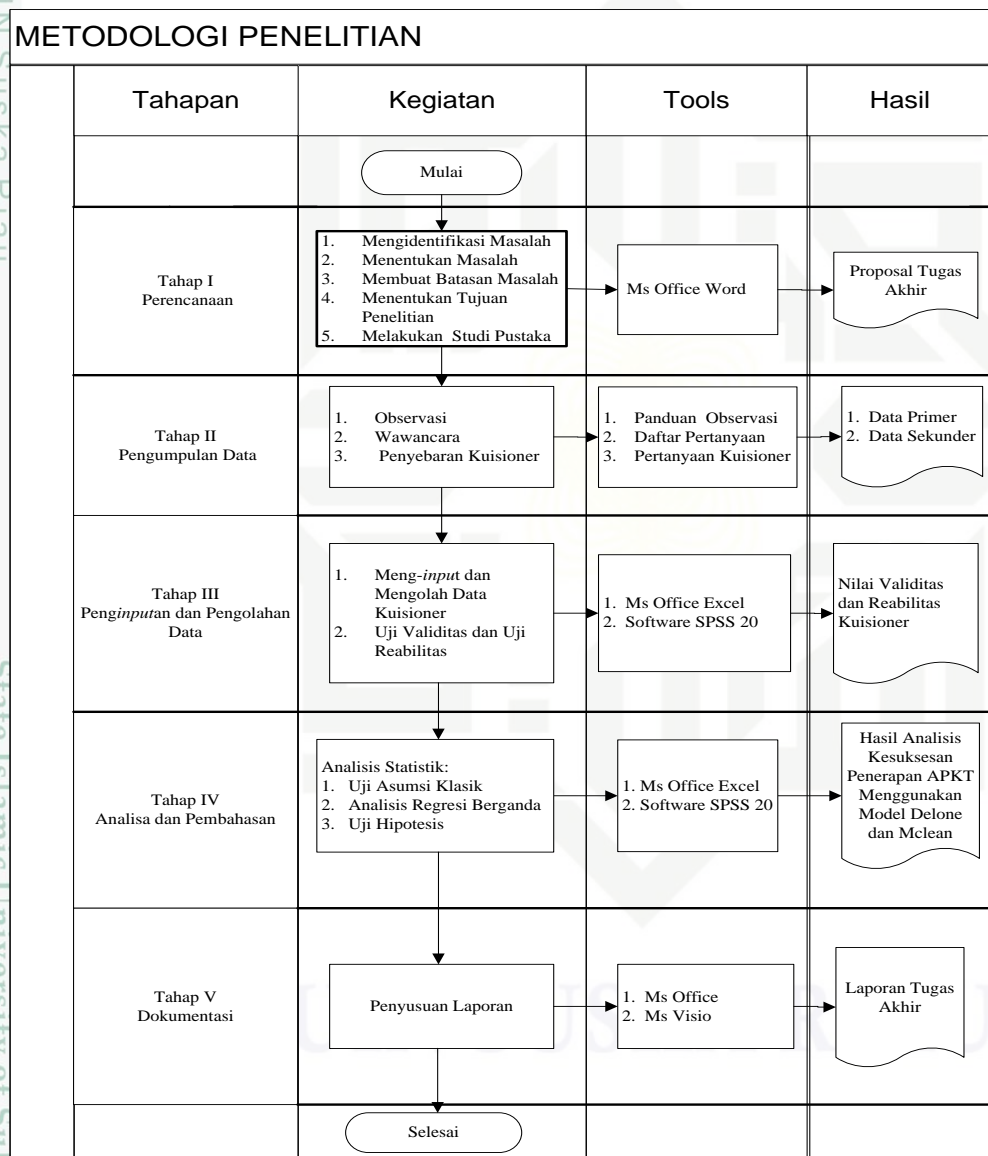


## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian menjelaskan tahap-tahap dalam melakukan penelitian, mulai dari tahap perencanaan sampai tahap pembuatan laporan tugas akhir. Adapun alur proses pembuatan laporan tugas akhir dapat dilihat pada Gambar 3.1 di bawah ini:



Gambar 3.1 Metodologi Penelitian Tugas Akhir



**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.

Berdasarkan Gambar 3.1 dapat dijelaskan tahapan dalam melakukan penelitian tugas akhir sebagai berikut:

### 3.1 Tahap Perencanaan

Pada tahap ini peneliti mengidentifikasi masalah yang pernah terjadi pada sistem APKT. Selanjutnya peneliti menentukan permasalahan yang sering terjadi pada sistem APKT yang ada pada PT PLN (Persero) Rayon Panam berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi. Dari hasil wawancara terdapat beberapa masalah seperti dari segi kualitas sistem, tidak dapatnya dilakukan *export* data pada satu bulan terakhir atau satu tahun terakhir, permasalahan jaringan yang menyebabkan sistem *error*. Dari segi kualitas informasi, ketika banyaknya keluhan yang masuk ke sistem *user* melakukan perubahan status ataupun *close* terhadap keluhan tersebut dan tidak terdapatnya rincian perbedaan layanan terhadap keluhan yang disampaikan pelanggan. Dari segi kualitas layanan, tidak semua karyawan mendapat pelatihan dalam menggunakan sistem APKT. Permasalahan-permasalahan yang ada pada sistem ini akan berdampak terhadap kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem APKT.

Setelah masalah ditentukan tahap selanjutnya yaitu menentukan batasan masalah dan tujuan penelitian. Tahap ini berguna untuk membatasi apa saja yang akan diteliti serta untuk menentukan hasil yang akan diperoleh dari penelitian tersebut. Setelah batasan dan tujuan penelitian ditentukan tahap selanjutnya melakukan studi pustaka sesuai dengan permasalahan yang terdapat pada sistem APKT.

### 3.2 Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini terdiri atas beberapa tahapan untuk mengumpulkan data, yaitu:

- a. Metode observasi

Observasi merupakan salah satu teknik yang digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi seperti situasi atau kondisi penggunaan sistem APKT. Pada penelitian ini menggunakan teknik *Participant*

**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.

*observation*, yaitu peneliti secara langsung terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang atau situasi yang diamati sebagai sumber data.

b. Metode wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti terhadap narasumber atau sumber data. Pada teknik wawancara ini menggunakan teknik wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Teknik wawancara terstruktur yaitu peneliti telah mengetahui pasti apa informasi yang ingin digali dari responden sehingga daftar pertanyaannya sudah dibuat secara sistematis. Sedangkan teknik wawancara tidak terstruktur yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan yang akan diajukan secara spesifik, dan hanya memuat poin-poin penting masalah yang ingin digali dari responden.

c. Penyebaran kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden. Pada teknik ini, skala yang digunakan untuk pembuatan kuesioner adalah skala *Likert* 4 titik yaitu :

Tabel 3.1 Skala Penelitian

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

Sumber: Buku Metode Riset Kuantitatif (2015)

Dan untuk menentukan populasi penyebaran kuesioner menggunakan teknik *Nonprobability Sampling* yaitu sampel jenuh, sehingga semua pengguna sistem APKT menjadi sampel penelitian. Adapun variabel yang

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

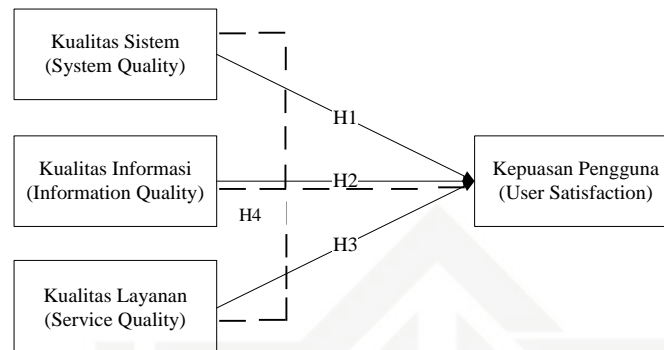
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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

Tabel 3.2 Variabel Penelitian

No	Variabel	Indikator	Kode
1	<b>Kualitas Sistem</b> ( <i>System Quality</i> )	Sistem APKT nyaman dan mudah untuk digunakan	KS1
		Sistem APKT sangat handal sehingga jarang terjadi kesalahan ( <i>error</i> )	KS2
		Sistem APKT memiliki kecepatan akses yang baik sehingga dapat membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan dengan cepat	KS3
		Sistem APKT memiliki fungsi-fungsi sesuai dengan kebutuhan pengguna	KS4

digunakan pada penelitian ini adalah variabel pada model *Delone And Mclean*, yaitu:



Gambar 3.2 Kerangka Penelitian

Berdasarkan Gambar 3.2. penelitian ini memiliki hipotesis :

- H1 : Kualitas sistem (*sistem quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- H2 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- H3 : Kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
- H4 : Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna



Tabel 3.2 Variabel Penelitian (lanjutan)

No	Variabel	Indikator	Kode
		Sistem APKT memiliki keamanan data yang tinggi dan hanya dapat diakses sesuai dengan hak aksesnya	KS5
2	<b>Kualitas Informasi</b> ( <i>Information Quality</i> )	Data dan informasi yang terdapat di sistem APKT lengkap dan sesuai dengan kebutuhan	KI1
		Informasi dari sistem APKT disajikan dalam bentuk/format yang tepat dan jelas	KI2
		Informasi yang terdapat pada sistem APKT bermanfaat untuk pengguna	KI3
		Informasi yang terdapat pada sistem APKT akurat dan bebas dari kesalahan	KI4
		Pengguna dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam waktu yang tepat	KI5
3	<b>Kualitas Layanan</b> ( <i>Service Quality</i> )	Pengguna memahami semua fungsi-fungsi yang ada pada sistem APKT	KL1
		Sistem APKT memenuhi kebutuhan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan	KL2
		Sistem APKT memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang pengguna lakukan	KL3
4	<b>Kepuasan Pengguna</b> ( <i>User Satisfaction</i> )	Penilaian terhadap APKT dengan fasilitas yang disediakan sangat dapat memuaskan pengguna	KP1
		Penilaian terhadap sistem APKT dengan fungsi-fungsi yang disediakan sangat dapat memuaskan pengguna	KP2
		Kemampuan sistem APKT sangat dapat dipercaya sehingga membuat pengguna merasa puas dengan sistem tersebut	KP3

### 3.3 Tahap Penginputan dan Pengolahan Data

Setelah data dikumpulkan, tahap selanjutnya adalah tahap penginputan dan pengolahan data. Tahapan ini merupakan tahapan penting dari penulisan laporan penelitian ini. Sebagai *output* dari pengolahan data, akan dibuat hasil pengolahan data untuk mempermudah pembaca dalam mengambil intisari dari analisis permasalahan yang ada. Pada tahap pengolahan data ini, dilakukan pengolahan data yang telah di dapat menjadi sebuah informasi.

#### 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.

Sebelum penyebaran angket kepada keseluruhan responden, dilakukan *testing* kepada 30% keseluruhan responden (10 orang) terlebih dahulu. Dari proses ini akan dilakukan uji validitas dan reliabilitas data kuesioner. Validitas menunjukkan sampai sejauh mana suatu alat ukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Dengan demikian, suatu kuesioner yang digunakan dapat berfungsi sebagai alat pengumpul data yang akurat dan dapat dipercaya. Suatu pertanyaan kuesioner dinyatakan valid apabila nilai korelasi lebih besar dari *r*-tabel. Jika terdapat suatu pernyataan yang tidak valid, maka pernyataan tersebut harus diperbaiki atau dihilangkan. Pengukuran validitas dilakukan dengan teknik korelasi *Product Moment* dari Pearson.

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan dalam angket betul-betul konsisten untuk mengukur penerimaan sistem APKT. Pengujian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Suatu pernyataan dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

Setelah dilakukan pengujian, maka dilakukan penyusunan data lalu data-data tersebut di klasifikasikan dan dilakukan pengkalkulasian dengan menggunakan SPSS 20 *for Windows*. Dari pengolahan tersebut, akan diperoleh informasi-informasi sebagai bahan analisis.

### 3.4 Tahap Analisa dan Pembahasan

Tahapan analisis kesuksesan penerapan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dilakukan dengan menggunakan metode *Delone And Mclean*. Pada tahap ini, data dianalisis secara deskriptif kuantitatif yang diperoleh dari hasil pengolahan data yang dilakukan. Analisis deskriptif dilakukan dengan metode *Likert*, yang tahapannya adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2010):

1. Menentukan besarnya skor kriteria sesuai dengan hasil yang didapat dari pengolahan data sebelumnya. Skor kriteria adalah skor ideal yang dicapai dalam sebuah penelitian. Cara untuk mendapat skor kriteria ini adalah dengan menggunakan rumus:

$$\sum SK = \frac{\text{Skor tertinggi tiap item pernyataan} \times \text{Jumlah item pernyataan}}{\text{Jumlah responden}} \quad (3.1)$$

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

- Kemudian, ditentukan skor total dari hasil pengumpulan data yang sudah dilakukan (SH).
- Setelah skor kriterium (SK) dan skor hasil pengumpulan data didapatkan (SH), maka dicarilah besarnya persentase (P) jawaban responden dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \quad (3.2)$$

- Langkah terakhir adalah menentukan rentang hasil berdasarkan skor kriterium dan persentase yang didapatkan untuk kemudian dibandingkan dengan skor hasil pengumpulan data. Rentang (*range*) hasilnya adalah sebagai berikut:
  - 0 – 25% = Sangat Tidak Setuju (STS)
  - 26 – 50% = Tidak Setuju (TS)
  - 51 – 75% = Setuju (S)
  - 76 – 100% = Sangat Setuju (SS)

Analisis Regresi Berganda tersebut dapat dihitung dengan alat bantu perangkat lunak SPSS *for windows*. Sebagai *output* dari hasil analisis ini, akan dibuat dengan hasil persentase serta penjabaran dari hasil yang diperoleh dari pengolahan data untuk mempermudah pembaca dalam mengambil intisari dari analisis. Persamaan regresi berganda untuk tiga variabel bebas dan satu variabel terikat yaitu sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 \quad (3.3)$$

Dimana :

$\hat{Y}$  = Penerimaan pengguna sistem informasi (variabel terikat)

$a$  = Konstanta

$b_1, b_2, b_3$  = Koefisien regresi

$X_1$  = Kualitas sistem (variabel bebas)

$X_2$  = Kualitas informasi (variabel bebas)

$X_3$  = Kualitas layanan (variabel bebas)

**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.

Namun dalam tahap penghitungan statistik regresi berganda ini, diperlukan beberapa tahapan uji lainnya, yaitu menggunakan uji asumsi klasik, bahwa penggunaan model regresi linier berganda memenuhi asumsi uji normalitas, multikolinearitas, autokorelasi, dan heteroskedastisitas.

### 3.5 Tahap Dokumentasi

Melakukan proses penyusunan data-data yang telah diolah dan dianalisis untuk lebih memperjelas hasil dalam bentuk laporan tugas akhir sehingga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.