

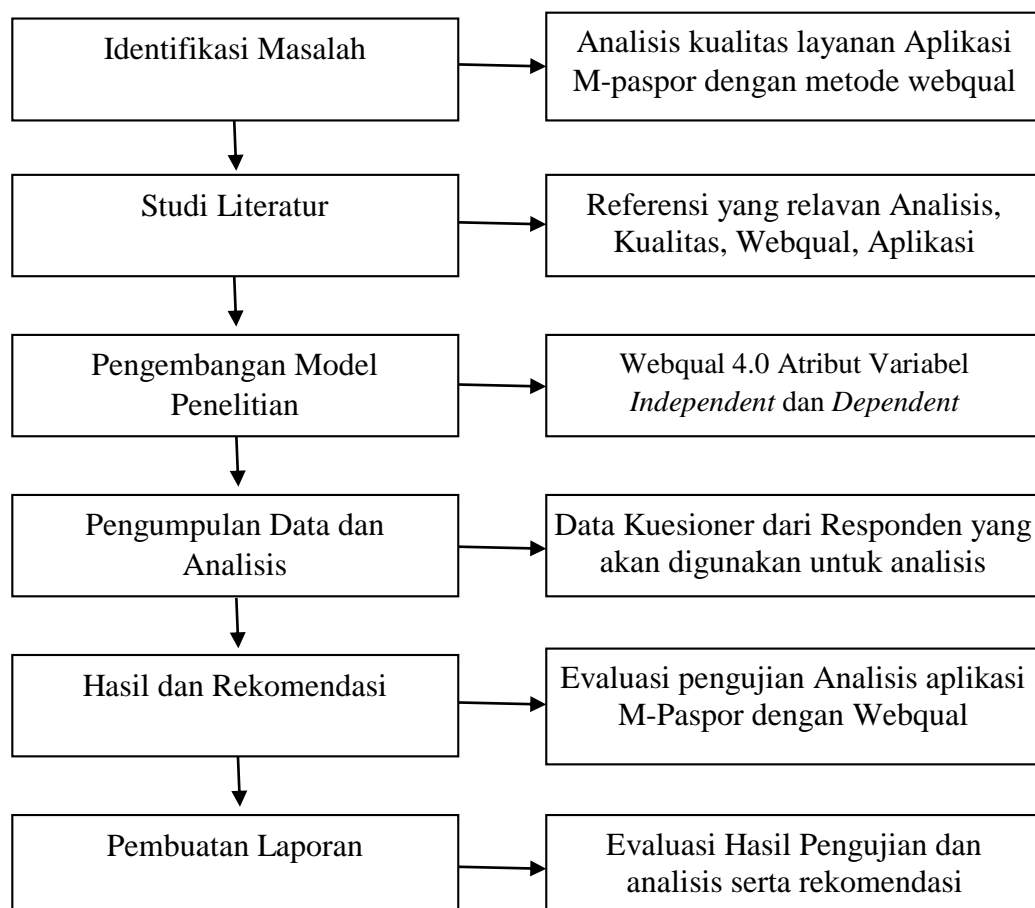
BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 KERANGKA KERJA PENELITIAN

Kerangka kerja penelitian merupakan langkah-langkah yang dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang dibahas. Untuk membantu penelitian ini diperlukan kerangka kerja penelitian (framework) yang jelas tahapannya.

Adapun kerangka kerja yang digunakan adalah sebagai berikut :



Gambar 3.1 Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembahasan masing- masing tahapan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Pada tahapam ini, penulis menentukan objek penelitian yang akan diteliti kemudian menetapkan masalah yang akan dianalisis pada objek penelitian tersebut. Selain itu, penulis juga menentukan metode yang akan digunakan untuk menganalisis objek penelitian. Dalam penelitian ini, penulis menentukan aplikasi M-paspor sebagai objek yang akan di teliti, dengan fokus penelitian pada analisis untuk mendapatkan gambaran akan kualitas dari aplikasi tersebut apakah telah memenuhi kebutuhan penggunanya atau tidak.

Dalam penelitian ini, penulis sudah menemukan permasalahan yang terjadi dari sebagai sudut pandang, sehingga penulis menarik sebuah rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas aplikasi M-paspor berdasarkan metode yang akan digunakan untuk menganalisis aplikasi tersebut yaitu metode WebQual yang mengukur kualitas suatu aplikasi berdasarkan tiga indikator yaitu : *usability quality*, *information quality*, dan *interaction quality*

2. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur ini penulis mempelajari dan memahami konsep dan teori yang berhubungan dengan topik atau masalah yang diteliti. Informasi tersebut diperoleh dari berbagai sumber, baik yang tertulis maupun media

elektornik seperti buku, jurnal, internet, dan referensi lainnya. Adapun konsep yang dipelajari terutama mengenai bagaimana menganalisis suatu aplikasi.

Dengan menggunakan metode webqual adakah pengaruh tiap-tiap variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial ataupun simultan lalu mencari tahu variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kualitas aplikasi bagi pengguna aplikasi M-paspor.

3. Pengembangan Model Penelitian

Pengembangan model penelitian pada tahap ini, penulis melakukan pengembangan model atau instrument yang akan digunakan untuk membantu penelitian yang tentunya model tersebut relevan dengan masalah yang diteliti. Pada penelitian ini penulis telah memilih WebQual 4.0, sebagai metode untuk memecahkan masalah.

Maka setelah menentukan metodenya, penulis menentukan hipotesis lalu melakukan perancangan konstruk berdasarkan metode WebQual 4.0, dimana dalam metode tersebut terdapat tiga dimensi mengenai pengukuran kualitas aplikasi yang akan menjadi pedoman dalam pengembangan konsep penelitian dan perancangan indikator dalam penelitian ini.

4. Pengumpulan Data dan Analisis

a. Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data, penulis menggunakan dua cara yaitu dengan melakukan pengamatan (*Observation*), dan kuesioner.

1) Metode Observasi

Observasi merupakan teknik atau pendekatan untuk mendapatkan data dengan cara mengamati langsung aplikasinya.

2) Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu daftar yang berisi dengan pertanyaan-pertanyaan untuk tujuan khususnya yang memungkinkan analisis sistem untuk mengumpulkan data dan pendapat dari responden-responden yang dipilih. Daftar yang akan mengisinya sesuai pendapat mereka.

b. Analisis

Meliputi berbagai data yang dikumpulkan penulis untuk mendukung jalannya proses penelitian ini. Adapun jenis data yang dikumpulkan data primer dan data sekunder.

1) Data primer yaitu data diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan

2) Data sekunder yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal, dan data-data penelitian terdahulu).

5. Hasil dan Rekomendasi

Setelah melakukan analisis data maka didapatkan hasil analisis dimana hasil tersebut berisi gambaran umum karakteristik responden, kualitas aplikasi, kepuasan pengguna (*user satisfaction*), variabel yang paling dominan mempengaruhi kualitas aplikasi M-paspor serta hasil dari beberapa pengujian yang dilakukan yaitu uji

validitas dan reliabilitas, uji asumsi, analisis regresi linear berganda dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan dengan rekomendasi yang diberikan oleh peneliti.

6. Pembuatan Laporan

Setelah melakukan analisis maka penulis melakukan pembuatan isi laporan yang kemudian dikembangkan dalam bentuk bab maupun hasil analisis yang jelas, relevan dan terarah pada pokok permasalahan yang ada.

3.2 OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL

Operasional Variabel penelitian yang telah ditentukan akan digunakan sebagai acuan dalam pembuatan kuesioner yang akan dijawab oleh responden variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah : Kualitas Penggunaan (*Usability Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan Interaksi (*Service Interaction Quality*), dan Kepuasan Pengguna (*Customer Satisfaction*).

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala likert. Prosedur pengukuran sebagai berikut :

1. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang akan digunakan sebagai dasar apakah responden masuk kriteria atau tidak.
2. Responden diminta agar mengatakan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang akan diajukan peneliti atas dasar persepsi masing-masing responden. Jawaban terdiri dari lima pilihan yakni Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS).

3. Pemberian nilai (*scoring*). Untuk jawaban sangat setuju (SS) diberikan nilai dan seterusnya sampai jawaban sangat tidak setuju (STS) yang diberikan nilai 1.

3.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pada tahap ini, penulis melakukan pengumpulan data yang relevan dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan metode-metode berikut :

3.3.1 Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan adalah metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan terjun ke lapangan secara langsung atau terlibat secara langsung dengan subjek penelitiannya. Adapun metode yang digunakan oleh penulis diantaranya adalah :

1. Pengamatan (*Observation*)

Dalam penelitian ini, survey dilakukan langsung kepada beberapa para pengguna aplikasi M-paspor di kota Jambi.

2. Penyebaran Kuesioner

Jenis pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah berupa pertanyaan tertutup (*close ended question*), dimana responden tidak diberi kesempatan untuk mengeluarkan pendapatnya secara rinci, namun pendapat responden hanya diwakili oleh poin dalam skala likert. Sistem kuesioner dalam penelitian ini adalah kuesioner *online*.

3.3.2 Penelitian Pustaka (*Library Research*)

Penelitian pustaka adalah metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti dengan mengumpulkan dan mempelajari konsep-konsep yang relevan dengan penelitian dari berbagai sumber pustaka yang ada. Adapun penelitian ini penulis memperoleh sumber pustakanya dari perpustakaan Universitas Dinamika Bangs Jambi dalam bentuk buku-buku bacaan serta dari internet (*e-book*), lalu buku-buku dan jurnal-jurnal penelitian terpublikasi yang dapat diperoleh secara gratis.

Setelah melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode-metode di atas, penulis akan melakukan analisis data berdasarkan hasil observasi dan melakukan perhitungan berdasarkan hasil kuesioner dengan menggunakan rumus yang sesuai dengan metode WebQual 4.0, dengan bantuan Microsoft Excel dan aplikasi SPSS.

3.4 SUMBER DATA

Sumber data yang diperlukan dalam penelitian berasal dari.

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden yang digunakan pada penelitian ini merupakan pengguna aplikasi M-paspor di kota Jambi. Dalam penentuan sampel peneliti menggunakan teknik Slovin, Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n : Ukuran Sampel

N : Ukuran Populasi

e : Persen kelonggaran ketidak telitian (*error tolerance*)

Didalam rumus Slovin memiliki ketentuan yaitu sebagai berikut:

Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi jumlah kecil.

Berdasarkan rentang sampel yang diambil dari Teknik Slovin adalah 10-20% dari jumlah populasi penelitian. Pada penelitian ini batas kesalahan yang digunakan yaitu 10% dikarenakan penelitian ini jumlah populasinya dalam jumlah yang besar. Sehingga ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{5.303}{1 + 5.303 (0,1)^2} = \frac{5.303}{1 + 5.303 (0,01)^2} = \frac{5.303}{54,03} = 98,14$$

Berdasarkan dari hasil perhitungan diatas sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu 98,14 responden disini peneliti sesuaikan menjadi sebanyak 100 orang responden. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

2. Data sekunder, yaitu data yang diperlukan sebagai pendukung data primer. Data yang diambil berasal dari buku, makalah, jurnal, data-data penelitian terdahulu.

3.5 ANALISIS DATA

1) Tabulasi Data

Kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden diseleksi kelengkapan pengisiannya, hanya kuesioner yang terisi lengkap yang dipergunakan, data yang sudah diseleksi diberi kode sesuai dengan variabel dan klasifikasi variabel, dan selanjutnya ditabulasi menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel 2016.

2) Tahapan Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Sebelum itu perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik terlebih dahulu sebagai syarat terlaksananya analisis regresi linear berganda.

3.6 ALAT BANTU PENELITIAN

Adapun alat bantu dalam penelitian ini menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) untuk membantu dalam melakukan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Perangkat keras (*hardware*)

Dibutuhkan perangkat keras dalam analisis aplikasi ini. perangkat keras berfungsi untuk menjalankan perangkat lunak. Perangkat keras terdiri dari:

- a. Laptop Acer dengan *Processor* Intel Core i3 NVIDIA GeForce 940MX 2.0 GHz
- b. RAM 4 GB

2. Perangkat lunak (*software*)

Perangkat lunak digunakan sebagai alat bantu dalam menyusun dan menghitung data, antara lain:

- a. *System* Operasi: Windows 2010
- b. *Microsoft Office Word* 2016
- c. *Microsoft Excel* 2016
- d. SPSS
- e. *Mendeley desktop*