

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Evaluasi kepuasan pengguna sistem Informasi merupakan salah satu cara untuk menilai keberhasilan suatu sistem Informasi. Secara umum, penelitian ini bertujuan untuk memberikan saran sebagai masukan untuk perbaikan bagi kepuasan pengguna akhir yaitu peserta diklat dan admin SEMANTIK BPPK terhadap sistem informasi manajemen diklat SEMANTIK BPPK di PUSDIKLAT Bea dan Cukai

B. Tempat dan Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Bea dan Cukai yang terletak di Jalan Bujana Tirta III, Rawamangun, Jakarta Timur. Penelitian ini berlangsung selama 3 bulan, mulai dari bulan Februari hingga bulan April 2018.

C. Pendekatan, Metode, Desain dan Langkah Penelitian

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian Kombinasi model *concurrent triangulation* (campuran berimbang) yang menggabungkan antara metode penelitian kuantitatif dengan penelitian kualitatif dengan cara mencampur kedua metode tersebut secara seimbang dan bersama – sama dalam waktu yang sama, tetapi independen

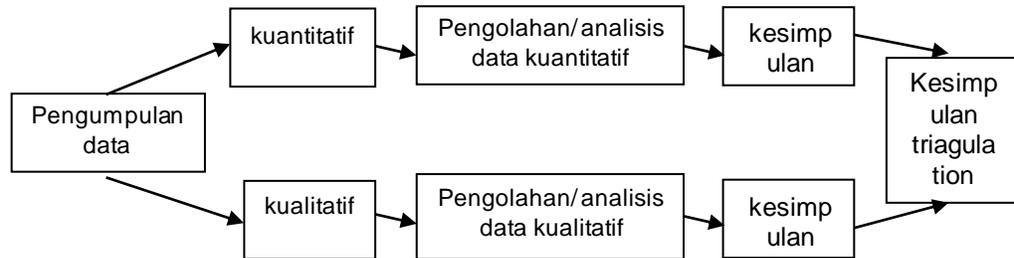
dalam menjawab rumusan masalah sejenis.¹ Menurut Creswell dalam Sugiyono mengatakan bahwa Model *Concurrent Triangulation* adalah “*Strategy in mixed methods is an approach in which the researcher collects both quantitative and qualitative data concurrently and then compares the two databases to determine if there is convergence, different or some combination.*”² (strategi dalam metode campuran adalah pendekatan dimana peneliti mengumpulkan data kuantitatif dan kualitatif secara bersamaan dan kemudian membandingkan dua database untuk menentukan apakah ada konvergensi, berbeda atau beberapa kombinasi).

Sugiyono mengatakan bahwa “dalam melakukan penelitian ini idealnya bobot antara metode kuantitatif dan metode metode kualitatif adaah seimbang, namun dalam prakteknya metode yang satu bobotnya lebih tinggi atau lebih rendah dari metode yang lain.”³ Berikut gambaran mengenai langkah – langkah analisis data pada penelitian ini :

¹ Sugiyono, metode penelitian kombinasi (Bandung: alfabeta, 2017), h. 406.

² Sugiyono, *Ibid*, h. 411

³ Sugiyono, *Ibid*, h. 412.



Gambar 3.1 : Langkah – Langkah Analisis data

Terdapat beberapa alasan mengapa peneliti menggunakan metode kombinasi ini. alasan tersebut antara lain adalah :

1. *Triangulation*

Triangulation adalah penggunaan lebih dari satu metode yang digunakan sebagai cek silang untuk menguji kredibilitas data. Hal ini dilakukan dengan cara mengecek data dengan sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

2. *Offset*

Sebagai sarana penyeimbang antara data kuantitatif dan data kualitatif yang diperoleh. Sehingga dapat saling melengkapi kesimpulan penelitian yang ada.

3. *Completeness*

Sebagai sarana melengkapi antar metode. Peneliti berharap dengan menggunakan metode ini, maka akan menghasilkan data-data yang dapat melengkapi satu sama lain sehingga temuan yang ada menjadi lebih komprehensif.

4. *Confirm and discover*

Sarana konfirmasi, dengan menggunakan metode ini bertujuan untuk mengkonfirmasi lebih lanjut informasi yang diperoleh peneliti melalui data kuantitatif dan diperjelas dengan data kualitatif.

Fokus penggabungan dua metode ini lebih kepada teknik pengumpulan data dan analisis data, sehingga peneliti dapat memperoleh data yang lebih lengkap dan akurat dari temuan kedua metode tersebut.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif. Metode ini digunakan untuk menggambarkan kepuasan pengguna akhir SEMANTIK BPPK secara keseluruhan dan gambaran kepuasan pengguna pada setiap variabel independen (*Content, Accuracy, Format, Ease Of Use, Timeliness*) melalui data primer yang diteliti. Suharsimi dalam Prihartono menjelaskan bahwa “penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.”⁴ Sedangkan menurut Nazir metode deskriptif adalah “suatu metode dalam meneliti status

⁴ Prihartono J., *Metode Penelitian Kedokteran dan Kesehatan Masyarakat* (Makasar: Binarupa Aksara, 2014), h. 41.

sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.”⁵

Tujuan dari metode penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta fakta, sifat sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

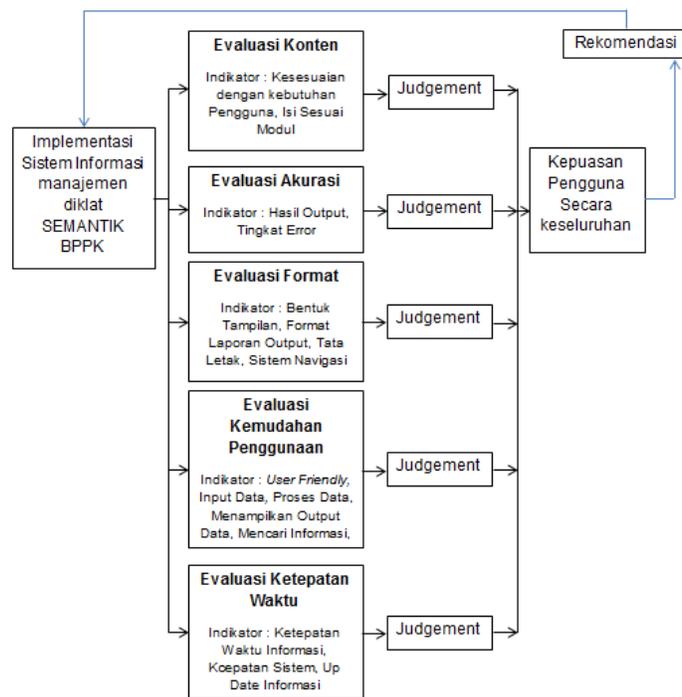
3. Desain Penelitian

Menurut Nana Syaodih Sukmadinata “desain penelitian merupakan rancangan bagaimana penelitian tersebut dilaksanakan.”⁶

Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen diklat SEMANTIK BPPK maka desain penelitian ini digambarkan sebagai berikut :

⁵ M. Nazir, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), h. 54.

⁶ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011), h. 64



Gambar 3.1 Desain Evaluasi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Manajemen Diklat SEMANTIK BPPK

Pada gambar 3.1 dapat dijelaskan alur desain penelitian, yang pertama peneliti menggunakan lima dimensi dalam Mode Evaluasi End User Computing Satisfaction (EUCS) yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness*. Kemudian, setiap dimensi berisi indikator yang akan menjadi acuan didalam sistem SEMANTIK BPPK. Setelah kelima dimensi tersebut diukur, diperoleh penilaian kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK untuk setiap dimensi, yang kemudian disimpulkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Langkah terakhir adalah memberi rekomendasi mengenai hal-hal apa saja

yang harus diperbaiki dan hal-hal apa saja yang harus ditingkatkan lagi dalam sistem SEMANTIK BPPK.

4. Langkah - Langkah Penelitian

Langkah Penelitian ini menggunakan model *Concurrent Triangulation* dengan rumusan masalah pada penelitian yang didasarkan pada rumusan masalah kuantitatif. Dalam melakukan pengumpulan data, kedua metode dilakukan pada waktu yang sama namun masing – masing bersifat independen. Kedua hasil temuan data dilapangan baik data kuantitatif maupun data kualitatif dianalisis dengan menggunakan masing – masing metode. Kemudian dilakukan analisis kembali untuk dapat mengelompokkan data dan dicari hubungan antara satu data dengan data yang lain. Sehingga dapat diketahui dari analisis kedua data tersebut dapat saling memperkuat atau memperlemah maupun dapat bertentangan.

D. Sumber Data, Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Sumber Data

Sumber data dalam suatu penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh. Pada penelitian ini kami mengambil dari dua sumber yaitu data primer dan data sekunder. Apabila peneliti tidak mendapatkan informasi dari data primer maka diambil dari data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber yang diamati dan dicatat untuk pertama kalinya. Pada penelitian ini data yang dihimpun adalah mengenai seberapa besar kepuasan pengguna terhadap sistem informasi manajemen diklat SEMANTIK BPPK. Data ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner, wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan peneliti selama berada dilapangan. Adapun subjek pada penelitian ini adalah user SEMANTIK BPPK dan peserta diklat di PUSDIKLAT Bea dan Cukai.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang mendukung atau memberi informasi berkaitan dengan penelitian ini, baik data internal maupun data eksternal. Pada penelitian ini data yang didapatkan berasal dari dokumen tertulis mengenai RENSTRA PUSDIKLAT Bea dan Cukai, dokumen tertulis mengenai penggunaan SEMANTIK BPPK dan Website BPPK.

2. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Syofian Siregar “dalam metode penelitian kata populasi dipakai untuk menyebutkan serumpun/sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian.”⁷ Diperjelas oleh Sandjaja dan Heriyanto

⁷ Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta : Kencana Prenada Media Group, 2013), h. 30.

“populasi adalah keseluruhan obyek yang menjadi pusat perhatian penelitian dan tempat untuk menggeneralisasi temuan penelitian.”⁸

Sedangkan sampel adalah suatu prosedur dalam pengambilan data dimana hanya sebagian populasi saja yang diambil dan dipergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dalam suatu populasi.

Pada penelitian ini, pengambilan sampel pada populasi menggunakan metode yang berbeda antara data kuantitatif dan data kualitatif. Pengambilan sampel pada data kuantitatif menggunakan teknik *probability sampling* dengan metode simpel random sampling. Sedangkan pengambilan sampel pada data kualitatif menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*.

Alasan penggunaan teknik *probability sampling* dengan metode total sampling pada data kuantitatif dikarenakan jumlah responden pada penelitian ini berjumlah lebih dari 100 orang. Menurut Kerlinger “simpel random sampling adalah metode penarikan dari sebuah populasi atau semesta dengan cara tertentu sehingga setiap anggota populasi atau semesta tadi memiliki peluang yang sama untuk terpilih dan terambil.”⁹ Lebih lanjut Arikunto mengemukakan bahwa “apabila

⁸ Sandjaja dan Albertus Heriyanto, *Panduan Penelitian* (Jakarta: Prestasi Pustakarya, 2006), h. 184.

⁹ Riduwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan, Peneliti Pemula* (Bandung : Alfabeta, 2012), h. 64.

jumlah populasi lebih dari 100, maka dapat diambil 10 – 15% atau 20 – 25% atau lebih tergantung sedikit banyaknya dari kemampuan peneliti dilihat dari waktu, tenaga dan dana.”¹⁰ Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah peserta diklat pada kalender pembelajaran tahun 2018 maka didapatkan jumlah populasi sebanyak 1870 orang. Untuk jumlah sampel peneliti menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan sebesar 10%. Pengambilan taraf 10% didasarkan pada waktu penelitian yang sempit dan dana yang digunakan didalam penelitian sehingga memerlukan jumlah sampel yang sedikit. Maka didapatkan jumlah sampel sebagai berikut :

$$N = N / 1 + Ne^2$$

Maka,

$$N = 1870 / (1 + (1870 \times 0,10^2))$$

$$N = 1870 / 1 + 18,7$$

$$N = 1870 / 19,7$$

$$N = 95,61 \text{ (96 orang)}$$

Maka didapatkan bahwa jumlah sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 96 orang. Karena batas waktu penelitian maka peneliti memusatkan penelitian pada sampel kegiatan diklat di bulan Maret 2018.

E. Teknik Pengumpulan Data

¹⁰ Arikunto, S., *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi 6* (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), h. 134.

Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kombinasi. Dalam proses pengumpulan data peneliti menggunakan teknik penyebaran kuesioner, wawancara, observasi dan studi dokumentasi.

1. Angket (kuesioner)

Angket (kuesioner) merupakan teknik pengumpulan informasi dengan membuat sejumlah pertanyaan yang harus di isi oleh informan berdasarkan pada komponen dan indikator evaluasi yang bersangkutan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan kuesioner tertutup dengan skala Likert. “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.”¹¹

2. Wawancara

“Wawancara adalah suatu tanya jawab secara tatap muka yang dilaksanakan oleh pewawancara dengan orang yang diwawancarai untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.”¹² Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin dengan cara wawancara mendalam (depth interview). Cara ini dimaksudkan untuk memperoleh informasi mendalam mengenai kepuasan responden terhadap SEMANTIK BPPK.

¹¹ Sugiyono, Metode Penelitian Manajemen : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi (Mix Methods), Penelitian Tindakan (Action Research), Penelitian Evaluasi (Bandung : Alfabeta, 2014) h. 186.

¹² Sandjaja dan Albertus Heriyanto, *op. cit.*, h. 186.

3. Observasi

Notoatmodjo dalam Sandjaja mendefinisikan “observasi sebagai perbuatan jiwa secara aktif dan penuh perhatian untuk menyadari adanya rangsangan. Rangsangan tadi setelah mengenai indra menimbulkan kesadaran untuk melakukan pengamatan.”¹³ Dalam pelaksanaannya, peneliti menggunakan jenis observasi non sistematis. Pada observasi non sistematis, peneliti tidak mempergunakan panduan observasi dan alat perekam.

4. Studi Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini berbentuk buku panduan SEMANTIK BPPK dan dokumen rencana strategis PUSDIKLAT Bea dan Cukai.

F. Instrumen Penelitian

Penggunaan instrumen dalam penelitian ini disesuaikan dengan jenis data yang diperlukan. Data kuantitatif diperoleh melalui penyebaran angket/kuesioner sedangkan data kualitatif diperoleh dengan instrumen wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Angket/kuesioner disebarkan kepada sampel pengguna SEMANTIK BPPK di PUSDIKLAT

¹³ Sandjaja dan Albertus Heriyanto, *Ibid*, h. 187.

Bea dan Cukai sedangkan wawancara dilakukan kepada seluruh user SEMANTIK BPPK di PUSDIKLAT Bea dan Cukai.

1. Kisi Kisi Instrumen

Variabel instrumen disusun berdasarkan model evaluasi EUCS yang dikembangkan oleh Aggelidis dan Chatzoglou sedangkan indikator instrumen disesuaikan dengan kebutuhan penelitian. Berikut penyajian kisi kisi instrumen penelitian:

Tabel 3.1 : Item Instrumen EUCS

Variabel	Indikator	Pernyataan	Kode Item	Jumlah
Konten (X_1)	Kesesuaian dengan kebutuhan Pengguna	SEMANTIK BPPK memberikan informasi sesuai dengan kata kunci yang Anda gunakan	C1	6
		SEMANTIK BPPK memberikan informasi yang tepat sesuai dengan kebutuhan Anda	C2	
		SEMANTIK BPPK memberikan hasil laporan sesuai dengan yang Anda butuhkan	C3	
	Isi Sesuai Modul	Isi Informasi yang dihasilkan SEMANTIK BPPK telah memenuhi kebutuhan Anda	C4	
		SEMANTIK BPPK memberikan panduan dalam menelusuri Informasi	C5	
		SEMANTIK BPPK memberikan hasil output yang jelas dan lengkap sesuai dengan kebutuhan Anda	C6	
Akurasi (X_2)	Hasil Output	Hasil output dari SEMANTIK BPPK telah sesuai dengan yang anda perintahkan/ Input	A1	4
		SEMANTIK BPPK menghasilkan informasi yang tepat dan benar	A2	

Variabel	Indikator	Pernyataan	Kode Item	Jumlah
	Tingkat Error	SEMANTIK BPPK tidak pernah error saat sedang digunakan	A3	
		SEMANTIK BPPK tidak pernah menampilkan Informasi dengan kesalahan penulisan	A4	
Format (X ₃)	Bentuk Tampilan	Ukuran font pada SEMANTIK BPPK mudah dibaca dan sesuai dengan kebutuhan Anda.	F1	10
		Font yang digunakan pada SEMANTIK BPPK membuat Anda merasa nyaman untuk dibaca	F2	
		Warna Tampilan pada semantik BPPK konsisten dan nyaman untuk dilihat	F3	
		Tampilan Antarmuka (<i>Interface</i>) SEMANTIK BPPK sangat menarik sehingga mudah diingat.	F4	
		Anda merasa nyaman dengan Tampilan SEMANTIK BPPK baik pada versi Mobile maupun versi Desktop.	F5	
	Format Laporan Output	Format dalam bentuk laporan (output) yang dihasilkan SEMANTIK BPPK mudah dimengerti dan dipahami	F6	
	Tata Letak	Menu pada SEMANTIK BPPK mudah dipahami	F7	
		Terdapat cuplikan tampilan artikel informasi lain yang berhubungan dengan informasi yang sedang Anda baca	F8	
	Sistem Navigasi	SEMANTIK BPPK menyediakan panduan navigasi untuk menelusuri informasi yang Anda butuhkan	F9	
		Sistem navigasi SEMANTIK BPPK mudah dipahami oleh Anda	F10	

Variabel	Indikator	Pernyataan	Kode Item	Jumlah
Kemudahan Penggunaan (X ₄)	User Friendly	SEMANTIK BPPK memiliki panduan penggunaan	E1	11
		SEMANTIK BPPK memiliki sistem bantuan baik online maupun offline untuk membantu pengguna memecahkan masalah yang terjadi saat penggunaan sistem	E2	
		Mudah mengajarkan SEMANTIK BPPK kepada orang lain	E3	
		SEMANTIK BPPK mudah dipelajari sendiri tanpa bantuan orang lain	E4	
	Input Data	Anda dapat memasukkan kata kunci di sistem navigasi dengan mudah	E5	
		Anda dapat menginput data apapun yang dibutuhkan dengan mudah	E6	
	Proses Data	Data yang diproses tidak pernah error atau gagal	E7	
		Data yang gagal diproses tidak membuat Anda harus mengulangi proses input data dari awal kembali. (Hanya berfokus pada kesalahan)	E8	
	Menampilkan Output Data	Hasil output dapat disimpan pada perangkat dalam bentuk file tanpa harus login / membuka SEMANTIK lagi.	E9	
	Mencari Informasi	Proses menelusuri informasi pada SEMANTIK BPPK dapat dilakukan dengan mudah.	E10	
		Anda dapat menyimpan informasi yang Anda butuhkan pada SEMANTIK BPPK sehingga dapat diakses secara <i>offline</i> .	E11	
Ketepatan Waktu (X ₅)	Ketepatan waktu informasi	Anda dapat dengan cepat mendapatkan informasi yang anda butuhkan pada SEMANTIK BPPK (<i>one click access</i>)	T1	8

Variabel	Indikator	Pernyataan	Kode Item	Jumlah
	Kecepatan sistem	Anda dapat mengakses SEMANTIK BPPK dengan cepat tanpa kendala lambat kondisi internet	T2	
		SEMANTIK BPPK tetap bisa diakses dengan cepat walaupun banyak yang mengaksesnya	T3	
		SEMANTIK BPPK tidak pernah <i>loading</i> terlalu lama saat menampilkan halaman informasi yang anda butuhkan	T4	
		Anda dapat mengakses SEMANTIK BPPK pada perangkat manapun (Handphone, Tablet, PC maupun Komputer) dengan kecepatan yang sama (pada koneksi internet yang stabil)	T5	
	Up Date Informasi	SEMANTIK BPPK selalu menampilkan Informasi terbaru	T6	
		SEMANTIK BPPK tidak pernah menampilkan informasi yang terlambat	T7	
		Anda selalu mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan Anda pada jauh-jauh hari (tidak bersifat dadakan)	T8	
	Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan terhadap konten SEMANTIK BPPK	Bagaimana Penilaian Anda secara keseluruhan terhadap konten informasi SEMANTIK BPPK ?	
Kepuasan terhadap keakuratan SEMANTIK BPPK		Bagaimana Penilaian Anda secara keseluruhan terhadap keakuratan informasi yang diberikan oleh SEMANTIK BPPK	S2	
Kepuasan terhadap format SEMANTIK BPPK		Bagaimana Penilaian Anda secara keseluruhan terhadap format yang ditampilkan oleh SEMANTIK BPPK ?	S3	

Variabel	Indikator	Pernyataan	Kode Item	Jumlah
	Kepuasan terhadap kemudahan penggunaan SEMANTIK BPPK	Bagaimana Penilaian Anda secara keseluruhan terhadap kemudahan dalam penggunaan SEMANTIK BPPK ?	S4	
	Kepuasan terhadap ketepatan waktu SEMANTIK BPPK	Bagaimana Penilaian Anda secara keseluruhan terhadap ketepatan waktu SEMANTIK BPPK ?	S5	
Total Item Instrumen				44

2. Validitas Instrumen

Validitas merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antar data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Terdapat dua macam validitas penelitian, yaitu validitas logis dan validitas empiris. Menurut Arikunto “validitas logis adalah sebuah instrumen yang menunjuk kepada kondisi bagi sebuah instrumen yang memenuhi persyaratan valid berdasarkan hasil penalaran.”¹⁴ Sedangkan “validitas empiris adalah validitas yang diperoleh berdasarkan pengalaman dengan cara diujikan.”¹⁵

¹⁴ Arikunto, S., *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi 6* (Jakarta : Rineka Cipta, 2009), h. 65.

¹⁵ Arikunto, S., *Ibid.*, h. 66.

Dalam penelitian ini, untuk melakukan validasi isi dan konstruk instrumen, peneliti menggunakan Validitas empiris terhadap instrumen evaluasi kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK. Dalam menyusunnya, peneliti mengacu kepada model evaluasi End User Computing Satisfaction dengan instrumen yang dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono analisis data adalah

“proses mencari dan menyusun sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan ke dalam unit unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.”¹⁶

Model analisis data dalam metode kombinasi mengikuti desain yang telah dipilih oleh peneliti. Jadi, data kuantitatif tetap dianalisis secara kuantitatif dan data kualitatif dianalisis secara kualitatif. Meskipun demikian peneliti akan tetap melakukan pemetaan analisis data terhadap kedua data tersebut.

1. Analisis data Kuantitatif

Dalam melakukan analisis data yang diperoleh secara kuantitatif digunakan beberapa tahapan, yaitu sebagai berikut:

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung : Alfabeta, 2009) h. 335.

a. Uji Validitas dan reliabilitas Instrumen

Untuk mengetahui sejauh mana Instrumen yang telah dibuat oleh peneliti dapat mengukur apa yang hendak diukur (kepuasan pengguna SEMANTIK BPPK) dan dapat dikatakan valid, maka instrumen harus dilakukan validasi terlebih dahulu. Dalam hal ini peneliti menggunakan rumus korelasi product moment, yang rumusnya digambarkan sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji kestabilan dan keajegan hasil suatu pengukuran. Pada penelitian ini kuesioner akan diuji oleh rumus cronbach's alpha. Rumusnya akan ditulis sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dimana :

r_{11} = reliabilitas instrumen

k = banyak butir pertanyaan

σ_t^2 = deviasi standar soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah deviasi standar butir

b. Analisa statistik Deskriptif

Analisa deskriptif merupakan analisis yang menggambarkan karakteristik utama dalam pengertian kuantitatif, seperti frekuensi, persen dan rata-rata. Uji deskriptif merupakan pengelompokan data persepsi responden yang digambarkan dalam bentuk distribusi frekuensi. Uji frekuensi dilakukan dengan tujuan untuk memberi gambaran sekilas dan ringkas dari sekelompok data. “Dengan uji frekuensi ini peneliti dapat memperoleh gambaran tentang ciri-ciri data yang penting dan praktis.”¹⁷

Pada penelitian ini setiap jawaban kuesioner diberikan skor berdasarkan pertanyaan positif yang diajukan. Peneliti menggunakan Skala Likert untuk melihat tingkat kesetujuan dengan ketidaksetujuan, dimana didalam kuesioner penelitian ini, jawaban diberi nilai skor sebagai berikut :

Tabel 3.2 Skala Penilaian untuk variabel independen (X)

Skala	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

¹⁷ Singgih santosa, *SPSS 22 From essential to expert Skills* (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2014), h. 191.

Tabel 3.3 Skala Penilaian untuk variabel dependen (Y)

Skala	Skor
Sangat Puas	5
Puas	4
Cukup Puas	3
Tidak Puas	2
Sangat Tidak Puas	1

Berdasarkan skor tersebut peneliti akan menggambarkan tingkat kepuasan melalui total skor yang diperoleh. Selain itu peneliti akan menggunakan nilai mean dan median sebagai cut of point untuk melihat kepuasan secara keseluruhan pada setiap variabel independen dan dependen.

Sedangkan untuk menguji apakah sampel yang digunakan mempunyai varians yang sama digunakan *uji homogeneity of varians*. Berikut adalah kriteria yang digunakan dalam penelitian:

- 1) Nilai Sig./signifikasi/ nilai probabilitas $< 0,05$, data berasal dari populasi-populasi yang mempunyai varians tidak sama.
- 2) Nilai Sig./signifikasi/ nilai probabilitas $> 0,05$, data berasal dari populasi-populasi yang mempunyai varians sama.¹⁸

c. Analisis Verifikatif

Menurut Sugiyono analisis Verifikati adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk menguji teori, dan penelitian akan coba menghasilkan informasi ilmiah baru yakni status hipotesis yang

¹⁸ Singgih Santosa, *Ibid.*, h. 192.

berupa kesimpulan apakah suatu hipotesis diterima atau ditolak.¹⁹

Dalam penggunaannya analisis verikatif dapat menggunakan beberapa metode sebagai berikut :

1) Analisis Korelasi

Menurut Juliansyah Noor “uji korelasi ini dilakukan sebelum melakukan analisis regresi dengan tujuan untuk meyakinkan apakah memang terdapat korelasi antara variabel X (X1, X2, X3,X4, X5) dan variabel Y.”²⁰ Jika antara variabel X dan Y tidak terdapat korelasi, maka analisis regresi tidak perlu dilanjutkan. Uji korelasi digunakan untuk mencari arah dan kuatnya hubungan antara dua variabel atau lebih. Untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih dilakukan dengan menghitung korelasi antar varibel yang akan dicari hubungannya.

Korelasi merupakan angka yang menunjukkan arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih. Arah dinyatakan dalam bentuk hubungan positif dan negatif, sedangkan kuatnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi. Hubungan suatu varibel dikatakan positif jika nilai suatu variabel ditingkatkan, maka akan meningkatkan

¹⁹ Sugiyono, *op. cit.*, h. 54

²⁰ Juliansyah Noor, Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen (Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, 2014) h. 46.

variabel yang lain dan sebaliknya jika satu variabel diturunkan maka akan menurunkan nilai variabel yang lain. Sedangkan hubungan suatu variabel dikatakan negatif jika nilai satu variabel dinaikkan maka akan menurunkan nilai variabel yang lain dan sebaliknya bila nilai satu variabel diturunkan, maka akan menaikkan variabel yang lain. Sedangkan interpretasi koefisien korelasi menurut Sugiyono digambarkan sebagai berikut :

- a) 0,00 – 0,199 menyatakan hubungan sangat rendah
- b) 0,20 – 0,399 menyatakan hubungan rendah
- c) 0,40 – 0,599 menyatakan hubungan sedang
- d) 0,60 – 0,799 menyatakan hubungan kuat
- e) 0,80 – 1,00 menyatakan hubungan sangat kuat²¹

Dalam melakukan uji korelasi ini terdapat beberapa asumsi yang harus dilakukan, yaitu:

- a) Normalitas
- b) Linieritas
- c) Homogenitas²²

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui kenormalan dan kesamaan varians sebuah data. Hal ini dilakukan dengan alat bantu uji statistik Kolmogorov Smirnov, liliefors serta gambar normal probability plots. Jika nilai signifikansi data dibawah 0,05 artinya data yang diuji mempunyai perbedaan

²¹ Sugiyono, *op. cit.*, h. 184

²² Juliansyah Noor, *Ibid.*, h. 46.

yang signifikan dengan data normal baku, artinya data berdistribusi tidak normal. Sebaliknya apabila nilai signifikansi data diatas 0,05 maka tidak terdapat perbedaan, dan data disebut berdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan histogram dan Normal Probability Plots (QQ plot/ P-P plot) untuk mengetahui kenormalan residu dari model regresi. Data dikatakan normal jika suatu distribusi data berada di sekeliling garis.

Linieritas adalah keadaan dimana hubungan antara variabel dependen dan variabel independen bersifat linier (garis lurus) dalam range variabel independen tertentu.

Uji kesamaan dua varians digunakan untuk menguji apakah sebaran data tersebut homogen atau tidak, yaitu dengan membandingkan kedudukan variansnya. Jika dua kelompok data atau lebih memiliki varians yang sama besarnya, maka uji homogenitas tidak perlu dilakukan lagi karena datanya sudah dianggap homogen. Uji homogenitas dapat dilakukan apabila kelompok data berdistribusi normal.

2) Analisis Regresi

Uji regresi dilakukan untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dimanipulasi/ dirubahrubah atau dinaik-turunkan.

Manfaat dari uji regresi adalah untuk membuat keputusan apakah naik dan menurunnya variabel dependen dapat dilakukan melalui peningkatan variabel independen atau tidak.

Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh antara lebih dari satu variabel, yang dalam penelitian ini adalah konten, website, keakuratan, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu dan kecepatan sistem terhadap kepuasan pengguna.

Untuk mengetahui sumbangan dari variabel bebas, terhadap besar kecil variabel terikat dipergunakan koefisien determinasi : (R^2) Adapun persamaan regresi bergandanya adalah :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

a = konstanta

X_1 = Variabel konten

X_2 = Variabel Keakuratan

X_3 = Variabel Bentuk

X_4 = Variabel Ketepatan Waktu

X_5 = Variabel Kemudahan Penggunaan

Y = Kepuasan Pengguna

e = error

$b_1b_2b_3b_4b_5$ = Koefisien Regresi

Dalam melakukan analisis regresi linear berganda ini terdapat beberapa asumsi yang dilakukan antara lain:

1) Outokorelasi

Prasyarat analisis outokorelasi ini menginginkan model yang digunakan secara tepat menggambarkan rata-rata variabel terikat dalam setiap observasi. Dengan fomulasi $dl < DW < du$.

2) Uji multikolinearitas

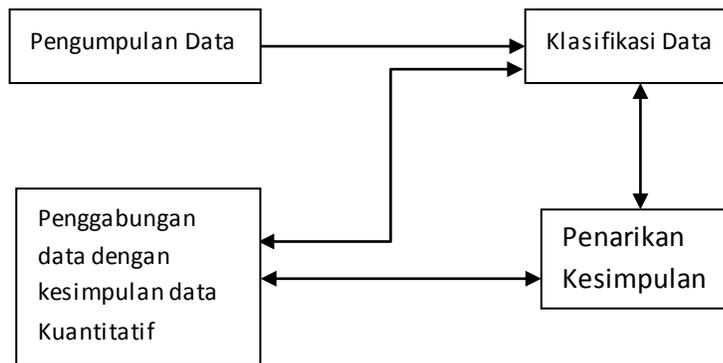
Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi ditemukan korelasi antar variabel bebas yang kuat/tinggi. Hal ini dilakukan dengan uji VIF dan tolerance. Dimana varians inflation factors (VIF) < 5 .

3) Heteroskedastisitas

Tujuan uji ini adalah untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat kesamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Hal ini dilakukan dengan melakukan pengamatan terhadap grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (Z_{pred}) dengan residualnya (SRESID).

2. Analisis Data Kualitatif

“Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.”²³ Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model Miles dan Huberman. Aktivitas dalam analisis data, yaitu klasifikasi data, display data dan kesimpulan/verifikasi. Langkah - langkah analisis ditunjukkan dalam gambar berikut:



Gambar 3.2 Komponen analisis data: model Interaktif²⁴

klasifikasi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, transformasi data mentah yang diperoleh dari berbagai sumber. Data tersebut dikelompokkan ke dalam data yang lebih penting, yang bermakna dan relevan dengan tujuan penelitian. Dengan klasifikasi hasil pengkajian

²³ Sugiyono, *op. cit.*, h. 148

²⁴ Emzir, *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisa Data* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), h. 134

diharapkan dapat menjadi lebih jelas. Proses klasifikasi data dilakukan terus menerus selama proses pengumpulan data berlangsung. Selanjutnya, model data berfungsi untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian ini.

H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Menurut Sugiyono “pemeriksaan keabsahan data dalam metode kualitatif meliputi *uji credibilty* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (obyektivitas).”²⁵

Penjelasan masing masing uji keabsahan adalah sebagai berikut:

1. *Uji credibilty* (validitas internal)

Uji kredibilitas data terhadap data hasil penelitian kualitatif dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan mengadakan member check.

2. *Uji dependability* (reliabilitas)

Kriteria ini berhubungan dengan masalah apakah hasil penelitian dapat digeneralisasi pada populasi. Dengan kata lain apakah hasil penelitian terhadap sekelompok sampel tadi sudah dapat mewakili atau diterapkan untuk seluruh populasi.

²⁵ Sugiyono, *op. cit.*, h. 540

3. *Uji transferability* (validitas eksternal)

Kriteria ini menyatakan bahwa generalisasi suatu penemuan dapat berlaku atau diterapkan pada semua konteks dalam populasi yang sama atas dasar penemuan yang diperoleh secara representatif.

4. *Uji confirmability* (obyektivitas)

Objektivitas sebuah penelitian dinyatakan apabila hasil penelitian disepakati oleh banyak orang. Dengan demikian dapat dipastikan bahwa objektivitas penelitian bergantung pada persatuan beberapa orang terhadap sebuah pandangan, pendapat dan penemuan seseorang. Adapun langkah yang dilakukan pada kriteria ini adalah menguji hasil penelitian dengan mengkaitkannya dengan fungsi dari proses yang dilakukan.