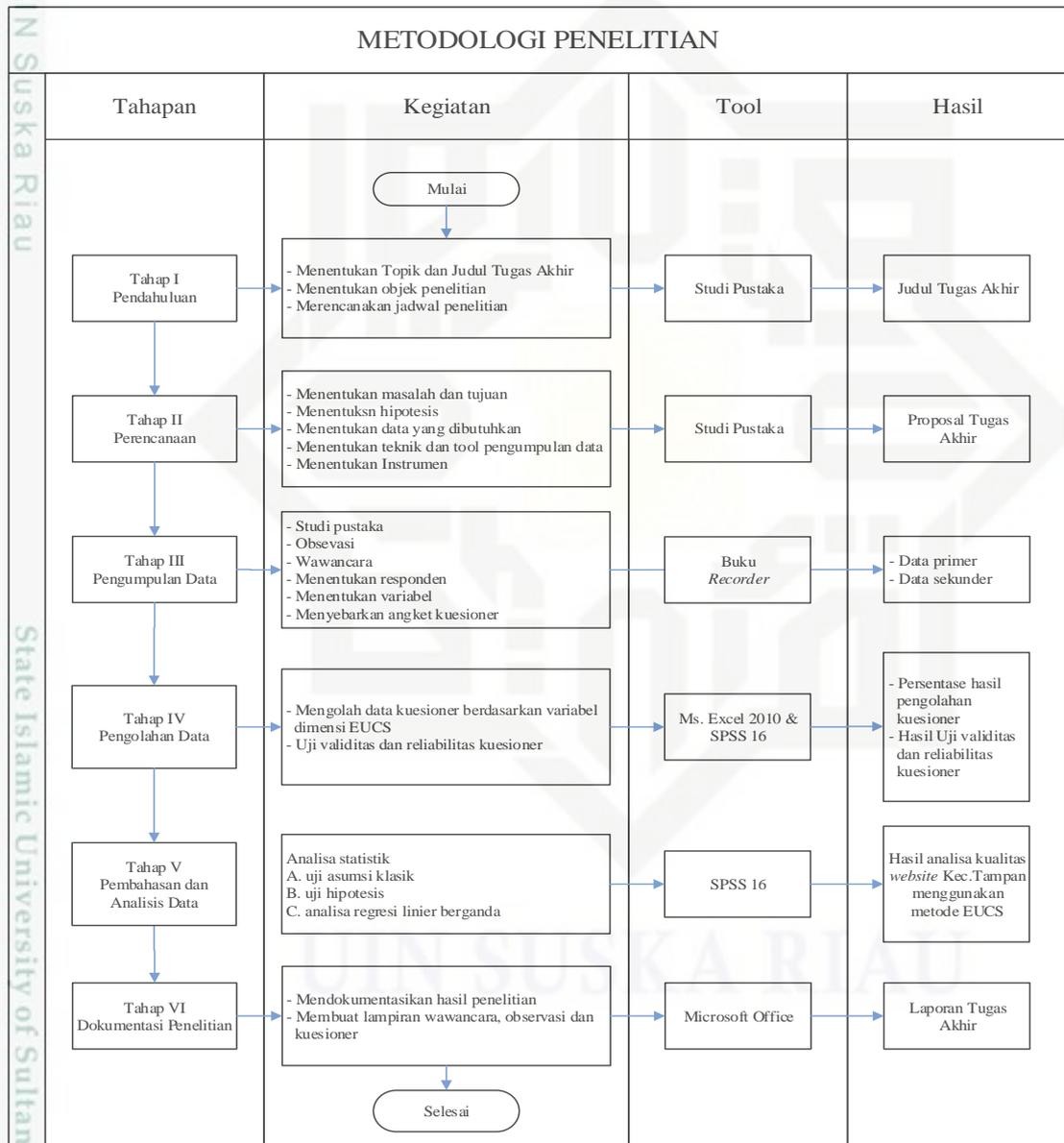


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini terdapat metodologi penelitian yang merupakan langkah-langkah dalam penyusunan tugas akhir mulai dari proses perencanaan, pengumpulan data hingga pembuatan dokumentasi. Metodologi dalam Tugas Akhir ini dapat di lihat pada Gambar 3.1 sebagai berikut:



Gambar 3.1. Flowchart Metodologi Penelitian

Keterangan Gambar:

3.1. Tahap Pendahuluan

Pada tahapan pendahuluan ini kegiatan yang di lakukan adalah:

3.1.1. Menentukan Topik dan Judul Tugas Akhir

Pada penyusunan laporan Tugas Akhir ini, hal yang pertama di lakukan adalah menentukan topik dan judul. Judul dari tugas akhir atau penelitian Analisis Kualitas *Website* Kecamatan Tampan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode EUCS (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru, Riau).

3.1.2. Menentukan Objek Penelitian

Objek penelitian pada tugas akhir ini adalah *website* Kecamatan Tampan dan respondennya yaitu masyarakat/*public*, pegawai kantor Kecamatan Tampan dan pegawai Kelurahan di Kecamatan Tampan.

3.1.3. Merencanakan Jadwal Penelitian

Langkah selanjutnya adalah merencanakan jadwal dan bentuk penelitian yang akan dibuat. Setelah melakukan studi literatur, studi pendahuluan, dan observasi, maka dibuatlah rencana penelitian untuk tugas akhir, Analisis Kualitas *Website* Kecamatan Tampan Berdasarkan Tingkat Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Tampan Pekanbaru, Riau), hasil dari tahap pendahuluan ini adalah judul proposal tugas akhir. Setelah judul didapat, maka dilanjutkan ketahap berikutnya yaitu tahap perencanaan.

3.2. Tahap Perencanaan

Adapun kegiatan yang dilakukan pada tahapan perencanaan adalah sebagai berikut:

3.2.1. Membuat Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian.

Pada tahap ini dirumuskan permasalahan apa yang akan dikaji dan menentukan batasan masalahnya serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian.

3.2.2. Menentukan Hipotesis

Langkah selanjutnya adalah menentukan hipotesis penelitian yang akan dibuat dalam tugas akhir ini yang bertujuan untuk mendapatkan jawaban sementara terhadap penelitian dan memfokuskan terhadap jawaban yang akan dicapai yaitu pengujian pengaruh dari setiap variabel-variabel pada penelitian ini.

3.2.3. Menentukan Data Yang Dibutuhkan

Sebelum data dikumpulkan, terlebih dahulu ditentukan data apa saja yang akan dibutuhkan dalam Tugas Akhir ini. Penentuan data ini dilakukan setelah melakukan observasi langsung, dan kemudian melakukan studi pendahuluan dan studi literatur untuk mengetahui data apa saja yang dibutuhkan.

3.2.4. Menentukan Teknik, Alat Pengumpulan Data serta Instrumen Penelitian

Teknik dan alat pengumpulan data sangat penting untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Untuk menentukan teknik, maka dilakukan studi literatur, studi pendahuluan dan observasi untuk memastikan apakah alat yang ditentukan bisa diterapkan di objek penelitian. Setelah teknik pengumpulan data ditentukan, maka ditentukanlah alat untuk mengumpulkan datanya yaitu observasi, wawancara, kuesioner dan studi literatur. Hasil dari tahap perencanaan ini adalah proposal tugas akhir.

3.3. Tahap Pengumpulan Data

Tahap selanjutnya yaitu tahap pengumpulan data, yaitu dengan cara:

3.3.1. Studi Pustaka

Menemukan data-data yang berhubungan penelitian berdasarkan pustaka dan referensi-referensi lainnya.

3.3.2. Observasi

Mengadakan pengamatan langsung ke objek penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan pengamatan langsung ke *website* Kecamatan Tampan. Hal tersebut digunakan untuk mengetahui alur proses bisnis yang sedang berjalan di instansi tersebut dan terdapat beberapa masalah pada *website* antara lain, menu tidak berfungsi baik, tampilan *website* kurang menarik, berita jarang di-*update*, tidak ditemukan konten *searching*, dan *website* belum pernah dievaluasi.

3.3.3. Wawancara

Tahap ini yaitu melakukan wawancara langsung dengan masyarakat dan admin serta pengelola *website* Kecamatan Tampan yaitu Kasubbag Program Camat Tampan ibu Saurmaida Siraid dan Admin *Website* Bapak Indra.

3.3.4. Menentukan Responden

Responden merupakan *user*/masyarakat termasuk pegawai kantor Kecamatan Tampan dan pegawai Kelurahan yang berada di Kecamatan Tampan. Responden ditentukan berdasarkan teknik probabilitas *sampling* dan populasi sebanyak 1600 orang yang telah mengunjungi *website*, data diambil berdasarkan jumlah pengunjung pada bulan Oktober sampai dengan Desember 2016 dari *website* analisis yaitu *pro.smilarweb.com*. Teknik sampel yang diambil adalah probabilitas *sampling* yang meliputi *Simple Random Sampling*, karena untuk menghilangkan kemungkinan bias, maka kita perlu mengambil *sampel random* sederhana atau sampel acak. Pengambilan sampel dari semua anggota populasi dilakukan secara acak. Kemudian untuk menghitung sampel menggunakan rumus *Slovin*. Banyaknya responden atau sampel yang digunakan dalam proses penyebaran kuesioner menggunakan rumus *Slovin* yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan :

N = Ukuran Populasi

n = Ukuran Sampel

e = Persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel, misalnya 9.5% Jadi:

$$n = \frac{1600}{1 + 1600(9.7\%)^2}$$

$$n = \frac{1600}{16.05}$$

$$n = 99.68$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang setelah dibulatkan.

3.3.5. Menentukan Variabel

Dalam penelitian ini penulis menggunakan 5 variabel dari model *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yaitu isi, akurasi, bentuk, kemudahan dan ketepatan waktu. Berikut merupakan bentuk pertanyaan dari masing-masing

variabel *End-User Computing Satisfaction* yang nantinya akan disebarakan sebagai kuesioner kepada pengguna *website* Kecamatan Tampan, yang terlihat pada Tabel 3.1 di bawah ini.

Tabel 3.1. Pernyataan dari masing-masing variabel

No.	Variabel	Indikator
1	Isi (<i>Content</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah <i>website</i> memberikan informasi tepat yang anda butuhkan? 2. Apakah isi informasi memenuhi kebutuhan anda? 3. Apakah <i>website</i> hanya memberikan informasi tentang yang anda butuhkan saja? 4. Apakah <i>website</i> memberikan informasi yang cukup?
2	Akurasi (<i>Accuracy</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah <i>website</i> telah memberi informasi yang akurat? 2. Apakah Anda puas dengan keakuratan <i>website</i>?
3	Bentuk (<i>Format</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah informasi yang disajikan dalam format yang bermanfaat? 2. Apakah informasi sudah jelas?
4	Kemudahan (<i>Ease</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah <i>website user friendly</i>? 2. Apakah <i>website</i> mudah digunakan?
5	Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah Anda mendapatkan informasi yang Anda butuhkan setiap waktu? 2. Apakah <i>website</i> menyediakan informasi yang <i>update</i>?

Untuk variabel kepuasan pengguna digunakan 1 indikator penelitian yaitu terlihat pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Variabel kepuasan pengguna

No	Variabel	Indikator
1	Kepuasan pengguna (<i>Use of Satisfaction</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Apakah anda puas dengan keseluruhan <i>website</i>?

Setelah variabel dan sub variabel ditentukan selanjutnya menentukan skala pengukurannya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala *likert*. Skala ini digunakan untuk mengukur repon subjek kedalam 4 poin skala dengan interval yang sama dapat dilihat pada Tabel 3.3.

Tabel 3.3 Keterangan Intensitas Kesetujuan Dalam Kuesioner

Keterangan Intensitas Kesetujuan Pernyataan Dalam Kuesioner	
Angka	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Setuju (S)
4	Sangat Setuju (SS)

3.3.6. Menyebarkan Angket Kuesioner

Kuesioner disebarkan kepada responden yang sudah dipilih. Responden merupakan masyarakat, pegawai kantor Kecamatan Tampan dan pegawai Kelurahan di Kecamatan Tampan.

3.4. Tahap Pengolahan Data

Pada tahap ini, hasil jawaban kuersioner yang telah diisi oleh responden kemudian dikumpulkan dan diolah dalam Microsoft Excel. Adapun tahapan pengolahan data adalah sebagai berikut:

3.4.1. Mengolah Data Kuesioner Berdasarkan Variabel Dimensi *End User Computing Satisfaction* (EUCS)

Data yang terkumpul kemudian dideskripsikan sesuai dengan karakteristik responden yang telah mengisi kuesioner. Kemudian dilakukan analisis deskripsi pada tiap variabel sesuai dengan jawaban responden dalam kuesioner. Analisis dilakukan pada variabel dimensi Isi (*Content*) (X1), variabel dimensi Akurasi (*Accuracy*) (X2), variabel dimensi Bentuk (*Format*) (X3), variabel dimensi Kemudahan (*Ease*) (X4), variabel dimensi Ketepatan Waktu (*Timeliness*) (X5) dan kepuasan pengguna (Y).

3.4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian validitas kuesioner dilakukan untuk mengukur *valid* atau tidaknya suatu pertanyaan dalam angket yang digunakan (Ghozali 2005). Suatu angket dikatakan *valid* apabila pertanyaan dalam kuesioner mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh angket tersebut. Dengan demikian suatu kuesioner yang digunakan dapat berfungsi sebagai alat pengumpul data yang akura dan dapat dipercaya. Suatu pernyataan kuesioner dinyatakan *valid* apabila nilai korelasi lebih besar dari nilai r-Tabel. Jika terdapat suatu pernyataan yang tidak *valid*, maka pernyataan tersebut harus direvisi atau diganti atau dihilangkan.

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.

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan dalam kuesioner betul-betul reliabel dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*, apabila nilai r hitung $> 0,60$, berarti variabel dan item yang diukur bersifat handal. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai r hitung lebih besar dari *Cronbach Alpha* 0,60.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan variabel dependen (kepuasan pengguna) dan variabel independen (masing-masing dimensi dari *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)). Jenis kuesioner yang diberikan adalah kuesioner tertutup yang dinilai dalam bentuk skala *likert*.

3.5. Tahap Pembahasan dan Analisis Data

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

3.5.1. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik. Berikut ini langkah-langkah pengujian:

- Uji Normalitas bertujuan untuk menguji model regresi variabel pengganggu (residual) memiliki distribusi normal.
- Uji Multikorelitas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen.
- Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya.
- Uji Autokorelasi bertujuan menguji asumsi dalam regresi dimana variabel tidak berkorelasi dengan dirinya sendiri.

3.5.2. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan kebenaran sementara yang masih perlu diuji. Oleh karena itu, hipotesis berfungsi sebagai kemungkinan untuk menguji kebenaran suatu teori. Adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Terdapat hubungan positif antara isi (*content*) dan kepuasan pengguna *website*.

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.

- b. Terdapat hubungan positif antara akurasi (*accuracy*) dan kepuasan pengguna *website*.
- c. Terdapat hubungan positif antara bentuk (*format*) dan kepuasan pengguna *website*.
- d. Terdapat hubungan positif antara kemudahan (*ease*) dan kepuasan pengguna *website*.
- e. Terdapat hubungan positif antara waktu (*timeliness*) dan kepuasan pengguna *website*.

3.5.3. Analisis Regresi *Linier* Berganda

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi *linier* berganda yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Uji regresi adalah alat ukur yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel isi (*content*), akurasi (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna *website*.

3.6. Tahap Dokumentasi atau Pembuatan Laporan

Melakukan dokumentasi hasil dari tahap-tahap yang dilakukan sebelumnya dengan mengumpulkan seluruh data-data dan informasi yang diperoleh dan telah di analisis kemudian di dokumentasikan dalam bentuk sebuah laporan Tugas Akhir.