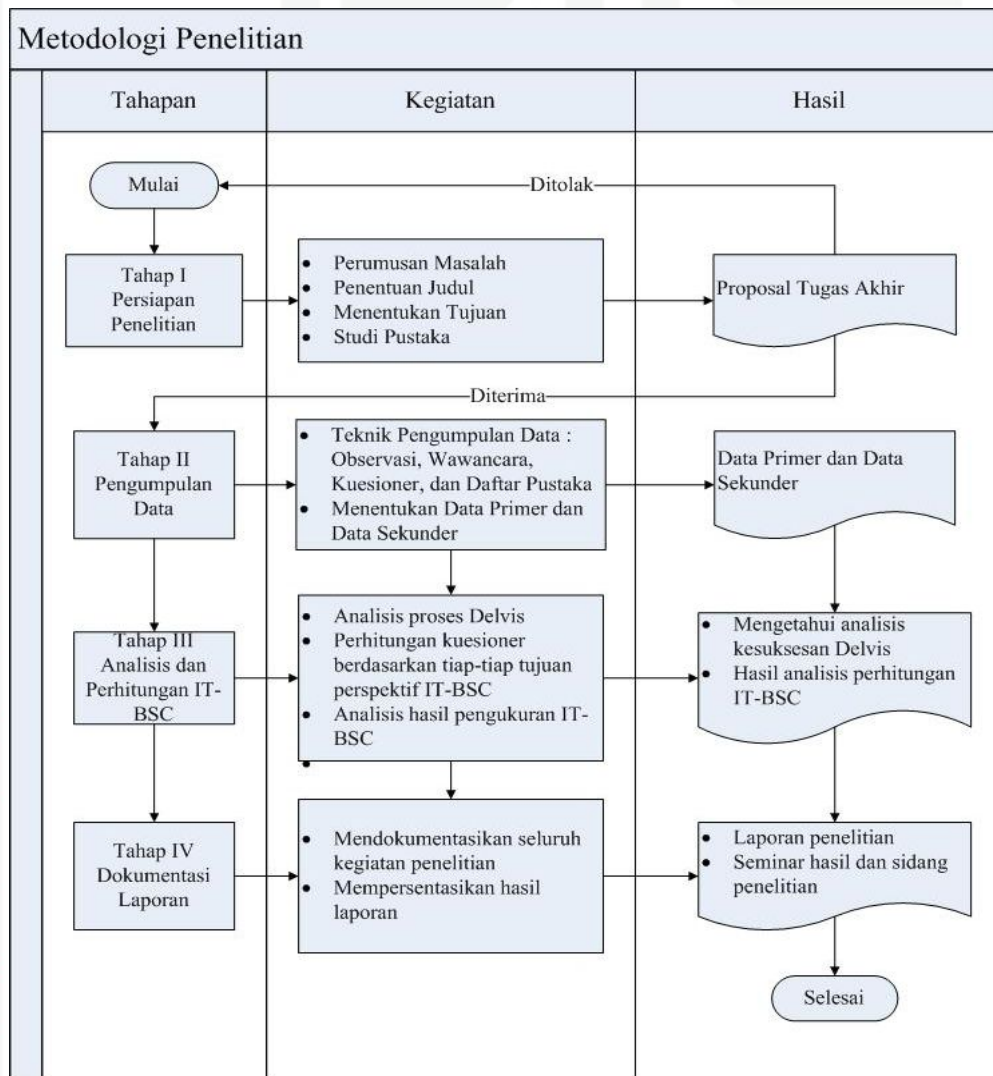


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Proses Metodologi Penelitian

Proses metodologi penelitian ini adalah merupakan langkah dalam penyusunan tugas akhir, mulai dari proses pengumpulan data hingga pembuatan dokumentasi tugas akhir. Untuk memudahkan dalam menjelaskan proses ini terlebih dahulu dibuat dalam bentuk *flowchart*, dapat di lihat pada Gambar 3.1 di bawah ini:



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.2 Tahapan Persiapan Penelitian

Pada tahap ini dilakukan pengamatan terhadap situasi dan kondisi dan kondisi dari PT. Citra Van Titipan Kilat Agen Utama Pekanbaru, khususnya mengenai penerapan *Delivery Information System* (Delvis) yang diterapkan di perusahaan, sehingga penulis menetapkan Agen Utama TIKI sebagai tempat penelitian.

3.2.1 Jenis Penelitian

Sebelum melakukan penelitian, penulis menentukan terlebih dahulu jenis penelitian yang akan dilakukan. Terdapat dua jenis penelitian yang digunakan penulis yaitu analisis yang dilakukan untuk pengolahan dan perhitungan hasil kuesioner dengan menggunakan analisis kuantitatif, dan analisis hasil pengolahan data berupa penyesuaian strategi IT dengan menggunakan analisis kualitatif.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus yang menggambarkan keadaan sebenarnya dari obyek penelitian. Kegiatan ini dilakukan dengan mengawasi dan mempelajari secara langsung PT. CV Titipan Kilat Agen Utama Pekanbaru. Studi ini dimaksudkan untuk memperoleh data-data perusahaan khususnya hal-hal yang berkaitan dengan penerapan Delvis yang diterapkan oleh perusahaan yang kemudian diukur kesuksesan menggunakan metode *IT Balanced Scorecard*.

Kemudian dilanjutkan dengan langkah pengidentifikasian masalah, menentukan batasan masalah, tujuan penelitian, dan tinjauan pustaka.

1. Menentukan Masalah

Cara yang dilakukan untuk menentukan atau menemukan masalah yaitu dengan melakukan observasi dan penelitian untuk mengetahui seberapa jauh sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan.

2. Penentuan Tujuan

Penentuan tujuan berfungsi untuk memperjelas kerangka tentang apa saja yang menjadi target atau sasaran dari penelitian.

3. Tinjauan Pustaka

Bertujuan untuk mengetahui metode apa yang digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang akan diteliti, serta mendapatkan dasar-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dasar referensi yang kuat bagi peneliti untuk melakukan proses analisa yang benar-benar mencapai tujuan penelitian.

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data ini dilakukan adalah pengamatan dan observasi secara langsung selama penelitian di Kantor Agen Utama TIKI Pekanbaru. Selama penelitian berlangsung, penulis akan melakukan pengumpulan data sesuai dengan teknik yang digunakan seperti yang akan dijelaskan berikut:

3.3.1 Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media pelantara). Dalam penelitian ini data primer yang dikumpulkan dari hasil wawancara dan hasil kuesioner yang ditujukan kepada karyawan Agen Utama PT. CV TIKI Pekanbaru.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara seperti studi pustaka literature, majalah, dan dokumen yang berkaitan dengan judul penelitian dan metode *IT Balanced scorecard*.

3.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Sesuai dengan bentuk pendekatan penelitian kualitatif dan sumber data yang akan digunakan, maka teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara, pembuatan kuesioner, dan studi pustaka. Untuk mengumpulkan data dalam kegiatan penelitian diperlukan cara-cara atau teknik pengumpulan data tertentu, sehingga proses penelitian dapat berjalan lancar.

Metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan teknik observasi, teknik wawancara, langkah pembuatan kuesioner, dan memilih studi pustaka yang sesuai dengan penelitian ini. Atas dasar konsep tersebut, maka berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Observasi

Dalam tahap ini yang dilakukan peneliti adalah melakukan prasurvei kelokasi yang akan diteliti, dalam penelitian ini prasurvei dilakukan di Agen Utama PT. CV TIKI Pekanbaru, melakukan dialog dengan bagian *Human Resource Departement* (HRD) dan beberapa karyawan.

Dalam penelitian ini teknik observasi digunakan untuk memperkuat data, terutama dalam mengetahui kesuksesan penerapan Delvis yang digunakan oleh perusahaan. Dengan demikian hasil observasi ini sekaligus untuk mengkonfirmasi data yang telah terkumpul melalui wawancara dengan kenyataan yang sebenarnya. Observasi ini digunakan untuk mengamati secara langsung dan tidak langsung tentang kegiatan perusahaan dan sistem informasi yang ada di perusahaan.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini wawancara dipergunakan untuk mengadakan komunikasi dengan pihak-pihak terkait atau subjek penelitian, antara lain pihak HRD, dalam rangka memperoleh penjelasan atau informasi tentang hal-hal yang belum terancam dalam observasi tidak langsung tentang kondisi perusahaan dan mengadakan pengamatan langsung tentang kondisi perusahaan dan mengadakan pengamatan langsung tentang pengukuran kesuksesan Delvis yang digunakan oleh PT. CV TIKI Pekanbaru.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan metode pengumpulan data secara langsung yang dilakukan dengan mengajukan daftar pertanyaan kepada responden. Dalam penelitian ini kuesioner yang akan dibagikan kepada karyawan PT. CV TIKI, berdasarkan perspektif yang ada didalam metode *IT Balanced scorecard*, yaitu:

- a. Kuesioner berdasarkan perspektif orientasi pengguna, yang bertujuan untuk mengetahui tingkat pemahaman pengguna terhadap Delvis dan kepuasan pengguna terhadap Delvis.
- b. Kuesioner berdasarkan perspektif keunggulan sistem, yang bertujuan untuk mengetahui dari kualitas sistem dari Delvis.



- c. Kuesioner berdasarkan perspektif orientasi masa depan, untuk mengetahui kesuksesan dari penerapan Delvis pada perusahaan untuk masa yang akan datang, serta pengembangan dari Delvis.

Kuesioner bertujuan untuk memperoleh data berupa jawaban-jawaban para responden. Berikut langkah-langkah pembuatan kuesioner :

- a. Menentukan Populasi dan Sampel

Populasi yaitu sekelompok orang, kejadian atau segala sesuatu yang mempunyai karakteristik tertentu. Dari pengertian populasi tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa populasi merupakan obyek atau subyek yang berad pada suatu wilayah yang memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian.

Sedangkan pengertian sampel yaitu wakil sah bagian-bagian dari jumlah karakteristik yang memiliki oleh populasi tersebut. Sebagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi besar dan memungkinkan peneliti tidak dapat mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi.

Dalam penelitian ini responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di Kantor Agen PT. CV TIKI sebanyak 106 orang. Teknik penarikan sampel menggunakan metode sampel jenuh yaitu 25 karyawan, yang hanya memiliki *user_id*.

- b. Menentukan Variabel

Dalam pembuatan kuesioner ini, penelitian variabel-variabel berdasarkan perspektif yang tersedia dalam metode *IT Balanced Scorecard*. Konstruk dimensi setiap perspektif berdasarkan tujuan dari setiap *IT Balanced Scorecard* dalam mengukur dan mengetahui sasaran indeks yang akan dicapai. Untuk lebih jelasnya peneliti menyajikan perspektif dan dimensi yang akan diteliti dalam tabel berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 3.1 Contoh kuesioner berdasarkan *perspektif IT Balanced Scorecard*

Perspektif Penelitian	Tujuan Strategi Perspektif <i>IT Balanced Scorecard</i>
Kontribusi perusahaan	Pengukuran tingkat penggunaan Delvis dapat meningkatkan produktivitas kerja bagi karyawan.
	Output/hasil dapat membantu manajer dalam mengambil keputusan.
	Pengefektifan penggunaan dan pengembangan sistem Delvis.
	Realisasi biaya lebih kecil dari pada anggaran operasionalnya.
	Penggunaan dana pengembangan sistem Delvis di PT. CV TIKI sudah efektif.
	Sistem Delvis menjadi kekuatan dalam mengelola data.
Orientasi pengguna	Pelanggan merasa puas dengan pelayanan PT. CV TIKI pekanbaru.
	Pelanggan merasa puas terhadap jasa yang ditawarkan PT. CV TIKI Pekanbaru lebih baik daripada jasa yang ditawarkan oleh perusahaan <i>express</i> lain.
	Setelah menggunakan sistem Delvis karyawan selalu pulang tepat waktu.
	Dengan menggunakan sistem Delvis karyawan menjadi lebih kreatif dan mampu berfikir sistematis.
	Dengan menggunakan sistem Delvis karyawan selalu melakukan pekerjaan sesuai dengan rencana yang disusun.
Kesempurnaan operasional	PT. CV TIKI Pekanbaru menggunakan sistem terkomputerisasi yang memadai.
	Dengan menggunakan sistem Delvis pelaksanaan pelayanan jasa pengiriman dan proses pengolahan data selalu tepat waktu.
	Sistem mudah ditangani apabila terjadi masalah.
	Setelah menggunakan sistem Delvis karyawan selalu pulang tepat waktu.
	Degan menggunakan sistem Delvis karyawan lebih menjadi kreatif dan mampu berfikir sistematis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Table 3.1 Contoh kuesioner berdasarkan perspektif *IT Balanced Scorecard* (Lanjutan)

Perspektif Penelitian	Tujuan Strategi Perspektif <i>IT Balanced Scorecard</i>
Orientasi Masa Depan	Keahlian karyawan meningkat.
	Bekurangnya kesalahan dan informasi yang diperoleh cepat dan tepat.
	Terus mengikuti perkembangan IT dimasa mendatang.
	Meningkatkan kinerja dengan pemanfaatan teknologi baru.

c. Menentukan Skala Pengukuran

Tujuan dari menentukan skala pengukuran ini adalah untuk mengklasifikasikan variabel yang akan diukur supaya tidak terjadi kesalahan dalam menentukan analisis data dan langkah penelitian selanjutnya. Pada penelitian ini, menggunakan skala likert untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi responden yang diungkapkan dengan kata-kata dan nilai yang diberi tanda ceklis (√) seperti dalam Tabel 3.2 berikut:

Table 3.2 Skala Pengukuran

No	Pertanyaan	Alternatif Jawaban			
		SP	P	TP	STP
1					
2					

Sumber : Sugiyono, (2014)

Keterangan intensitas terhadap jawaban responden :

- SP (Sangat Puas) = 4
- P (Puas) = 3
- TP (Tidak Puas) = 2
- STP (Sangat Tidak Puas) = 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan untuk memperoleh landasan teori dari penelitian ini yang relevan dengan masalah yang sedang di teliti dengan cara membaca literature-literatur yang sesuai dan mendukung.

3.4 Tahap Analisis

Teknik analisis data adalah proses kategori urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar, ia membedakannya dengan penafsiran yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan di antara dimensi-dimensi uraian. Analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis seperti yang di sarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis tersebut, jika dikaji defenisi atas lebih menitik beratkan pada pengorganisasian data sedangkan defenisi tersebut dapat pengorganisasian data sedangkan defenisi yang kedua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data, dan dari kedua defenisi tersebut dapat ditarik kesimpulan, analisis data, adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Menurut Moeloeng (Dikutip dari Purnomo, 2013) analisis data bermaksud atas nama mengorganisasikan data, data yang terkumpul banyak sekali dan terdiri dari catatan lapangan dan komentar penelitian, gambar, foto, dokumen, laporan, dan lain-lain. Pekerjaan analisis data adalah mengatur, mengurutkan, mengelompokkan dan memberikan suatu kode tertentu dan mengategorikannya, pengelolaan data tersebut bertujuan untuk menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantif.

3.5 Tahap Dokumentasi

Pada tahap ini yang dilakukan adalah mengumpulkan semua data yang telah diperoleh dari hasil analisa yang telah dilakukan sebelumnya. Kemudian hasil dokumentasi penelitian ini akan disusun dalam bentuk laporan Tugas Akhir (Skripsi).