

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Good Governance pada dasarnya adalah sebuah komitmen bahwa kekuasaan tidak lagi semata-mata dimiliki atau menjadi urusan pemerintah hal ini menekankan pada pelaksanaan pemerintah secara bersama-sama oleh pemerintah dan instansi lainnya yaitu LSM, perusahaan swasta, maupun negeri.

Kemajuan Pendidikan Teknologi informasi dan peradaban mendorong masyarakat, pegawai semakin selektif untuk memilih pegawai yang bermutu baik, hal ini menciptakan persaingan yang ketat antar organisasi atau suatu Instansi serta mendorong pegawai bekerja efektif dan efisien dengan begitu pegawai yang bekerja di instansi tersebut bermutu tinggi sehingga menghasilkan daya saing besar dikalangan organisasi atau instansi harus menerapkan sistem pengendalian mutu terpadu.

Dalam hal ini pemerintah Kabupaten Rokan Hulu berupaya menciptakan aparat yang tidak bermental untuk dilayani masyarakat tapi justru akan menjadi pihak melayani masyarakat. Dengan kesungguhan pemerintah Kabupaten Rokan Hulu melalui reformasi birokrasi, diharapkan dapat meningkatkan kinerja aparat dengan layanan prima sehingga dapat mendatangkan kepercayaan dan legitimasi dari masyarakat yang dilayani.

TQC perlu dipelajari dalam MSDM karena manusia adalah perencana dan pelaku yang paling berharga dalam mewujudkan visi dan misi dalam organisasi atau instansi.

Badan Penanggulangan Bencana Daerah Adalah suatu kantor yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam suatu bencana, kesiap siaagaan personil untuk peyelamatan masyarakat dalam menyelamatkan masyarakat haruslah cermat, tepat, dan sigap. Berdasarkan ketentuan pasal 25 , UU 24 /2007, Ketentuan mengenai pembentukan, Fungsi, tugas pokok, struktur organisasi dan tata kerja Badan Penanggulangan Banjir Daerah diatur dengan Perda.

Dari informasi yang didapat dari masyarakat dijelaskan bahwa pegawai Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) kurangnya untuk menguasai masalah atau kejadian dilapangan misalnya terjadinya banjir pegawai BPBD lamban untuk menangani bencana tersebut sehingga masyarakat mengalami kesulitan.

Tabel 1.1 Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1.	SMA	41
2.	DIII	11
3.	SI	7
4.	S2	3
TOTAL		62

Sumber Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah 2014

Dapat kita jelaskan bahwa tingkat pendidikan dikantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Rokan Hulu Tingkat pendidikannya lebih banyak SMA dibandingkan tingkat sarjana atau perguruan tinggi, dari data diatas dapat dilihat bagaimana hasil dan kualitas kerja pegawai pada kantor Bencana Penanggulangan Bencana Daerah dimana mereka terjun kelapangan tidak bisa megambil inisiatif untuk megerjakan pekerjaan sehingga pegawai tersebut menunggu perintah atasan sementara kegiatan yang ada dilapangan yang dihadapi oleh kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah adalah masalah nyawa masyarakat.

Tabel 1.2 Absensi pegawai Kantor Dinas Badan Penangulangan Bencana Daerah Kabupaten Rokan Hulu

Tahun	Jumlah Pegawai	Keterangan				Jumlah Hadir	Persen
		I	S	TK	Terlambat		
Tahun2010	62 Orang	3	1	5	10	44	70%
Tahun 2011	62 Orang	1	1	4	15	41	65%
Tahun 2012	62 Orang	4	0	6	15	37	59%
Tahun 2013	62 Orang	5	5	10	5	37	59%
Tahun2014	62 Orang	4	3	0	0	54	81%

Dari KantorBPBD Tahun 2015

Dari data diatas dapat dijelaskan bahwa pada Tahun 2011-2013 absensi Pegawai mengalami penurunan diduga dari data tersebut ada faktor berkaitan dengan pelaksanaan program total quality control yang tidak sempurna.

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan TQC Pada Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Rokan Hulu diperoleh dari hasil wawancara beberapa pegawai antara lain:

1. Merasa sebagai beban tambahan setiap pegawai tidak diberi jam istirahat lembur dan gaji tambahan lembur tidak ada
2. Adanya sikap dengki sesama pegawai ada yang salah satunya dekat dengan atasan maka pegawai lain akan merasa dengki
3. Tidak berminat menjalankan program tersebut bekerja tidak serius dan sering absen.
4. Tidak adanya waktu berkelompok pegawai yang bertugas dilapangan tidak ada waktu untuk bersama-sama dengan pegawai yang ada di kantor.

Masyarakat kurang tanggap memberikan informasi terhadap bencana yang ada sehingga Badan Penanggulangan Bencana Daerah lamban memberikan informasi, Setiap pegawai dilapangan harus beradaptasi dengan masyarakat sehingga tidak merasa jenuh, masyarakat dan pegawai BPBD harus saling memberikan informasi masalah bencana yang ada, kurangnya Diklat Pegawai bagaimana menghadapi bencana yang terjadi pelatihan diadakan dalam setahun 1 kali dan tidak ada penghargaan untuk pegawai yang berprestasi dilapangan hanya mendapatkan konsumsi tanpa ada penghargaan.

Tugas Badan Penanggulangan Bencana Daerah itu sendiri adalah sebagai penyelamat korban bencana, seperti banjir, Tanah longsor, dan

bencana lainnya yang menyangkut dengan nyawa seseorang, dengan demikian BPBD haruslah sigap dalam menyelesaikan masalah tersebut karena itu menyangkut masalah keselamatan orang banyak, Badan Penanggulangan Bencana Daerah kita kenal dengan kemahirannya dalam penyelamatan dan evakuasi korban bencana alam tersebut.

Dari penjelasan diatas maka peneliti tertarik mengambil Judul penelitian yaitu **“FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPEGARUHI PELAKSANAAN PROGRAM TOTAL QUALITY CONTROL (TQC) Pada Pegawai Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Kabupaten Rokan Hulu”**

B. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Faktor- faktor apa sajakah yang mempengaruhi pelaksanaan program Total Quality Control (TQC) Pegawai Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Rokan Hulu?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan Total Quality Control (TQC) Pegawai Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Rokan Hulu

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diambil dari penelitian ini adalah:

1. Instansi Pendidikan

Penelitian ini diharapkan sebagai sumbangan pemikiran dan sebagai bahan evaluasi dalam penata laksanakan yang efektif tercapainya sasaran Total Quality Control (TQC) Pegawai Kantor BPBD Kabupaten Rokan Hulu atau tujuan yang telah ditetapkan.

2. Bagi Universitas

Sebagai Bahan Referensi menjadi tambahan wawasan ilmu dan dapat dikembangkan menjadi penelitian lebih lanjut.

3. Bagi Kantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Rokan

Hulu, Sebagai bahan masukan, sehingga dapat meningkatkan Total quality sumberdaya manusianya guna pencapaian program kerja yang lebih baik.

4. Peneliti dan peneliti selanjutnya

Semoga penelitian ini menjadi tambahan wawasan ilmu dan dapat dikembangkan menjadi penelitian lebih lanjut.

BAB II

LANDASAN TEORI, KERANGKA KONSEPTUAL, DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. Pengertian Total Quality Control (TQC)

Total Quality Control (TQC) adalah suatu sistem yang efektif untuk mengintegrasikan usaha-usaha pengembangan, pemeliharaan, dan perbaikan kualitas atau mutu dari berbagai kelompok dalam organisasi, sehingga meningkatkan produktifitas dan pelayanan ketingkat yang paling ekonomis yang menimbulkan kepuasan semua langganan . Malayu SP. Hasibuan (2014 : 222)

Total Quality Control (TQC) adalah sebagai suatu konsep upaya yang sistematis dalam kehidupan organisasional melalui dimana karyawan diberikan kesempatan untuk turut berperan menentukan cara mereka bekerja dan sumbangan yang mereka berikan kepada organisasi dalam rangka pencapaian tujuan dan sasaran organisasi. Sondang P. Siagian (2006 : 320)

Total quality control adalah perpaduan fungsi-fungsi manajemen dalam organisasi yang berhubungan dengan pelibatan anggota organisasi, teamwork, produktivitas, berorientasi pada kualitas dalam upaya memenuhi kebutuhan konsumen dan pegawai Tjiptono dan Diana (2005 : 4)

Total quality control adalah perpaduan semua fungsi manajemen, semua bagian dari suatu perusahaan dan semua orang dalam falsafah holistic yang dibangun berdasarkan konsep kualitas, produktivitas dan kepuasan konsumen. Ishikawa (Sularso 2005 : 73).

Total quality control adalah penerapan metode kuantitatif dan pengetahuan kemanusiaan untuk memperbaiki material dan jasa yang menjadi masukan organisasi, memperbaiki semua proses penting dalam organisasi, dan memperbaiki upaya-upaya memenuhi kebutuhan para pemakai produk dan jasa pada masa kini dan dimasa mendatang. Hardjosoedarmo (2005: 1).

Total Quality Control (TQC) adalah merupakan alat yang diusulkan bagi suatu organisasi untuk memonitor kualitas mutu organisasinya yang ditentukan oleh manajemen dan ditujukan kepada pekerja

Dari beberapa pendapat para ahli diatas maka dapat disimpulkan bahwa Total Quality Control (TQC) adalah salah satu usaha manajemen pada suatu organisasi dalam memonitoring usaha-usaha pengembangan, pemeliharaan, dan perbaikan kualitas atau mutu dari berbagai kelompok dalam organisasi.

2. Tujuan pelaksanaan TQC

Menurut Malayu (2014 : 222) adapun tujuan pelaksanaan TQC dalam suatu organisasi yaitu:

- a. Pencapaian kebijaksanaan dan target perusahaan secara efisien

- b. Perbaikan hubungan manusia serta mutu atau kualitas yang dihasilkannya
- c. Peningkatan moral, prakarsa, dan kerja sama karyawan
- d. Pengembangan kemampuan tenaga kerja
- e. Meningkatkan produktifitas dan probilitas usaha

3. Manfaat pelaksanaan TQC

Menurut Malayu (2014 : 222) manfaat dari TQC dikelompokkan sesuai sasarannya yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi Pegawai
 - 1. Meningkatkan kemampuan karyawan dalam melihat, mengenali, permasalahan dan mencari alternative pemecahan
 - 2. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan partisipasi didalam kegiatan kelompok kerja
 - 3. Membiasakan berfikir secara analisis dengan menggunakan teknik-teknik Quality Control
 - 4. Peningkatan daya kreatifitas
 - 5. Peningkatan kepercayaan diri
- b. Bagi perusahaan
 - 1. Pengembangan organisasi melalui akumulasi gagasan-gagasan perbaikan
 - 2. Meningkatkan daya saing jasa yang dihasilkan
 - 3. Memperbaiki hubungan organisasi dengan pegawai

4. Partisipasi semua karyawan didalam membantu terwujudnya tujuan perusahaan.
- c. Bagi pelayanan
1. Pelayanan konsumen akan bermutu
 2. Konsumen akan mendapatkan kepuasan dari pelayanan
 3. Konsumen akan menerima pelayanan sesuai dengan keinginannya
 4. Pemerintah akan mendapatkan pajak-pajak

Menurut Rivai (2011 : 482) menyatakan deteksi dan pencegahan merupakan elemen dari TQC. Pencegahan berdasarkan aktivitas pada sumber pengembangan jasa atau pelayanan dan memastikan bahwa jasa diberikan tepat dan benar dari awal. Pencegahan efek terjadi sebelum fase jasa atau pelayanan apapun diberikan dan sebelum diselesaikan.

Aktivitas pencegahan termasuk rencana yang dapat memprediksikan masalah sebelum hal tersebut terjadi. Aktivitas pencegahan berkonsentrasi pada perbaikan suplai dan proses melalui desain dan control. Aktivitas pencegahan focus pada perbaikan mutu jasa dan pelayanan yang terus-menerus sebelum pengerjaan dan selama pengerjaan.

4. Filsafat yang Melatar Belakangi Konsep TQC

Menurut Sondang P. Siagian (2006 : 320) menyatakan ada beberapa hal yang menjadi filsafat dari konsep TQC ini diantaranya yaitu :

- a. Dalam pekerjaan karyawan yang digunakan bukan hanya tenaganya, akan tetapi juga kemampuan intelektualnya

- b. Harkat dan martabat manusia mutlak perlu diakui dan dihargai
- c. Gaya manajerial yang didambakan adalah gaya yang demokratis

Jika menggunakan dasar filsafat yang lain dari dasar yang telah dikemukakan, tidak mustahil para karyawan memiliki rasa tanggung jawab yang rendah terhadap keberhasilan organisasi. Pada gilirannya rasa tanggung jawab yang rendah itu akan dapat berakibat pada sikap yang menyatakan bahwa seseorang akan menjadi minimalis dalam arti kata hanya akan melaksanakan tugas sedemikian rupa sehingga persarakan minimum terpenuhi. Jika kondisi negatif itu terus berkembang, karyawan akan menunjukkan gejala-gejala negatif yang lebih lagi seperti tingkat kemungkiran, dan kecenderungan pindah bekerja ke organisasi yang lain.

5. Syarat penerapan TQC

Menurut Malayu S.P. Hasibuan (2014 : 223) dalam konsep manajemen TQC selain bertujuan mengendalikan mutu jasa atau pelayanan juga termasuk usaha perbaikan struktur dan manajemen organisasi. TQC dapat dilakukan dengan mempertimbangkan unsur manajemen dalam seluruh bagian lingkungan organisasi. Pelaksanaan TQC harus juga memperhatikan kualitas jasa, konsumen dan organisasi instansi tempat pelayanan.

Jadi penerapan TQC diperlukan syarat sebagai berikut :

- a. Seluruh sumber daya manusia yang turut serta dalam proses kegiatan harus mengerti dan menghayati arti TQC, mampu, bermentalitas baik, dan bertanggung jawab sepenuhnya terhadap penyelesaian pekerjaan.
- b. TQC sebagai totalitas pengendalian terhadap mutu jasa atau pelayanan secara bertahap dan merupakan rangkaian suatu proses diharuskan agar setiap kelompok kerja bekerja benar dalam rangkaian terpadu dari gugus kendali mutu tersebut
- c. Seluruh mata rantai dalam subsistem harus mampu bekerja efisien dan efektif dengan didukung setiap mental positif adalah kesediaan untuk bekerja produktif dalam suatu tim dalam kerja sama yang kuat, untuk mencapai mutu kerja yang tinggi.
- d. Sarana, prasarana, dan lingkungan kerja harus mendukung pelaksanaan pengendalian mutu terpadu. Setiap individu karyawan harus mengetahui dan berpartisipasi dalam mengerjakan pekerjaan secara benar, sehingga jasa dan pelayanan yang dihasilkan bermutu tinggi.

6. Indikator Pelaksanaan program TQC

Menurut Malayu SP. Hasibuan (2014 : 225) dalam pelaksanaan program TQC terdapat beberapa indikator yang harus diperhatikan agar TQC dapat sukses yaitu :

- a. Pegawai
 - 1. Menciptakan suasana yang cocok
 - 2. Saling memberi informasi dan berkomunikasi
 - 3. Dijadikan program sukarela
 - 4. Memberikan pengarahan dan latihan
 - 5. Bersifat terbuka dan positif
 - 6. Menyediakan waktu, fasilitas, sarana dan parasarana
- b. Manajer / Pimpinan
 - 1. Menjalankan program TQC pada karyawan
 - 2. Menjelaskan tujuan dan hasil yang dicapai
 - 3. Mendapat dukungan dari semua pihak yang terkait

7. Faktor yang mempengaruhi TQC

Menurut Malayu SP. Hasibuan (2014 : 225) dalam melaksanakan sesuatu tentu ada faktor yang mempengaruhinya begitu pun TQC. Berikut faktor-faktor yang mempengaruhi TQC:

- a. Bawahan /pegawai
 - 1. Adanya ketidak setujuan
 - 2. Merasa dimanfaatkan oleh pimpinan
 - 3. Merasa sebagai beban tambahan
 - 4. Adanya sikap dengki
 - 5. Tidak berminat menjalankan program tersebut
 - 6. Tidak ada waktu untuk berkelompok

b. Atasan/pimpinan

1. Pegawai tidak mendukung gagasan
2. Sangat sibuk tidak ada waktu
3. Kurangnya kewenangan yang dimiliki
4. Belum memahami secara jelas TQC
5. Atasan menganut sentralisasi wewenang

8. Penelitian Yang Relevan

Berdasarkan Penelitian yang dilakukan oleh Algipari 2009 Dengan judul Analisis Pagaruh Implementasi Total Quality Control Terhadap Kualitas Pelayanan Di PT PLN Surakarta, dengan jumlah sampel 150 orang responden dengan teknik pengambilan sampel random sampling. Berdasarkan hasil penelitian untuk pengaruh total quality control terhadap kualitas pelayanan diketahui bahwa diperoleh nilai C.R sebesar 2,103 ($p = 0,036 < 0,05$) sehingga berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

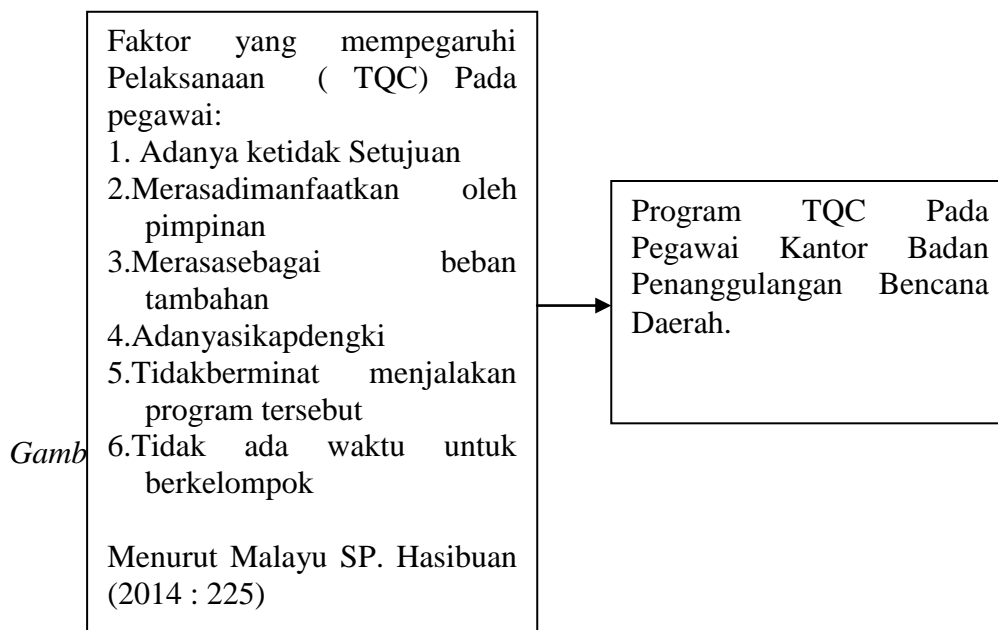
Penelitian yang dilakukan oleh Ridwan Adit Tria Romadon 2012 dengan judul penelitian Pengaruh Quality Control Terhadap Produk Cacat, pada perusahaan penggilingan padi Tasik Malaya berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa variabel biaya pencegahan, biaya penilaian berpengaruh secara parsial terhadap meminimalisasi produk cacat pada perusahaan penggilingan padi tasik Malaya kecuali biaya kegagalan internal. Secara simultan biaya pencegahan, biaya penilaian juga

berpegaruh signifikan terhadap meminimalisir produk cacat pada perusahaan penggilingan padi Tasik Malaya kecuali biaya kegagalan internal.

Penelitian yang dilakukan oleh Sultopo 2011 Pegaruh Kualitas Control Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Oli didapatkan hasil penelitian dari perhitungan t hitung lebih besar dari t tabel yaitu sebesar $2,711 > 1,990$ atau signya $(0,008) < \alpha = 0,05$ dengan demikian maka H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan ada pegaruh positif antara total quality control terhadap loyalitas konsumen pada tarap uji signifikan 0,05.

B. Kerangka Konseptual

Kerangka konsep dalam penelitian ini untuk mengetahui Palaksanaanm Total Quality Control (TQC) Pegawai Kantor Badan Penanggulangan Bencana Kabupaten Rokan Hulu.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan dikantor Badan Penanggulangan Bencana Daerah, Kabupaten Rokan Hulu.Pasi Pengaraian.Yang menjadi objek penelitian ini adalah Pegawai Kantor Badan Penangulangan Bencana Daerah Kabupaten Rokan Hulu.

B. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. (Sugiyono, 2013 : 119). Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Kantor Badan Penangulangan Bencana Kabupaten Rokan Hulu yaitu sebanyak 62 orang

2) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini peneliti mengambil sampel dengan tehnik *simpling Jenuh*, yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2013 : 119) yaitu sebanyak 62 orang

C. Jenis dan Sumber data

a. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dimana data keterangan atau fakta-faktanya dapat diolah secara sistematis

b. Sumber Data

1) Data primer

Adalah data yang dikumpulkan, diolah, dan disajikan oleh peneliti dari sumber pertama (Purwandi, 2011 : 102) data Primer dalam penelitian ini diambil dari hasil metode kuesioner dan metode observasi.

2) Data sekunder

Adalah data yang dikumpulkan, diolah dan disajikan oleh peneliti dari pihak lain (Purwandi, 2011 : 102) yang merupakan data sekunder ialah dokumen arsip kantor BNPBKabupaten Rokan Hulu biasanya dalam bentuk laporan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Penelitian ini menggunakan hasil pengolahan data dengan cara menggunakan metode :

1) Metode Observasi

Metode *observasi* (Pengamatan) adalah suatu hasil perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya rangsangan. Maksudnya antara lain meliputi melihat, mendengar, dan mencatat sejumlah taraf aktifitas tertentu atau situasi tertentu yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Notoatmodjo.(2010 : 131). Dalam hal ini pengamat atau peneliti ikut berperan aktif dalam kegiatan-kegiatan yang tengah diamati atau diselidiki.

2) Metode Kuesioner

Kuesioner adalah satu cara pengumpulan data atau suatu penelitian mengenai suatu masalah yang umumnya banyak menyangkut kepentingan umum. (Supramono 2005 : 74) Kuesioner diberikan pada pegawai yang menjadi sampel penelitian tersebut. Kemudian memotivasi mereka untuk memberi mereka jawaban yang jujur dengan menjelaskan cara pengisian kuesioner yang dipandu oleh peneliti, dan diharapkan dalam penelitian tidak ada pengaruh dari luar, setelah selesai pengisian kuesioner, maka kuesioner dikumpulkan pada peneliti untuk diolah.

3) Dokumentasi

Mengambil data sekunder yaitu berupa dokumen kantor misalnya data pegawai dan arsip kantor lainnya. Selain itu data Sekunder juga didapatkan melalui Studi Pustaka yang ada, seperti : Perda 2012, dan SK.

E. Defenisi operasional

Yaitu batasan untuk membatasi ruang lingkup atau pengetahuan variabel-variabel yang diamati/diteliti. Defenisi operasional ini juga bermanfaat untuk mengarahkan kepada pengukuran atau pengamatan terhadap variabel-variabel yang bersangkutan. Notoatmodjo, (2010 : 85), Defenisi operasional dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1 Defenisi Operasional

Variabel Penelitian (Total Quality Control)	Indikator
Pengendalian Mutu Terpadu atau Total Quality Control (TQC) Total Quality Control (TQC) adalah suatu sistem yang efektif untuk mengintegrasikan usaha-usaha pengembangan, pemeliharaan, dan perbaikan kualitas atau mutu dari berbagai kelompok dalam organisasi, sehingga meningkatkan produktifitas dan pelayanan ketingkat yang paling ekonomis yang menimbulkan kepuasan semua langganan . Malayu SP. Hasibuan (2014 : 222)	Faktor yang mempengaruhi TQC Pada Pegawai adalah: <ol style="list-style-type: none">1. Adanya ketidak setujuan2. Merasa dimanfaatkan oleh pimpinan3. Merasa sebagai beban tambahan4. Adanya Sikap dengki5. Tidak berminat menjalankan program6. Tidak ada waktu untuk berkelompok Menurut Malayu S.P Hasibuan (2014: 225)

F. Instrumen Penelitian

Adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. (Sugiyono, 2013 : 148).Instrument dalam penelitian ini menggunakan *skala likert*. Jawaban setiap instrument yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif yang dapat berupa antara lain :

Tabel 3.2 Skala Likert

Simbol	Keterangan	Skor
SS	Sangat Setuju	5
S	Setuju	4
CS	Cukup Setuju	3
KS	Kurang Setuju	2
TS	Tidak Setuju	1

(Sugiyono 2013 : 148)

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2004:137) uji Validitas adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan seberapa valid suatu item pertanyaan mengukur variabel yang diteliti.adalah uji statistik yang digunakan guna menentukan reliabilitas serangkaian item pertanyaan dalam keandalannya mengukur suatu variabel. Jika nilai Sig. Uji Kolmogorov-Smirnov>0,05 berarti distribusi data sampel dinyatakan Valid.

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

Keterangan :

n = jumlah responden

x = skor variabel (jawaban responden)

y = skor total dari variabel untuk responden ke-n

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas berguna untuk menetapkan apakah instrumen yang dalam hal ini kuesioner dapat digunakan lebih dari satu kali, paling tidak oleh responden yang sama akan menghasilkan data yang konsisten. Dengan kata lain, reabilitas instrument mencirikan tingkat konsistensi.

Rumus untuk melakukan uji reabilitas (Sugiyono, 2011 : 207)

$$r_1 = \frac{2 \cdot r_b}{1 + r_b}$$

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif dimana analisis data dilakukan secara deskriptif dengan melihat persentase data terkumpul yang dapat disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi. Setelah itu dapat dilanjutkan dengan membahas hasil penelitian dengan menggunakan teori perpustakaan yang ada.

G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik TCR untuk menganalisis data yang sudah terkumpul. Tingkat Capaian Responden (TCR) suatu metode penilaian dengan cara menyusun orang yang dinilai berdasarkan peringkatnya pada berbagai sifat yang dinilai. Dalam metode penelitian ini setiap penilaian membuat sebuah “Master Scale” yaitu suatu skala pengukuran yang pada umumnya menunjukkan lima tingkatan sesuatu sifat tertentu. Untuk penggambaran suatu master scale dari berbagai sifat tersebut dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.3. Kriteria Pencapaian Responden

Kriteria	Tingkat Capaian Responden (TCR)
Sangat Baik	90 – 100
Baik	80 – 89
Cukup Baik	70 – 79
Kurang Baik	55 – 69
Tidak baik	1 – 54

Menurut Sugyono 2010:78

Sedangkan untuk menghitung tingkat capaian responden digunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{TCR} = \frac{\text{Skor Rata -Rata}}{\text{Skor ideal/ Maksimal}} \times 100$$