengan prioritas yang dibutuhkan siswa.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi/ pengamatan

Yus Agusyana (2011: 34) mengutarakan bahwa observasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data dengan cara menggunakan beberapa indrayang ada pada diri peneliti. Misalnya, mendengarkan, mencium, mengecap, meraba, dan lainnya sebagainya. Dengan teknik ini, data yang didapat berdasarkan hasil tangkapan daya indra peneliti. Menurut Nasution (1988) observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh dari observasi.

2. Kuesioner/Angket

Kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari responden, dimana peneliti membuat pertanyaan yang telah diatur sedemikian rupa untuk mengetahui sejauh mana penerapan QFD pada rencana pengembangan sekolah. Kuesioner dalam penelitian ini disebarkan kepada guru, sedangkan untuk mengetahui tingkat kepuasan RPS dan pembuatan matriks HOQ kuisioner diberikan pada siswa.

3. Wawancara

Menurut Nana S. Sukmadinata dalam Sya'adilah Rosyadi (2012:34) merupakan salah satu bentuk teknik pengumpulan data yang banyak digunakan

dalam penelitian deskriptif kuantitatif dan deskriptif kualitatif. Wawancara dilakukan secara lisan dalam pertemuan tatap muka secara individual. Pedoman wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara terstruktur dan terbuka. Menurut Yus Agusyana (2011: 28) teknik pengumpulan data dengan wawancara yaitu peneliti langsung menemui responden dan mengajukan tanya jawab. Tanya jawab ini nantinya akan didapat data yang diperlukan.

4. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilaksanakan dengan cara mengumpulkan data sekunder berupa dokumen-dokumen kegiatan rencana pengembangan sekolah seperti susunan kepengurusan tim pelaksana perencanaan yang dilakukan, fakta tentang penerapan metode QFD pada rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta. Dokumen ini berfungsi untuk memperkuat data primer. Dokumentasi ini dilakukan untuk mendapatkan fakta-fakta tentang penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta.

F. Instrumen Penelitian

1. Instrumen Kuesioner

Penelitian kuisisioner diperlukan untuk memperoleh data penelitian. Instrumen penelitian adalah alat ukur yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Skala pengukuran dalam instrumen penerapan metode QFD di SMK N 2

Yogyakarta dengan empat pilihan jawaban. Alasan digunakan empat alternatif jawaban adalah untuk menghindari jawaban yang cenderung pada nilai tengah (netral). Dalam kuisisioner ini terdapat 21 butir pertanyaan, berikut ini adalah Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Penerapan Metode QFD pada RPS.

Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian Penerapan Metode QFD pada RPS

No	Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
1	Penggunaan Metode QFD(Quality Function Deployment)	Kualitas perencanaan pembangunan sekolah yang diberikan tim pelaksanasekolah	1,2,4	3
		Survey RPS untuk mengetahui yang dibutuhkan konsumen	5,6	2
		Penilaian konsumen atas perencanaan yang diberikan tim pelaksana sekolah	3,7	2
		Angket dan daftar periksa kebutuhan konsumen	8,9,10	3
		Kebutuhan konsumen	11,12,19	3
2	Usaha perbaikan kinerja unit tim pelaksana di sekolah dengan Metode QFD	Kemampuan peningkatan perencanaan sekolah	13,14	2
		Ketercapaian tujuan sekolah	18,21	2
3	Kepuasan Konsumen	Kualitas pelayanan kepada konsumen	15	1
		kebutuhan konsumen	16,17,20	3

2. Instrumen Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan metode wawancara dilakukan secara lisan kepada pelaksana RPS yang dipercaya pihak sekolah. Wawancara dilakukan dengan bertatap muka secara individual. Pedoman wawancara yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara terstruktur dan terbuka. Dalam pengambilan data dengan teknik wawancara ini, peneliti langsung menemui responden dan mengajukan tanya jawab. Hasil wawancara ini nantinya akan berisi data yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah yang diteliti.

Pedoman wawancara dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 6. Pedoman Wawancara

NO	MATERI	PERTANYAAN
1.	KUALITAS RPS	a. Apakah RPS sesuai dengan kualitas yang ada?
		b. Penentuan kualitas RPS berdasarkan pada apa?
		c. Cara menjaga kualitas supaya tetap sesuai dengan RPS?
		d. Tujuan penentuan RPS yang berkualitas?
2.	PENILAIAN KONSUMEN	a. Siswa memberikan penilaian pada proses pembangunan diRPS?
		b. Biasanya penilaian siswa berupa apa?
		c. Penilaian siswa tersebut didokumentasikan atau tidak? Dalam bentuk apa?
		d. Penilaian siswa baik/buruk?
		e. Komplain siswa diaspirasikan kepada siapa?
3	ANGKET	a. Sarpras membuat angket penilaian kepada siswa?
		b. Siapa yang bertanggung jawab membuat angket?
		c. Standart pembuatan penilaian berdasarkan apa?
		d. Saat pembagian angket kapan?
		e. Kenapa menggunakan angket penilaian?

G. Pengujian Instrumen

Pengujian instrumen dimaksudkan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen sehingga dapat digunakan dalam proses analisis data untuk memperoleh data penelitian sesuai dengan fakta di SMK Negeri 2 Yogyakarta.

1. Uji Validitas

Validitas merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid, valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen harus memenuhi validitas konstruksi dan validitas isi yang pada penelitian ini menggunakan pendapat para ahli (Expert Judgement).

Peneliti juga perlu menguji validitas instrumen yang sudah disusun melalui pengalaman. Dengan mengujinya melalui pengalaman maka akan diketahui tingkat validitas empiris atau validitas berdasarkan pengalaman. Tipe validitas yang digunakan adalah validitas konstruk yang menentukan validitas dengan cara mengkorelasikan antar skor yang diperoleh dari masing-masing item berupa pertanyaan dengan skor totalnya. Korelasi antar skor item dengan skor totalnya harus signifikan. Berdasarkan ukuran statistik, bila ternyata skor semua item yang disusun berdasarkan dimensi konsep berkorelasi dengan skor totalnya, maka dapat dikatakan bahwa alat ukur tersebut mempunyai validitas. Untuk menguji validitas dapat menggunakan *product moment* atau *pearson* (*pearson's Product Moment Coeffisient Corelation*), yaitu sebagai berikut:

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

Dimana : r_{XY} = koefisien korelasi X dan Y, dua variabel yang dikorelasikan.

X = Skor untuk pernyataan yang dipilih

Y = Skor total

n = Jumlah responden

Berdasarkan hasil analisis menggunakan penunjukkan bahwa 0 butir soal gugur dan 21 soal valid. Terlihat dalam Tabel 7.

Tabel 7. Validitas Instrumen

Soal	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Df=N-2 = 34-2 = 32	Keterangan
1.	62,5349	36,017	0,476	0,887	0,301	Valid
2.	62,7209	35,539	0,451	0,888	0,301	Valid
3.	62,6279	36,477	0,383	0,889	0,301	Valid
4.	62,4651	36,588	0,381	0,889	0,301	Valid
5.	62,5349	35,540	0,556	0,885	0,301	Valid
6.	62,4186	35,487	0,596	0,884	0,301	Valid
7.	62,5581	35,348	0,613	0,883	0,301	Valid
8.	62,5581	33,872	0,682	0,880	0,301	Valid
9.	62,6047	35,959	0,557	0,885	0,301	Valid
10.	62,6744	35,272	0,528	0,885	0,301	Valid
11.	62,4884	36,113	0,538	0,885	0,301	Valid
12.	62,6047	36,007	0,402	0,889	0,301	Valid
13.	62,6047	35,769	0,404	0,890	0,301	Valid
14.	62,5116	35,303	0,526	0,885	0,301	Valid
15.	62,4186	35,725	0,553	0,885	0,301	Valid
16.	62,5349	34,302	0,603	0,883	0,301	Valid
17.	62,5116	36,351	0,515	0,886	0,301	Valid
18.	62,5349	35,969	0,542	0,885	0,301	Valid
19.	62,5116	36,970	0,343	0,890	0,301	Valid
20.	62,5581	35,776	0,485	0,887	0,301	Valid
21.	62,5116	36,827	0,421	0,888	0,301	Valid

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam penelitian siap untuk diujikan. Analisis validitas dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Lampiran 1.

2. Uji Reliabilitas

Suatu instrumen dapat dikatakan reliabel jika suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen itu sudah cukup baik (Suharsimi Arikunto, 2002:178). Formula reliabilitas menggunakan rumus koefisien Alpha Reliabilitas adalah untuk menguji keandalan dari butir-butir variabel yang di anggap sah atau valid (Suharsimi Arikunto, 2002: 171). Hasil dari uji reliabilitas dinyatakan reliabel jika nilai koefisien alpha yang diperoleh lebih besar dari rtabel dengan signifikansi 5%. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa semua instrumen pada penelitian ini dinyatakan real. Reliabilitas instrumen dari penelitian ini dihitung dengan rumus Alpha Cronbach dengan syarat minimum untuk dianggap reliabel adalah $> 0,7$ (Sugiyono, 2010: 231). Berdasarkan analisis dengan rumus statistik dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Formula Alpha Cronbach dan dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k - 1)} \left\{ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right\}$$

(Sugiyono, 2010:365)

Keterangan:

k = mean kuadrat antara subyek; S_i^2 = varians item

$\sum S_i^2$ = mean kuadrat kesalahan; S_t^2 = varians total

Menunjukkan nilai *Alpha* sebesar 0,837. Terdapat pada tabel 8.

Tabel 8. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,837	43

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa instrumen dalam penelitian ini reliabel karena nilai *r* hitung lebih besar daripada nilai *r* tabel. Sedangkan hasil analisis reliabilitas dengan dalam penelitian ini dapat dilihat dalam Lampiran 1.

3. Teknik Analisis Data

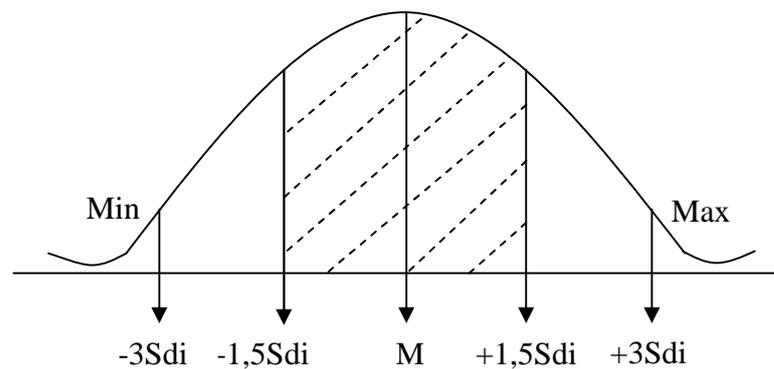
Kuesioner disebar dan dikumpul kembali, tahap selanjutnya adalah mengolah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner. Skala pengukuran dan alat analisis yang digunakan adalah Analisis deskriptif.

Teknik analisis deskriptif adalah transformasi data lengkap yang mudah dipahami atau diinterpretasi. Analisis data mengenai profil responden dan kesadaran merek dilakukan dengan cara mentabulasikan data yang diperoleh, kemudian data yang sudah terkumpul selanjutnya dianalisis dengan cara persentase.

Mendesripsikan data penelitian dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif, yaitu dengan menghitung harga mean (*M*), Median (*Md*), Modus (*Mo*), Variansi (σ^2), dan Standar Deviasi (σ). Data kuantitatif dalam sebaran skor tiap variabel, diklasifikasikan dalam bentuk kurva. Pada instrumen angket digunakan 4 (empat) pilihan jawaban. Empat pilihan jawaban di atas digunakan untuk menentukan adanya gradasi yang akan dirubah ke bentuk interval.

Interval diperoleh dari perhitungan skor minimal dan skor maksimal yang nantinya digunakan untuk mencari standar deviasi ideal dan *mean* ideal. Standar deviasi ideal dan *mean* ideal digunakan untuk menentukan interval presentase pencapaian kedalam 4 kategori.

Kurva bertitik tolak dari mean yang menempati jarak antara -1,5 SDi sampai +1,5 SDi. Kurva tersebut diilustrasikan sebagai berikut:



Gambar 8. Kurva normalitas 4 kategori.

Mean ideal dan Standar Deviasi ideal dapat dicari dengan cara sebagai berikut:

$$Mi = \frac{1}{2} (\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah})$$

$$SDi = \frac{1}{6} (\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah})$$

Berdasarkan gambar kurva normalitas dan perhitungan skor ideal, maka dapat dibuat tabel kriteria pencapaian sebagai berikut:

Tabel 9. Kriteria Pencapaian

Interval	Kriteria
$X > (M + 1,5.SD)$	Sangat tinggi
$M - X < (M + 1,5.SD)$	Tinggi
$(M - 1,5.SD) - X < M$	Cukup
$X < (M - 1,5.SD)$	Sangat rendah

Sumber. (M. Yakhya K.A, 2002: 57)

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

A. Deskripsi Data Penelitian dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di SMK Negeri 2 Yogyakarta beralamat di jalan A.M. Sangaji 47 Yogyakarta, lebih dikenal dengan nama STM Jetis (STM 1 Yogyakarta). Kondisi sekolah SMK Negeri 2 Yogyakarta ini merupakan sekolah kejuruan terlengkap jurusan tekniknya di Yogyakarta yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas modern yang terletak di kota Yogyakarta. Sekolah ini merupakan salah satu sekolah yang menjadi pilihan utama di kota Yogyakarta. SMK Negeri 2 Yogyakarta memiliki banyak jurusan seperti audio video, multimedia, otomotif, teknik instalasi tenaga listrik, pemesinan, sehingga murid bisa memilih jurusan sesuai kesukaan dan kemampuan mereka. SMK Negeri 2 Yogyakarta juga memiliki tingkat perencanaan pembangunan sekolah yang baik yang bisa dijadikan sebagai penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana penerapan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah di SMK N 2 Yogyakarta. Jumlah sampel meliputi sebagian guru tingkat kejuruan di SMK Negeri 2 Yogyakarta, yaitu 43 guru dan 24 siswa.

Pengumpulan penelitian ini menggunakan (1) observasi sebagai bahan pengamatan mengetahui keadaan sekolah saat ini dan yang sebenarnya ada, (2) Kuisisioner sebagai bahan dari menjawab rumusan masalah tentang penerapan metode QFD pada RPS di SMK N 2 Yogyakarta, (3) Wawancara yang digunakan

sebagai bahan penguat penelitian serta menjawab rumusan masalah tentang sejauh mana penerapan QFD pada RPS di SMK N 2 Yogyakarta, dan (4) Dokumentasi yaitu untuk memberi gambaran keadaan sekolah dalam rencana pengembangan yang dilakukan. Penerapan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) terdiri dari: kualitas produk (*product quality*), penilaian konsumen (*assessment of customer*), angket kebutuhan Konsumen (*questionnaire of customer needs*), survey pelanggan (*customer survey*), Kepentingan Kebutuhan Konsumen (*importance of costumers needs*), Daftar Periksa RPS (*check list*), dan Pembuatan Matrik *House of Quality*.

B. Analisis Hasil Penelitian

1. Hasil Pengamatan/Observasi

Hasil Pengamatan/Observasi di SMK Negeri 2 Yogyakarta ini memiliki visi dan misi. Visi dari SMK Negeri 2 Yogyakarta adalah menjadikan lembaga pendidikan pelatihan kejuruan bertaraf Internasional dan berwawasan lingkungan yang menghasilkan tamatan profesional, mampu berwirausaha, beriman dan bertaqwa. Misi yang dimiliki oleh SMK Negeri 2 Yogyakarta adalah sebagai berikut.

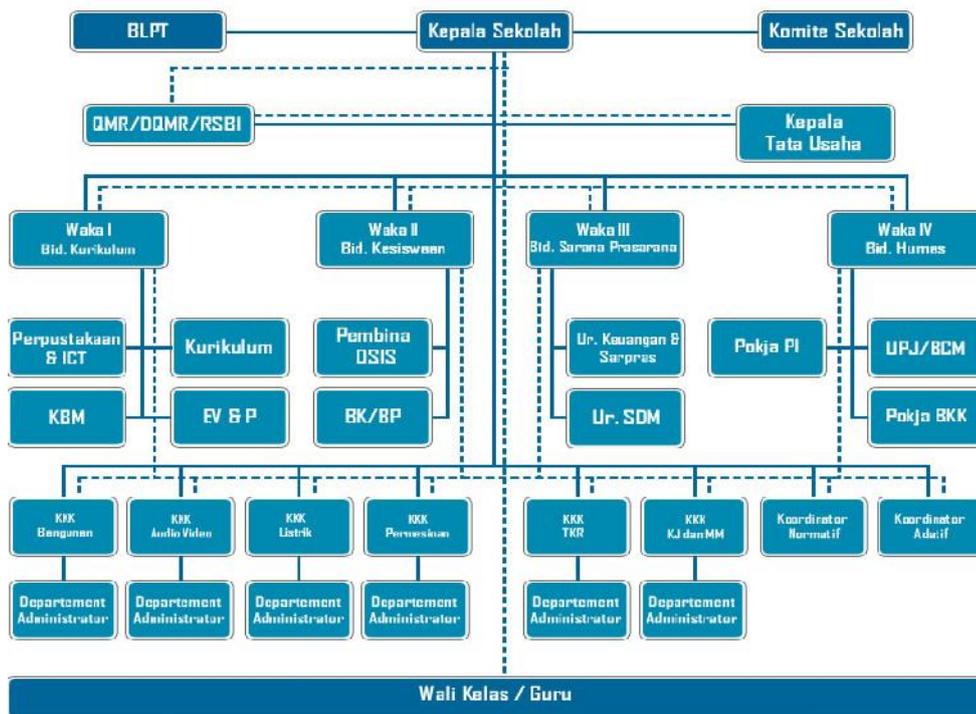
- a. Melaksanakan sistem manajemen mutu (SMM) berbasis ICT dan berkelanjutan.
- b. Meningkatkan kualitas tenaga pendidik dan kependidikan yang memenuhi kualifikasi dan kompetensi standar. Meningkatkan fasilitas dan lingkungan belajar yang nyaman memenuhi standar kualitas dan kuantitas serta kebersihan sekolah.

- c. Menyelenggarakan pembelajaran sistem CBT (Competency-Based Training) dan PBE (Production-Based Education) menggunakan bilingual dengan pendekatan ICT.
- d. Membangun kemitraan dengan lembaga yang relevan baik dalam maupun luar negeri.
- e. Menyelenggarakan kegiatan ekstrakurikuler agar peserta didik mampu mengembangkan kecakapan hidup (*life skill*) dan berakhlak mulia.

Sementara motto dari SMK Negeri 2 Yogyakarta adalah Pelayanan prima, unggul dalam mutu, tinggi dalam prestasi. di SMK Negeri 2 Yogyakarta juga memiliki program kerja setiap tahun yang harus di penuhi di antaranya adalah

- a. Peningkatan kualitas dan kuantitas tamatan
- b. Pembinaan Guru dan Pegawai
- c. Pemeliharaan kedisiplinan dalam lingkungan sekolah.
- d. Pemeliharaan gedung dan lingkungan sekolah
- e. Pengoptimalisasian Organisasi dan Manajemen
- f. Peningkatan kualitas kegiatan belajar mengajar
- g. Peningkatan kualitas tenaga dan kependidikan
- h. Peningkatan kualitas dan kuantitas sarana prasarana sekolah
- i. Peningkatan hubungan kerjasama dengan dunia industri.

Setiap sekolah pasti ada susunan organisasi berdasar pada keahlian maupun keandalan guru dibidangnya di SMK Negeri 2 Yogyakarta juga memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



Gambar 9. Struktur Organisasi di SMK Negeri 2 Yogyakarta

2. Sejauh Mana Penerapan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi dengan responden sekretaris pelaksana Rencana Pengembangan Sekolah SMK Negeri 2 Yogyakarta didapat fakta sejauh mana penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada SMK Negeri 2 Yogyakarta. Fakta tersebut adalah Rencana Pengembangan Sekolah yang ditawarkan oleh tim pelaksana kepada konsumen telah dijamin kualitasnya terlebih dahulu oleh tim khusus yang diproses sampai kepada BPK. Penjamin kualitas pada rencana pengembangan sekolah ini dilakukan oleh tim yang dibentuk oleh ketua tim pelaksana. Kriteria penjaminan kualitas ditetapkan

oleh masing-masing guru di jurusan tersebut. Pelaksanaan penjaminan kualitas tersebut dilaksanakan berdasarkan dimensi-dimensi umum kualitas, seperti:

a. Kinerja (*Performance*). Kinerja merupakan tingkat konsistensi atau kebaikan fungsi-fungsi RPS. Konsumen akan menilai kualitas perencanaan pembangunan melalui kinerja yang dimiliki oleh tim pelaksana maupun komite sekolah yang melayani mereka. Semakin kinerjanya cekatan, maka konsumen akan menilai bahwa perencanaan pembangunan tersebut berkualitas.

b. Keindahan (*Esthetics*). Estetika berhubungan dengan penampilan wujud untuk hasil perencanaan pengembangan. Hasil produksi berupa nilai keindahannya dapat berupa fasilitas yang memadai, tempat yang nyaman, peralatan yang memadai, personalia pekerja yang ramah, dan komunikasi yang baik dengan konsumen atau siswa.

c. Kemudahan perawatan dan perbaikan (*Service Ability*). Kemudahan perawatan dan perbaikan berkaitan dengan tingkat kemudahan konsumen atau pelanggan dalam merawat dan memperbaiki bengkel maupun gedung sekolah tersebut.

d. Keunikan (*Features*). Keunikan merupakan karakteristik rencana pengembangan sekolah yang berbeda secara fungsi dibandingkan dengan sekolah yang lain.

e. *Reliabilitas*. *Reabilitas* merupakan peluang perencanaan dimasa mendatang dalam menjalankan fungsi yang dimaksud dalam jangka waktu tertentu dan sudah ditetapkan sebelumnya sehingga mampu untuk memprediksi kebutuhan yang akan mendatang di sekolah.

f. Daya Tahan (*Durability*). Daya tahan didefinisikan sebagai umur dan manfaat dari fasilitas yang ada pada sekolah yang akan digunakan oleh konsumen atau pelanggan.

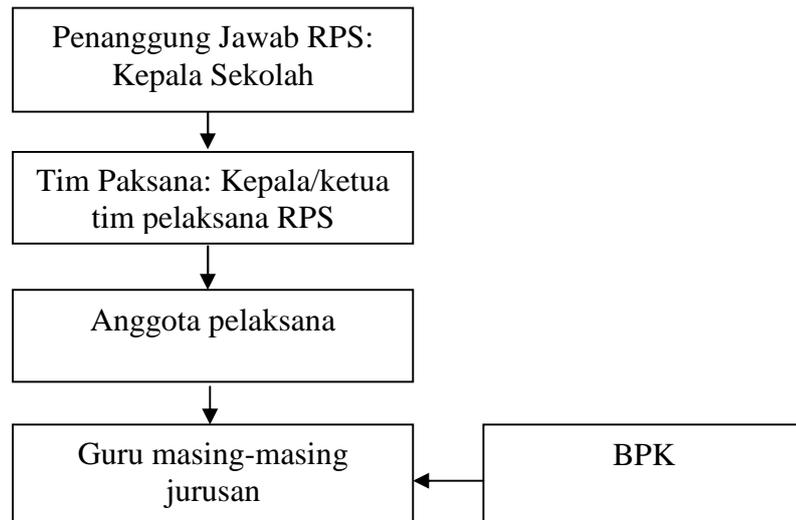
g. Kualitas Kesesuaian (*Quality of conformance*). Kualitas kesesuaian merupakan ukuran perencanaan pengembangan sudah memenuhi spesifikasi yang sudah ditetapkan atau belum.

h. Kegunaan yang sesuai (*Fitness for use*). Kegunaan yang sesuai merupakan kecocokan perencanaan pengembangan dalam menjalankan fungsi-fungsi atas apa yang sudah dijanjikan oleh tim pelaksana pembuat RPS.

Uraian tentang kualitas diatas menyebutkan delapan dimensi kualitas yang diterapkan pada perencanaan pengembangan di SMK Negeri 2 Yogyakarta. Penjaminan dan penjagaan kualitas perencanaan pengembangan dimaksudkan untuk menyetarakan kualitas perencanaan yang ada dengan kualitas maupun fasilitas yang diberikan tim pelaksana..

Penjaminan kualitas tersebut sebaiknya melibatkan orang luar dan guru pengurus tim pelaksana sekolah supaya perencanaan pengembangan kualitasnya seperti barang dan jasa yang ada di luar dan sesuai dengan keinginan konsumen.

Tim tersebut beranggotakan guru yang berkompeten dibidangnya. Tim ini bertujuan untuk menjaga dan mengembangkan kualitas perencanaan sekolah yang dibuat oleh tim pelaksana. Proses penjaminan kualitas yang dilakukan oleh tim pelaksana ini bisa dapat dilakukan dengan adanya kerjasama dari masing-masing bidang dimana setiap bidang bertanggung jawab penuh atas tugasnya untuk lebih jelasnya melalui Gambar 10.



Gambar 10. Struktur Penjamin Kualitas Rencana Pengembangan Sekolah

Berdasarkan gambar tersebut, penanggung jawab utama Rencana Pengembangan Sekolah adalah Kepala Sekolah SMKN 2 Yogyakarta. Tim pelaksana bertugas mengarahkan pelaksanaan kegiatan mengarahkan dan membuat program-program jangka pendek dan jangka panjang pada sekolah. Penanggung jawab utama terhadap kualitas perencanaan sekolah berada pada Ketua tim pelaksana yang memonitoring penjaminan kualitas yang dilakukan guru yang bertanggung jawab pada perencanaan di jurusan masing-masing.

Penjaminan kualitas Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta dikelola oleh pihak intern dan pihak ekstern sekolah. Pihak intern sekolah terdiri dari tim pelaksana yang beranggotakan guru-guru di SMK Negeri Yogyakarta, sedangkan untuk pihak ekstern sekolah terdiri dari komite sekolah, perwakilan industri, dan orang luar sekolah yang berkompeten, dengan kerjasama untuk membuat Rencana sekolah maka akan membuat sekolah lebih berkembang dan mampu menampung pendapat setiap orang karena setiap dua minggu sekali diadakan rapat kecil dari tiap jurusan kemudian ke tim pelaksana dan seterusnya.

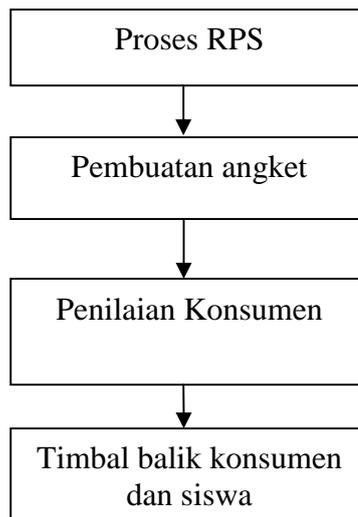
Untuk penjamin kualitas dari pihak ekstern mempunyai penjamin kualitas dari luar yaitu mendatangkan tim penguji ataupun tim survey dari BPK (Badan Pemeriksa Keuangan), maupun tim survey dari lain supaya kualitas tetap baik dan sesuai dengan keinginan konsumen. Namun, guru tetap menjadi penjamin kualitas utama pada perencanaan sekolah karena menjadi peran utama sebagai konsumen selain siswa.

Konsumen pada rencana pengembangan sekolah ini terdiri dari siswa di SMK Negeri 2 Yogyakarta yang akan memberikan penilaian atas rencana dan kualitas RPS melalui cara formal dan informal. Komite memperoleh penilaian konsumen/pelanggan secara formal didokumentasikan melalui penyebaran angket kepada siswa. Penilaian secara informal dilakukan konsumen/siswa dengan cara menyampaikan keluhan, kesan, dan pesan secara langsung kepada guru maupun komite sekolah.

Secara formal konsumen melakukan penilaian setelah dinyatakan di terima di sekolah kemudian mengisi angket perencanaan sekolah untuk mengetahui tingkat kepuasan siswa, penilaian juga diberikan konsumen setelah terlibat langsung dengan sekolah, artinya setelah melakukan proses pembelajaran sekitar satu semester siswa atau konsumen akan diberikan lagi angket untuk mrngetahui penilaian terhadap sekolah baik negatif maupun yang positif nantinya penilaian tersebut akan ditinjau oleh tim pelaksana. Penilaian konsumen ini berupa penilaian negatif maupun positif yang timbul setelah merasakan langsung proses perencanaan sekolah. Tahapan penilaian konsumen dilakukan dua kali dan dapat dilihat pada Gambar 11 dan 12.



Gambar 11. Proses Penilaian Konsumen RPS yang Pertama



Gambar 12. Proses Penilaian Konsumen RPS yang Kedua

Survei telah dilaksanakan oleh tim pelaksana maupun tim penguji dari komite sekolah. Namun, pelaksanaan survei tidak terjadwal dengan baik. Faktor yang menyebabkan adalah keterbatasan tim penguji dengan kesibukan diluar sekolah jadi tidak terjadwal dengan baik. Sedangkan untuk tim pelaksana atau Guru yang mengelola memiliki keterbatasan waktu, karena tanggung jawab yang

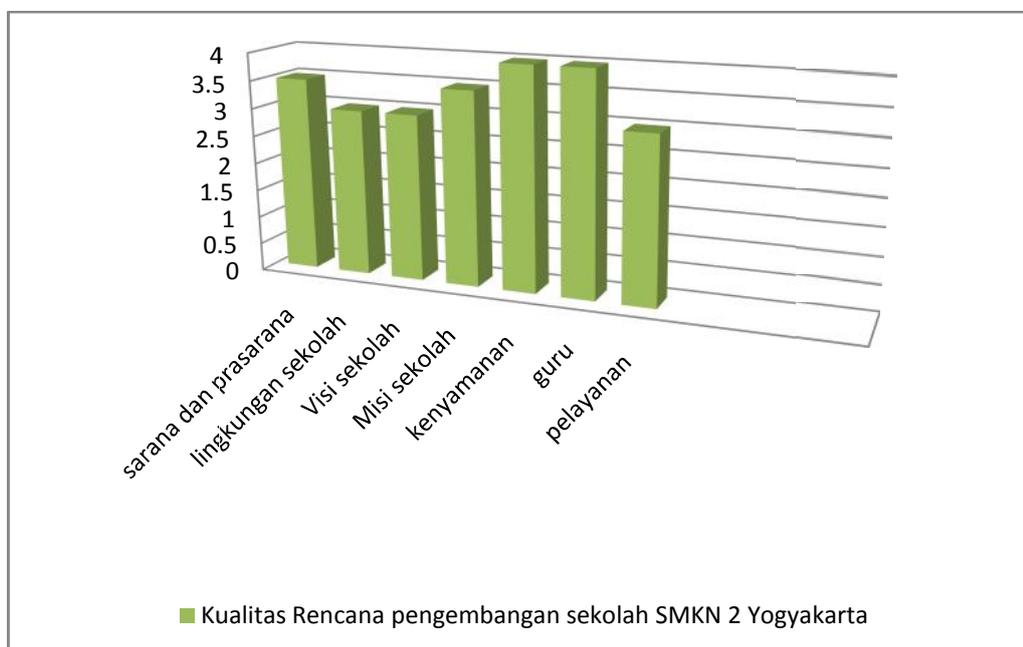
dibebankan pada guru pengurus perencanaan tersebut tidak hanya pada mengurus RPS saja. Akan tetapi mereka juga harus tetap melaksanakan kewajiban mengajar. Penyebab lainnya adalah proses survei konsumen juga membutuhkan waktu yang sangat lama dan membutuhkan proses panjang. Jadi keterbatasan ini mengakibatkan guru atau tim pelaksana kesulitan untuk melaksanakan survei konsumen secara terjadwal.

Daftar kebutuhan konsumen belum diwujudkan dalam sebuah daftar periksa (*checklist*). Evaluasi kinerja tim pelaksana di SMK Negeri 2 Yogyakarta yaitu melalui laporan tim pelaksanaan masing-masing jurusan kepada ketua tim pelaksana. Laporan kepada Ketua tim pelaksana diserahkan setiap setelah selesai rapat, karena rapat dilakukan setelah upacara hari senin setiap dua minggu sekali jadi laporan tersebut setiap dua minggu sekali. Laporan tersebut terdiri dari keadaan perencanaan, visi, misi yang terpenuhi, dan kemajuan siswa seperti apa, tingkat kualitas pembelajaran, bengkel dll. Laporan kegiatan rencana pengembangan sekolah yang paling utama pembuatan adalah setiap lima tahun sekali karena bentuk RPS akan dibuat dan direncanakan pada setiap lima tahun sekali, sementara untuk laporan biasa dilakukan setiap dua minggu sekali untuk melakukan koreksi dan evaluasi apa yang dibutuhkan siswa supaya kegiatan tetap berjalan dengan lancar dan berkembang pada prinsipnya ada juga unsur dalam penilaian konsumen (*assessment of customer*).

Penilaian konsumen merupakan kesan, harapan, dan pesan konsumen tentang apa yang diterimanya dan dirasakan pada proses pengembangan sekolah. Penilaian konsumen berujung pada kepuasan konsumen akan proses

pengembangan sekolah tersebut. Siswa dalam hal ini sebagai konsumen memberikan penilaian terhadap rencana pengembangan sekolah melalui dua cara yaitu secara formal dan informal. Komite memperoleh penilaian konsumen/pelanggan secara formal didokumentasikan melalui penyebaran angket kepada siswa. Penilaian secara informal dilakukan konsumen/siswa dengan cara menyampaikan keluhan, kesan, dan pesan secara langsung kepada guru maupun komite sekolah.

Siswa SMK Negeri 2 Yogyakarta memberikan penilaian atas rencana pengembangan sekolah melalui cara yang informal. Konsumen melakukan penilaian setelah melalui proses pembelajaran maupun di lingkungan sekolah. Penilaian konsumen/siswa ini berupa penilaian negative maupun positif yang timbul setelah proses di sekolah. Konsumen mengutarakan penilaiannya langsung kepada guru maupun komite sekolah.



Gambar 13. Kualitas Penilaian RPS pada Siswa/Konsumen

Keterangan:

1: Tidak baik

2: cukup baik

3: baik

4: sangat baik

Berdasarkan Gambar 13 dapat disimpulkan bahwa konsumen telah memberikan penilaian terhadap rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta dapat dikategorikan baik.

3. Penerapan Metode QFD pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta

Berdasarkan hasil data angket atau kuisisioner yang disebar dengan responden para guru di SMK N 2 Yogyakarta didapat fakta bahwa telah dilakukan metode QFD dengan fakta sebagai berikut. Penelitian ini mencakup penggunaan metode *Quality Function Deployment* dan kelengkapan pendukung metode QFD dan Rencana Pengembangan sekolah. Populasi dalam penelitian ini adalah guru di bidang kejuruan SMK Negeri 2 Yogyakarta. Pembahasan deskripsi data pada penelitian ini meliputi harga rata-rata (\bar{X}), modus (M_o), median (M_e) dan simpangan baku (SD) dari masing-masing variabel yang diteliti. Disamping itu juga disajikan tabel distribusi frekuensi, dari frekuensi untuk setiap variabel dari kecenderungan masing-masing variabel.

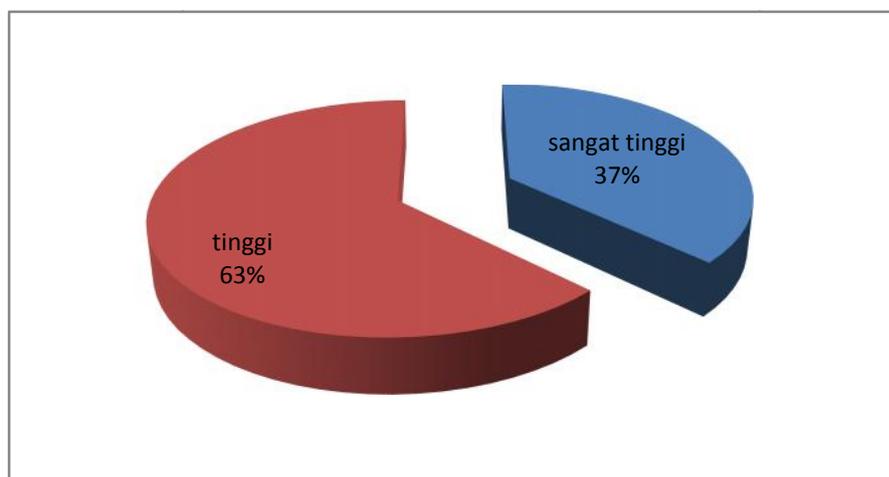
Hasil analisis deskriptif variabel tentang metode *Quality Function Deployment* maka, diperoleh nilai rerata (Mean) = 65,6744, modus (M_o) = 69,00, median (M_e) / nilai tengah = 65,0000 dan standar deviasi (SD) = 6,26297. Selain data tersebut dapat diperoleh nilai maksimum = 82,00 dan nilai minimum = 55,00. Kategori tersebut adalah sangat baik, baik, cukup baik, dan tidak baik. Penentuan

kategori didasarkan pada rerata ideal (Mi). Standar deviasi ideal (Sdi). Sdi untuk aspek penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) adalah sebesar 7. Perhitungan interval kategori penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) dapat dilihat pada Lampiran 2. Rentang skor dan kategori pencapaian untuk penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10. Persentasi Nilai

No	Katagori	Batasan Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tinggi	$X > 68,25$	16	37,2%
2	Tinggi	$52,5 < X < 68,25$	27	62,8%
3	Rendah	$36,75 > X > 52,5$	0	0%
4	Sangat rendah	$X < 36,75$	0	0%

Perhitungan persentase penerapan metode QFD disajikan dalam bentuk gambar grafik yang bisa dilihat pada Gambar 14.



Gambar 14. Gambar Kategori Penerapan Metode QFD

Penerapan metode QFD berdasar pada tabel yaitu sangat tinggi atau sangat baik dengan presentase 37%, kategori tinggi dengan presentase 63%, kategori

cukup dan rendah dengan presentase 0%, Penerapan metode QFD berkategori baik karena tahapan dasar pelaksanaan metode QFD pada rencana pengembangan sekolah telah terlaksana namun belum maksimal. Gambaran lebih jelas tentang tahapan metode QFD yang telah diterapkan dapat dilihat di dalam Tabel 11.

Tabel 11. Tahapan Penerapan QFD

No.	Tahapan Metode QFD	Keterangan Pelaksanaan
1	Penjaminan kualitas RPS	Terlaksana
2	Angket kebutuhan konsumen	Terlaksana
3	Survei kebutuhan konsumen	Terlaksana
4	Kepentingan kebutuhan konsumen	Terlaksana
5	Checklist kebutuhan konsumen	Belum Terlaksana

4. Pembuatan Matrik *House of Quality* (HOQ)

Berdasarkan hasil data angket dengan responden konsumen atau siswa di SMK Negeri 2 Yogyakarta didapat data dari responden untuk digunakan sebagai penyusunan Matrik *House of quality*. Matrik HOQ yang dinilai adalah untuk mengetahui tingkat hubungan antara (*Whats*) dan (*How*) dimana penentuan hubungan ini dilalui dengan proses dan hasil akhirnya adalah matrik rumah kualitas atau *House of Quality*. Pembuatan kebutuhan konsumen didapat dari hasil pengamatan terlebih dahulu serta wawancara dari tim pelaksana seperti yang diutarakan oleh bapak mardiana dalam wawancaranya di sekolah ruang maupun fasilitas yang diperlukan siswa sudah hampir terpenuhi dan memuaskan siswa diantaranya ketersediaanya bengkel, laboratorium, visi sekolah yang terpenuhi, namun dalam sekolah tersebut belum dibuat matrik untuk melihat dan menentukan prioritas yang dibutuhkan, penyusunan matrik tersebut adalah sebagai berikut:

a. Membuat Kebutuhan Konsumen (*Whats*)

Hasil penyusunan yang sesuai dengan Lampiran 4, maka dapat diperoleh mana yang sesuai kebutuhan berdasarkan cecklist data yang dibutuhkan konsumen. Kebutuhan konsumen atau pelanggan berguna untuk mengetahui sejauh mana kebutuhan yang diperlukan diantaranya seperti Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran, Pemenuhan kebutuhan laboratorium pada konsumen/siswa, Ketanggapan anggota komite sekolah dalam pelayanan, Pemenuhan kebutuhan rencana pengembangan sekolah pada siswa, Kualitas pelayanan yang diberikan, dll

b. Penentuan Tingkat Kepentingan Konsumen (*Importance to Customer*)

Hasil penyebaran kuesioner yang sesuai dengan Lampiran 6, maka dapat dihitung tingkat kepentingan konsumen dengan cara melihat skala pengukuran yang memiliki nilai terbanyak dari responden yang diambil untuk tiap kebutuhan konsumen. Berdasar data didapat tingkat kepentingan konsumen yang paling utama adalah : kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa, ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan, kualitas pelayanan guru dan komite sekolah, kelengkapan sarana di sekolah, ketersediaan penunjang visi sekolah, pemenuhan kebutuhan laboratorium siswa.

c. Membuat Daftar *Technical Descriptor* (*Hows*)

Membuat daftar teknikal discriptor digunakan sebagai hubungan antara whats, setelah berdiskusi maupun berbicara dengan guru didapat *technical descriptor* yaitu penyesuaian komite sekolah, pengadaan tim

survey, pengadaan *checklist* di sekolah, penambahan tim penjaminan kualitas, pelatihan guru, pengadaan fasilitas, kelengkapan rencana pengembangan sekolah dapat dilihat pada Lampiran 5.

d. Tingkat Kepuasan Siswa/Konsumen

Analisis tingkat kepuasan konsumen merupakan penilaian terhadap kondisi sebenarnya pada sekolah saat ini. Hal ini bertujuan agar sekolah dapat mengetahui kepentingan apa saja yang dirasakan kurang atau sudah puas oleh konsumen. Perhitungan tingkat kepuasan konsumen dilakukan dengan menjumlahkan seluruh jawaban yang didapatkan dari konsumen pada setiap kebutuhan dan membaginya dengan jumlah konsumen yang menjadi responden penelitian (dengan menghitung rata-ratanya). Rekapitulasi data tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat pada Lampiran 7. Hasil perhitungan tingkat kepuasan konsumen diantaranya ada yang paling tinggi yaitu Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa, Pemenuhan kebutuhan laboratorium konsumen/siswa, Kualitas pelayanan yang diberikan, Pemanfaatan prasarana bagi siswa.

e. Penentuan Nilai Target (*Goal*)

Setelah melakukan diskusi dengan komite maupun guru. Di dalam penentuan *goal* skala penilaian mengacu pada nilai *Importance to Customer*. Skala penilaian *goal* lengkap pada Lampiran 8 ditunjukkan pada hasil dengan nilai *goal* tertinggi sebagai berikut:

- 1) Pemanfaatan sarana penunjang pembelajaran
- 2) Pemenuhan kebutuhan konsumen/siswa

- 3) Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa agar mampu menjangkau semua kalangan
- 4) Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa
- 5) Kualitas pelayanan yang diberikan dari komite dan guru
- 6) Kelengkapan sarana disekolah
- 7) Tingkat Permintaan siswa

f. Penentuan Ratio Perbaikan Konsumen (*Improvement Ratio*)

Improvement Ratio digunakan untuk menunjukkan besarnya perubahan atau perbaikan yang harus dilakukan. Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 9, berikut nilai tertinggi pada data pemanfaatan penunjang pembelajaran 1,078, pemenuhan kebutuhan konsumen 1,066, Pemenuhan kebutuhan rencana pengembangan sekolah pada siswa 1,078, Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa 1,066, Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa 1,031, kualitas pelayanan 1,066, Kelengkapan sarana di sekolah 1,116, kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa 1,090, Tingkat Permintaan siswa 1,103.

g. Titik Jual

Hasil wawancara dengan pihak tim pelaksana, telah ditentukan besar titik jual sesuai dengan kebutuhan konsumen saat ini yaitu : Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran, Pemenuhan kebutuhan laboetorium pada konsumen/siswa, Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa, Kelengkapan sarana di sekolah, kebertanggung jawaban sekolah atas

kebutuhan siswa, Tingkat permintaan siswa, Pemanfaatan sarana bagi siswa, Pemenuhan kebutuhan RPS pada siswa. Lengkapnya ada di Lampiran 10.

h. *Raw Weight and Normalized Raw Weight*

Raw Weight Digunakan untuk menunjukkan besarnya perbaikan suatu kriteria *customer need*. *Raw Weight and Normalized Raw Weight* pada hasil penelitian nilai yang tertinggi terdapat pada tabel atau selengkapnya di Lampiran 11 dan Lampiran 12. Pada *Raw Weight* diantaranya yang tertinggi adalah Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran, Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa, Kelengkapan sarana di sekolah, kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa. Sementara untuk *Normalized Raw Weight* paling tinggi adalah Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa, kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa, kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa, Kelengkapan sarana di sekolah, dll.

i. Penentuan Hubungan *How's* dan *What's*

Besarnya nilai hubungan kebutuhan konsumen dan rekayasa teknis yang dihitung oleh tim pelaksana dapat dilihat pada Lampiran 13, dapat dilihat hubungan kuat, sedang maupun lemah yang dapat menjadi prioritas kebutuhan yang sangat dibutuhkan siswa dan kebutuhan yang kurang diperlukan oleh siswa atau konsumen

j. Penentuan Prioritas Target

Matrik perencanaan di buat dan ditentukan nilainya berdasar kebutuhan dan keinginan konsumen selanjutnya dilakukan penentuan

prioritas target untuk menentukan sasaran target utama pada pengembangan sekolah. Selain itu strategi prioritas ini juga di tunjukkan agar sekolah memperoleh informasi yang dihasilkan sehingga mampu memberikan kepuasan konsumen di masa depan. Sekolah dapat mempunyai gambaran tentang pemenuhan pada siswa sudah cukup baik atau belum sesuai kebutuhan siswa, penentuan prioritas target ada pada Lampiran 14. Hasil dari matrik House of Quality rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta seperti pada Lampiran 15.

C. PEMBAHASAN

Deskripsi data dan hasil analisis di setiap komponen metode QFD sebelumnya, secara umum dapat dikemukakan bahwa perencanaan pengembangan di SMK Negeri 2 Yogyakarta telah menerapkan metode QFD dengan baik. Hal ini ditandai dengan dilakukannya berbagai kegiatan dalam perencanaan sekolah. Rencana pengembangan sekolah yang mencakup kebutuhan masa mendatang, pemenuhan visi dan misi, pemenuhan sarana dan prasarana sekolah dll akan lebih baik bila menggunakan metode QFD dalam pembuatannya, karena metode QFD adalah metode yang dibuat untuk menyusun tingkat kebutuhan konsumen serta menyusun matrik HOQ yang bertujuan untuk menkonversikan kebutuhan konsumen atau siswa agar menjadi lebih maksimal. Pembahasan tentang hasil penelitian adalah sebagai berikut.

1. Sejauhmana Penerapan Metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMKN 2 Yogyakarta

Perencanaan pembangunan di SMK Negeri 2 Yogyakarta telah melaksanakan metode QFD khususnya bidang sarana dan prasarana. Pengelolaan

komponen metode QFD telah dilakukan dengan baik ditandai dengan dilakukannya penyebaran angket kepada siswa, serta menyediakan kualitas perencanaan yang baik pula dengan dibuat tim pelaksana RPS, tim *survey* serta melakukan daftar periksa dari perencanaan tersebut supaya perencanaan yang telah dibuat dalam masa 5 tahun tepat sasaran dan memuaskan bagi konsumen diantaranya siswa dan guru.

Survei konsumen pada perencanaan pengembangan ini telah terlaksana. Namun pelaksanaan survei ini tergolong jarang sekali. Tim pelaksana memiliki waktu yang sedikit untuk melaksanakan survei karena tugas utama mereka adalah mengajar. Tetapi Tim survey juga tidak hanya oleh guru saja melainkan dari anggota komite sekolah yang terdiri dari orang luar sekolah yang berkompeten serta badan pemeriksa keuangan yang bisa mensurvey pelaksanaan perencanaan supaya perencanaan yang dilakukan bisa tercapai atau tidak. Perencanaan pengembangan dibuat setiap lima tahun sekali dalam sebuah buku yang berisi tentang rencana-rencana pengembangan setiap tahun agar konsumen puas dengan apa yang diberikan tim pelaksana RPS serta setiap tahun dibuat angket untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan yang ada. Matrik *House of Quality* untuk mengetahui tingkat kemajuan rencana pengembangan sekolah belum bisa dibuat oleh pihak sekolah. Hal ini terjadi karena sebagian besar pengurus tim pelaksana belum begitu paham tentang tahapan pelaksanaan metode QFD. Secara keseluruhan pelaksanaan metode QFD sudah terlaksana, pelaksanaan metode QFD akan lebih baik lagi jika tim pelaksana melengkapi tahapan-tahapan pelaksanaan metode QFD.

2. Penerapan Metode QFD pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta

Penerapan metode QFD pada rencana pengembangan sekolah bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan dan pentingnya berkomunikasi dengan siswa. QFD dikembangkan untuk menjamin bahwa perencanaan pengembangan yang berjalan disekolah benar-benar dapat memuaskan kebutuhan konsumen/guru dengan memberikan layanan dari tingkat kualitas yang maksimum sesuai dengan tahap pengembangan sekolah. Pola aplikasi QFD dalam Lembaga Pendidikan adalah menganalisa kebutuhan konsumen terhadap layanan jasa pendidikan yang sesuai dengan permintaan konsumen baik dari sisi peserta didik, orang tua, masyarakat, dan pemerintah dalam hal ini adalah rencana pengembangan sekolah. Penerapan metode QFD pada rencana pengembangan sekolah dikategorikan baik. Hal ini terbukti melalui ada tahapan pelaksanaan metode QFD yang telah berjalan pada RPS di SMK Negeri 2 Yogyakarta. Kegiatan-kegiatan tersebut berupa Penjaminan kualitas RPS, Angket kebutuhan konsumen, Survei kebutuhan konsumen, *Checklist* kebutuhan konsumen. Dalam pelaksanaan metode QFD yang sangat berperan penting adalah konsumen, karena metode ini berdasarkan pada suara konsumen. Jika tim pelaksana mampu menerjemahkan keinginan konsumen, hal ini dapat memberikan keuntungan tersendiri bagi sekolah, perencanaan yang ditawarkan oleh tim pelaksana akan tepat guna dan tepat sasaran sesuai dengan yang diinginkan konsumen dan tidak akan menyebabkan pemborosan serta akan menghasilkan keuntungan pada sekolah jadi sangat penting untuk melakukan daftar periksa.

Berdasarkan angket dengan responden guru, terlihat bahwa komponen-komponen pelaksanaan metode QFD sudah terlaksana dengan baik, karena dengan presentase 37% sangat baik, kategori tinggi dengan presentase 63%, kategori cukup dan rendah dengan presentase 0% maka disimpulkan bahwa penerapan QFD pada rencana pengembangan sekolah baik, meskipun baik dalam SMK Negeri 2 Yogyakarta penerapan QFD juga memiliki kendala yaitu belum dibuatnya matrik *House of Quality* (HOQ) yang berfungsi sebagai upaya untuk menterjemahkan suara konsumen secara langsung terhadap karakteristik teknis atau spesifikasi teknis dari perencanaan pengembangan tersebut.

3. Pembuatan Matrik *House of Quality* (HOQ)

Secara garis besar matriks HOQ ini adalah upaya untuk mengkonversi *voice of costumer*/suara konsumen secara langsung terhadap karakteristik teknis atau spesifikasi teknis dari sebuah perencanaan yang dihasilkan. Sekolah akan berusaha mencapai karakteristik teknis yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan agar yang diberikan oleh tim pelaksana pembuat RPS dapat berjalan dengan baik dan konsumen merasa puas setelah merasakannya langsung. Pada Matrik HOQ yang dinilai adalah untuk mengetahui tingkat hubungan antara (*Whats*) dan (*How*) dimana penentuan hubungan ini dilalui dengan proses dan hasil akhirnya akan adalah matrik rumah kualitas atau *House of Quality*.

Pembahasan mengenai pembuatan matrik *House of Quality* yang pertama adalah berdasar pada penentuan tingkat kepentingan konsumen dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana konsumen memberikan penilaian dari beberapa kebutuhan konsumen yang terdapat pada Lampiran 4. Berdasarkan Lampiran 6

dari kebutuhan konsumen paling utama adalah: kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa, ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan, kualitas pelayanan guru dan komite sekolah, kenyamanan di lingkungan sekolah, ketersediaan penunjang visi sekolah, pemenuhan kebutuhan siswa.

Kedua tingkat kepuasan siswa/konsumen merupakan proses pembuatan HOQ yang berikutnya dimana penilaian terhadap kondisi sebenarnya pada sekolah saat ini. Rekapitulasi data tingkat kepuasan konsumen dapat dilihat pada Lampiran 7. Hasil perhitungan tingkat kepuasan konsumen diantaranya ada yang paling tinggi yaitu Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa, Pemenuhan kebutuhan konsumen/siswa, Kualitas pelayanan yang diberikan, Pemanfaatan prasarana bagi siswa, kemudian Penentuan ratio Perbaikan konsumen (*Improvement Ratio*). *Improvement Ratio* digunakan untuk menunjukkan besarnya perubahan atau perbaikan yang harus dilakukan. Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada Lampiran 9, berikut nilai tertinggi pada data pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran 1,078, pemenuhan kebutuhan laboratorium pada konsumen 1,066, Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa 1,078, dll, berikutnya *Raw Weight and Normalized Raw Weight* Digunakan untuk menunjukkan besarnya perbaikan suatu kriteria *customer need*. *Raw Weight and Normalized Raw Weight* pada hasil penelitian nilai yang tertinggi terdapat pada tabel atau lengkapnya di Lampiran 11 dan Lampiran 12, dan yang terakhir adalah Penentuan prioritas.

Penentuan prioritas menunjukkan prioritas utama yang harus dikembangkan dari kepentingan teknik yang disusun berdasarkan kebutuhan konsumen seperti

yang tercantum pada Lampiran 14. Berdasarkan hasil perhitungan prioritas konsumen seperti yang terdapat pada Lampiran 14, ada beberapa kepentingan teknik yang dijadikan prioritas utama dalam pengembangan Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa, (1) Kualitas pelayanan yang diberikan tim pelaksana; (2) Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa; (3) Kelengkapan percanaan sekolah masa mendatang; (4) kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa, (5) Kelengkapan sarana di sekolah, Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran, (7) Tingkat Permintaan siswa, (8) Pemenuhan kebutuhan konsumen/siswa dan Kualitas output yang terjamin.

Kendala di SMK Negeri 2 Yogyakarta adalah belum dibuatnya Matrik HOQ yang berfungsi sebagai penilaian kebutuhan konsumen yang paling utama pada perencanaan pengembangan sekolah, dikarenakan belum mengertinya tim pelaksana pembuat RPS dalam menyusun matrik (*House of Quality*) HOQ.

BAB V

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan :

1. Perencanaan pengembangan di SMK Negeri 2 Yogyakarta telah melaksanakan metode QFD. Pengelolaan komponen metode QFD ditandai dengan dilakukannya penyebaran angket kepada siswa setiap akan masuk SMK Negeri 2 Yogyakarta dan setahun setelah ada di sekolah, menyediakan kualitas perencanaan yang baik pula dengan dibuat tim pelaksana RPS, tim survey serta melakukan daftar periksa dari perencanaan tersebut supaya perencanaan yang telah dibuat dalam masa 5 tahun tepat sasaran dan memuaskan bagi konsumen diantaranya siswa dan guru, survey perencanaan dilakukan oleh anggota komite dan luar sekolah untuk mengetahui tingkat keakuratan dan ketepatan dalam melakukan perencanaan pengembangan.
2. Kategori penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah bidang sarana dan prasarana serta pengelolaannya dikategorikan sangat baik dengan persentase 37%, dikategorikan baik dengan persentase 63% dan dikategorikan cukup maupun tidak baik persentase 0%.
3. Hasil dari pembuatan matrik *House of Quality* adalah Prioritas kebutuhan konsumen. Prioritas kebutuhan konsumen dalam perencanaan pengembangan sekolah bidang sarana dan prasarana setelah melakukan

penyusunan dari mulai membuat kebutuhan konsumen sampai penentuan prioritas target yang dijadikan prioritas utama di antaranya adalah pengembangan pemenuhan kebutuhan rencana pengembangan sekolah pada siswa, kualitas pelayanan yang diberikan tim pelaksana, kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa, kelengkapan percanaan sekolah masa mendatang, kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa, kenyamanan di lingkungan sekolah, pemanfaatan sarana dan prasarana penunjang pembelajaran, tingkat Permintaan siswa, pemenuhan kebutuhan konsumen/siswa dan kualitas output yang terjamin.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan dengan sebaik-baiknya. Namun demikian penelitian ini tidak lepas dari keterbatasan yang dapat diperbaiki oleh para pembaca yang budiman dan pihak lain, adapun keterbatasan penelitian ini adalah:

1. Penelitian penerapan metode QFD (*Quality Fuction Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta ini subyek penelitiannya terbatas karena hanya pada bidang sarana dan prasarana serta pengelolaannya saja, sehingga perlu dilakukan penelitian ulang untuk menambah informasi yang didapat.
2. Hasil penelitian konsumen ini tidak dapat digeneralisasikan terhadap rencana pengembangan selain di bidang Perencanaan yang lain di SMK Negeri 2 Yogyakarta karena berbeda tingkat kebutuhannya, sehingga perlu dilakukan penelitian ulang untuk mengetahui penerapan metode QFD

(*Quality Function Deployment*) pada bidang perencanaan pengembangan yang lain.

C. Saran

1. Sekolah

- a. Pihak sekolah harus membuat kebijakan untuk memaksimalkan perencanaan pengembangan sekolah khususnya bidang sarana dan prasarana di SMK Negeri 2 Yogyakarta dengan cara membuat program jangka panjang dan menengah tentang gedung, kenyamanan siswa, peralatan, dan pembangunan yang dilakukan supaya perencanaan pengembangan di SMK Negeri 2 berjalan dengan baik dan sesuai dengan keinginan siswa atau konsumen.
- b. Pihak sekolah harus lebih mengerti kebutuhan yang dibutuhkan siswa di sekolah dengan cara melakukan *survey* langsung ke siswa, *checklist* kebutuhan siswa serta melakukan penyebaran angket menyeluruh kepada siswa untuk mengetahui yang dibutuhkan dan yang harus di perbaiki oleh pihak sekolah, Karena apabila apa yang dibutuhkan siswa dan guru sebagai konsumen utama terpenuhi dengan baik maka perencanaan akan berjalan dengan baik pula sehingga *output* dari sekolah akan menjadi baik pula dalam proses pembelajaran.
- c. Guru komite sekolah maupun tim pelaksana RPS sebaiknya mengerti akan keinginan siswa dengan mampu menyesuaikan tingkat kebutuhan setiap siswa baik kelas X, XI maupun XII.
- d. Pihak sekolah agar konsumen tetap merasa puas terhadap rencana pengembangan sekolah sebaiknya dalam pengembangan sarana dan

prasaranana selanjutnya perlu memperhatikan kepentingan teknik yang menjadi prioritas utama konsumen seperti pada jurusan teknik listrik yang dibutuhkan adalah peralatan kabel, lampu, ruang praktik yang nyaman, gedung yang mampu menampung siswa secara baik serta pemanfaatan bengkel yang sesuai kebutuhan.

2. Peneliti :

- a. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut agar mengetahui informasi tambahan tentang metode QFD (*Quality Function Deployment*) yang diterapkan pada rencana pengembangan bidang atau aspek selain sarpras serta pengelolaannya di SMK N 2 Yogyakarta.
- b. Perlu dilakukan wawancara yang lebih mendalam agar mengetahui penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) yang lebih mendalam pada rencana pengembangan sekolah di SMKN 2 Yogyakarta.
- c. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan metode QFD (*Quality Function Deployment*) pada rencana pengembangan sekolah di SMK N 2 Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Akao, Yoji. (1990). *QFD Integrating customer requirements into product design*. USA: Productivity Press.
- Andreassen, Tor W. (2004). *Satisfaction, loyalty and reputation as indicator of customer orientation in the public sector*. NORWAY: Magma.
- ASI. (2003). *Benefit of QFD.*, Wwww.ASIUSA.com.
- Ayu Rai. (2010). *Metode-metode untuk penilaian kinerja*. Surabaya: UNNAR.
- Beckford, John L.W. (2002). *Quality function deployment*. New York: Roulledge.
- Bernard Widjaya. (2009). *Life style marketing*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Bethe L., Lawrence. (1962). *Industrial organization and management*. Japan: Tosho Insatsu.
- Cohen, Lou. (1995). *Quality function deployment : How to make QFD work of you*. New York: Wesley Publishing Company.
- Dewi Setya Purwani. (2013). *penerapan metode Qfd (Quality Function Deployment) pada unit usaha di Smkn 2 Yogyakarta*. Laporan Penelitian. UNY Yogyakarta.
- Dwi Ariani W. (1999). *Manajemen kualitas*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta: Yogyakarta.
- Djemari Mardapi, (2008). *Teknik penyusunan test dan nontest*. Yogyakarta: Mitra Cendekia.
- Gasperz, V. (2002). *Manajemen kualitas dalam industri jasa*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Gulo. (2007). *Metode penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Imam Ghozali. (2011). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ihsaniati Nur Rahmatika (2008:III). *Penerapan Quality Function Deployment (QFD) untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen produk biskuit di Pt. Arnott's Indonesia*. Laporan Penelitian.
- Iman Djati. (2003). *Perencanaan dan pengembangan produk product planning and design*. Jakarta.

- Jack B., Revelle., (1997). *The hand book of QFD*. United State: Acid Free Paper.
- Kemendiknas RI no. 0490/U/1992 tentang pasal 2 ayat 1 tentang Tujuan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Kotler, P. (2006). *Marketing management, millenium edition*. New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Madu, Christian. (2006). *House of quality in a minute*. United State: Chipubliser.
- M. Yakhya K.A. (2002). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Multindo Media.
- Nana Sukmadinata (2008). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: Remaja Roska Karya.
- Nasution, M. N. (2005). *Manajemen mutu terpadu (Total Quality Management)* Edisi kedua. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Palmer, Kock (2012). *Voice of customer*. USA: Little Brown.
- Peraturan Pemerintah No. 29 tahun 1990 bab 1 pasal 1 ayat 3 tentang Pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Poerwadarminta, WJS. (2003). *Kamus besar bahasa indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka.
- Rohiat. (2010). *Manajemen sekolah-teori dasar dan praktik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sa'adillah Rosyadi. (2012). *Penerapan manajemen kurikulum dan pembelajaran pada bidang keahlian ketenagaan listrik di SMKN 2 Yogyakarta*. UNY: Yogyakarta.
- Stephani Puspita. (2013). *Pemenuhan kebutuhan primer dan sekunder dalam kehidupan*. Diakses dari [Http://stephanips.blogspot.com](http://stephanips.blogspot.com). Pada tanggal 6 Mei 2013, jam 21.30 wib.
- Suharsimi Arikunto. (2003). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*. Jakarta: FIP IKIP.
- Suharsismi Arikunto. (2009). *Dasar-dasar evaluasi pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). *Metode penelitian pendidikan*. Bandung: ALFABETA.

- Suyanto M. (2004). *Analisis desain aplikasi multimedia dalam pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Supranto J. (2003). *Memperoleh keunggulan bersaing melalui kualitas dan service pelanggan pada jasa perbaikan barang elektronik di Jawa Barat*. Makalah diakses melalui www.Google.co.id.
- Supriyono. (2002). *Akuntansi biaya dan akuntansi manajemen untuk teknologi maju dan globalisasi*, Yogyakarta: BPFE.
- Tony Wijaya. (2011). *Manajemen kualitas jasa*. Yogyakarta: PT. Index.
- Uswatun Hasanah. (2007). *Penerapan konsep quality function deployment (QFD) dalam meningkatkan kualitas dan mengembangkan produk sepeda motor honda karisma 125D*. Laporan Penelitian. UNNES Semarang.
- Xie, M. (2003). *Advanced QFD application*. USA: Quality Press.
- Yus Agusyana. (2011). *Olah data skripsi dan penelitian dengan SPSS 19*. Jakarta: Alfaoffset.
- Zulian Yamit. (2001). *Manajemen kualitas produk dan jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1
EXPERT JUDGEMENT INSTRUMENT
UJI VALIDITAS DAN UJI REABILITAS

LAMPIRAN UJI VALIDITAS

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Df=N-2 = 34-2 = 32	Keterangan
VAR00001	62,5349	36,017	0,476	0,887	0,301	Valid
VAR00002	62,7209	35,539	0,451	0,888	0,301	Valid
VAR00003	62,6279	36,477	0,383	0,889	0,301	Valid
VAR00004	62,4651	36,588	0,381	0,889	0,301	Valid
VAR00005	62,5349	35,540	0,556	0,885	0,301	Valid
VAR00006	62,4186	35,487	0,596	0,884	0,301	Valid
VAR00007	62,5581	35,348	0,613	0,883	0,301	Valid
VAR00008	62,5581	33,872	0,682	0,880	0,301	Valid
VAR00009	62,6047	35,959	0,557	0,885	0,301	Valid
VAR00010	62,6744	35,272	0,528	0,885	0,301	Valid
VAR00011	62,4884	36,113	0,538	0,885	0,301	Valid
VAR00012	62,6047	36,007	0,402	0,889	0,301	Valid
VAR00013	62,6047	35,769	0,404	0,890	0,301	Valid
VAR00014	62,5116	35,303	0,526	0,885	0,301	Valid
VAR00015	62,4186	35,725	0,553	0,885	0,301	Valid
VAR00016	62,5349	34,302	0,603	0,883	0,301	Valid
VAR00017	62,5116	36,351	0,515	0,886	0,301	Valid
VAR00018	62,5349	35,969	0,542	0,885	0,301	Valid
VAR00019	62,5116	36,970	0,343	0,890	0,301	Valid
VAR00020	62,5581	35,776	0,485	0,887	0,301	Valid
VAR00021	62,5116	36,827	0,421	0,888	0,301	Valid

Keterangan Uji Validitas dengan interpretasi nilai r harga kritik (Tabel di Suharsimi:2006)

Suatu instrumen dikatakan valid apabila nilai r hitung $>$ nilai r tabel

Pada spss nilai r hitung = *corrected total item corection*

r harga kritik = 0,301

Berdasarkan acuan tersebut butir valid semua

UJI RELIABILITAS

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	43	100,0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	43	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0,837	43

Suatu instrumen dikatakan reliable apabila nilai *Alpha Cronbach* $>$ 0,7 (Nunnaly dalam Imam Ghozali Halaman 48)

Jadi $0,837 > 0,7$ (instrumen reliabel)

LAMPIRAN 2

ANALISIS DATA

ANALISIS DATA

NEW FILE.

FREQUENCIES VARIABLES=VAR00001

/STATISTICS=STDDEV VARIANCE RANGE MINIMUM MAXIMUM MEAN MEDIAN MODE SUM

/ORDER=ANALYSIS.

Statistics

VAR00001

N	Valid	43
	Missing	0
Mean		65,6744
Median		65,0000
Mode		69,00
Std. Deviation		6,26297
Variance		39,225
Range		27,00
Minimum		55,00
Maximum		82,00

Quality Function Deployment

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	55	1	2,3	2,3	2,3
	57	1	2,3	2,3	4,7
	58	4	9,3	9,3	14,0
	59	4	9,3	9,3	23,3
	60	1	2,3	2,3	25,6
	61	3	7,0	7,0	32,6
	63	3	7,0	7,0	39,5
	64	3	7,0	7,0	46,5
	65	2	4,7	4,7	51,2
	66	1	2,3	2,3	53,5
	67	1	2,3	2,3	55,8
	68	3	7,0	7,0	62,8
	69	6	14,0	14,0	76,7
	70	3	7,0	7,0	83,7
	71	1	2,3	2,3	86,0
	72	1	2,3	2,3	88,4
	74	1	2,3	2,3	90,7
	75	1	2,3	2,3	93,0
	76	1	2,3	2,3	95,3
	79	1	2,3	2,3	97,7
	82	1	2,3	2,3	100,0
Total		43	100,0	100,0	

HASIL PERHITUNGAN DISTRIBUSI FREKUENSI

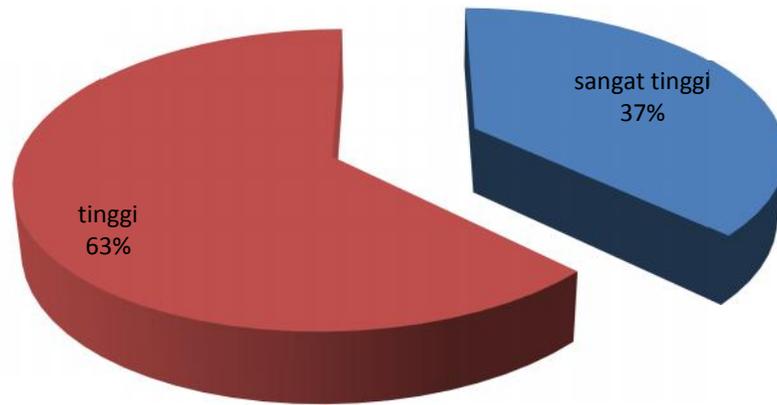
1. QFD

- a. Mean Ideal $= \frac{1}{2} \times (\text{skor tertinggi} + \text{skor terendah})$
 $= \frac{1}{2} \times ((4 \times 21) + (21 \times 1))$
 $= 52,5$
- b. Standar deviasi ideal $= \frac{1}{6} \times (\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah})$
 $= \frac{1}{6} \times ((4 \times 21) - (21 \times 1))$
 $= 10,5$
- c. Penentuan kecenderungan variabel:
- 1) Sangat tinggi $= X \geq M_i + 1,5 \text{ SD}_i$
 $= X \geq 52,5 + (1,5 \times 10,5)$
 $= X \geq 68,25$
 - 2) Tinggi $= M - X \leq (M + 1,5 \cdot \text{SD})M_i + 1 \cdot \text{SD}_i \leq X \leq M_i$
 $= 52,5 \leq X \leq (52,5 + 1,5 \times 10,5)$
 $= 52,5 \leq X \leq 68,5$
 - 3) Cukup $= (M - 1,5 \cdot \text{SD}) \leq X < M$
 $= (52,5 - 1,5 \times 10,5) \leq X < 52,5$
 $= 36,75 \leq X < 52,5$
 - 4) Sangat Rendah $= X < (M - 1,5 \cdot \text{SD})$
 $= X < 52,5 - 1,5 \times 10,5$
 $= X < 36,75$

No	Katagori	Frekuensi	Hitungan	Batasan Skor
1	Sangat tinggi	16	$X \geq 68,25$	84 – 69
2	Tinggi	27	$52,5 \leq X \leq 68,25$	68 – 53
3	cukup	0	$36,75 \leq X < 52,5$	52 – 37
4	Sangat rendah	0	$X < 36,75$	36 – 21

No	Katagori	Batasan Skor	Frekuensi	Persentase
1	Sangat tinggi	84 – 69	16	37,2%
2	Tinggi	68 – 53	27	62,8%
3	Rendah	52 – 37	0	0%
4	Sangat rendah	36 – 21	0	0%

Grafik



LAMPIRAN 3

DIMENSI KEBUTUHAN KONSUMEN

DIMENSI	ATRIBUT LAYANAN
REABILITY	Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran
	Kelengkapan gedung sekolah
	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan siswa
	Pemenuhan kebutuhan rencana pengembangan sekolah pada siswa
	Ketanggapan anggota atau komite dalam pelayanan
	Kelengkapan perencanaan sekolah dimasa datang
RESPONSIVENESS	Kualitas pelayanan yang diberikan
ASSURANCE	Kualitas output yang terjamin
	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa
	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah
	Tingkat permintaan siswa
	Kenyamanan di lingkungan sekolah
	Penilaian kualitas visi dan misi sekolah
EMPHATY	Kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa
TANGIBLE	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa
	Ketersediaan sarana penunjang pendidikan
	Kebersihan sekolah
	Kemenuhan kebutuhan siswa

LAMPIRAN 4

KEBUTUHAN KONSUMEN (WHATS)

NO	KEBUTUHAN KONSUMEN
1	Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran
2	Pemenuhan kebutuhan laboratorium pada konsumen/siswa
3	Ketanggapan anggota komite sekolah dalam pelayanan
4	Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa
5	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa
6	Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa
7	Kelengkapan perencanaan pembangunan dimasa datang
8	Kualitas pelayanan yang diberikan
9	Kualitas output yang terjamin
10	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah
11	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa
12	Kelengkapan sarana di sekolah
13	kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa
14	Kebersihan sekolah
15	Tingkat Permintaan siswa
16	Penilaian kualitas visi dan misi sekolah
17	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa
18	Kelengkapan gedung sekolah

LAMPIRAN 5

TECHNICAL DESCRIPTOR (HOWS)

NO	TECHNICAL DESCRIPTOR
1	penyesuaian komite sekolah
2	Pengadaan tim survey
3	Pengadaan cecklist disekolah
4	Penambahan tim penjamin kualitas
5	Penambahan tim pembersihan sekolah
6	Pelatihan guru
7	Pengadaan fasilitas sekolah

LAMPIRAN 6
PENENTUAN TINGKAT
KEPENTINGAN KONSUMEN
(IMPORTANCE TO CUSTOMER)

**DATA HASIL PENYEBARAN KUESIONER
(TINGKAT KEPENTINGAN DALAM SERVICE KENDARAAN)**

RESPONDEN	PERNYATAAN																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
8	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
9	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
10	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
12	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
TOTAL	88	90	86	89	91	96	89	96	82	90	84	96	91	86	85	81	87	90

TINGKAT KEPENTINGAN KONSUMEN

NO	PERTANYAAN	HASIL KUESIONER				TINGKAT KEPENTINGAN
		SKALA PENGUKURAN				
		1	2	3	4	
1	Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran	0	0	7	17	3,7
2	Pemenuhan kebutuhan laboratorium pada konsumen/siswa	0	0	6	18	3,8
3	Ketanggapan anggota komite sekolah dalam pelayanan	0	0	8	16	3,5
4	Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa	0	0	7	17	3,7
5	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa	0	0	4	20	4
6	Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa	0	0	0	24	4
7	Kelengkapan Rencana pengembangan sekolah dimasa datang	0	0	7	17	3,7
8	Kualitas pelayanan yang diberikan	0	0	0	24	4
9	Kualitas output yang terjamin	0	0	14	10	3,2
10	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah	0	0	6	18	3,8
11	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa	0	0	11	13	3,5
12	Kenyamanan di lingkungan sekolah	0	0	0	24	4
13	kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa	0	0	5	19	3,8
14	Kebersihan sekolah	0	0	10	14	3,4
15	Tingkat Permintaan siswa	0	0	13	11	3,5
16	Penilaian kualitas visi dan misi sekolah	0	0	14	10	3,2
17	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa	0	0	10	14	3,4
18	Kelengkapan gedung dan bengkel	0	0	7	17	3,7

LAMPIRAN 7
PENENTUAN TINGKAT
KEPUASAN KONSUMEN
(IMPORTANCE TO CUSTOMER)

DATA HASIL PENYEBARAN KUESIONER (TINGKAT KEPUASAN DALAM RENCANA PENGEMBANGAN SEKOLAH)

RESPONDEN	PERNYATAAN																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
2	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
8	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
9	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
10	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
11	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
12	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
13	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
16	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4
17	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
18	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
19	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
20	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
21	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
22	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
23	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
24	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4

TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN

NO	PERTANYAAN	HASIL KUESIONER				TINGKAT KEPUASAN
		SKALA PENGUKURAN				
		1	2	3	4	
1	Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran	0	0	7	17	4
2	Pemenuhan kebutuhan laboratorium pada konsumen/siswa	0	0	6	18	4
3	Ketanggapan anggota komite sekolah dalam pelayanan	0	2	14	8	3
4	Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa	0	0	7	17	4
5	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa	0	0	5	19	4
6	Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa	0	0	3	21	4
7	Kelengkapan perencanaan sekolah masa mendatang	0	0	13	11	3
8	Kualitas pelayanan yang diberikan	0	0	6	18	4
9	Kualitas output yang terjamin	0	3	11	10	3
10	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah	0	0	17	7	3
11	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa	0	1	13	10	3
12	Kelengkapan sarana di sekolah	0	0	11	13	4
13	kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa	0	1	6	17	4
14	Kebersihan sekolah	0	0	15	9	3
15	Tingkat Permintaan siswa	0	0	9	15	4
16	Penilaian kualitas visi dan misi sekolah	0	0	15	9	3
17	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa	0	0	15	9	3
18	Kelengkapan gedung sekolah	0	0	6	18	4

**PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
RENCANA PENGEMBANGAN SEKOLAH
(CURRENT SATISFACTION PERFORMANCE)**

DIHITUNG DENGAN RUMUS:

$$\text{Weighted Average Performance} = \frac{\sum_i [(Number\ of\ respondents\ at\ performance\ value\ i) \cdot i]}{(Total\ number\ of\ respondents)}$$

$$= \frac{\sum_i (3 \times 7) + (4 \times 17)}{24} = 3,708$$

NO	PERTANYAAN	HASIL KUESIONER				Total Score	Tingkat Kepuasan
		SKALA PENGUKURAN					
		1	2	3	4		
1	Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran	0	0	7	17	89	3,708
2	Pemenuhan kebutuhan laboratorium pada konsumen/siswa	0	0	6	18	90	3,750
3	Ketanggapan anggota komite sekolah dalam pelayanan	0	2	14	8	78	3,250
4	Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa	0	0	7	17	89	3,708
5	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa	0	0	5	19	90	3,750
6	Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa	0	0	3	21	93	3,875
7	Kelengkapan perencanaan pembangunan dimasa datang	0	0	13	11	84	3,500
8	Kualitas pelayanan yang diberikan	0	0	6	18	90	3,750
9	Kualitas output yang terjamin	0	3	11	10	80	3,333
10	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah	0	0	17	7	79	3,291
11	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa	0	1	13	10	80	3,333
12	Kelengkapan sarana di sekolah	0	0	3	21	86	3,583
13	kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa	0	1	6	17	88	3,666
14	Kebersihan sekolah	0	0	15	9	81	3,375

15	Tingkat Permintaan siswa	0	0	9	15	87	3,625
16	Penilaian kualitas visi dan misi sekolah	0	0	15	9	81	3,375
17	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa	0	0	15	9	81	3,375
18	Kelengkapan gedung sekolah	0	0	6	18	90	3,750

LAMPIRAN 8

PENENTUAN NILAI TARGET (GOAL)

NILAI TARGET(GOAL)

NO	PERTANYAAN	GOAL
1	Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran	4
2	Pemenuhan kebutuhan laboratorium pada konsumen/siswa	4
3	Ketanggapan anggota komite sekolah dalam pelayanan	4
4	Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa	4
5	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa	4
6	Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa	4
7	Kelengkapan percanaan pembangunan sekolah masa datang	4
8	Kualitas pelayanan yang diberikan tim pelaksana	4
9	Kualitas output yang terjamin	4
10	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah	4
11	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa	4
12	Kelengkapan sarana di sekolah	4
13	kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa	4
14	Kebersihan sekolah	4
15	Tingkat Permintaan siswa	4
16	Penilaian kualitas visi dan misi sekolah	4
17	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa	4
18	Kelengkapan gedung sekolah	4

LAMPIRAN 9

RASIO PERBAIKAN (*IMPROVEMENT RATIO*)

RASIO PERBAIKAN (IMPROVEMENT RATIO)

Dihitung dengan rumus:

$$\text{improvement Ratio} = \frac{\text{Goal}}{\text{Current Satisfaction Performance}}$$

Contoh rasio perbaikan:

$$\text{improvement Ratio} = \frac{4}{3,708} = 1,078$$

Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

NO	PERTANYAAN	RASIO PERBAIKAN
1	Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran	1,078
2	Pemenuhan kebutuhan laboratorium pada konsumen/siswa kebutuhan konsumen/siswa	1,066
3	Ketanggapan anggota komite sekolah dalam pelayanan	0,923
4	Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa	1,078
5	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa	1,066
6	Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa	1,031
7	Kelengkapan rencana pengembangan sekolah dimasa datang	0,857
8	Kualitas pelayanan yang diberikan	1,066
9	Kualitas output yang terjamin	0,900
10	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah	0,911
11	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa	0,900
12	Kelengkapan sarana di sekolah	1,116
13	kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa	1,091
14	Kebersihan sekolah	0,888
15	Tingkat Permintaan siswa	1,103
16	Penilaian kualitas visi dan misi sekolah	0,888
17	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa	0,888
18	Kelengkapan gedung sekolah	1,066

LAMPIRAN 10

TITIK JUAL (*SALES POINT*)

TITIK JUAL (SALES POINT)

NO	PERTANYAAN	TITIK JUAL
1	Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran	1,5
2	Pemenuhan kebutuhan laboratorium pada konsumen/siswa	1,5
3	Ketanggapan anggota komite sekolah dalam pelayanan	1,2
4	Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa	1,5
5	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa	1,5
6	Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa	1,5
7	Kelengkapan perencanaan pengembangan sekolah dimasa datang	1,2
8	Kualitas pelayanan yang diberikan	1,5
9	Kualitas output yang terjamin	1,2
10	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah	1,2
11	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa	1,2
12	Kelengkapan sarana di sekolah	1,5
13	kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa	1,5
14	Kebersihan sekolah	1,5
15	Tingkat Permintaan siswa	1,5
16	Penilaian kualitas visi dan misi sekolah	1,2
17	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa	1,2
18	Kelengkapan gedung sekolah	1,5

LAMPIRAN 11

RAW WEIGHT

RAW WEIGHT

Besarnya nilai *Raw Weight* dihitung dengan rumus :

$$\text{Raw Weight} = (\text{Importance to Customer}) \cdot (\text{Improvement Ratio}) \cdot (\text{Sales Point})$$

Contoh *raw weight* untuk Rencana Pengembangan Sekolah :

$$\text{RawWeight} = 4 \times 0,917 \times 1,5 = 5,502$$

Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

NO	PERTANYAAN	RAW WEIGHT
1	Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran	6,648
2	Pemenuhan kebutuhan laboratorium pada konsumen/siswa	6,396
3	Ketanggapan anggota komite sekolah dalam pelayanan	3,322
4	Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa	6,648
5	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa	6,396
6	Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa	6,186
7	Kelengkapan perensanaan pengembangan sekolah dimasa datang	3,082
8	Kualitas pelayanan yang diberikan	6,396
9	Kualitas output yang terjamin	3,240
10	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah	3,279
11	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa	3,240
12	Kelengkapan sarana di sekolah	6,696
13	kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa	6,545
14	Kebersihan sekolah	3,197
15	Tingkat Permintaan siswa	6,615
16	Penilaian kualitas visi dan misi sekolah	3,197
17	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa	3,197
18	Kelengkapan gedung sekolah	6,396

LAMPIRAN 12

NORMALIZED WEIGHT

NORMALIZED RAW WEIGHT

Dihitung dengan rumus :

$$NORMALIZED\ RAW\ WEIGHT = \frac{RAW\ WEIGHT}{\sum RAW\ WEIGHT}$$

Contoh *Normalized Raw Weight* untuk Rencana Pengembangan Sekolah :

$$NORMALIZED\ RAW\ WEIGHT = \frac{6,648}{90,676} = 0,073$$

Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

NO	PERTANYAAN	NORMALIZED RAW WEIGHT
1	Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran	0,073
2	Pemenuhan kebutuhan laboratorium pada konsumen/siswa	0,070
3	Ketanggapan anggota komite sekolah dalam pelayanan	0,036
4	Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa	0,073
5	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa	0,070
6	Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa	0,068
7	Kelengkapan perencanaan pengembangan dimasa datang	0,033
8	Kualitas pelayanan yang diberikan	0,070
9	Kualitas output yang terjamin	0,035
10	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah	0,036
11	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa	0,035
12	Kelengkapan sarana di sekolah	0,074
13	kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa	0,072
14	Kebersihan sekolah	0,035
15	Tingkat Permintaan siswa	0,072
16	Penilaian kualitas visi dan misi sekolah	0,035
17	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa	0,035
18	Kelengkapan gedung sekolah	0,070

LAMPIRAN 13

- ❖ **PENENTUAN HUBUNGAN ANTARA
KEBUTUHAN KONSUMEN (*WHATS*)
DAN RESPON TIM PELAKSANA RPS
(*HOWS*)**

NO	KEBUTUHAN KONSUMEN	HUBUNGAN KUAT	HUBUNGAN SEDANG	HUBUNGAN LEMAH
1	Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran	Pengadaan fasilitas sekolah		
2	Pemenuhan kebutuhan laboratorium pada konsumen/siswa	Pengadaan cecklist disekolah		
3	Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa	Penambahan tim penjamin kualitas	Pengadaan cecklist disekolah	
		Pengadaan tim survey		
4	Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa	Pengadaan fasilitas sekolah		
5	Kelengkapan percanaan sekolah masa mendatang	Pengadaan tim survey	Pengadaan fasilitas sekolah	Penambahan tim pembersihan sekolah
		penyesuaian komite sekolah	Pelatihan guru	
		Penambahan tim penjamin kualitas	Pengadaan cecklist disekolah	
6	Kualitas pelayanan yang diberikan tim pelaksana	penyesuaian komite sekolah		
		Penambahan tim penjamin kualitas		
7	Kualitas output yang terjamin	Pelatihan guru		
		Pengadaan fasilitas sekolah		
8	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa	Penambahan tim penjamin kualitas		
		penyesuaian komite sekolah		
9	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah	Penambahan tim penjamin kualitas		Pengadaan tim survey
10	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa	Pengadaan fasilitas sekolah	Pengadaan cecklist disekolah	Pengadaan tim survey

11	Kelengkapan sarana di sekolah	Penambahan tim pembersihan sekolah		Pengadaan fasilitas sekolah
12	kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa	Penambahan tim penjamin kualitas	Pengadaan tim survey	
13	Kebersihan sekolah	Penambahan tim pembersihan sekolah		
14	Tingkat Permintaan siswa	Penambahan tim penjamin kualitas		
15	Penilaian kualitas visi dan misi sekolah	Penambahan tim penjamin kualitas		
16	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa	Pelatihan guru	Pengadaan fasilitas sekolah	
17	Kelengkapan gedung sekolah	Pengadaan fasilitas sekolah		
18	Ketanggapan anggota komite sekolah dalam pelayanan	Pengadaan tim survey	penyesuaian komite sekolah	

LAMPIRAN 14

❖ **PENENTUAN PRIORITAS**

KEBUTUHAN KONSUMEN

PENENTUAN PRIORITAS

Dihitung dengan rumus :

$$\text{Contribution} = (\text{Numerical value} \cdot \text{Numerical Raw Weight})$$

Hasil perhitungan selengkapnya dapat dilihat pada tabel berikut :

N O	KEBUTUHAN KONSUMEN	RESPON	HUBUNGAN	NILAI	NORMALIZE RAW WEIGHT	CONTRIBUTION	RANGKING
1	Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran	Pengadaan fasilitas sekolah	Sangat kuat	9	0,073	0,657	7
2	Pemenuhan kebutuhan laboratorium pada konsumen/siswa	Pengadaan cecklist disekolah	Sangat kuat	9	0,070	0,630	9
3	Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa	Penambahan tim penjamin kualitas	Sangat kuat	9	0,073	1,533	1
		Pengadaan tim survey	Sangat kuat	9	0,073		
		Pengadaan cecklist disekolah	Sedang	3	0,073		
4	Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa	Pengadaan fasilitas sekolah	Sangat kuat	9	0,068	0,612	12
5	Kelengkapan percanaan sekolah masa mendatang	Pengadaan tim survey	Sangat kuat	9	0,033	1,221	4
		penyesuaian komite sekolah	Sangat kuat	9	0,033		
		Penambahan tim penjamin kualitas	Sangat kuat	9	0,033		

NO	KEBUTUHAN KONSUMEN	RESPON	HUBUNGAN	NILAI	NORMALIZE RAW WEIGHT	CONTRIBUTION	RANGKING
		Pengadaan fasilitas sekolah	Sedang	3	0,033		
		Pelatihan guru	Sedang	3	0,033		
		Penambahan tim pembersihan sekolah	Lemah	1	0,033		
		Pengadaan cecklist disekolah	sedang	3	0,033		
6	Kualitas pelayanan yang diberikan tim pelaksana	penyesuaian komite sekolah	Sangat kuat	9	0,070	1,260	2
		Penambahan tim penjamin kualitas	Sangat kuat	9	0,070		
7	Kualitas output yang terjamin	Pelatihan guru	Sangat kuat	9	0,035	0,630	10
		Pengadaan fasilitas sekolah	Sangat kuat	9	0,035		
8	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa	Penambahan tim penjamin kualitas	Sangat kuat	9	0,070	1,260	3
		penyesuaian komite sekolah	Sangat kuat	9	0,070		
9	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah	Penambahan tim penjamin kualitas	Sangat kuat	9	0,036	0,360	16
		Pengadaan tim survey	lemah	1	0,036		
10	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa	Pengadaan fasilitas sekolah	Sangat kuat	9	0,035		
		Pengadaan cecklist disekolah	Sedang	3	0,035	0,455	13

		Pengadaan tim survey	Lemah	1	0,035		
11	Kelengkapan sarana di sekolah	Penambahan tim pembersihan sekolah	Sangat kuat	9	0,074	0,740	6
		Pengadaan fasilitas sekolah	lemah	1	0,074		
12	kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa	Penambahan tim penjamin kualitas	Sangat kuat	9	0,072	0,936	5
		Pengadaan tim survey	Sedang	3	0,072		

		Pengadaan cecklist disekolah	lemah	1	0,072		
13	Kebersihan sekolah	Penambahan tim pembersihan sekolah	Sangat kuat	9	0,035	0,315	17
14	Tingkat Permintaan siswa	Penambahan tim penjamin kualitas	Sangat kuat	9	0,072	0,648	8
15	Penilaian kualitas visi dan misi sekolah	Penambahan tim penjamin kualitas	Sangat kuat	9	0,035	0,315	18
16	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa	Pelatihan guru	Sangat kuat	9	0,035	0,420	15
		Pengadaan fasilitas sekolah	Sedang	3	0,035		
17	Kelengkapan gedung dan bengkel	Pengadaan fasilitas sekolah	Sangat kuat	9	0,070	0,630	11
18	Ketanggapan anggota komite sekolah dalam pelayanan	Pengadaan tim survey	Sangat kuat	9	0,036	0,423	14
		penyesuaian komite sekolah	Sedang	3	0,036		

LAMPIRAN 15

❖ *MATRIK HOUSE OF
QUALITY*

		Tingkat	Technical Descriptor (How)						GOAL/TARGET	RASIO PERBAIKAN	TITIK JUAL	RAW WEIGHT	NORMALIZED RAW WEIG
			penyusunan komite sekolah	Pengadaan tim survey	Pengadaan cecklist disekolah	Penambahan tim penjamin kualitas	Penambahan tim pembersihan sekolah	Pelatihan guru					
Keterangan:													
● > Sangat kuat hubungannya													
○ >Hubungannya Sedang													
△ >Mungkin ada hubungan													
Kebutuhan Konsumen (Whats)	Pemanfaatan bengkel penunjang pembelajaran	4						●	4	1,078	1,5	6,648	0,073
	Pemenuhan kebutuhan laboratorium pada	4			●				4	1,066	1,5	6,329	0,07
	Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa	4		●	○	●			4	1,078	1,5	6,648	0,073
	Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan	4						●	4	1,031	1,5	6,186	0,068
	Kelengkapan perencanaan sekolah masa mendatang	3	●	●	○	●	△	○	4	0,857	1,2	3,082	0,033
	Kualitas pelayanan yang diberikan tim pelaksana	4	●				●		4	1,066	1,5	6,396	0,07
	Kualitas output yang terjamin	3					●	●	4	0,9	1,2	3,24	0,035
	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan	4	●			●			4	1,066	1,5	6,396	0,07
	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah	3				●			4	0,911	1,2	3,279	0,036
	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa	3			○			●	4	1,031	1,5	3,24	0,035
	Kelengkapan sarana di sekolah	4				●		△	4	1,116	1,5	6,636	0,074
	kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan	4		○	△	●			4	1,031	1,5	6,545	0,072
	Kebersihan sekolah	3					●		4	0,888	1,5	3,197	0,035
	Tingkat Permintaan siswa	4				●			4	1,103	1,5	6,615	0,072
	Penilaian kualitas visi dan misi sekolah	3				●			4	0,888	1,2	3,197	0,035
	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa	3					●	○	4	0,888	1,2	3,197	0,035
	Kelengkapan gedung dan bengkel	4						●	4	1,066	1,5	6,396	0,07
Ketanggapan anggota komite sekolah dalam pelaya	3	○	●					4	0,923	1,2	3,322	0,036	
Rangking			4	3	7	1	6	5	2				

LAMPIRAN 16

❖ **KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN**

**Kisi-kisi Instrumen Penerapan Metode QFD (*Quality Function Deployment*)
Pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta**

No	Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
1	Penggunaan Metode QFD(Quality Function Deployment)	Kualitas perencanaan pembangunan sekolah yang diberikan tim pelaksanasekolah	1,2,4	3
		Survey kebutuhan untuk mengetahui kebutuhan yang dibutuhkan konsumen	5,6	2
		Penilaian konsumen atas perencanaan yang diberikan tim pelaksana sekolah	3,7	2
		Angket dan daftar periksa kebutuhan konsumen	8,9,10	3
		Kebutuhan konsumen	11,12,19	3
2	Usaha perbaikan kinerja unit tim pelaksana di sekolah dengan Metode QFD(Quality Function Deployment)			2
		Kemampuan peningkatan perencanaan sekolah	13,14	2
		Ketercapaian tujuan sekolah	18,21	
3	Kepuasan Konsumen	Kualitas pelayanan kepada konsumen	15	1
		Pemenuhan kebutuhan konsumen	16,17,20	3

--	--	--	--	--

Kisi-Kisi Instrumen Kepuasan dan Kepentingan Konsumen Pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMKN 2 Yogyakarta

No	Variabel	Indikator	Butir	Jumlah
1	<i>Reliability</i>	Kemampuan ketanggapan tim pelaksana	3,5,13	3
2	tanggung jawab tim pelaksana	Respon pemenuhan konsumen	2,10,16,17	4
3	<i>Assurance</i> /jaminan perencanaan pembangunan	Jaminan yang diberikan	9,11,15,18	4
4	<i>Emphaty</i>	Pelayanan yang diberikan tim pelaksana RPS	5,7,8,14	4
5	Bukti nyata pada sekolah	Fasilitas yang diberikan	1,6,12	3

LAMPIRAN 17

❖ **INSTRUMEN PENELITIAN**

ANGKET PENELITIAN UNTUK GURU

Petunjuk Pengisian Angket

Jawablah semua pernyataan dengan memberi tanda () pada salah satu kolom jawaban yang saudara anggap paling sesuai,yaitu:

- 1 : Tidak pernah / Buruk
- 2 : Kadang kadang / Kurang
- 3 : Sering / Cukup
- 4 : Selalu / Sangat memadai

Identitas Responden

Nama Guru :

NIP :

Bidang Keahlian :

Contoh Pengisian Angket

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4
1.	Tim pelaksana berusaha untuk mencapai visi dan misi yang ditetapkan oleh sekolah				
2	Proses pelaksanaan perencanaan pembangunan berjalan dengan baik	==			

A. Pilihlah jawaban yang tersedia sesuai dengan keadaan yang sebenarnya:

NO	PERNYATAAN	1	2	3	4
1.	Tim pelaksana dan komite sekolah mengutamakan kualitas perencanaan pembangunan kepada siswa/konsumen				
2.	Tim pelaksana menerima keluhan dari siswa/konsumen atas perencanaan pembangunan sekolah				
3.	Penilaian konsumen digunakan untuk memperbaiki kinerja tim pelaksana sekolah				
4.	Tim pelaksana sekolah membuat angket penilaian pada rencana pengembangan sekolah sekarang dan masa datang				
5.	Survey pelanggan digunakan untuk meningkatkan kualitas perencanaan pembangunan sekolah kepada siswa/konsumen				
6.	Tim pelaksana melakukan survey untuk mengetahui kebutuhan siswa				
7.	Konsumen/siswa atau guru berperan dalam pengambilan keputusan tentang perencanaan pembangunan sekolah				
8.	Tim pelaksana melakukan daftar periksa (<i>checklist</i>) untuk mengeahui kepuasan siswa				
9.	Tim pelaksana menyediakan apa yang dibutuhkan siswa seperti bengkel dan laboratorium				
10.	Pekerja tim pelaksana mengetahui yang diinginkan siswa				
11.	Kebutuhan siswa dan guru selalu diupdate dengan kuesioner yang dibagikan oleh tim pelaksana rps				
12.	Suara konsumen membuat perencanaan pembangunan sekolah lebih baik				
13.	Peningkatan jumlah biaya sesuai dengan fasilitas yang ada di sekolah				

14.	Komite sekolah melayani konsumen/guru atau siswa yang datang dengan ramah				
15.	Pelayanan dari tim pelaksana kepada konsumen sangat maksimal dan memuaskan				
16.	Fasilitas di sekolah menawarkan kenyamanan bagi konsumen				
17.	Kebersihan sekolah tetap terjaga dengan baik				
18.	Keberhasilan tujuan sekolah dalam pemenuhan output siswa yang baik				
19.	Tim pelaksana sekolah menyediakan apa yang dibutuhkan konsumen dalam pembelajaran				
20.	Tim pelaksana sekolah menyediakan menyediakan program jangka panjang yang sesuai dengan konsumen				
21.	Pemenuhan visi dan misi yang sesuai dengan sekolah				

.....**TERIMAKASIH**.....

ANGKET PENELITIAN UNTUK SISWA

Identitas Responden

Nama :

Jurusan :

Petunjuk Pengisian

Jawablah pertanyaan di bawah ini yang menyangkut harapan anda dalam perencanaan pembangunan yang baik dengan memberikan tanda silang () di kolom yang sesuai dengan ketentuan sebagai berikut :

1 = Tidak Penting

2 = Kurang Penting

3 = Penting

4 = Sangat Penting

NO	PENYATAAN	SKALA			
		1	2	3	4
1.	Pemanfaatan sarana dan prasarana penunjang pembelajaran				
2.	Pemenuhan kebutuhan konsumen/siswa				
3.	Ketanggapan anggota dalam pelayanan				
4.	Pemenuhan kebutuhan Rencana pengembangan sekolah pada siswa				
5.	Kesesuaian biaya dengan pemenuhan kebutuhan siswa				
6.	Ketersediaan ruang belajar yang sesuai kebutuhan siswa				
7.	Kelengkapan percanaan sekolah masa mendatang				
8.	Kualitas pelayanan yang diberikan tim pelaksana				
9.	Kualitas output yang terjamin				
10.	Ketersediaan kelengkapan penunjang visi sekolah				
11.	Ketersediaan ruang belajar bagi siswa				
12.	Kenyamanan di lingkungan sekolah				

13.	kebertanggung jawaban sekolah atas kebutuhan siswa				
14.	Kebersihan sekolah				
15.	Tingkat Permintaan siswa				
16.	Peemenuhan kualitas visi dan misi sekolah				
17.	Pemenuhan kebutuhan guru pada siswa				
18.	Kelengkapan gedung dan bengkel				

.....**TERIMAKASIH**.....

LAMPIRAN 18

❖ **DATA INSTRUMEN PENELITIAN**

NO/NAM	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
A	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21
Q1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4
Q2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
Q3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Q4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3
Q5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Q6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Q7	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Q8	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
Q9	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3
Q10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3
Q11	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
Q12	3	4	2	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Q13	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2
Q14	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
Q15	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3
Q16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3
Q17	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
Q18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Q19	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3
Q20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
Q21	4	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Q22	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3
Q23	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
Q24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Q25	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3
Q26	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
Q27	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3

Q28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
Q29	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3
Q30	3	4	2	4	2	2	2	2	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3
Q31	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3
Q32	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3
Q33	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
Q34	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
Q35	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Q36	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4
Q37	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
Q38	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
Q39	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4
Q40	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
Q41	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
Q42	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
Q43	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3
TOTAL	135	12	13	13	13	14	13	13	13	12	13	13	13	13	14	13	13	13	13	13	13
		7	1	8	5	0	4	4	2	9	7	2	2	6	0	5	6	5	6	4	6

**DATA HASIL PENYEBARAN KUESIONER
(TINGKAT KEPENTINGAN KONSUMEN DALAM PERENCANAAN PEMBANGUNAN)**

RESPONDEN	PERNYATAAN																	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
2	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4
4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3
8	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3
9	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
10	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
11	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3
12	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
17	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3

19	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
20	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
23	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4

89 90 87 89 92 96 89 96 81 90 85 96 91 86 85 81 86 89

DATA HASIL PENYEBARAN KUESIONER (TINGKAT KEPUASAN DALAM PERENCANAAN PEMBANGUNAN)

NO/BUT IR	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
S1	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
S2	4	3	2	4	4	4	3	4	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4
S3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
S4	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
S5	4	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
S6	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
S7	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3
S8	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
S9	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4
S10	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3
S11	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3
S12	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3
S13	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4
S14	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4
S15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4
S16	4	4	4	3	4	3	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4
S17	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
S18	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
S19	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
S20	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4
S21	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4
S22	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
S23	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4

S24	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
TOTAL	88	90	78	89	90	93	84	90	80	79	80	86	88	81	87	81	82	90

LAMPIRAN 19

❖ **PEDOMAN WAWANCARA**

I. Pedoman Wawancara tim pelaksana

Identitas Responden

Nama Guru : Mardiana M.Eng.

NO	MATERI	PERTANYAAN
1.	KUALITAS RPS	a. Apakah RPS sesuai dengan kualitas yang ada?
		b. Penentuan kualitas RPS berdasarkan pada apa?
		c. Cara menjaga kualitas supaya tetap sesuai dengan RPS?
		d. Tujuan penentuan RPS yang berkualitas?
2.	PENILAIAN KONSUMEN	a. Siswa memberikan penilaian pada proses pembangunan diRPS?
		b. Biasanya penilaian siswa berupa apa?
		c. Penilaian siswa tersebut didokumentasikan atau tidak? Dalam bentuk apa?
		d. Penilaian siswa baik/buruk?
		e. Komplain siswa diaspirasikan kepada siapa?
3	ANGKET	a. Sarpras membuat angket penilaian kepada siswa?
		b. Siapa yang bertanggung jawab membuat angket?
		c. Standart pembuatan penilaian berdasarkan apa?
		d. Saat pembagian angket kapan?
		e. Kenapa menggunakan angket penilaian?
4	SURVEY	a. Melakukan survey tidak?
		b. Objek survey apa pada kebutuhan siswa?
		c. Waktu pelaksanaan survey?
5	KEBUTUHAN KONSUMEN	a. Sarpras menyediakan kebutuhan yang dibutuhkan siswa?
		b. Lingkungan yang diperlukan bagi siswa?
		c. Siswa dilibatkan dalam pembuatan RPS yang diperuntukkan kepada siswa?
6	CHECKLIST	a. Sarpras sekolah membuat checklist/daftar periksa tentang kebutuhan siswa?
		b. Sarpras sekolah membuat checklist/daftar periksa tentang kinerja pembuatan RPS?
		c. Yang membuat daftar periksa/checklist siapa?
		d. Pengisian checklist ini biasanya kapan?

LAMPIRAN 20.
HASIL WAWANCARA

X = Penanya

Y = Penjawab (mardiana M.Eng.)

X : dalam rencana pengembangan sekolah apakah sudah bisa dikatakan berkualitas? Misal sesuai dengan kebutuhan siswa, visi, misi di pengembangan sekolahnya?

Y : untuk pengembangan sekolah dulu bernama rips (rencana induk pengembangan sekolah) dan ketika SMK 2 menjadi RSBI dilakukan pembuatan proposal yang bernama sbp (school business plan) dimana sbp ini adalah gunany untuk pengembangan sekolah yang orientasinya berkewirausahaan sehingga anak smk diharapkan selain kompeten dibidangnya mampu untuk berwirausaha, untuk itu dirumuskan visi, misi, motto tapi akan ditinjau lagi dikarena sudah lima tahun yang lalu.

X : visi misi dibuat 5 tahun sekali?

Y: iya visi, misi dibuat setiap lima tahun sekali sedang yang sekarang dibuat dari 2008.

X : rps ini ada tim penguji tidak,

Y: iya itu kan dipantau terus dari pusat, juga dari direktorat, bahkan dari auditor bpkp juga, kemudian dari tuf(khusus untuk implementasi manajemen mutu)

X :Yang membuat rps siapa?

Y : yang membuat Kita yang yang membentuk tim pelaksana ada ketua, ada tim pengembangan yang lain-lain juga,sekitar 30an orang

X :Untuk siswa memberi penilaian secara lisan atau bagaimana

Y :saat awal siswa masuk harapan konsumen termasuk harapan orng tua menyekolahkan disini tujuannya ap itu menyebar angket harapan apa, kemudian dalam perjalanannya ada angket lagi, angket kemudian diolah menjadi evaluasi pihak sekolah kemudian dari hasil nanti menjadi bahan

masuk dalam manrap(manajemen review) yang hasil dari evaluasi yang output dari semua siswa, guru,orangtua namun di sampel karena biaya yang besar tidak mungkin untuk keseluruhan diberikan angket.

X : untuk sarpras tidak membuat rps

Y : Di sekolah mencakup berbagai aspek melalui iso manajemen mutu, sarana prasarana juga dikembangkan, gedungnya kita rawat, yang bengkel otomotif dari satu lantai menjadi dua lantai, yang dua lantai menjadi tiga lantai.

X : Lanjut yg sarpras itu disurvei dulu?

Y : kan punya data, kondisi sekarang memiliki apa, gedung apakah sudah sesuai, untuk labnya, teorinya, lab.bahasa. komputer. Kebutuhan ruang disesuaikan dengan jumlah siswa yang dulu 60 rombel, masing-masing 20 kelas untuk pengembangan ditambah daya tampung menjadi 69 rombel, masing-masing kelas 1,2,3 ada 23 kelas. Karena ada penambahan kebutuhan ruang jadi berkembang, gedung,alat juga ditambah semua, termasuk pengembangan untuk fasilitas pembelajaran berbasis IT yang mencakup seluruh kampus sehingga guru maupun siswa bisa mengakses internet dengan lancar.

Hari ke dua.

Y : (menunjukkan buku SBP) SPB Menggunakan inpres.

X : habis 2013 kembali membuat

Nanti tahun ini menyusun lagi tidak dengan sbp karena rsbi sudh bubar nanti akan menggunakan rkjm (rencana kerja jangka menengah) yang dibuat juga setiap lima tahun sekali sampai 2018, akan disusun lagi termasuk visi misi yang ditinjau ulang, ada evalasi diri, lingkungan internal, juga ada 4 fokus pengembangan,

Ada kendala dalam pembuatan sbp, misal disurvei atau dari pendapat yang lain?

Oleh tim pelaksana, kemudian mengkaji sekolah seperti apa dan akan menjadi apa, eksekutif summer ada 11 yang menjadi tolak ukurnya, seperti mitra sekolah, memiliki parner industri mitra nasional dan internasional, akan direncanakan berakreditasi tambahan dari negara maju namun belum tercapai.

X : kalau tidak tercapai diganti atau bagaimana

Y : Sekarang acuan bukan sbi jadi bukan acuan lagi yang berbaur internasional dihilangkan semua, untuk menapai keunggulan sendiri yang akreditasi nasional, untuk yang sudah berjalanaan berkelanjutan, yang berbasis IT yang siswa bisa mengecek nilai sendiri

X :Apakah ada checklist?

Y: Ada, setiap tahun selalu monitoring dari konsultas juga dari bpk yang selalu memantau.

X : Ada struktur yang membuat rps

Y : Diawal tim pelaksana penyusun ada dibuku namun ada yang pensiun dalam perjalanannya semua ikut andil yang selalu membentuk tim, yang diharapkan sampai ke implementasi yang dilakukan dengan pergantian personil juga,

X : Untuk sarana ada kurang atau tidak?

Y : Kalau dulu siswa praktek di blpt, disini hanya teori dan lab saja, seperti mesin listrik otomotif, mulai 2002 disatukan praktek di sekolah semua dg menyiapkan ruangan, bengkel, alat-alat, sekarang dr 9 kompetensi hanya mesin yang belum di cover masih di blpt karena biayanya sangat besar untuk yang lain sudah di sekolah semua, yang mesin sedang di program masuk 2013/2018 nanti bangun bengkel mesin yang di buat 4 lantai karena sudah kehabisan lahan.

Menyikapi itu strategi 5 tahun mendatang apa?

Kita sealu minta masukan dari calon siswa baru dengan melakukan angket, kemudian setelah setahun ada angket lagi kepuasan pelanggan, di SMK negri yang menjadi model adalah di sini .

Dari angket dianalisa tidak hanya siswa tapi juga guru dan orang tua.yang berfungsi dasebagai evaluasi sekolah.

X : Untuk kekurangan sarana itu apa?

Y : Dengan dibantu pemerintah dari sbp dari infrakstruktur sudah sangat memadai hanya mesin yang masih belum bisa terealisasi. Dari sisi infrakstruktur hanya mesin yang kurang.

Koordinasi tim pelaksana seperti apa?

Koordinasi ada di tingkat pimpinan, ada unit kerja, ada seluruh warga, untuk yang pimpinan setiap sabtu meeting, untuk keseluruhan sehabis upacara bendera setiap 2 minggu sekali,

X : kalau sarana sudah dimanfaatkan siswa?

Y : Iya insyaallah sudah semua,.

Untuk fokus ada 7 antara lain equipment/gedungnya,tlm/ bahan ajar, hrd/ pengembangan sdm, partner dengan industri untuk pi dll, uji kompetensi siswa termasuk penyusunan kurikulum, pengembangan kewirausahaanya, guru ditraining begitu juga siswa agar usaha bisa jalan, assesment curikulum/ mengaji ulang kurikulum termasuk penilaian hasil belajar, keberhasilan UN juga.

Y : UN selalu lulus?

Sampai sekarang lulus semua hanya justru nilai dari sekolah atau nilai raportnya yang kurang dan tidak naik atau tidak lulus,.

LAMPIRAN 21

❖ DOKUMENTASI KEGIATAN



Tampak depan SMK N 2 Yogyakarta



Bagian tengah SMK N 2 Yogyakarta



Depan ruang kelas



Lorong kelas



Taman dan Mushola



Tempat parkir



Laboratorium



Bengkel

**KEPUTUSAN DEKAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
NOMOR : 38/ELKO/TA-S1/II/2013**

TENTANG

**PENGANGKATAN PEMBIMBING TUGAS AKHIR SKRIPSI S1
BAGI MAHASISWA FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

DEKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

- Menimbang** : 1. Bahwa sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa F.T. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA, perlu diangkat pembimbing.
2. Bahwa untuk keperluan dimaksud perlu ditetapkan dengan Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI : Nomor 20 Tahun 2003
2. Peraturan Pemerintah RI : Nomor 60 Tahun 1999
3. Keputusan Presiden RI : a. Nomor 93 Tahun 1999 ; b. Nomor 305 M Tahun 1999
4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 274/O/1999
5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI : Nomor 003/0/2001
6. Keputusan Rektor UNY : Nomor 1160/UN34/KP/2011
- Mengingat pula** : Keputusan Dekan F.T. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA Nomor : 483/J.15/KP/2003.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan
Pertama** : Mengangkat Pembimbing Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa F.T. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA yang susunan personalianya sebagai berikut :

Pembimbing : **K. Ima Ismara, M.Pd, M.Kes (Ind.)**

Bagi mahasiswa (Nama, NIM) : **Aditya Wahyu W. (09501244027)**

Jurusan/Prodi : Pendidikan Teknik Elektro

Judul Tugas Akhir Skripsi : **Penerapan Metode Quality Function Demayment (QFD) pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta**

- Kedua** : Dosen pembimbing disertai tugas membimbing penulisan Tugas Akhir Skripsi sesuai dengan pedoman Tugas Akhir Skripsi.
- Ketiga** : Keputusan ini berlaku sejak ditetapkan
- Ketiga** : Segala sesuatu akan diubah dan dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini.


Ditetapkan : di Yogyakarta
Pada tanggal : 12 Februari 2013
Dekan
Dr. Moch. Bruri Triyono
NIP. 19560216 198603 1 003

Tembusan Yth :

1. Pembantu Dekan II FT UNY
2. Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Elektro
3. Kasub. Bag. Pendidikan FT UNY
4. Yang bersangkutan.



SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Edy Supriyadi, M.Pd
 Jabatan : Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Elektro

Telah membaca instrumen penelitian yang berjudul **“Penerapan Metode QFD (Quality Function Deployment) Pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta”** oleh:

Nama : Adhitya Wahyu W.
 NIM : 09501244027
 Prodi/Juridik : Pendidikan Teknik Elektro/Elektro

Setelah memperhatikan kisi – kisi instrumen, variabel, indikator dan butir pernyataan, maka masukan untuk penulis adalah:

- 1. Perlu diperjelas konstruk QFD itu spt apa?
 - 2. Apakah SMKN 2 ya menerapkan QFD untuk mengembangkan RPS?
 - 3. QFD itu untuk menyusun RPS atau menilai RPS?
 - 4. Variabel? dan indikator? bagaimana mengaitkan ke konstruk QFD.
-
-
-
-

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
 Validator,



Dr. Edy Supriyadi, M.Pd
 NIP. 19611003 198703 1 002



SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Soeharto, M.Soe, Ph.D
Jabatan : Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Elektro

Telah membaca instrumen penelitian yang berjudul "**Penerapan Metode QFD (Quality Function Deployment) Pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta**" oleh:

Nama : Adhitya Wahyu W
NIM : 09501244027
Prodi/Jurdik : Pendidikan Teknik Elektro/Elektro

Setelah memperhatikan kisi – kisi instrumen, variabel, indikator dan butir pernyataan, maka masukan untuk penulis adalah:

1. Validitas untuk awal perlu & perbaikan
2. Dua aspek keseluruhan untuk 2 part

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Validator,

Soeharto, M.Soe, Ph.D
NIP.19530825 197903 1 003



SURAT KETERANGAN VALIDASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhamad Ali MT
Jabatan : Dosen Jurusan Pendidikan Teknik Elektro

Telah membaca instrumen penelitian yang berjudul "**Penerapan Metode QFD (Quality Function Deployment) Pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta**" oleh:

Nama : Adhitya Wahyu W
NIM : 09501244027
Prodi/Juridik : Pendidikan Teknik Elektro/Elektro

Setelah memperhatikan kisi – kisi instrumen, variabel, indikator dan butir pernyataan, maka masukan untuk penulis adalah:

- Daftar pernyataan sebaiknya diurutkan berdasarkan indikator.
- Pernyataan lebih diperjelas, masih banyak yang kurang jelas.

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, Maret 2013
Validator,

Muhamad Ali M.T
NIP.19741127 200003 1 001



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2
JL. AM. Sangaji 47 Telp. (0274) 513490 Fax. (0274) 512639
E-mail : info@smk2-yk.sch.id Website: www.smk2-yk.sch.id
YOGYAKARTA 55233



Hal : Rekomendasi Observasi/Penelitian

Kepada Yth.

Bp. Mardiana (D-QMR)

di SMK Negeri 2 Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan pengajuan permohonan observasi/penelitian ke SMK 2 Yogyakarta dengan data :

Nama : *Adhitya Wahyu W.*
Pekerjaan : *Mahasiswa*
Instansi : *Universitas Negeri Yogyakarta*
Alamat Instansi : *Jln. Colombo*

Judul Obsevasi/Penelitian :

Penerapan Metode Quality Function Deployment (LFD) pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK N 2 Yogyakarta.

maka dimohon Bapak/Ibu untuk membantu yang bersangkutan sesuai dengan surat ijin/surat permohonan terlampir.

Atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terimakasih

Yogyakarta, *20 Agustus 2013*
Waka Humas

Rohadi Hidayat
Rohadi Hidayat, SPd., MT.
NIP 19691128 200012 1 001



TÜV Rheinland
CERT
ISO 9001

CERT. NO: 01 100 086007

SMK NEGERI 2 YOGYAKARTA

KOMPETENSI KEAHLIAN:

1. TEKNIK KOMPUTER DAN JARINGAN
2. TEKNIK MULTIMEDIA
3. TEKNIK KENDARAAN RINGAN

4. TEKNIK AUDIO VIDEO
5. TEKNIK PEMESINAN
6. TEKNIK INSTALASI TENAGA LISTRIK

7. TEKNIK KONSE BATUK BESI
8. TEKNIK GAMBAR DAN RENCANA
9. TEKNIK SURVEY PEMILITAN



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN NEGERI 2
JL. AM. Sangaji 47 Telp. (0274) 513490 Fax. (0274) 512639
E-mail : info@smk2-yk.sch.id Website: www.smk2-yk.sch.id
YOGYAKARTA 55233



Hal : Rekomendasi Observasi/Penelitian

Kepada Yth.

K.I. T. Rangsana

di SMK Negeri 2 Yogyakarta

Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya observasi/penelitian dari Masyarakat/Instansi maupun Perguruan Tinggi. Dimohon saudara untuk membantu Bapak/Ibu/Mahasiswa yang bersangkutan sesuai dengan surat ijin/surat permohonan terlampir dalam kegiatan observasi/penelitian di Unit Saudara.

Atas bantuan dan perhatiannya kami ucapkan terimakasih

Yogyakarta, *25-4-2017*

Waka Humas

Drs. Muhammad Yusuf

NIP 19610521 198603 1010



CERT. NO: 01 100 086007

SMK NEGERI 2 YOGYAKARTA

KOMPETENSI KEAHLIAN:

1. TEKNIK KOMPUTER DAN JARINGAN
2. TEKNIK MULTIMEDIA
3. TEKNIK KENDARAAN RINGAN

4. TEKNIK AUDIO VIDEO

5. TEKNIK PEMESINAN

6. TEKNIK INSTALASI TENAGA LISTRIK

7. TEKNIK KONST. BATU & BETON

8. TEKNIK GAMBAR BANGUNAN

9. TEKNIK SURVEY PEMETAAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
FAKULTAS TEKNIK

Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta, 55281
Telp. (0274) 586168 psw. 276,289,292 (0274) 586734 Fax. (0274) 586734
website : <http://ft.uny.ac.id> e-mail: ft@uny.ac.id; teknik@uny.ac.id



Certificate No. QSC 00592

Nomor : 1162/UN34.15/PL/2013
Lamp. : 1 (satu) bendel
Hal : Permohonan Ijin Penelitian

08 April 2013

Yth.

1. Gubernur Provinsi DIY c.q. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda Provinsi DIY
2. Kota Madya Yogyakarta c.q. Kepala Dinas Perijinan Kota Yogyakarta
3. Kepala Dinas Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Propinsi DIY
4. Kepala Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta
5. Kepala / Direktur/ Pimpinan : SMK Negeri 2 Yogyakarta

Dalam rangka pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi kami mohon dengan hormat bantuan Saudara memberikan ijin untuk melaksanakan penelitian dengan judul **"PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA RENCANA PENGEMBANGAN SEKOLAH"**, bagi mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta tersebut di bawah ini:

No.	Nama	NIM	Jurusan/Prodi	Lokasi Penelitian
1	Adhitya Wahyu Wicaksono	09501244027	Pend. Teknik Elektro - S1	SMK NEGERI 2 YOGYAKARTA

Dosen Pembimbing/Dosen Pengampu : Ketut Ima Ismara, M.Pd, M.Kes.
NIP : 19610911 199001 1 001

Adapun pelaksanaan penelitian dilakukan mulai tanggal 08 April 2013 sampai dengan selesai.

Demikian permohonan ini, atas bantuan dan kerjasama yang baik selama ini, kami mengucapkan terima kasih.

Dekan,
Wakil Dekan I,


 GDI. Sunaryo Soenarto
 NIP 19580630 198601 1 001

Tembusan:
Ketua Jurusan



SURAT IZIN

NOMOR : 070/1003
2501/34

- Dasar : Surat izin / Rekomendasi dari Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta
Nomor : 070/3008/V/4/2013 Tanggal : 09/04/2013
- Mengingat : 1. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 10 Tahun 2008 tentang Pembentukan, Susunan, Kedudukan dan Tugas Pokok Dinas Daerah
2. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 85 Tahun 2008 tentang Fungsi, Rincian Tugas Dinas Perizinan Kota Yogyakarta;
3. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 29 Tahun 2007 tentang Pemberian Izin Penelitian, Praktek Kerja Lapangan dan Kuliah Kerja Nyata di Wilayah Kota Yogyakarta;
4. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta;
5. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 18 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan, Rekomendasi Pelaksanaan Survei, Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Daerah Istimewa Yogyakarta;

Dijijinkan Kepada : Nama : ADHITYA WAHYU W. NO MHS / NIM : 09501244027
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Teknik - UNY
Alamat : Kampus Karangmalang, Yogyakarta
Penanggungjawab : K. Ima Ismara, M.Pd., M.Kes.
Keperluan : Melakukan Penelitian dengan judul Proposal : PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) PADA RENCANA PENGEMBANGAN SEKOLAH DI SMKN 2 YOGYAKARTA

Lokasi/Responden : Kota Yogyakarta
Waktu : 09/04/2013 Sampai 09/07/2013
Lampiran : Proposal dan Daftar Pertanyaan
Dengan Ketentuan : 1. Wajib Memberi Laporan hasil Penelitian berupa CD kepada Walikota Yogyakarta (Cq. Dinas Perizinan Kota Yogyakarta)
2. Wajib Menjaga Tata tertib dan mentaati ketentuan-ketentuan yang berlaku setempat
3. Izin ini tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan Pemerintah dan hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah
4. Surat izin ini sewaktu-waktu dapat dibatalkan apabila tidak dipenuhinya ketentuan -ketentuan tersebut diatas
Kemudian diharap para Pejabat Pemerintah setempat dapat memberi bantuan seperlunya

Tanda tangan
Pemegang Izin

ADHITYA WAHYU W.

Dikeluarkan di : Yogyakarta
pada Tanggal : 9-4-2013

An. Kepala Dinas Perizinan
Sekretaris

ENY RETNOWATI, SH
NIP. 196103081988032004



Tembusan Kepada :

- Yth. 1. Walikota Yogyakarta (sebagai laporan)
2. Ka. Biro Administrasi Pembangunan Setda Prop. DIY
3. Ka. Dinas Pendidikan Kota Yogyakarta
4. Kepala SMK Negeri 2 Yogyakarta
5. Ybs.



PEMERINTAH KOTA YOGYAKARTA
DINAS PENDIDIKAN
SMK NEGERI 2

JL. AM. Sangaji 47 Telp. (0274) 513490 Fax. (0274) 512639
E-mail : info@smk2-yk.sch.id Website : www.smk2-yk.sch.id
Yogyakarta 55233

SURAT KETERANGAN

No. : 423/1061

Kepala SMK Negeri 2 Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : **ADHITYA WAHYU W**
No. Mahasiswa : 09501244027
Pekerjaan : Mahasiswa Fak. Teknik Elektro – UNY

Berdasarkan permintaan surat dari dosen pembimbing perihal Permohonan Izin Penelitian, bahwa mahasiswa tersebut selesai melaksanakan pengambilan data dengan judul :

“ PENERAPAN METODE QUALITY FUNCTION DEPLOYMEN (QFD) “

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 30 September 2013
Kepala Sekolah



Dr. PARYOTO, MT, M.Pd
NIP 19641214 199003 1 007



SMK NEGERI 2 YOGYAKARTA

KOMPETENSI KEAHLIAN:

1. TEKNIK KOMPUTER DAN JARINGAN
2. TEKNIK ANUTRIMEDIA
3. TEKNIK KENDARAAN RINGAN

4. TEKNIK AUDIO VIDEO

5. TEKNIK PEMESINAN
6. TEKNIK INSTALASI TENAGA LISTRIK

7. TEKNIK KONSTRUKSI BATU & BETON

8. TEKNIK GAMBAR BANGUNAN
9. TEKNIK SURVEY PENJAJAN

**KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA.
NOMOR : 45/ELKO/TAS1/X/2013
TENTANG**

**PENGANGKATAN PANITIA PENGUJI TUGAS AKHIR SKRIPSI BAGI MAHASISWA F.T. UNY
ATAS NAMA : Adhitya Wahyu Wicaksono**

DEKAN FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

- Menimbang** : 1. Bahwa sehubungan dengan telah dipenuhinya persyaratan untuk mengikuti ujian Skripsi bagi mahasiswa F.T. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA, dipandang perlu untuk dilaksanakan ujian Skripsi dengan tertib dan lancar serta penentuan hasilnya dapat dinilai secara obyektif.
2. Bahwa untuk keperluan dimaksud dipandang perlu mengangkat Panitia Penguji Tugas Akhir Skripsi dengan Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang RI : Nomor 20 Tahun 2003
2. Peraturan Pemerintah RI : Nomor 60 Tahun 1999
3. Keputusan Presiden RI : a. Nomor 93 Tahun 1999 ; b. Nomor 305 M Tahun 1999
4. Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor : 274/O/1999
5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI : Nomor 003/0/2001
6. Keputusan Rektor UNY : Nomor : 1160/UN34/KP/2011
- Mengingat pula** : 1. Keputusan Dekan F.T. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA Nomor: 483/J.15/KP/2003.
2. Surat Keterangan Bebas Teori dari Kasubag Pendidikan Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta Nomor: /EKO/TAS/2013

MEMUTUSKAN

- Menetapkan Pertama** : Mengangkat Panitia Penguji Tugas Akhir Skripsi bagi mahasiswa F.T. UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA yang susunan personalianya sebagai berikut :
1. Ketua/Pembimbing : **K. Ima Ismara, M.Pd, M.Kes**
2. Sekretaris : **Mutaqin, M.Pd, MT**
3. Penguji Utama : **Dr. Haryanto, M.Pd, MT**
- Bagi mahasiswa :
Nama/NIM : **Adhitya Wahyu Wicaksono/09501244027**
- Jurusan/ Prodi : Pendidikan Teknik Elektro – S1
Judul Skripsi : **Penerapan Metode QFD (Quality Function Deployment) pada Rencana Pengembangan Sekolah di SMK Negeri 2 Yogyakarta**
- Kedua** : Ujian dilaksanakan pada hari Jum'at, tanggal 11 Oktober 2013 mulai pukul 09.00 WIB sampai dengan selesai, bertempat di ruang Sidang Fakultas Teknik Universitas Negeri Yogyakarta.
- Ketiga** : Segala sesuatu akan diubah dan dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini

Ditetapkan : di Yogyakarta
Pada tanggal : 9 Oktober 2013
Dekan



Dr. Moch. Bruri Triyono
NIP. 19560216 198603 1 003

Tembusan Yth :

1. Pembantu Dekan II FT UNY
2. Ketua Jurusan Pendidikan Teknik Elektro
3. Kasub. Bag. Pendidikan FT UNY
4. Yang bersangkutan.