

BAB III

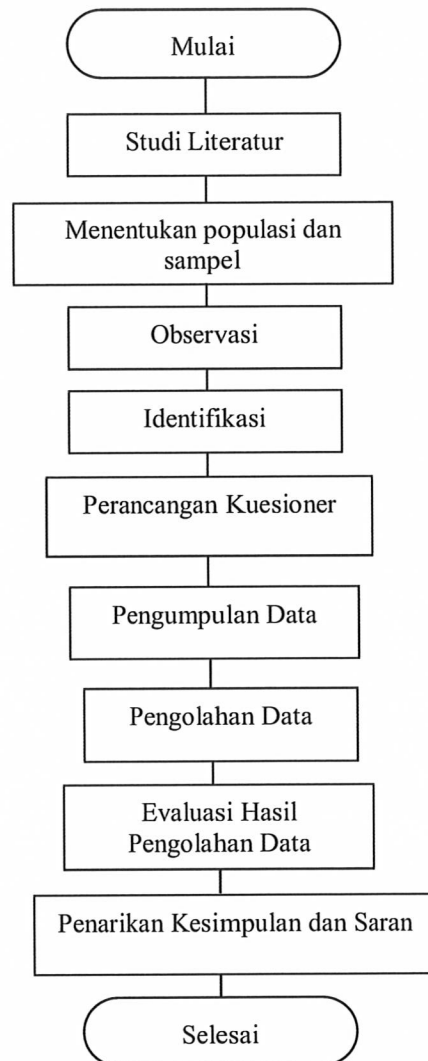
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *survey* korelasional, yaitu suatu penelitian *survey* yang menekankan pada populasi besar maupun kecil, dengan menggunakan data sampel sebagai objek dalam kajian yang diambil dari populasi. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif yang mana penelitian ini berlandaskan pada filsafat positivisme. Penulis dalam hal ini juga meneliti pada populasi atau sampel tertentu sehingga penelitian ini tergolong dalam penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2007). Penelitian ini dilakukan di lingkungan kampus Universitas Islam Indonesia yang mana subyek penelitian ini mengenai kepuasan civitas akademika UII terhadap kualitas layanan UNISYS.

3.2 Alur Penelitian

Agar penelitian dapat berjalan secara sistematis dan tidak menyimpang dari tujuan penelitian, ada beberapa tahapan yang ditentukan sebelum penelitian dimulai. Gambar alur penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Bagan Alur Penelitian

1) Identifikasi masalah

Pada tahap ini peneliti mencari serta mengidentifikasi pokok permasalahan yang ingin diselesaikan dengan cara studi literatur, sehingga topik permasalahan dapat diangkat dan diselesaikan.

2) Penentuan metode penelitian

Tahap ini peneliti menentukan bagaimana menyelesaikan suatu permasalahan dengan metode-metode yang sudah ada dari hasil studi literatur. Disamping itu, peneliti menentukan populasi dan sampel yang akan digunakan sebagai bahan penelitian

3) Penyusunan instrumen penelitian

Pada tahapan ini peneliti menggunakan kuesioner sebagai alat dalam mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati atau yang disebut dengan variabel penelitian. Selain kuesioner peneliti juga melakukan observasi dan wawancara dalam proses penelitian ini berlangsung. Sehingga dalam uji validitas dan reliabilitas tercapai. Dalam menguji kuesioner peneliti juga melakukan *pra survey*. Sehingga proses pengambilan data kuesioner tidak mengalami hambatan.

4) Pengumpulan data

Tahapan ini peneliti melakukan pengambilan data dari hasil penyebaran kuesioner secara langsung kepada sampel yang telah ditentukan.

5) Pengolahan data

Tahapan ini peneliti melakukan analisis data dari data kuesioner dengan metode *servqual*. Data tersebut dianalisis dengan cara menghitung nilai persentase dari data deskriptif responden serta melakukan pengujian dari hasil data variabel yang diperoleh.

3.3 Alat Pengumpul Data Penelitian

Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian ada beberapa jenis, meliputi:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data yang efisien dengan mengedepankan variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Ghazali dalam jurnal Yuliawan (Yuliawan, 2012) mengatakan bahwa tingkat kausalitas suatu hubungan antara variabel-variabel dapat dilakukan melalui pengujian hipotesis. Dalam mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang maka digunakan skala 5 tingkatan skala *Likert* yang terdiri dari sangat sesuai, sesuai, netral, tidak sesuai dan sangat tidak sesuai. Skala *likert* merupakan metode yang mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial dengan menyatakan setuju atau ketidak setujuannya

terhadap subjek, objek atau kejadian tertentu (Sugiyono, 2007) atau metode skala bipolar yang mengukur baik tanggapan positif ataupun negatif terhadap suatu pernyataan. Tingkatan penilaian tersebut memiliki nilai dari 1 sampai 5. Jika hal itu ditampilkan dalam tabel, maka akan seperti gambar dibawah ini:

Tabel 3. 1Tabel 3.1 Skor Penilaian (Sugiyono, 2007)

No	Penilaian	Nilai
1	Sangat setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak setuju	2
5	Sangat tidak setuju	1

b. Observasi

Observasi ini sebagai teknik dalam pengumpulan data dengan cara mendapatkan data dari hasil mengamati secara langsung baik itu kepada subjek maupun objek yang diteliti. Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai macam proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan (Sugiyono, 2007).

c. Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk melengkapi proses pengambilan data dengan cara melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain. Data dokumen tersebut dapat berupa *graph*, log aktifitas pengguna, maupun dokumen yang bersifat fisik.

3.4 Populasi dan Sampel

Terkait dengan pengambilan obyek data, seorang peneliti harus dapat

menentukan banyaknya obyek yang akan diamati. Teknik *sampling* adalah merupakan teknik pengambilan data sampel, atau teknik yang digunakan untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian (Sugiyono, 2007).

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek maupun objek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu (Sugiyono, 2007). Populasi dalam penelitian ini semua civitas akademika yang ada di lingkungan kampus Universitas Islam Indonesia. Sampel merupakan bagian dari jumlah serta karakteristik yang dimiliki oleh populasi sehingga dalam penelitian ini sampel yang digunakan mencakup dari populasi civitas akademika di kampus UII. Proses pengambilan data sampel dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Teknik ini dikatakan *simple* karena dalam proses pengambilan data sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu (Sugiyono, 2007). Dalam menentukan jumlah sampel peneliti menggunakan metode rumus Taro Yamane. Rumus Taro Yamane merupakan salah satu teknik dalam pengambilan sampel data yang mana presisi sudah ditentukan. Populasi civitas akademika sebanyak 24099 orang civitas akademika. Berikut adalah bentuk rumus dari Taro Yamane, lihat pada Persamaan (3.1).

$$n = \frac{N}{N d^2 + 1} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan :

n= jumlah sampel

N= jumlah populasi yang diketahui

d= presisi yang ditetapkan 10%

Berdasarkan rumus tersebut maka dapat dihitung jumlah sampel yang diambil dari populasi adalah sebesar $24099/24099(0,1)^2 + 1 = 99$, jadi sampel yang akan diambil sebanyak 100 orang civitas akademika UII. Karena dalam proses pengambilan sampel ini *random*, maka setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam proses pengambilan data sampel di lapangan peneliti mengambil sampel

sebanyak 120 orang civitas akademika guna mengantisipasi ketidaksesuaian data.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan gejala yang dapat menjadi fokus peneliti dalam untuk diamati. Variabel juga termasuk sebagai atribut dari sekelompok orang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya. Dalam penelitian ini perlu didefinisikan mengenai operasional variabel yang digunakan, variabel tersebut meliputi :

a. *Tangibles*

Variabel ini menggambarkan fasilitas fisik, perlengkapan, disamping itu juga dimensi ini menggambarkan seberapa baik sistem informasi ini melakukan apa yang memang harus dilakukannya.

b. *Reliability*

Variabel ini merujuk kepada kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan handal serta dapat mengukur kualitas yang berkaitan dengan kemampuan sistem informasi UNISYS untuk bertahan selama penggunaan oleh civitas akademika.

c. *Responsiveness*

Variabel ini merujuk kepada informasi yang dibutuhkan pengguna yaitu ketersediaan informasi.

d. *Assurance*

Variabel ini mencakup informasi yang ada dapat terjaga serta dikelola sebagai mana mestinya. Data yang disediakan benar-benar adanya.

e. *Empathy*

Variabel ini berkaitan tentang kepedulian serta perhatian individual kepada para pengguna. Dalam hal ini UNISYS sebagai pemberi informasi harus dapat memahami mengenai informasi yang ingin didapatkan oleh pengguna.

f. *Usability Quality*

Pada variabel ini sendiri tentang kemudahan dalam menjalankan serta

memahami aplikasi UNISYS.

g. *Information Quality*

Variabel ini mendefinisikan tentang persepsi pengguna terhadap informasi yang disediakan sudah sesuai dengan kebutuhan dan tujuan, yang selalu *up-to-date* dan akurat, serta informasi yang dapat dipercaya, relevan, mudah dibaca, dan dipahami.

h. *Website Design Quality*

Variabel ini mendefinisikan tentang persepsi pengguna terhadap rancangan situs yang menyenangkan dari segi keinovatifan rancangan situs, serta aliran emosional pengguna ketika menggunakan situs.

i. *Web Satisfaction*

Variabel ini mendefinisikan mengenai tingkatan kualitas layanan dan tampilan UNISYS yang diambil dari pendekatan persamaan struktural yang menghubungkan kualitas layanan website dengan kepuasan pengguna dan prediksi intensitas (loyalitas) penggunaan kembali terhadap layanan website UNISYS.

j. *Service Satisfaction*

Variabel ini mendefinisikan tentang persepsi pengguna terhadap bentuk layanan yang telah diberikan oleh UNISYS kepada para penggunanya berdasarkan pada atribut-atributnya (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*).

k. *User Satisfaction*

Variabel ini merepresentasikan tentang kepuasan pengguna UNISYS secara keseluruhan.

3.6 Teknik Analisis Data

Sebelum data diolah dan dianalisis, terlebih dahulu dilakukan pengujian terhadap kualitas data untuk mengetahui tingkat validitas dan tingkat reliabilitas dari jawaban yang diberikan responden.

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu data dapat dipercaya kebenarannya sesuai

dengan kenyataan. Uji validitas berfungsi untuk mengetahui kelayakan butir-butir pertanyaan dalam suatu daftar (konstruk) pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Menurut Sugiyono dalam uji validitas data disebutkan bahwa pada teknik korelasi untuk menentukan validitas *item* sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan (Sugiyono, 2005). Syarat minimum untuk data dapat dikatakan valid atau dianggap memenuhi syarat adalah jika $r = 0,3$. Jadi, jika korelasi antara butir dengan skor total kurang dari 0,3 maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk mencari nilai korelasinya penulis menggunakan rumus *Pearson Product Moment* sebagai berikut (Sugiyono, 2005) (Arikunto, 2005):

$$r_{XY} = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - (\sum X)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \dots\dots(3.3)$$

Keterangan :

x : Variabel independen Pengelolaan Keuangan Daerah

y : Variabel dependen Akuntabilitas Publik

n : Banyak sampel

r : Koefisien korelasi

3.6.2 Uji Reliabilitas

Realibitas menurut Sugiono adalah serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang-ulang. Jadi, Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan atau konsistensi dari suatu instrument (Sugiyono, 2007). Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin sebuah instrumen yang digunakan merupakan instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependibalitas, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2005).

Ada tiga mekanisme untuk memeriksa reliabilitas tanggapan responden

terhadap uji reliabilitas ini, yaitu (Sugiyono, 2005).:

a. Teknik test-retest ialah pengtesan dua kali dengan menggunakan suatu tes yang sama pada waktu yang berbeda.

b. Teknik belah dua ialah pengtesan (pengukuran) yang dilakukan dengan dua kelompok item yang setara pada saat yang sama.

c. Bentuk ekivalen ialah pengtesan (pengukuran) yang dilakukan dengan menggunakan dua tes yang dibuat setara kemudian diberikan kepada responden atau obyek tes dalam waktu yang bersamaan.

Pada dasarnya arti reliabel itu dapat dipercaya, dapat diandalkan. Alat ukur dikatakan reliabel jika alat tersebut dapat mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi, proses penelitian memerlukan suatu analisis untuk memperoleh kebenaran data. Hasil analisis tersebut dapat ditafsirkan untuk menjawab suatu permasalahan yang telah dirumuskan, berdasarkan teknik analisis yang telah ditentukan dan sesuai dengan permasalahan yang akan dikaji. Uji reliabilitas dapat dihitung dengan menggunakan rumus *Alpha Cronbach* (Arikunto, 2005):

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{V_t^2} \right] \dots\dots\dots(3.4)$$

Keterangan:

r_{11} = Nilai reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir/item

V_t^2 = Varian total

Jika nilai alpha > 0,7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika alpha > 0,80 ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat (Arikunto, 2005).