

BAB III

METODOLOGI

3.1 Objek Penelitian

Menurut penelitian Sugiyono, objek penelitian adalah Atribut atau nilai orang, objek, atau aktivitas yang bermutasi Peneliti bersiap untuk belajar dan kemudian keluar kesimpulannya. Objek atau aktivitas tersebut memiliki perbedaan tertentu, dan perbedaan tersebut ditentukan dan disimpulkan oleh peneliti untuk penelitian(Sugiyono, 2017). Adapun objek dalam penelitian ini yaitu *Website SADASBOR* di Pemerintahan Kabupaten Tasikmalaya.

3.2 Metode Penelitian

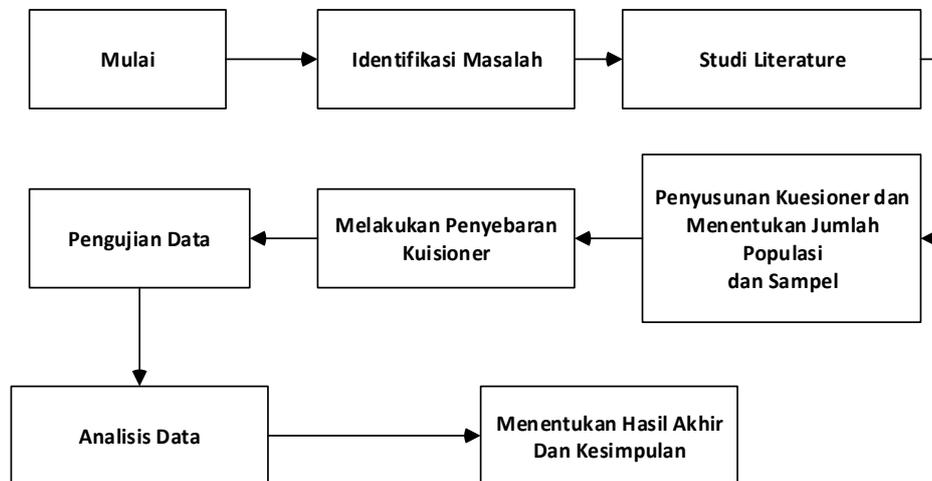
Teknik atau metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi pemeriksaan kuantitatif. Metode kuantitatif adalah penyelidikan yang ukuran pemeriksaan informasinya berupa informasi faktual. Ada beberapa strategi estimasi yang diidentifikasi dengan populasi dan ukuran pengujian yang digunakan dalam penelitian kuantitatif. Terlebih lagi, dalam alat ukur pencarian informasi eksplorasi juga terdapat alat ukur pengisian kuisisioner sebagai media pendukung.

Dalam penelitian kuantitatif memiliki skala pengukuran yang biasanya digunakan untuk menentukan penilaian suatu pernyataan yang diserahkan kepada responden. Salah satu skala estimasi tersebut adalah skala likert, yaitu skala estimasi dengan skor 5 sampai 7 yang dapat digunakan untuk memilih tanggapan responden untuk menentukan nilai dari pernyataan atau pertanyaan dalam survei.

3.3 Tahap Penelitian

Untuk itu proses penelitian sangat diperlukan dalam proses penelitian agar berjalan sesuai alur yang sudah di atur. Dengan adanya proses penelitian

diharapkan mampu memudahkan pembaca untuk memahami proses penelitian yang akan dilakukan.



Gambar 3. 1 Tahap Penelitian

3.3.1. Identifikasi masalah

Identifikasi masalah pada *website* SADASBOR di Pemerintahan Kabupaten Tasikmalaya dengan cara melakukan peninjauan terhadap latar belakang dari penelitian ini beserta masalah-masalah yang terdapat di lapangan yang menjadi alasan dilakukannya penelitian ini.

3.3.2 Studi Literatur

Studi literatur dicari dalam beberapa penelitian yang bertautan dengan referensi penelitian untuk memperkuat argumen yang ada. Selain itu didapatkan dari internet serta dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian.

3.3.3 Penyusunan Kuesioner serta menentukan jumlah populasi dan sampel

Setelah itu memformulasikan instrumen berbentuk kuesioner sebagai media eksplorasi data penelitian. Penyusunan instrumen berdasarkan *webqual* 4.0 yang memiliki 3 variabel dengan 22 indikator pernyataan dan 1 variabel lain di antaranya yaitu kepuasan pengguna dengan 5 indikator pernyataan. Tahapan

selanjutnya menentukan jumlah dari populasi dan sampel yang akan digunakan untuk media penelitian.

3.3.4 Melakukan penyebaran kuesioner

Penyebaran kuesioner kepada responden dari kuesioner yang telah dibuat. Tahapan selanjutnya adalah dilakukannya rekapan data yang didapat dari jawaban responden dalam bentuk tabel dan diagram.

3.3.5 Pengujian data

Setelah itu dilakukan uji data yang mencakup uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik.

3.3.6 Analisis data

Pemeriksaan data tersebut dilakukan untuk mengetahui tingkat kesesuaian dari data yang diperoleh, dari responden sebelum dilakukannya analisis data. Saat data usai terpenuhi tingkat kelayakan, setelah melakukan analisis data secara deskriptif dan dilakukan pemeriksaan hipotesis melalui uji T dan uji F.

3.3.7 Penarikan hasil dan kesimpulan

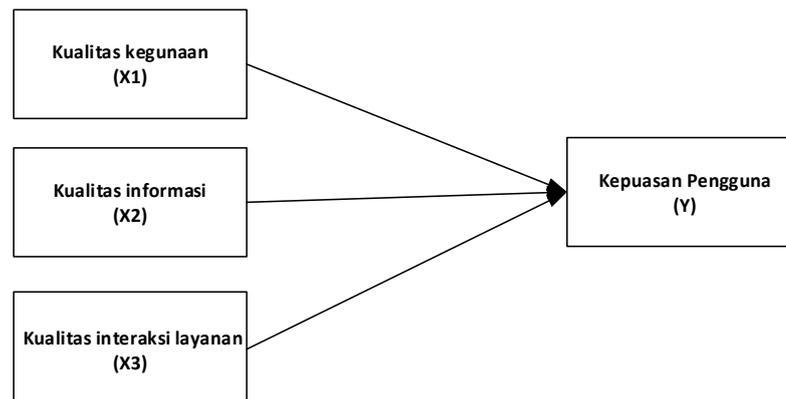
Penarikan kesimpulan dilakukan untuk mengetahui hasil akhir dari pengujian *website* SADASBOR dan memutuskan hasil rekomendasi perbaikan *website* Sistem Layanan Administrasi Birokrasi Terintegrasi (SADASBOR).

3.4 Data dan Sumber Data

Data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah data mentah yang diperoleh dari investigasi lapangan dan data di Pemerintahan Kabupaten Tasikmalaya. Survei lapangan dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Formulir Google didistribusikan melalui media sosial seperti Whatsapp.

3.5 Model Penelitian

Dalam penelitian ini model yang digunakan adalah *webqual* 4.0 yang berisi 3 Variabel dari Barnes dan Vidgen. Kemudian tambahkan 1 variabel lainnya yaitu kepuasan pelanggan. Kerangka model penelitian akan dibuat seperti yang ditunjukkan pada Gambar 3.2



Gambar 3. 2 Model penggabungan *webqual* 4.0 dengan teori kepuasan Pengguna. Penilaian kualitas sebuah *website* dapat dilihat dari hubungan variabel tersebut yang akan mempengaruhi kepuasan dari pengguna *website*. Hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : Kegunaan (usability) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas informasi (information quality) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 : Kualitas interaksi layanan (service interaction quality) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

3.6 Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai pemerintah Kab.Tasikmalaya. Jumlah pengguna *website* SADASBOR yang masih aktif tahun ini sebanyak 12.000 pengguna / karyawan. Pada penelitian ini peneliti menggunakan Simple Random Sampling, kemudian menurut (Sugiyono, 2017) Simple Random

Sampling adalah pengambilan anggota sampel dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Penelitian ini menggunakan rumus slovin karena ukuran sampel harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan. Penelitian ini menggunakan slovin atau tingkat signifikansi (d) 10%, sehingga reliabilitas penelitian ini diasumsikan mencapai 90%, dan memperkecil jumlah sampel. Dengan menggunakan rumus slovin dari populasi 12.000 (taraf signifikansi 10%) maka jumlah sampel total adalah 100 sampel. Perhitungannya sebagai berikut:

$$S = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

(Anwar & others, 2011)

Diketahui :

N = 12.000

d = 0,1

$$S = \frac{12.000}{12.000 \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$S = \frac{12.000}{121}$$

S = 99,2

Berdasarkan hasil perhitungan dengan menggunakan rumus Slovin, didapatkan perolehan hasil nilai 99,2 yang merupakan jumlah minimal sampel dan pada penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 responden.

3.7 Instrument Penelitian

Instrumen penelitian ini merupakan kuesioner yang memiliki suatu pernyataan- pernyataan dari *webqual* yang berjumlah 22 statment. Pada penelitian ini, kuesioner akan memakai strategi penilaian ialah skala likert. Skala likert digunakan buat mengukur perilaku, komentar serta anggapan seorang. Skala likert

dibesarkan oleh Rensis Likert serta umumnya mempunyai 5 ataupun 7 jenis dari “sangat setuju” hingga dengan “sangat tidak setuju”(Budiaji, 2013)Berikut merupakan pengukuran menggunakan skala likert :

1 = sangat tidak setuju

2 = tidak setuju

3 = netral

4 = setuju

5 = sangat setuju

Untuk menjamin validitas dan reliabilitas instrument ini, peneliti mengadopsi instrument dari indikator pernyataan yang terdapat pada *Webqual 4.0*. Interaction quality dengan 22 butir indikator persoalan. Setelah itu ditambah dengan satu variabel ialah kepuasan pengguna yang mempunyai 5 indikator. Total dari pernyataan yang terdapat pada kuesioner merupakan 27 item. Pernyataan-pernyataan dari metode *webqual*, kepuasan pengguna dan kuesioner akan ditampilkan pada Tabel 3.1 dan 3.2 :

Tabel 3. 1 Model Kuisioner Wequal 4.0

| Variabel | Faktor | Indikator Pertanyaan <i>Webqual</i> | Indikator Pertanyaan Kuesioner |
|--------------------------------|----------|--|--|
| <i>Usability</i> (Kegunaan) | Kegunaan | Saya menemukan situs ini mudah untuk di oprasikan. | <i>Website</i> mudah untuk di pelajari di oprasikan |
| | | Interaksi dengan situs jelas dan mudah dimengerti. | Interaksi dengan <i>website</i> ini jelas dan mudah dimengerti. |
| | | Situs memiliki petunjuk yang jelas. | <i>Website</i> memiliki petunjuk yang jelas untuk ditelusuri |
| | | Situs mudah digunakan. | <i>Website</i> mudah untuk digunakan. |
| | Desain | Situs memiliki tampilan yang menarik. | <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik |
| | | Desain sesuai dengan tipe situsnya. | <i>Website</i> memiiki desain yang sesuai dengan jenis <i>website</i> profil instansi. |
| | | Situs ini meningkatkan kompetensi/persaingan. | <i>Website</i> memiliki kompetensi yang baik. |

| | | | |
|--|-------------|---|--|
| | | Situs ini memberikan pengalaman positif untuk saya. | <i>Website</i> memberikan pengalaman positif bagi yang mengaksesnya. |
| <i>Information Quality</i> (Kualitas Informasi) | Informasi | Menyediakan informasi yang akurat. | <i>Website</i> memberikan pengalaman positif bagi yang mengakses. |
| | | Menyediakan informasi yang dapat dipercaya. | <i>Website</i> menyediakan informasi yang dapat dipercaya. |
| | | Menyediakan informasi yang tepat waktu/ <i>up to date</i> | <i>Website</i> menyediakan informasi yang up to date. |
| | | Menyediakan informasi yang relevan. | <i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan. |
| | | Menyediakan informasi yang mudah di mengerti. | <i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah untuk di mengerti. |
| | | Menyediakan informasi secara detail. | <i>Website</i> menyediakan informasi secara detail. |
| | | Memberikan informasi dalam format yang sesuai. | <i>Website</i> memberikan informasi dalam format yang sesuai. |
| <i>Service interaction quality</i> (Kualitas Interaksi Layanan) | Kepercayaan | Memiliki reputasi yang baik. | <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik. |
| | | Memberikan rasa aman saat melakukan transaksi. | <i>Website</i> memberikan rasa aman saat berinteraksi (seperti file unduhan dari <i>website</i> terhindar dari virus dll). |
| | | Informasi pribadi saya tersimpan dengan aman. | <i>Website</i> menyimpan informasi pribadi orang yang mengakses dengan aman. |
| | Empati | Menciptakan kesan personal. | <i>Website</i> memberikan ruang untuk personalisasi dengan pengguna. |
| | | Menyampaikan maksud dari komunitas. | <i>Website</i> menyampaikan maksud dan tujuan dari instansi |
| | | Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi. | <i>Website</i> memberikan ruang bagi pengakses untuk berkomunikasi dengan instansi. |
| | Kepercayaan | Saya merasa yakin barang atau pelayanan akan dikirim sesuai | Layanan dalam <i>website</i> berjalan dengan baik dan optimal sesuai dengan |

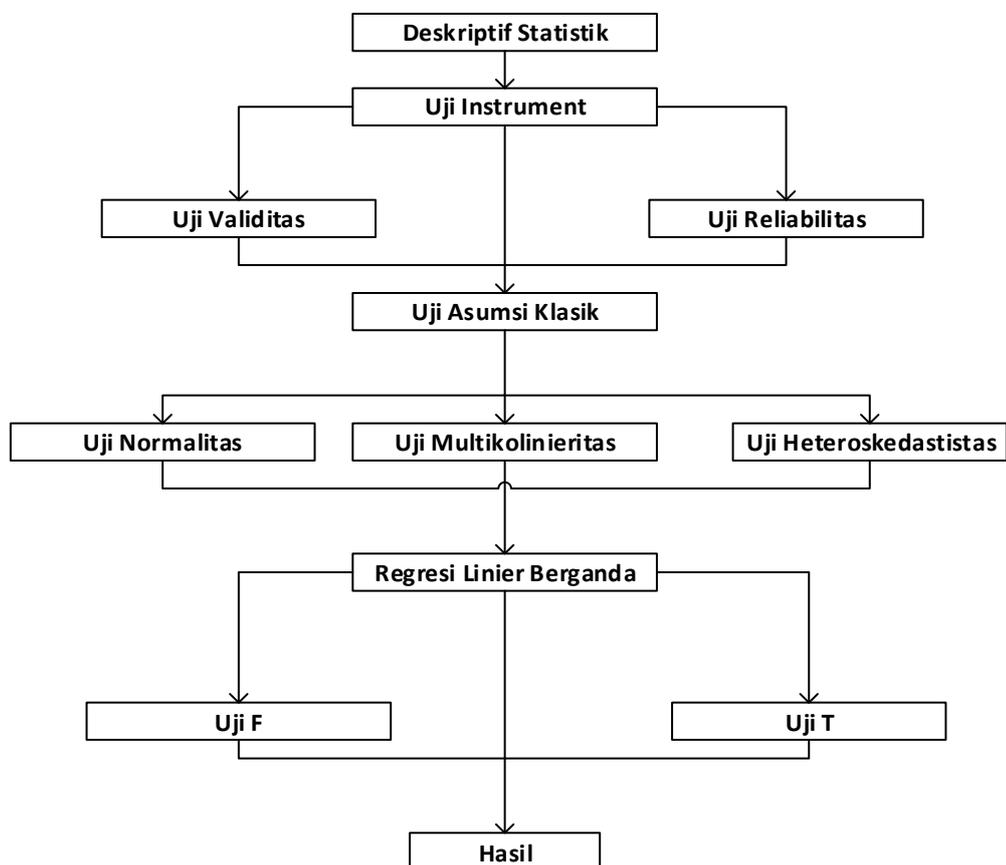
| | | | |
|--|--|-------------------------|------------------|
| | | dengan yang dijanjikan. | yang diharapkan. |
|--|--|-------------------------|------------------|

Tabel 3. 2 Model Kuisisioner Kepuasan Pengguna

| Variabel | Faktor | Indikator Pertanyaan Kuisisioner |
|-------------------|---------------|--|
| Kepuasan Pengguna | Content | <i>Website</i> memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. |
| | Accuracy | Merasa puas dengan keakuratan informasi yang didapat dari <i>website</i> . |
| | Format | <i>Website</i> memberikan informasi yang didapat dari <i>website</i> . |
| | Easy of Use | <i>Website</i> mudah untuk digunakan. |
| | Timelines | <i>Website</i> memberikan informasi yang Anda butuhkan secara tepat waktu. |

3.8 Pengujian dan Analisis Data

Dalam penelitian ini akan diberikan beberapa data mulai dari data mentah yang didapat dari responden hingga data akhir yang didapat dari hasil analisis, dalam penelitian ini akan diberikan model statistik deskriptif. Proses pengujian data hingga proses analisis data, dalam pengujian ini diakomodasi dengan software Microsoft Excel 2010 dan SPSS 20. tahap pengujian dan analisis tahapan pengujian dan investigasi informasi dalam penelitian ini akan dipaparkan pada Gambar 3.3.



Gambar 3. 3 Tahapan pengujian dan analisis data

Dari Gambar 3. 3 terlihat bahwa proses yang pertama dicoba adalah penyajian data yang dikemukakan secara statistik deskriptif berbentuk tabel- tabel serta diagram. Selanjutnya diteruskan dengan uji instrumen memakai uji validitas serta reliabilitas dengan tujuan untuk melegitimasi apabila data yang diperoleh dari

responden valid serta reliabel. Selanjutnya merupakan proses uji asumsi klasik, pada penelitian ini memakai uji normalitas, uji multikolinieritas serta uji heteroskedastitas sebagai syarat untuk disertakan ke dalam persamaan regresi linear berganda. Pada persamaan regresi linear berganda dicoba uji T serta uji F untuk merumuskan hipotesis yang sudah diajukan.

3.9.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah bagian dari statistik yang mempelajari cara mengumpulkan dan menyajikan data agar mudah dipahami. Statistik deskriptif hanya terkait dengan deskripsi atau informasi dari data atau situasi yang relevan. Dengan kata lain, statistik deskriptif berfungsi untuk menjelaskan kondisi, gejala atau masalah. Kesimpulan yang ditarik dalam statistik deskriptif hanya untuk kumpulan data yang ada. Pada tahap ini, semua data yang diperoleh dengan mengisi kuesioner diisi oleh responden. Kemudian hitung persentase untuk setiap indikator dan variabel.

3.9.2 Uji Validitas

Uji validitas diperlukan untuk mengetahui sejauh mana alat yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi data dapat mencerminkan kondisi berdasarkan keasliannya. Uji validitas dilakukan dengan mengukur korelasi antara variabel dengan skor variabel total. Kriteria untuk memverifikasi masalah dapat menentukan apakah memenuhi ketentuan berikut:

- a. $t_{\text{hitung}} > t_{\text{table}}$, maka pertanyaan yang diajukan valid.
- b. $t_{\text{hitung}} \leq t_{\text{table}}$, maka pertanyaan yang diajukan tidak valid.

Gunakan product moment / rumus Pearson untuk melakukan uji validitas sebagai berikut:

$$r^{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r^{xy} = Koefisien korelasi

n = Jumlah sampel

x = Variabel bebas

y = Variabel terikat

3.9.3 Uji Reliabilitas

Menurut Sukadji (2000) , Reliabilitas tes adalah sejauh mana tes secara konsisten mengukur target yang diuji. Reliabilitas dinyatakan sebagai angka, biasanya koefisien. Pengujian reliabilitas digunakan untuk menentukan sejauh mana peralatan pengukuran dapat dipercaya atau diandalkan. Jika hasil yang diperoleh dalam beberapa pengukuran relatif sama (selama tidak ada perubahan ukuran), maka hasil pengukuran tersebut dapat dipercaya. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran hasil yang didapatkan relative sama, selama aspek pengukuran belum berubah (Azwar, 2003). Untuk mengetahui koefisien reliabilitas dilakukan dengan melakukan skala uji. Untuk menentukan faktor reliabilitas digunakan teknologi Cronbach's Alpha. Jika instrumen memenuhi standar koefisien Cronbach's Alpha yaitu nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 maka dapat dikatakan reliabel. (Ghozali, 2013) Kriteria reliabilitas menurut Guinford (Azwar, 2003) adalah sebagai berikut :

Tabel 3. 3 Kriteria Reliabilitas

| Kriteria | Koefisien Reliabilitas |
|-----------------|-------------------------------|
| Sangat Reliabel | >0,9 |
| Reliabel | 0,7 – 0,9 |
| Cukup Reliabel | 0,4 – 0,7 |
| Kurang Reliabel | 0,2 – 0,4 |
| Tidak Reliabel | <0,2 |

3.9.4 Uji Asumsi Klasik

Uji Asumsi klasik adalah merupakan analisis yang digunakan untuk mengevaluasi ada tidaknya hipotesis dalam model regresi linier biasa terkecil kuadrat (OLS) (Anwar Hidayat, 2017). Ketika data-data sudah lolos dari uji asumsi klasik maka data tersebut dapat digunakan untuk pemodelan regresi linier berganda. Dalam penelitian ini menggunakan 3 uji asumsi klasik, yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastitas.

3.9.5 Uji normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji model regresi, variabel bebas dan variabel terikat, sesuatu variabel independen serta variabel dependen maupun keduanya memiliki distribusi normal ataupun tidak normal. Apabila sesuatu variabel tidak berdistribusi secara normal, hingga hasil uji statistik akan mengalami penyusutan. Pada uji normalitas data bisa dicoba dengan memakai uji One Sample Kolmogorov Smirnov ialah dengan syarat apabila nilai signifikansi diatas 5% ataupun 0,05 hingga data mempunyai distribusi normal. Sebaliknya apabila hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menciptakan nilai signifikan dibawah 5% ataupun 0,05 hingga informasi tidak mempunyai distribusi normal (Ghozali, 2013)

3.9.6 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas mempunyai tujuan untuk menguji apakah jenis regresi ditemukan ada korelasi antar variabel independen. Hasil uji multikolinieritas memperlihatkan bahwa variabel -variabel independent yang digunakan mempunyai nilai VIF antara 1-10 dan nilai tolerance lebih berasal dari 10% (0,1). Sehingga dapat diartikan tidak termasuk masalah multikolinieritas dari variabel yang digunakan (Daniel Kartika Adhi dan Yohanes Suhardjo, 2013).

3.9.7 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas mempunyai tujuan untuk menguji apakah didalam jenis regresi, berjalan ketidaksamaan varians atau residual berasal dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Uji Heteroskedastisitas adalah varian residual yang tidak serupa ada semua pengamatan di didalam jenis regresi dimana regresi yang baik semestinya tidak berjalan heteroskedastisitas (Priyatno, 2010). Pengambilan keputusan yaitu dengan cara:

- a. Jika ada pola tertentu, layaknya titik-titik yang ada membentuk suatu pola khusus yang teratur (begelombang melebar kemudian menyempit), maka berlangsung heteroskedastisitas.
- b. Jika tidak ada pola yang jelas, layaknya titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak berlangsung heteroskedastisitas. Dari output regresi titik-titik tidak membentuk pola yang jelas, dan titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, jadi mampu disimpulkan bahwa tidak berlangsung heteroskedastisitas dalam model regresi.

3.9.8 Analisis regresi linear berganda

Setelah itu dimulai dengan melakukan asumsi regresi linear berganda untuk memahami pengaruh variabel independen secara bersamaan dan secara parsial terhadap variabel dependen. Model dari persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b(x_1) + b(x_2) + b(x_3) + e$$

Keterangan :

Y = variabel dependen

a = konstanta

b = koefisien regresi

x₁, x₂, x₃ = variabel independen

e = standar error

3.9.9 Uji F

Uji F digunakan untuk mengidentifikasi pengaruh kemampuan pada saat yang sama atau terkait dengan variabel bebas yaitu ketersediaan (X1), kualitas interaksi (X2) dan kualitas interaksi layanan (X3) yang berpengaruh terhadap variabel terikat yakni kepuasan pengguna (Y). Hasil uji F dapat dilihat pada output SPSS yang dapat dilihat pada tabel ANOVA.

3.9.10 Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui apakah beberapa variabel individu atau independen yaitu usability (X1), kualitas interaksi (X2) dan kualitas interaksi layanan (X3) memiliki pengaruh penting terhadap variabel dependen yakni (kepuasan pengguna (Y)). Uji T pada dasarnya menentukan tingkat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil pengujian dapat dilihat pada output SPSS pada tabel koefisien. Nilai uji T dapat dilihat dari p-value (pada kolom Sig).