

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai tahapan-tahapan penelitian yang akan dilakukan dalam langkah penyelesaian penelitian.

3.1 Persiapan Penelitian

Persiapan penelitian merupakan langkah awal yang dilakukan guna memperoleh informasi serta menyiapkan *tools* yang diperlukan dalam penelitian. Bagian ini terdiri dari studi pendahuluan, studi literatur, perumusan masalah, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian, serta penentuan metode penelitian.

3.1.1 Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan untuk mengumpulkan informasi dalam penentuan topik penelitian. Berdasarkan studi pendahuluan diketahui ICT sebagai salah satu organisasi yang melakukan pelayanan jasa terhadap pengguna sistem informasi akademik di UNAND. Layanan ini digunakan untuk mempermudah dalam proses akademik, tetapi pada kenyataannya banyak pengguna yang memiliki persepsi bahwa layanan yang diberikan ICT belum sesuai dengan yang diharapkannya. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap layanan ICT UNAND sehingga dapat meningkatkan layanan ICT untuk ke depannya.

3.1.2 Studi Literatur

Studi literatur didapatkan dari teori-teori yang mendukung tentang pemecahan masalah yang akan diangkat mengenai analisis kesenjangan persepsi pengguna layanan ICT terhadap kualitas pelayanan sistem informasi akademik ICT UNAND. Studi literatur dilakukan dengan membaca dan memahami referensi-referensi baik itu dari buku, jurnal, ataupun artikel-artikel yang berhubungan dengan *Service Quality*.

3.1.3 Penentuan Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian survei dengan menggunakan kuesioner sebagai *tools* penelitian.

3.2 Identifikasi Atribut dan Skala Pengukuran

Dalam pengindentifikasian atribut, atribut-atribut tersebut disesuaikan dengan kualitas layanan yang akan diteliti dengan merujuk terhadap beberapa jurnal, artikel, serta lima dimensi *Servqual*.

Skala pengukuran yang digunakan untuk penelitian ini adalah skala pengukuran *likert* dengan 5 jenjang kriteria yang berbeda dari masing-masing bagian kuesioner.

3.3 Perancangan Kuesioner

SERVQUAL merupakan suatu teknik/metoda dalam pengukuran kualitas layanan, pembuatan kuesioner pada penelitian ini mengacu pada dimensi kualitas dari metode *SERVQUAL*. Kuesioner penelitian ini berisikan pertanyaan mengenai layanan yang akan diteliti, kuesioner ini didasarkan pada penelitian-penelitian sebelumnya dan dipilih sesuai dengan karakteristik ICT UNAND. Kuesioner tersebut dapat dilihat pada **Tabel 3** dibawah ini.

Tabel 3. Atribut-Atribut Pertanyaan untuk Masing-masing Dimensi Kualitas pelayanan

No	Dimensi	Atribut	Referensi			
			(Natalisa,2007)	(Oliveira,O dan Fereira,2009)	(Fathony,2008)	(Nicky.L,2010)
1	<i>Tangibles</i>	Tersedianya peralatan yang lengkap dalam melakukan pelayanan Sistem Informasi Akademik	✓	✓	✓	✓
2		Tampilan fisik SIA yang menarik dan informatif dalam web layanan Sistem Informasi Akademik	✓		✓	✓
3		Informasi yang diberikan layanan ICT adalah informasi yang ter kini		✓	✓	✓
4		Sistem layanan ICT mudah digunakan/dioperasikan		✓	✓	✓
5		Pengelola layanan ICT berpakaian rapi pada saat melakukan pelayanan		✓	✓	✓
6	<i>Assurance</i>	Operator ICT bersikap ramah dan sopan pada saat ,melayani keluhan pengguna	✓		✓	✓
7		Kepercayaan dan kemampuan operator pada saat melayani keluhan pengguna	✓		✓	✓
8		Hasil pelayanan yang diberikan ICT berupa saran –saran sangat jelas	✓		✓	✓
9	<i>Reliability</i>	Pegawai ICT memberikan pelayanan tepat waktu	✓	✓	✓	✓
10		Pelayanan yang diberikan tidak memandang jabatan seseorang		✓		
11	<i>Responsiveness</i>	Layanan sistem informasi akademik mudah diakses dan cepat	✓	✓	✓	
12		ICT cepat tanggap terhadap keluhan pengguna	✓	✓	✓	
13		Kemampuan untuk mengatasi keluhan pengguna	✓	✓	✓	✓
14	<i>Emphaty</i>	Akses Lokasi pusat ICT yang mudah dijangkau	✓	✓	✓	✓
15		Kesungguhan operator dalam menyikapi keluhan	✓	✓	✓	✓
16		Kemudahan untuk menghubungi ICT		✓	✓	✓
17		Terbina komunikasi yang baik antara Pengguna dan Staff	✓		✓	✓

Dengan menggunakan metode *SERVQUAL*, maka atribut dari kuesioner dapat disesuaikan dengan karakteristik yang ada di ICT UNAND sehingga lebih mudah dalam menyelesaikan masalah. Kuesioner ini disebarakan kepada mahasiswa aktif, karyawan dan dosen dari 11 fakultas di Universitas Andalas. Kuesioner ini terbagi menjadi 2 bagian, yaitu :

A. Kuesioner untuk pengguna layanan

1) Kuesioner Bagian I ini menjelaskan tentang data umum responden, responden ditujukan kepada mahasiswa, karyawan dan dosen dari semua fakultas di Universitas Andalas.

Pada bagian I responden diminta untuk mengisi data diri pribadi, seperti :

a. Jenis Kelamin

Data ini digunakan untuk mengetahui jumlah persentase dari responden laki-laki dan responden perempuan.

b. Umur

Data ini berhubungan dengan data tahun masuk kuliah dari responden.

c. Status Pekerjaan

Data ini berhubungan dengan data pekerjaan dari pengguna layanan SIA ICT UNAND.

d. Asal Fakultas

Data ini digunakan untuk mengetahui banyaknya responden pengguna layanan sistem informasi akademik dari 11 fakultas di Universitas Andalas.

2) Kuesioner Bagian II ini menjelaskan persepsi pengguna mengenai pelayanan sistem informasi akademik ICT UNAND saat ini, data yang dibutuhkan berupa data hasil penilaian kuesioner dari 5 dimensi *Servqual* yang digunakan.

Untuk kuesioner bagian II, keterangan dari masing-masing nilai tersebut adalah sebagai berikut :

1. Skala 1 : Tidak Puas

2. Skala 2 : Kurang Puas

3. Skala 3 : Cukup Puas

4.Skala 4 : Puas

5.Skala 5 : Sangat Puas

- 3) Kuesioner Bagian III ini menjelaskan harapan pengguna terhadap layanan ICT ke depan. Harapan tersebut dilakukan untuk evaluasi peningkatan kualitas layanan nantinya.

Untuk kuesioner bagian III adalah sebagai berikut :

1.Skala 1 : Tidak Penting

2.Skala 2 : Kurang Penting

3.Skala 3 : Cukup Penting

4.Skala 4 : Penting

5.Skala 5 : Sangat Penting

B. Kuesioner Untuk Pihak ICT

- 4). Kuesioner Bagian IV ini menjelaskan persepsi pihak ICT dengan harapan pengguna mengenai pelayanan ICT. Pihak ICT melakukan penilaian terhadap layanan yang diberikan terhadap pengguna selama ini.

1.Skala 1 : Tidak Baik

2.Skala 2 : Kurang Baik

3.Skala 3 : Cukup Baik

4.Skala 4 : Baik

5.Skala 5 : Sangat Baik

Pada Bagian II dan Bagian III, kuesioner dirancang dalam bentuk pertanyaan tertutup dimana untuk setiap pertanyaan telah disediakan pilihan jawaban dalam bentuk skala *Likert* yang berupa angka 1 sampai 5 (dari tingkatan paling rendah ke tingkatan paling tinggi). Skala *Likert* biasa digunakan untuk meneliti bagaimana responden merangking beberapa pertanyaan dengan memberi tanda pada angka yang tersedia (misal 1, 2, 3, 4, 5). Pada Bagian II dan Bagian III, IV ini digunakan pertanyaan yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan *SERVQUAL*.

3.4 Pengolahan Data

Setelah dilakukan penyebaran kuesioner, selanjutnya data yang diperoleh dikumpulkan dan digunakan dalam pengolahan data. Ada beberapa tahap dalam pengolahan data penelitian ini :

1. Uji validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui sejauh mana skor/nilai/ukuran yang diperoleh menyatakan hasil pengukuran atau pengamatan yang ingin diukur. Suatu alat ukur yang memenuhi uji validitas berarti dapat memberikan hasil pengukuran yang tepat dan akurat serta memiliki ketelitian yang tinggi karena mampu mendeteksi perbedaan-perbedaan kecil yang ada pada atribut yang diukurnya (Sutalaksana, 1979). Dalam penelitian uji validitas menggunakan teknik pengujian *Pearson* dengan taraf kepercayaan 95% dan tingkat ketelitian (α) sebesar 0,05. Nilai yang digunakan dalam penelitian ini jika nilai koefisien yang diperoleh $< \alpha$, berarti diterima dan jika $> \alpha$ berarti tidak diterima.

2. Uji keandalan

Uji keandalan dilakukan terhadap kuesioner dengan tujuan untuk mengetahui konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dalam waktu yang berbeda (Umar, 2002). Uji keandalan untuk penelitian ini menggunakan teknik pengujian *alpha cronbach's* dengan taraf kepercayaan 95% dan tingkat ketelitian (α) sebesar 0,05. Nilai yang digunakan dalam penelitian ini jika nilai koefisien yang diperoleh $> 0,60$ berarti diterima dan jika $< 0,60$ berarti tidak diterima.

3. Uji kecukupan data

Uji kecukupan data dilakukan untuk mengetahui apakah data yang dikumpulkan telah mencukupi atau belum. Jika hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa data belum mencukupi maka dilakukan pengambilan data kembali (Sutalaksana, 1979). Dalam penelitian ini uji kecukupan data menggunakan *microsof excel* untuk mengetahui hasil yang akan dicapai

dengan menggunakan taraf kepercayaan 95% dan tingkat ketelitian (α) sebesar 0,05. Jika n' (jumlah data yang dibutuhkan dari hasil perhitungan) $< N$ (jumlah data yang telah didapatkan) berarti diterima dan jika n' (jumlah data yang dibutuhkan dari hasil perhitungan) $> N$

(jumlah data yang telah didapatkan), berarti ditolak.

4. Perhitungan kesenjangan

Perhitungan kesenjangan merupakan suatu perhitungan untuk mengetahui apakah terdapat kesenjangan antara variabel layanan yang diteliti, disamping itu juga mengetahui atribut apa saja yang mengalami kesenjangan. Cara perhitungannya yaitu dengan menghitung *gap* yang terjadi antara dua variabel yang diteliti yaitu antara persepsi pihak ICT dengan harapan pengguna (*Gap 1*) dan persepsi pengguna dengan harapan pengguna (*Gap 5*) yang sudah ditentukan dengan menggunakan rumus berikut.

$$\text{Gap 1} = \text{Rata-Rata dari Persepsi pihak ICT} - \text{Rata-Rata dari Harapan Pengguna} \dots(3.1)$$

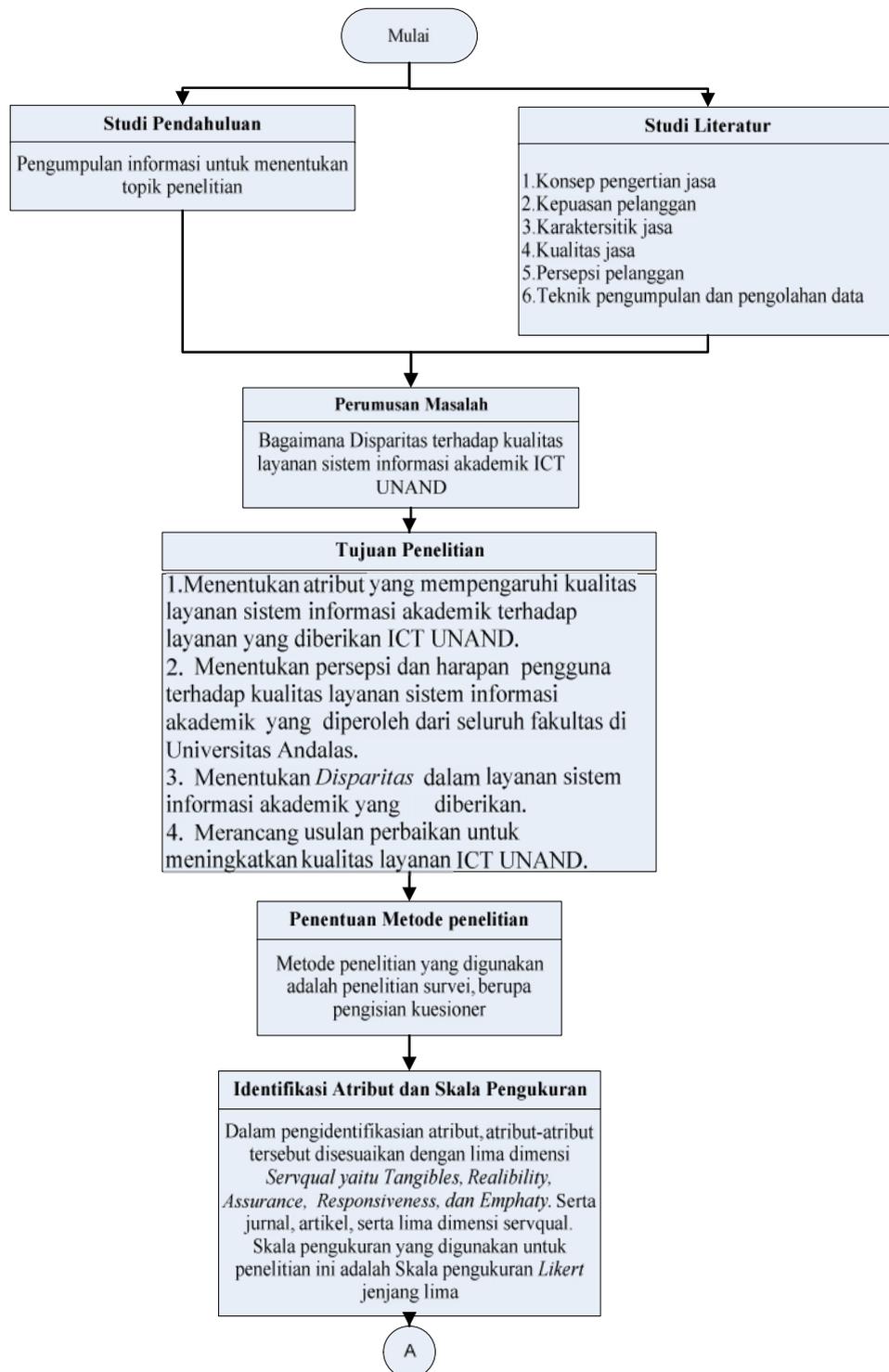
$$\text{Gap 5} = \text{Rata-Rata dari Persepsi pengguna} - \text{Rata-Rata Harapan Pengguna} \dots(3.2)$$

3.5 Analisis

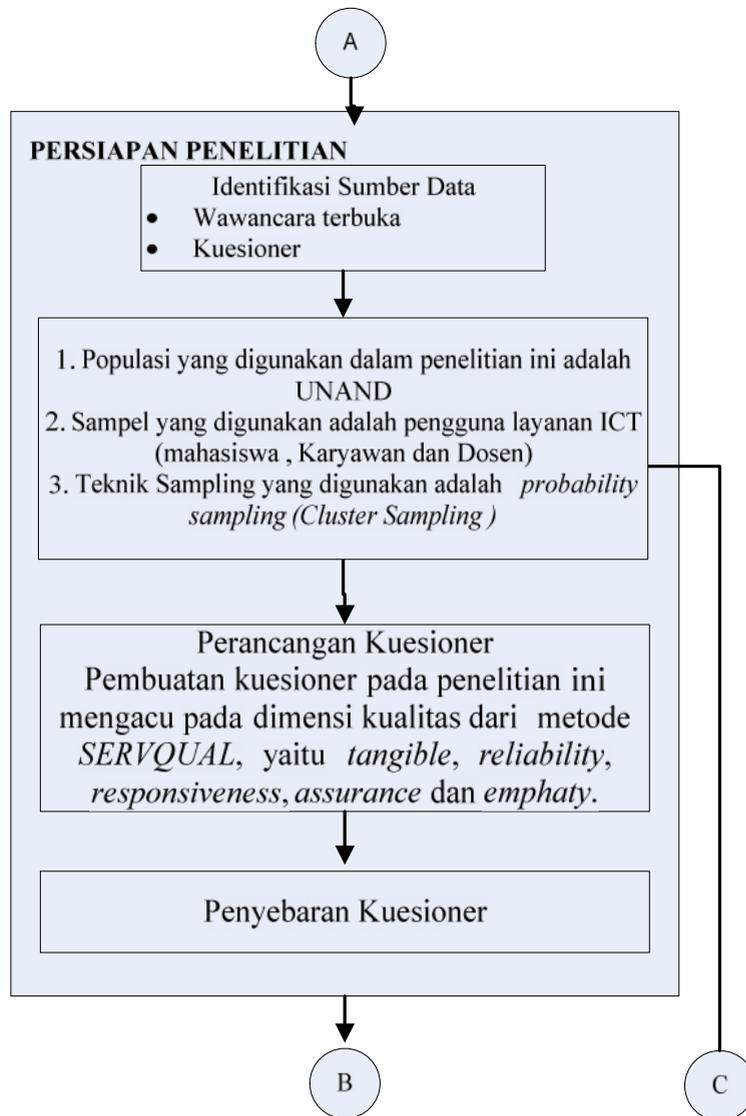
Menjelaskan analisis dari pengolahan data yang telah dilakukan, yaitu mengetahui seberapa besar *gap* antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan sistem informasi akademik ICT Universitas Andalas. Serta analisis dari perhitungan *gap* yang dilakukan dengan mempertimbangkan faktor yang paling berpengaruh terhadap peningkatan layanan. Selain itu *gap* yang dianalisis dalam penelitian ini yaitu persepsi pihak ICT dengan harapan pengguna (*Gap 1*) dan persepsi pengguna dengan harapan pengguna (*Gap 5*).

3.6 Tahapan Penelitian

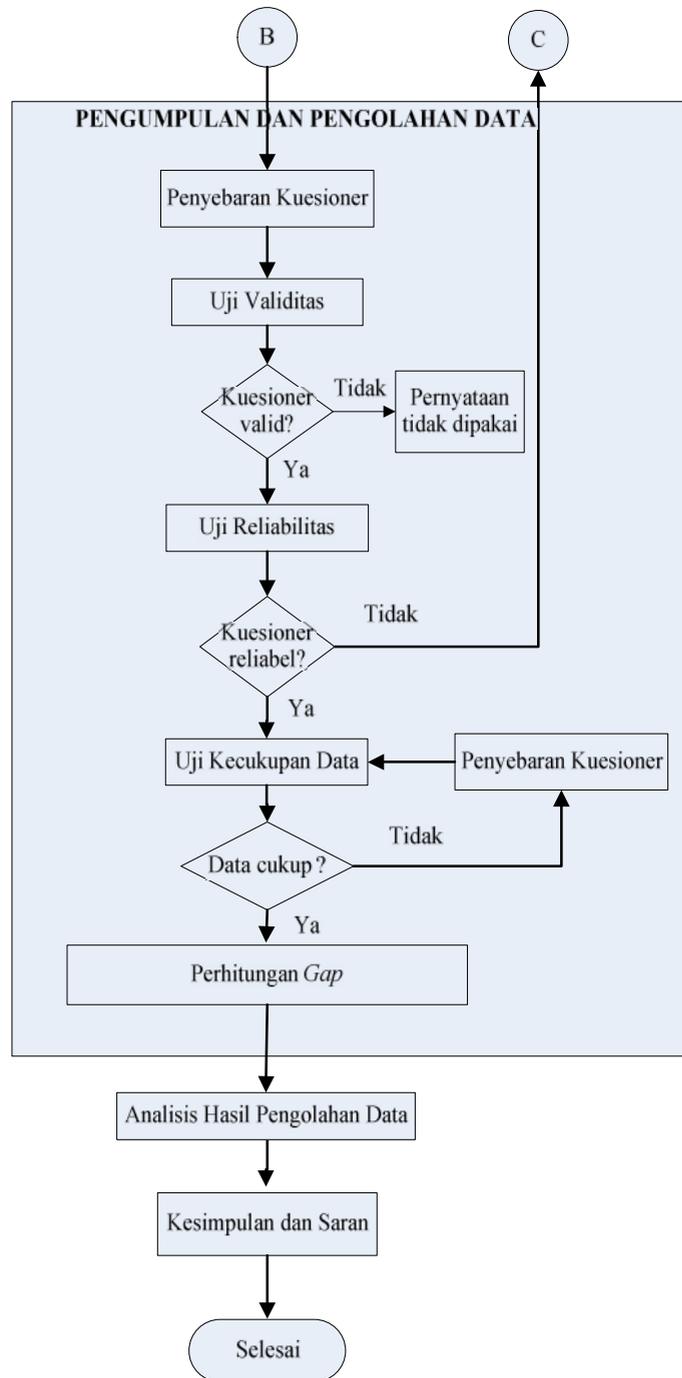
Tahapan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa tahap dan dapat dilihat pada **Gambar 4**.



Gambar 4 Tahapan Penelitian



Gambar 4 Tahapan Penelitian (Lanjutan)



Gambar 4 Tahapan Penelitian (Lanjutan)

