

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Populasi dan Sampel Penelitian

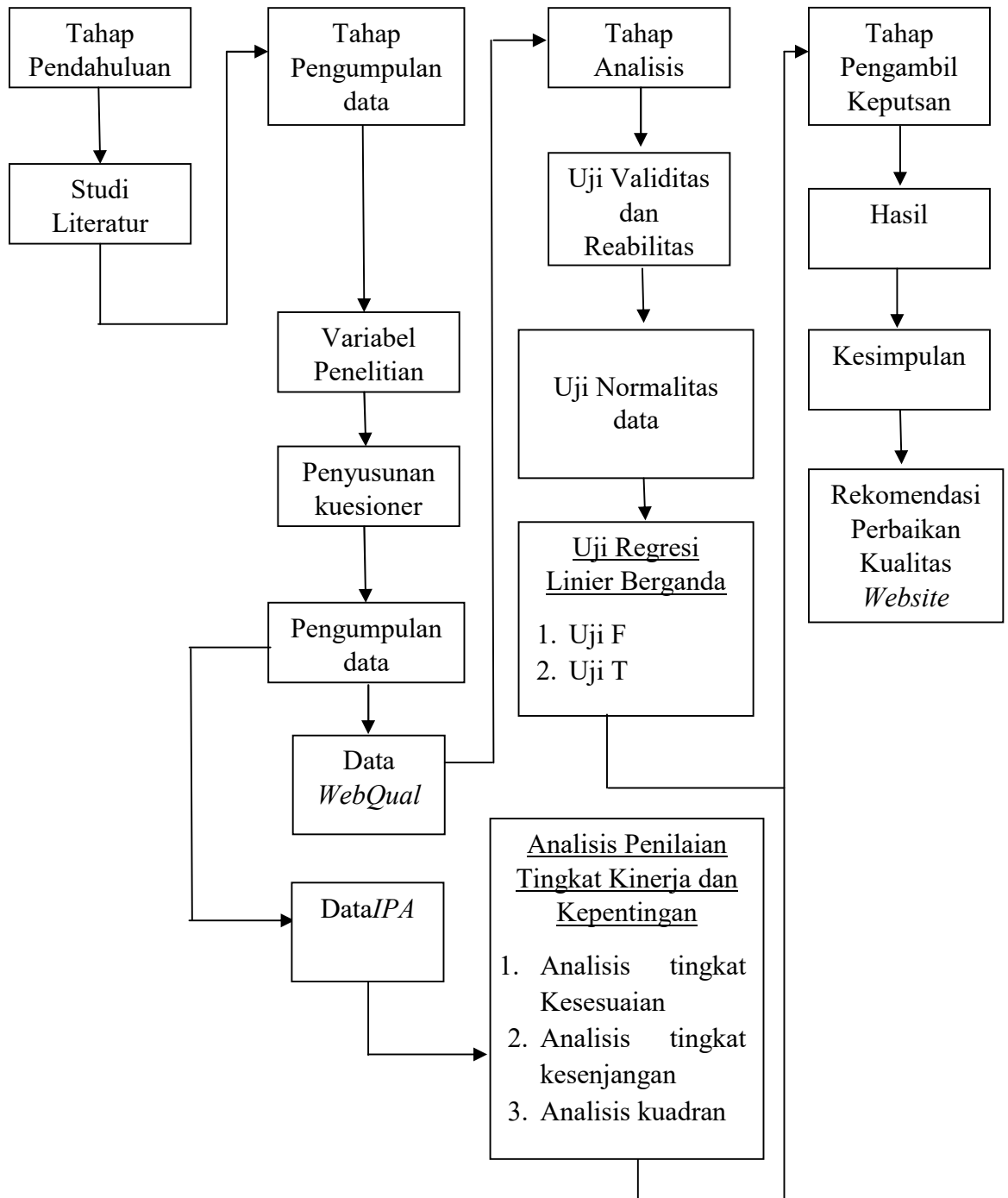
Populasi dan sampel pada penelitian ini adalah pegawai Kecamatan Tingkir, pegawai Pemerintah Kota Salatiga serta warga masyarakat di wilayah Kecamatan Tingkir. Pada penelitian ini, sampel yang diambil adalah sebanyak 90 responden. Responden yang berasal dari warga masyarakat di wilayah Kecamatan Tingkir berlatar belakang pekerjaan mahasiswa, karyawan swasta, guru dan wiraswasta dengan usia antara 21 tahun sampai dengan 42 tahun. Pegawai Pemerintah Kota Salatiga terdiri dari pegawai Kecamatan Tingkir sendiri dan pegawai dari beberapa instansi atau dinas dan badan di lingkungan Pemerintah Kota Salatiga dengan rentang usia antara 27 tahun sampai dengan 57 tahun.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada ASN Kecamatan Tingkir, masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Tingkir serta ASN Pemerintah Kota Salatiga. Responden yang diambil adalah responden yang pernah menggunakan atau mengakses *website* Kecamatan Tingkir yaitu *tingkir.salatiga.go.id*. Selanjutnya data yang terkumpul akan diolah dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS 24*.

3.3. Langkah Penelitian

Tahapan langkah penelitian yang dilakukan dalam pengukuran kualitas *website* Kecamatan Tingkir ditunjukkan pada Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Tahapan langkah penelitian

Tahapan langkah penelitian dibagi dalam beberapa tahapan yaitu :

3.3.1. Tahap pendahuluan

Pada tahap ini dilakukan studi literatur terhadap penelitian yang sejenis serta jurnal yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Studi literatur digunakan untuk mendapatkan pemahaman tentang pengukuran kualitas *website* terhadap kepuasan pengguna dengan metode *WebQual 4.0* dan *IPA*.

3.3.2. Tahap pengumpulan data

Pada tahap ini yang dilakukan adalah menentukan kriteria sampel yang akan digunakan. Penentuan kriteria sampel dilakukan untuk mengidentifikasi siapa saja yang dapat menjadi responden dan berapa jumlah responden yang dibutuhkan dalam penelitian. Pada penelitian ini, yang menjadi responden atau obyek penelitian ini adalah ASN di Kecamatan Tingkir, ASN Pemerintah Kota Salatiga dan masyarakat di wilayah Kecamatan Tingkir. Menurut Hair dkk dalam Rohman dan Kurniawan (2017) Jumlah responden yang disarankan adalah 15 – 20 observasi per independen variabel sehingga total sampel yang dibutuhkan untuk tiga variabel adalah minimal 45 sampel. Pada penelitian ini, sampel yang diambil adalah sebanyak 90 sampel.

3.3.3. Penentuan variabel

Pengukuran kualitas *website* pada penelitian ini menggunakan metode *WebQual 4.0*, dimana pengukurannya menggunakan instrumen penelitian atau kuisisioner. Pada metode *WebQual 4.0* terdapat tiga dimensi yang mewakili kualitas dari website yaitu *Usability Quality*, *Information Quality*, dan *Interaction Quality*. Ketiga dimensi tersebut yang akan digunakan sebagai variabel bebas dalam penelitian. Sementara untuk variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna.

3.3.4. Penyusunan kuesioner

Pertanyaan-pertanyaan yang disusun berdasarkan pada instrumen-instrumen yang terdapat dalam tiga variabel pada *WebQual 4.0*. Pertanyaan-pertanyaan yang terdapat dalam variabel *webqual 4.0* dijelaskan dalam Tabel 3.1. sampai dengan Tabel 3.3. Sedangkan pertanyaan-pertanyaan yang terkait dengan penilaian kinerja dan kepentingan ditunjukkan dalam dalam Tabel 3.4.

Tabel 3.1. Kemudahan Penggunaan (*Usability*)

| NO | PERNYATAAN |
|----|--|
| 1 | Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> |
| 2 | Interaksi antara <i>website</i> dengan jelas dan mudah dipahami |
| 3 | Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> |
| 4 | Saya merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan |
| 5 | <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik |
| 6 | Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> |
| 7 | <i>Website</i> mengandung kompetensi |
| 8 | <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi saya |

Tabel 3.2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

| NO | PERNYATAAN |
|----|---|
| 1 | <i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat |
| 2 | <i>Website</i> menyediakan informasi yang terpercaya |
| 3 | <i>Website</i> menyediakan informasi yang tepat waktu |
| 4 | <i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan |
| 5 | <i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti |
| 6 | <i>Website</i> memberikan informasi yang detail pada level yang tepat |
| 7 | <i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang tepat |

Tabel 3.3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*)

| NO | PERNYATAAN |
|----|---|
| 1 | <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik |
| 2 | Pengguna merasa aman untuk melakukan Transaksi |
| 3 | Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya |
| 4 | <i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi |
| 5 | <i>Website</i> memberi ruang untuk komunitas |
| 6 | <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi |
| 7 | Pengguna merasa yakin bahwa barang/ jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan |

Tabel 3.4. Penilaian kinerja dan kepentingan

| No | PERTANYAAN |
|-----------------------------|---|
| Kemudahan Penggunaan | |
| 1 | <i>Website</i> mudah dioperasikan |
| 2 | <i>Website</i> mudah dipahami |
| 3 | <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik |
| Kualitas informasi | |
| 4 | <i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat |
| 5 | <i>Website</i> menyediakan informasi yang tepat waktu |
| 6 | <i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti |
| Kualitas interaksi | |
| 7 | <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik |
| 8 | Pengguna merasa aman untuk mengakses informasi |
| 9 | <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi |

Adapun desain atau tampilan kuesioner ditunjukkan pada Gambar 3.2.

KUESIONER PENELITIAN
Pengukuran kualitas website Kecamatan Tingkir menggunakan metode WebQual dan IPA

Responden Yth :
Dalam rangka penyusunan Skripsi Jurusan Teknik Informatika Universitas Sahid Surakarta, sangat diharapkan partisipasinya untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini dimaksudkan untuk mengukur kualitas website Kecamatan Tingkir dari sisi pengguna website.

IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Usia :
Jenis Kelamin :
Pekerjaan :
Mohon untuk memberikan tanda (V) pada setiap pernyataan yang anda pilih
Keterangan :
SS : Sangat setuju
S : Setuju
N : Netral
TS : Tidak Setuju
STS : Sangat Tidak Setuju

| NO | PERNYATAAN | SS | S | N | TS | STS |
|----|--|----|---|---|----|-----|
| | Kemudahan penggunaan | | | | | |
| 1 | Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> | | | | | |
| 2 | Interaksi antara saya dengan <i>website</i> jelas dan mudah dipahami | | | | | |

Gambar 3.2. Tampilan Kuesioner

3.3.5. Pengumpulan data

Hal-hal yang mencakup kuesioner tersebut ialah nama, usia, jenis kelamin, pekerjaan dan pertanyaan-pertanyaan yang terdapat tiga variabel dalam *WebQual 4.0* dan dua variabel dalam *IPA*. Objek penelitian ini dibatasi hanya pada ASN Kecamatan Tingkir, ASN Pemerintah Kota Salatiga dan masyarakat di wilayah Kecamatan Tingkir.

a. *WebQual 4.0*

Responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap pernyataan yang diajukan peneliti atas dasar persepsi masing-masing responden. Jawaban terdiri dari lima pilihan, yakni: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Penilaian yang diberikan dari setiap jawaban atas Pernyataan kuesioner dalam penilaian ini ditunjukkan dengan Tabel 3.4. sebagai berikut:

Tabel 3.4. Penilaian Jawaban Kuesioner *WebQual 4.0*

| Pernyataan | Nilai |
|---------------------------|-------|
| Sangat Tidak Setuju (STS) | 1 |
| Tidak Setuju (TS) | 2 |
| Netral (N) | 3 |
| Setuju (S) | 4 |
| Sangat Setuju (SS) | 5 |

b. *IPA (Importance Performance Analysis)*

Jawaban untuk penilaian kepentingan terdiri dari lima pilihan yaitu Sangat Penting (SP), Penting (P), Cukup Penting (CP), Tidak Penting (TP), dan Sangat Tidak Penting (STP). Penilaian yang diberikan dari setiap jawaban atas pernyataan kuesioner dalam penilaian kepentingan ditunjukkan dengan Tabel 3.5. sebagai berikut:

Tabel 3.5. Penilaian Kepentingan

| Penilaian | Nilai |
|----------------------------|-------|
| Sangat Tidak Penting (STP) | 1 |
| Tidak Penting (TP) | 2 |
| Cukup Penting (CP) | 3 |
| Penting (P) | 4 |
| Sangat Penting (SP) | 5 |

3.3.6. Tahap analisis

Pada tahapan ini yang dilakukan adalah melakukan analisis yaitu dengan melakukan beberapa pengujian yaitu :

1. Uji Validitas dan Uji Reabilitas

Jumlah responden akan diambil atau yang akan digunakan untuk menguji validitas dan reabilitas pertanyaan dalam kuesioner adalah sebanyak 9 responden atau 10 persen dari jumlah sampel. Data awal tersebut akan diuji validitas dan reabilitasnya menggunakan perangkat lunak *SPSS*. Setelah didapat instrumen *WebQual* yang valid dan reliabel, maka instrumen

tersebut diberi simbol untuk memudahkan dalam proses selanjutnya. Instrumen dan Simbol instrumen *WebQual 4.0* tersebut ditunjukkan pada Tabel 3.6.dan Tabel 3.7.

Tabel 3.6.Instrumen *WebQual 4.0*

| Dimensi Kualitas | Instrumen |
|----------------------|---|
| Kemudahan Penggunaan | Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> |
| | Interaksi antara <i>website</i> dengan jelas dan mudah dipahami |
| | Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> |
| | Saya merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan |
| | <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik |
| | Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> |
| | <i>Website</i> mengandung kompetensi |
| | <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi saya |
| Kualitas Informasi | <i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat |
| | <i>Website</i> menyediakan informasi yang terpercaya |
| | <i>Website</i> menyediakan informasi yang tepat waktu |
| | <i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan |
| | <i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti |
| | <i>Website</i> memberikan informasi yang detail pada level yang tepat |
| | <i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang tepat |
| | |
| Kualitas Interaksi | <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik |
| | Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi |

| Dimensi Kualitas | Instrumen |
|------------------|--|
| | Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya |
| | <i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi |
| | <i>Website</i> memberi ruang untuk komunitas |
| | <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi |
| | Pengguna merasa yakin bahwa barang/jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan |

Tabel 3.7. Simbol instrumen *WebQual 4.0*

| NO | INSTRUMEN | SIMBOL |
|-----------------------------|--|--------|
| Kemudahan Penggunaan | | |
| 1 | Saya merasa mudah untuk mempelajari pengoperasian <i>website</i> | P1 |
| 2 | Interaksi antara <i>website</i> dengan jelas dan mudah dipahami | P2 |
| 3 | Saya merasa mudah untuk bernavigasi dalam <i>website</i> | P3 |
| 4 | Saya merasa <i>website</i> mudah untuk digunakan | P4 |
| 5 | <i>Website</i> memiliki tampilan yang menarik | P5 |
| 6 | Desain sesuai dengan jenis <i>website</i> | P6 |
| 7 | <i>Website</i> mengandung kompetensi | P7 |
| 8 | <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi saya | P8 |
| Kualitas Informasi | | |
| 9 | <i>Website</i> menyediakan informasi yang akurat | Inf9 |
| 10 | <i>Website</i> menyediakan informasi yang terpercaya | Inf10 |
| 11 | <i>Website</i> menyediakan informasi yang tepat waktu | Inf11 |
| 12 | <i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan | Inf12 |

| NO | INSTRUMEN | SIMBOL |
|---------------------------|---|--------|
| 13 | <i>Website</i> menyediakan informasi yang mudah dimengerti | Inf13 |
| 14 | <i>Website</i> memberikan informasi yang detail pada level yang tepat | Inf14 |
| 15 | <i>Website</i> menyajikan informasi dalam format yang tepat | Inf15 |
| Kualitas Interaksi | | |
| 16 | <i>Website</i> memiliki reputasi yang baik | Int16 |
| 17 | Pengguna merasa aman untuk melakukan transaksi | Int17 |
| 18 | Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya | Int18 |
| 19 | <i>Website</i> memberi ruang untuk personalisasi | Int19 |
| 20 | <i>Website</i> memberi ruang untuk komunitas | Int20 |
| 21 | <i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan organisasi | Int21 |
| 22 | Pengguna merasa yakin bahwa barang/ jasa akan dikirim sebagaimana yang telah dijanjikan | Int22 |

2. Uji Normalitas Data

Uji normalitas data digunakan untuk mengetahui apakah data yang telah dikumpulkan terdistribusi dengan normal atau tidak. Apabila data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan apabila data yang dihasilkan menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi dinyatakan tidak memenuhi asumsi normalitas. Uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS*.

3. Uji *F*

Uji *F* digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel terikat (*dependent variable*). Disini variabel bebasnya adalah kemudahan penggunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi, sementara variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna.

Uji F dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel. Jika F hitung lebih besar dari F tabel maka model signifikan. Model signifikan bisa dilihat dalam kolom signifikansi pada *Anova* (data olahan *SPSS*). F hitung diolah dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS 24*.

4. Uji T

Uji T digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara individual terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan membandingkan antara t hitung dengan t tabel. Jika t hitung lebih besar dari T tabel maka masing-masing variabel bebas dianggap berpengaruh terhadap variabel terikat. Uji t dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak *SPSS 24*.

5. Analisis Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan

Penilaian tingkat kinerja *website* dinilai berdasarkan bagaimana kinerja *website* yang dirasakan oleh pengguna. Sedangkan penilaian tingkat kepentingan dinilai berdasarkan persepsi pengguna akan seberapa penting atribut dalam *website*. Analisis Penilaian Tingkat Kinerja dan Kepentingan dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak *SPSS 24* dan *Microsoft Excel*.

6. Analisis Tingkat Kesesuaian

Analisis tingkat kesesuaian merupakan hasil dari perbandingan antara skor penilaian kinerja (*performance*) dengan skor penilaian kepentingan (*importance*) untuk mengetahui nilai kepuasan pengguna terhadap suatu *website*. Adapun rumus yang digunakan untuk mencari tingkat kesesuaian adalah sebagai berikut :

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100 \%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor penilaian kepentingan

7. Analisis tingkat kesenjangan (*gap*)

Analisis kesenjangan (*gap*) adalah selisih antara penilaian kinerja dan penilaian kepentingan. Adapun rumus yang digunakan untuk mencari tingkat kesenjangan (*gap*) adalah :

$$Qi (Gap) = Perf(i) - Imp(i)$$

Keterangan :

(*Gap*) = Nilai kesenjangan

P(i) = Tingkat kinerja

Imp(i) = Tingkat kepentingan

8. Analisis kuadran

Analisis kuadran dilakukan dengan menggunakan diagram kartesius dengan perpotongan tegak lurus sumbu X dan Y, sehingga terbentuk 4 kuadran. Sumbu X mewakili penilaian kinerja dan sumbu Y mewakili penilaian kepentingan. Analisis dilakukan dengan menggunakan bantuan perangkat lunak *SPSS 24*.

3.3.7. Tahap pengambilan keputusan

Tahap pengambilan keputusan berisi tentang hasil, kesimpulan dan rekomendasi perbaikan kualitas *website*.