

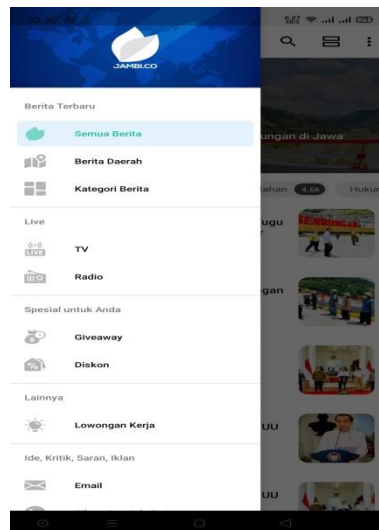
BAB IV

MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Aplikasi Jambi.co merupakan aplikasi portal berita yang diluncurkan dengan tujuan agar masyarakat kota, provinsi dan luar Jambi bisa mengakses informasi dan berita terupdate, Aplikasi ini memiliki layanan informasi melalui internet, dengan fitur-fitur yang dirancang khusus untuk membantu masyarakat jambi lebih mudah dalam mengakses informasi yang sedang terjadi saat ini.

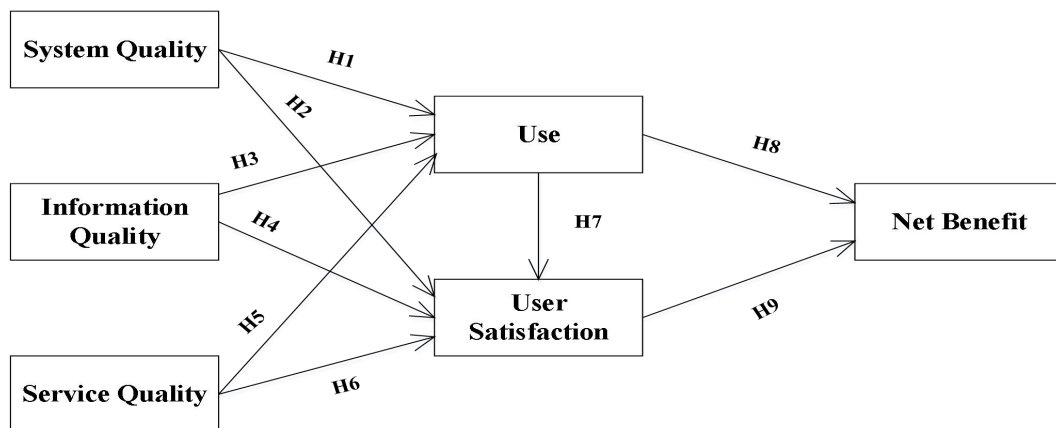
Dimana aplikasi ini memuat menu utama, menu berita, menu live (live streaming TV online lokal dan radio), menu spesial untuk pengguna (dikhususkan untuk Giveaway dan Diskon bagi pengguna), menu Lowongan Kerja (untuk membantu yang sedang mencari pekerjaan), dan jelajah.



Gambar 4. 1 Aplikasi Jambi.co

4.2 Pengembangan Model Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan variable dari Model DeLone dan McLean (2003) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pemakai (*user satisfaction*) dan manfaat-manfaat bersih (*net benefit*).



Gambar 4. 2 Model Konseptual Penelitian

4.3 Hipotesis

Hipotesis adalah anggapan dasar / asumsi atau dugaan mengenai sesuatu hal yang harus dibuktikan kebenarannya[31].

Menurut Artaya[32] “Terdapat tiga macam hipotesis dalam penelitian, yakni hipotesis deskriptif, hipotesis komparatif, dan hipotesis asosiatif. Masing-masing dari hipotesis ini dapat digunakan sesuai dengan bentuk variabel penelitian yang digunakan”.

1. Hipotesis Deskriptif

Hipotesis deskripsif dapat didefinisikan sebagai dugaan atau jawaban sementara terhadap masalah deskriptif yang berhubungan dengan variabel

tunggal/mandiri.

2. Hipotesis Komparatif

Hipotesis komparatif dapat didefinisikan sebagai dugaan atau jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang mempertanyakan perbandingan (komparasi) antara dua variabel penelitian.

3. Hipotesis Asosiatif

Hipotesis asosiatif dapat didefinisikan sebagai dugaan/jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang mempertanyakan hubungan (asosiasi) antara dua variabel penelitian.

Hipotesis merupakan sebuah jawaban sementara atas dari suatu pernyataan. Alasan dikatakan sementara adalah karena jawaban tersebut hanya sebatas teori dan belum berdasarkan pada fakta. Oleh karena itu, setiap penelitian memiliki suatu hipotesis terhadap penelitian yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, dari gambaran hipotesis yang dikembangkan adalah sebagai berikut :

1. Hubungan kualitas sistem terhadap penggunaan pada aplikasi Jambi.co.

Kenyamanan pengguna dapat diperoleh apabila kualitas sistem yang diberikan mudah digunakan dan selalu diperbarui performa sistemnya. Maka untuk mengetahui kualitas sistem pada pengguna. Penelitian ini mengukur kualitas sistem terhadap pengguna untuk membuktikan apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H1: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel Kualitas sistem (*system quality*) dengan penggunaan (*use*).

2. Hubungan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Jambi.co.

Kenyamanan pengguna dapat diperoleh apabila kualitas sistem yang diberikan mudah digunakan dan dipahami oleh pengguna dan selalu diperbarui performanya. Maka untuk mengetahui kualitas sistem pada kepuasan pengguna. Penelitian ini mengukur kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna untuk membuktikan apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H2: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem (*sistem quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

3. Hubungan kualitas informasi terhadap penggunaan pada aplikasi Jambi.co.

Kepercayaan pengguna dapat diperoleh apabila informasi yang diberikan bersifat diperbarui, konsisten, akurat dan tepat. Maka untuk mengetahui kualitas informasi pada penggunaan sistem. Penelitian ini mengukur kualitas informasi terhadap penggunaan sistem untuk membuktikan apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H3: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan penggunaan (*use*).

4. Hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Jambi.co.

Kepercayaan pengguna dapat diperoleh apabila informasi yang diberikan bersifat diperbarui, konsisten, akurat dan tepat performanya. Maka untuk mengetahui kualitas informasi pada kepuasan pengguna. Penelitian ini mengukur kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna untuk membuktikan apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H4: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi (*information quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

5. Hubungan kualitas layanan terhadap penggunaan pada aplikasi Jambi.co.

Kenyamanan pengguna dapat diperoleh apabila layanan yang diberikan bersifat responsiveness atau cepat tanggap. Maka untuk mengetahui kualitas layanan pada penggunaan sistem. Penelitian ini mengukur kualitas layanan terhadap penggunaan sistem untuk membuktikan apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H5: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*service quality*) dengan penggunaan (*use*).

6. Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Jambi.co.

Kenyamanan pengguna dapat diperoleh apabila layanan yang diberikan bersifat *responsiveness* atau cepat tanggap. Maka untuk mengetahui kualitas layanan pada kepuasan pengguna. Penelitian ini mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna untuk membuktikan apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H6: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan (*service quality*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

7. Hubungan Penggunaan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Jambi.co.

Kenyamanan penggunaan sistem dapat diperoleh apabila pengguna merasa nyaman dan tidak bingung ketika menggunakan sistem. Maka untuk mengetahui penggunaan pada kepuasan pengguna. Penelitian ini mengukur penggunaan terhadap kepuasan pengguna untuk membuktikan apakah penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H7: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan (*use*) dengan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

8. Hubungan Penggunaan terhadap manfaat bersih pada aplikasi Jambi.co.

Manfaat bersih dapat diperoleh apabila penggunaan sistem dapat membuat pengguna senang untuk selalu menggunakan sistem kembali. Maka untuk mengetahui penggunaan pada manfaat bersih. Penelitian ini mengukur penggunaan terhadap manfaat bersih untuk membuktikan apakah penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H8: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel penggunaan (*use*) dengan manfaat bersih (*net benefit*).

9. Hubungan Kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih pada aplikasi Jaambi.co.

Manfaat bersih dapat diperoleh apabila pengguna merasa puas terhadap sistem informasi yang diberikan. Maka untuk mengetahui kepuasan pengguna pada manfaat bersih. Penelitian ini mengukur kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih untuk membuktikan apakah kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Berdasarkan penelitian tersebut, maka penulis menemukan hipotesis pada penelitian ini yaitu :

H9: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dengan manfaat bersih (*net benefit*).

4.4 Variabel Penentu Penggunaan Aplikasi Jambi.co

Variabel adalah suatu besaran yang dapat diubah atau berubah sehingga mempengaruhi peristiwa atau hasil penelitian[33]. Dengan menggunakan variabel akan mempermudah memahami suatu permasalahan. Adapun variabel dengan indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai:

1. Variabel Independen adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain yang sifatnya berdiri sendiri.
2. Variabel Dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain yang sifatnya tidak dapat berdiri sendiri.

Berikut ini adalah variabel yang digunakan pada penelitian terhadap Aplikasi Jambi.co yang dapat dilihat pada tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Variabel Penelitian

Variabel	Penjelasan	Sumber
1. Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas informasi sistem itu sendiri, baik software maupun hardware. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.	[4]
2. Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi persepsi (<i>perceived information quality</i>)	[4]

2. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	Kualitas layanan digunakan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima	[4]
3. Penggunaan (<i>Use</i>)	Penggunaan (<i>Use</i>) adalah penggunaan informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri	[4]
4. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Kepuasan pengguna (<i>user satisfaction</i>) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.	[4]
5. Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	<i>Net benefit</i> adalah hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi.	[4]

4.4.1 Indikator Penelitian

Berikut adalah tabel daftar pernyataan atau pertanyaan kualitas layanan berdasarkan indikator yang digunakan pada penelitian terhadap Aplikasi Jambi.co yang dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4. 2 Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Kode	Pernyataan	Sumber
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kemudahan untuk digunakan (<i>Ease of Use</i>)	X1.1	Saya merasa bahwa Aplikasi Jambi.co mudah digunakan	[24]
	Kehandalan Sistem (<i>Reliability</i>)	X1.2	Saya dapat mengandalkan sistem aplikasi Jambi.co untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan	[24]
	Kecepatan Akses (<i>Response Time</i>)	X1.3	Saya tidak memerlukan waktu lama untuk mengakses Aplikasi Jambi.co	[24]
	Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	X2.1	Saya mendapat data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan	[24]

Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Relevan (<i>Relevance</i>)	X2.2	Berbagai informasi yang disajikan pada Aplikasi Jambi.co sudah relevan dengan kebutuhan saya	[24]
	Akurat (<i>Accurate</i>)	X2.3	Informasi yang disajikan pada Aplikasi Jambi.co sudah akurat	[24]
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	Jaminan (<i>Assurance</i>)	X3.1	Saya merasa aman dalam mengakses informasi pada Aplikasi Jambi.co	[24]
	Empati (<i>Empathy</i>)	X3.2	Sistem memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi saya	[24]
	Responsif (<i>Responsiveness</i>)	X3.3	Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan	[4]
Penggunaan (<i>Use</i>)	Sifat Penggunaan (<i>Nature of Use</i>)	Y1.1	Saya menggunakan Aplikasi Jambi.co untuk mencari informasi dan menggunakan layanan yang tersedia	[24]
	Frekuensi Penggunaan (<i>Frequency of use</i>)	Y1.2	Saya sering mengunjungi Aplikasi Jambi.co	[4]
	Niat penggunaan (<i>Intention to use</i>)	Y1.3	Saya sering mengakses Aplikasi Jambi.co untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan	[34]
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Kepuasan Informasi (<i>Repeat Visits</i>)	Y2.1	Sistem pada Aplikasi Jambi.co sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali	[4]
	Kepuasan Menyeluruh (<i>Repeat Purchase</i>)	Y2.2	Saya merasa puas dengan kelengkapan informasi pada Aplikasi Jambi.co	[4]
	Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	Y2.3	Saya merasa puas dengan sistem informasi pada Aplikasi Jambi.co	[34]
	Meningkatkan Berbagai Pengetahuan (<i>Improved Knowledge Sharing</i>)	Z1.1	Aplikasi Jambi.co dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang seputar informasi berita terbaru	[24]

Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	Efektivitas Komunikasi (<i>Communication Effectiveness</i>)	Z1.2	Aplikasi Jambi.co mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang disediakan	[24]
	Kegunaan (<i>Usefulness</i>)	Z1.3	Sistem informasi pada Aplikasi Jambi.co sangat berguna untuk kebutuhan informasi saya	[34]

4.5 Pengembangan Kuesioner

Metode pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah penyebaran kuisisioner. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi guna mengukur dan mengetahui kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Jambi.co. Kategori pertanyaan dalam kuesioner ini diambil berdasarkan variabel independen dan variabel dependen yang diteliti. Didalam variabel independen terdapat 3 kategori yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Sedangkan variabel dependen terdiri dari 3 kategori yaitu penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Dalam kuesioner ini terdapat total pertanyaan 18 butir pertanyaan. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online menggunakan *Google Form* guna menghemat biaya, waktu dan jenis responden yang didapat beragam.