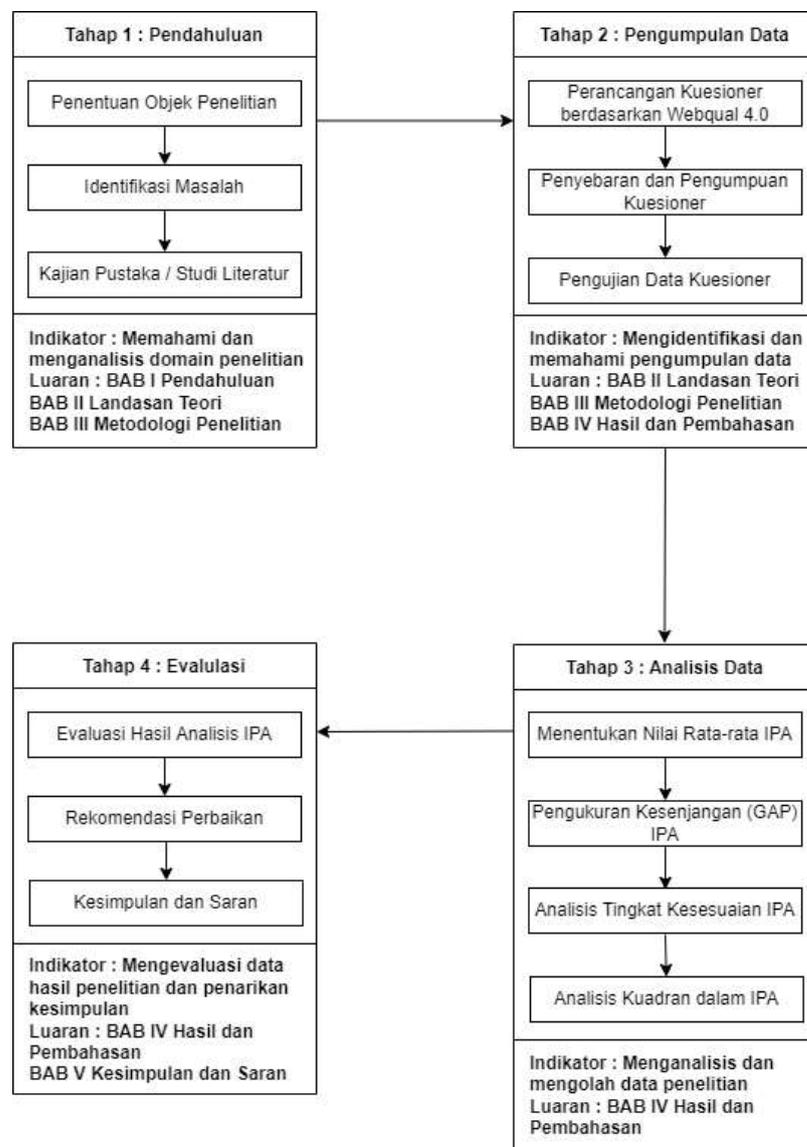


BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metodologi Penelitian

Langkah-langkah pedoman penyusunan penelitian dalam bentuk diagram alur penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1 Langkah-langkah Penelitian

3.1.1 Pendahuluan

Pada proses pendahuluan dilakukan dengan beberapa langkah, diantaranya :

1. Penentuan Objek Penelitian

Penentuan objek penelitian dilakukan dengan proses analisis untuk menentukan suatu kasus yang akan dijalankan sebagai objek penelitian. Adapun setelah dilakukan proses analisis pada domain penelitian maka didapatkan suatu objek dari penelitian yaitu Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya.

2. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah sebagai langkah dalam melakukan pengumpulan masalah pada objek penelitian yang kemudian akan didefinisikan berdasarkan batasan-batasan tertentu agar pada proses analisis menjadi lebih jelas. Masalah yang akan diidentifikasi pada penelitian ini yaitu mengenai analisis kualitas layanan pada Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya.

3. Studi Literatur

Pada tahap studi literatur dilakukan pengkajian berdasarkan referensi yang didapat dari buku, jurnal, ilmiah dalam bentuk buku cetak maupun e-book di internet mengenai topik metode yang digunakan dalam penelitian. Tahap inilah yang digunakan sebagai landasan untuk mendapatkan teori yang relevan dengan masalah penelitian yang sudah diidentifikasi.

3.1.2 Pengumpulan Data

Secara umum, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan pengumpulan data yang dilakukan menggunakan teknik survei dengan menyebarkan kuesioner kepada sejumlah responden pengguna Sistem Smart

Kelurahan Kota Tasikmalaya. Adapun proses pengumpulan data dilakukan beberapa langkah, diantaranya :

1. Perancangan Kuesioner berdasarkan Webqual 4.0

Perancangan kuesioner dilakukan dengan menerapkan metode Webqual 4.0, dimana kuesioner yang dibuat terdiri dari pertanyaan maupun pernyataan berdasarkan tiga instrumen Webqual 4.0 yaitu *information quality*, *service interaction quality* dan *usability*.

2. Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner

Penyebaran dan pengumpulan kuesioner dilakukan dengan secara langsung maupun tidak langsung yang telah disediakan untuk responden. Penyebaran kuesioner secara langsung dilakukan dengan tatap muka langsung antara peneliti dengan responden, sedangkan penyebaran secara tidak langsung dilakukan melalui *google forms* yang disebarakan melalui media sosial. Adapun proses pengumpulan data yang diperoleh kemudian akan diklasifikasikan dengan menggunakan perangkat lunak pengolah angka Ms. Excel 2010.

3. Pengujian Data Kuesioner

Setelah data kuesioner terkumpul, kemudian dilakukan pengolahan dan analisis pengujian data kuesioner menggunakan dua teknik, yaitu uji validitas dan uji reabilitas untuk menguji kekonsistenan maupun kestabilan suatu kuesioner dari waktu ke waktu sehingga dapat membuktikan bahwa data kuesioner yang terkumpul dinyatakan sudah bisa digunakan. Pengujian tersebut dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS.

3.1.3 Analisis Data

1. Menentukan Nilai Rata-Rata IPA

Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui hasil rekapitulasi nilai dari tiap indikator pertanyaan berdasarkan variabel Webqual 4.0 (*usability, information quality, service interaction quality*) pada IPA sehingga dapat mengetahui masing-masing nilai dari *importance* dan *performance* kualitas layanan Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya.

2. Pengukuran Kesenjangan (gap) IPA

Tahapan pengukuran kesenjangan dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya kesenjangan (gap) pada penelitian. Kesenjangan ini terjadi apabila terdapat adanya perbedaan persepsi mengenai kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut.

3. Analisis Tingkat Kesesuaian IPA

Tahapan analisis tingkat kesesuaian IPA dilakukan untuk mengetahui perbandingan nilai kinerja dan nilai kepentingan sistem sehingga dapat menunjukkan apakah kinerja sistem sudah sesuai dengan harapan pengguna. Selain itu, pada tahapan ini akan mengetahui nilai skala yang menentukan urutan prioritas dari faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya sehingga akan lebih mudah untuk mengetahui indikator apa saja yang harus ditingkatkan maupun dipertahankan sehingga harapan pengguna terpenuhi.

4. Analisis Kuadran dalam IPA

Tahapan analisis kuadran dalam IPA dilakukan untuk mengelompokkan dan mengetahui hasil indikator-indikator dalam diagram kartesius metode *Importance Performance Analysis*. Diagram kartesius ini memiliki 4 kuadran yang pada setiap kuadrannya memiliki kualifikasi yang berbeda dimana terdiri dari sumbu y yang mewakili rata-rata nilai *importance* dan sumbu x yang mewakili rata-rata nilai *performance*. Kedua sumbu tersebut akan menunjukkan hasil dimana x dan y menjadi titik perpotongan dua buah garis pada suatu kuadran sehingga dapat menunjukkan mana saja yang menjadi prioritas untuk diperbaiki dan dipertahankan kualitasnya berdasarkan penerapan 4 kuadran yang memiliki kualifikasi berbeda.

3.1.4 Evaluasi

Pada proses evaluasi terdapat beberapa langkah penyelesaian yang akan dilakukan, diantaranya yaitu :

1. Evaluasi Hasil Analisis IPA
2. Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi-rekomendasi yang dihasilkan untuk masing-masing atribut dari metode Webqual 4.0 yang harus diperbaiki maupun dipertahankan kualitasnya sebagai bahan evaluasi untuk Sistem Smart Kelurahan Kota Tasikmalaya.

3. Kesimpulan dan Saran

Tahapan akhir penelitian setelah proses analisis dan pengolahan data penelitian sehingga dapat dilakukan penarikan kesimpulan terhadap hasil dari penelitian.