

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Pengertian metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang bersifat induktif. Artinya penelitian dengan metode kuantitatif berangkat dari sebuah teori. Metode penelitian ini sering kali digunakan untuk menguji dan membuktikan kebenaran suatu teori. Proses ini penelitian melakukan analisis-analisis deduktif untuk mencoba menjawab permasalahan yang sedang di hadapi, pada bagian ini pula dinamakan berfikir rasional logis.

Penelitian kuantitatif, teori atau paradikma teori digunakan untuk menuntut penelitian menemukan masalah penelitian, menemukan hipotesis, menemukan konsep-konsep, menemukan metodologi dan menemukan alat-alat analisis data (M. Burhan Bungis, 2011: 25).

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini mencakup dalam ruang lingkup teknologi manajemen informasi yang membahas mengenai pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) dengan menggunakan metode TAM. Jenis metode penelitian kuantitatif adalah metode yang digunakan oleh penulis dalam mengambil data dari analisis atau penelitian. Pengertian penelitian kuantitatif adalah metode berangkat dari sebuah teori.

Penelitian ini akan menggunakan metode analisis *frequencies*, yang pada umumnya digunakan dalam kuesioner, dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset atau survey dengan metode tertutup. Menanggapi pertanyaan dalam analisis *frequencies*, responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia:

3.4 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi adalah seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat dipergunakan untuk membuat kesimpulan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT PLN (Persero) Area Surakarta yang berjumlah kurang lebih 30 karyawan. Sementara itu karakteristik Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu (AP2T) itu sendiri secara keseluruhan antara lain meliputi persepsi kemudahan penggunaan, persepsi kegunaan, sikap terhadap penggunaan teknologi perilaku menggunakan teknologi, penggunaan teknologi sesungguhnya.

Teknik pengambilan sampel (*sampling*) adalah cara penelitian mengambil sampel atau contoh yang *representative* dari populasi yang tersedia (Anwar, 2011). Cara pengambilan sampel dari populasi dapat dilakukan dengan cara memperhatikan unsur peluang atau tidak. Apabila proses pengambilan *sampling* peluang (*probability sampling*) atau cara pengambilan sampel secara acak.

Convenience sampling cara pemilihan sampel berdasarkan kemudahan penyebaran dilakukan ke 30 karyawan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Surakarta. Menurut Emzir, sampel untuk studi korelasi dipilih dengan menggunakan metode *sampling* yang dapat diterima, dan 30 subyek dipandang sebagai ukuran sampel minimal yang dapat diterima (Emzir, 2013).

Purposive sampling pengambilan sampel menggunakan *judgement sampling*, yaitu cara pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu, terutama pertimbangan yang diberikan oleh sekelompok pakar atau *expert*

3.5 Teknik Pengambilan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara, seperti kuesioner/angket, observasi, dan kepustakaan. Data yang diperoleh dari pengumpulan langsung dari lapangan (tidak melalui media perantara), berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap

suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian. Pengambilan data digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Observasi

Observasi adalah metode penelitian dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada objek penelitian. Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda), atau kejadian yang sistematis tanpa ada pertanyaan atau komunikasi dengan konsumen yang diteliti.

2. Kuesioner/ angket

Kuesioner/ angket adalah metode pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden dengan panduan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pertanyaan terbuka dan tertutup. Kelebihan metode angket adalah dalam waktu yang relative singkat dapat memperoleh data yang banyak, tenaga yang diperlukan sedikit dan responden dapat menjawab dengan bebas tanpa pengaruh orang lain. Sedangkan kelemahan angket adalah angket bersifat kaku karena pertanyaan yang telah ditentukan dan responden tidak memberi jawabannya. (M. Burhan Bungin, 2010:123).

3. Kepustakaan

Kepustakaan yaitu metode yang dilakukan dengan membaca buku-buku yang berkaitan dengan penelitian.

3.6 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dinyatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2011). Dalam penelitian ini menggunakan instrument berupa kuesioner, uji validitas digunakan untuk melihat seberapa besar kemampuan pertanyaan dapat mengetahui jawaban responden.

Koefisien korelasi antara variabel X dengan nilai total semua variabel yang diuji (Y) disebut sebagai r hitung. Adapun kriteria valid atau tidaknya suatu variabel, adalah sebagai berikut :

$r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka data dinyatakan valid.

$r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$, maka data dinyatakan tidak valid.

3.7 Analisis *Frequencies*

3.7.1 Uji Analisis *Frequencies*

Uji analisis *frequencies* untuk melaksanakan pemeriksaan terhadap data yang dimasukkan apakah telah benar atau belum, dan penyediaan informasi deskripsi data yang menggambarkan *demographic characteristics* dari sampel yang diambil. Analisis *frequencies* bisa disebut sebagai analisis yang mencakup gambaran frekuensi data secara umum serta mean, median, modus, deviasi, standar, varian, minimum, maksimum dan sebagainya. Statistika deskripsi frekuensi digunakan untuk:

1. Mengetahui frekuensi setiap variabel data
2. Mengetahui distribusi respons dari setiap responden (misal: sangat puas, tidak puas, kurang puas, puas, sangat puas).

3.7.2 Analisis Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif statistik digunakan untuk mengetahui deskripsi data pada variabel seperti mean, nilai minimum, nilai maksimum, dan standar deviasi.

3.7.3 Analisis Eksplorasi Data

Prosedur eksplorasi data diperlukan saat teknik statistika yang diimplementasikan pada data yang akan dikehendaki. Tampilan data, indentifikasi data, deskriptif data, pengujian asumsi, perbedaan karakteristik adalah grup dalam suatu kasus yang dapat diketahui menggunakan prosedur eksplorasi data. Prosedur eksplorasi data dapat mengindikasikan apabila teknik yang akan digunakan mempunyai persyaratan distribusi normal atau analisis. Analisis eksplorasi

digunakan untuk menggambarkan tentang statistika data yang lebih mendalam dan juga untuk melakukan uji normalitas data.

3.8 Teknik Analisis Data

Sebelum melakukan analisis data maka perlu dilakukan tahap-tahap teknik pengolahan data sebagai berikut :

1. Editing

Editing merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperoleh terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik.

2. Coding

Coding merupakan kegiatan pemberian tanda berupa angka pada jawaban dari kuesioner untuk kemudian dikelompokkan ke dalam kategori yang sama. Tujuannya adalah untuk menyederhanakan jawaban.

3. Scoring

Scoring yaitu mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif.

Dalam penentuan skor ini digunakan skala likert dengan lima kategori penilaian yaitu :

- a. Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat puas
- b. Skor 4 diberikan untuk jawaban puas
- c. Skor 3 diberikan untuk jawaban kurang puas
- d. Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak puas
- e. Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak puas

4. Tabulating

Tabulating yaitu menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Setelah proses *tabulating* selesai dilakukan, kemudian diolah dengan menggunakan program komputer SPSS 19. SPSS (*Statistical Program for Social Science*) adalah suatu *software* komputer yang berfungsi menganalisis data pada lingkup terbatas,

namun dalam pengembangannya *software* SPSS juga digunakan untuk melakukan analisis data statistik di berbagai bidang keilmuan dan bisnis. SPSS telah dikembangkan sejak sekitar tahun 1960 sebagai *software* statistik pada komputer *main frame* oleh Norman H.Nie C. Hadlay, dan Dale Bent di Stanford University. Seiring dengan perkembangan teknologi, kebutuhan pengguna, dan persaingan antar pembuat software, membuat SPSS selalu mengalami perubahan dan penyesuaian. Hingga saat ini SPSS telah mengalami perkembangan baik dilihat dari segi utilitas, tampilan, dan juga penyesuaian sistem operasi, seiring dengan berjalannya perkembangan sesuai versi produk. Penelitian ini menggunakan data metode kuantitatif. Pembobotan ini menggunakan skala likert menjadi 5 skala yaitu : Sangat Puas, Puas, Kurang Puas, Tidak Puas, Sangat tidak Puas untuk setiap jawaban responden pada masing-masing variabel yang diteliti. Dalam kuesioner ini nantinya terdapat rancangan pernyataan yang secara logis berhubungan dengan masalah penelitian dan tiap pernyataan akan dimulai berdasarkan bobot yang sudah ditentukan. Untuk pembobotan pernyataan yang positif. Penilaian adalah sebagai berikut :

- a. Apabila jawaban Sangat Puas nilai 5.
- b. Apabila jawaban Puas nilai 4.
- c. Apabila jawaban Kurang Puas nilai 3.
- d. Apabila jawaban Tidak Puas nilai 2.
- e. Apabila jawaban Sangat Tidak Puas nilai 1.

Jenis data ini dikatakan sebagai data yang membentuk angka atau numerik.