

BAB III

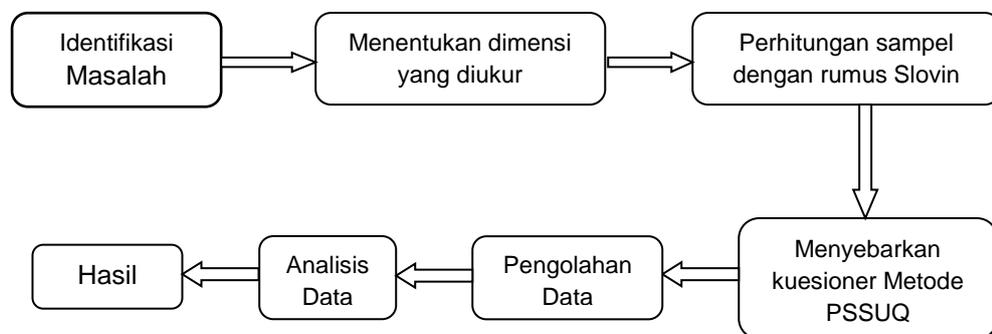
METODELOGI PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deksriptif sebab berdasarkan tujuannya untuk menggambarkan suatu keadaan atau fenomena dengan cara apa adanya. Kemudian Jenis data dalam penelitian ini sifatnya kuantitatif karena data yang diolah berbentuk angka.

B. Rancangan Penelitian

Penelitian ini untuk mengukur kualitas aplikasi *Inteleigent Customer Care* PT. MNC Vision Jakarta yang diawali dengan observasi kemudian mengidentifikasi masalah, serta menentukan dimensi yang diukur untuk masalah tersebut. Setelah itu melakukan perhitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin untuk mengetahui jumlah sampel yang digunakan sebagai responden dalam pengisian kuesioner. Selanjutnya menyebarkan kuesioner kepada responden yang telah diketahui jumlahnya. Berikut gambar 3.1 adalah tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian:



Gambar 3.1 Rancangan Penelitian

C. Sumber Data

1. Populasi

Menurut Fredinand (2013) populasi adalah gabungan dari elemen yang berbentuk peristiwa, hal atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono (2013) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari penjelasan ahli tersebut, jumlah populasi dalam

penelitian ini adalah anggota karyawan yang berjumlah 400 orang sebagai pengguna aplikasi *Intelegent Customer Care*.

2. Sample

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut menurut Sugiyono dalam (2013). Dengan demikian sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki, dan bisa mewakili keseluruhan populasinya sehingga jumlahnya lebih sedikit dari populasi. Dalam penelitian ini penulis menentukan jumlah sampel yang digunakan dengan rumus slovin.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel

Untuk mengetahui jumlah sampel penelitian dilakukan perhitungan sebagai berikut;

$$n = \frac{400}{1 + 400(0.1)^2} = 80$$

Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan rumus slovin didapatkan sampel sebanyak 80 responden.

D. Instrument Penelitian

1. Variabel Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian untuk memenuhi data yang dibutuhkan dalam pengukuran adalah penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi *Intelegent Customer Care*. Dalam kuesioner yang digunakan terdapat kategori yang terdiri dari 4 dimensi *usability* PSSUQ yaitu *overall*, *sysuse*, *infoqual* dan *interqual*. Berikut tabel 3.1 variabel penelitian:

Table 3.1 Variabel Penelitian

Instrumen <i>Usability</i> PSSUQ	
Kategori	Pertanyaan PSSUQ
<i>Overall</i> No. item 1 s/d 19	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara keseluruhan, Saya puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi ini. 2. aplikasi mudah digunakan 3. Efektif dapat menyelesaikan tugas-tugas dan skenario menggunakan aplikasi ini. 4. Saya bisa dengan cepat menyelesaikan tugas dan skenario menggunakan aplikasi ini. 5. Menyelesaikan tugas dan skenario dengan efisien menggunakan aplikasi.
<i>Sysuse</i> No. item 1 s/d 8	<ol style="list-style-type: none"> 6. Merasa nyaman menggunakan aplikasi. 7. Aplikasi mudah dipelajari dalam penggunaanya. 8. Percaya dengan menggunakan aplikasi dapat menjadi produktif. 9. Aplikasi memberikan pesan kesalahan dengan jelas memberi tahu cara memperbaiki kesalahan tersebut. 10. Ketika membuat kesalahan dengan menggunakan aplikasi, dapat dengan mudah dan cepat memperbaiki.
<i>Infoqual</i> No. item 9 s/d 15	<ol style="list-style-type: none"> 11. Informasi (seperti bantuan online, pesan dilayar dan dokumentasi lainnya) yang disediakan dalam aplikasi sudah jelas. 12. Mudah menemukan informasi yang dibutuhkan. 13. Informasi yang diberikan di aplikasi mudah dimengerti. 14. Informasi di aplikasi sangat efektif membantu menyelesaikan tugas-tugas dan skenario. 15. Organisasi informasi pada layar aplikasi sudah jelas.
<i>Interqual</i> No. item 16 s/d 18	<ol style="list-style-type: none"> 16. Antarmuka aplikasi terasa menyenangkan 17. Saya suka menggunakan antarmuka aplikasi. 18. Aplikasi memiliki semua fungsi dan kemampuan yang diharapkan. 19. Secara keseluruhan puas dengan aplikasi.

Sumber: Fruhling, A and Lee, S, 2005.

a. Skala

Asep Hermawan (2005, p.132) skala likert merupakan skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu obyek tertentu. Skala ini dikembangkan oleh Rensis Likert sehingga dikenal dengan skala likert. Skala ini umumnya menggunakan lima angka penilaian yaitu: (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju dan (5) Sangat Setuju.

Dalam penelitian ini terdapat 80 kuesioner yang akan dibagikan kepada pengguna aplikasi *Inteleigent Customer Care*. Responden yang mengisi harus mencentang (√) kolom jawaban di lembar kuesioner. Penulis di penelitian ini membuat inisial untuk setiap butir jawaban. Seperti: Sangat Tidak Setuju = STS; Tidak Setuju = TS; Netral = N; Setuju = S; Sangat Setuju = SS.

b. Bentuk Sajian Kuesioner

Kuesioner akan disebarakan kepada sebagian anggota karyawan sebagai pengguna aplikasi *Inteleigent Customer Care*, PT MNC Vision Jakarta. Berikut contoh kuesioner yang akan penulis sebarakan:

Tabel 3.2 Bentuk Sajian Kuesioner

No.	Pertanyaan	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1.	Secara keseluruhan, Saya puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi <i>Inteleigent Customer Care</i> .					
2.	Aplikasi <i>Inteleigent Customer Care</i> mudah digunakan					
3.	Secara efektif Saya dapat menyelesaikan tugas-tugas dan skenario menggunakan aplikasi <i>Inteleigent Customer Care</i> .					
4.	Saya bisa dengan cepat menyelesaikan tugas dan skenario menggunakan aplikasi <i>Inteleigent Customer Care</i> .					
5.	Saya dapat menyelesaikan tugas dan skenario dengan efisien menggunakan aplikasi <i>Inteleigent Customer Care</i> .					
6.	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi <i>Inteleigent Customer Care</i> .					
7.	Aplikasi <i>Inteleigent Customer Care</i> mudah dipelajari dalam penggunaannya.					
8.	Saya percaya dengan menggunakan aplikasi <i>Inteleigent Customer Care</i> Saya bisa menjadi produktif.					
9.	Aplikasi <i>Inteleigent Customer Care</i> memberikan pesan kesalahan dengan jelas memberi tahu Saya cara memperbaiki kesalahan tersebut.					
10.	Ketika membuat kesalahan dengan menggunakan Aplikasi <i>Inteleigent Customer Care</i> , Saya dapat dengan mudah dan cepat memperbaiki.					

11.	Informasi (seperti bantuan online, pesan dilayar dan dokumentasi lainnya) yang disediakan dalam Aplikasi <i>Inteleagent Customer Care</i> sudah jelas.					
12.	Mudah menemukan informasi yang dibutuhkan.					
13.	Informasi yang diberikan di Aplikasi <i>Inteleagent Customer Care</i> mudah dimengerti.					
14.	Informasi di Aplikasi <i>Inteleagent Customer Care</i> sangat efektif membantu menyelesaikan tugas-tugas dan skenario.					
15.	Organisasi informasi pada layar Aplikasi <i>Inteleagent Customer Care</i> sudah jelas.					
16.	Antarmuka Aplikasi <i>Inteleagent Customer Care</i> terasa menyenangkan					
17.	Saya suka menggunakan antarmuka Aplikasi <i>Inteleagent Customer Care</i> .					
18.	Aplikasi <i>Inteleagent Customer Care</i> memiliki semua fungsi dan kemampuan yang Saya harapkan.					
19.	Secara keseluruhan Saya puas dengan Aplikasi <i>Inteleagent Customer Care</i> .					

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Djaali dan Pudji Mulyono (2007, p.16) menyatakan bahwa observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang dijadikan obyek pengamatan. Observasi yang dilakukan penulis pada penelitian ini yaitu dengan cara mengamati langsung proses penggunaan Aplikasi *Inteleagent Customer Care (ICC)*.

2. Kuesioner

Setelah observasi, tahapan pengumpulan yang dilakukan oleh penulis adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Responden yang terlibat dalam penelitian merupakan para pengguna aplikasi *Inteleagent Customer Care (ICC)*. Sebagian besar pengguna aplikasi *Inteleagent Customer Care* adalah karyawan PT.MNC Vision khususnya divisi SRLM.

F. Analisis Data

Analisis data untuk perhitungan penelitian ini penulis menggunakan rumus *mean* (rata-rata). *Mean* merupakan ukuran statistik kecenderungan terpusat yang paling sering digunakan. Perhitungan rata-rata dilakukan dengan menjumlahkan seluruh nilai data suatu kelompok sampel. Kemudian dibagi dengan jumlah sampel tersebut. Jadi jika suatu kelompok sampel dengan jumlah sampel n , maka bisa dihitung rata-rata dari sampel tersebut dengan rumus sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{X_1 + X_2 + \dots + X_n}{n}$$

Keterangan

\bar{X} = rata-rata hitung

x_1, \dots, x_n = nilai sampel

n = jumlah sampel

G. Interval Nilai

Setelah melakukan rekapitulasi kuesioner yang sudah diisi, tahapan selanjutnya adalah mengitung interval rata-rata untuk mengetahui kualitas aplikasi *Inteleigent Customer Care* PT. MNC Vision Jakarta berdasarkan level skala likert yang ada pada kuesioner. Asep Hermawan (2005, p.132) Skala penilaian kuesioner dimulai dari 1 sampai dengan 5, yaitu:

- Diberi nilai 1 untuk sangat tidak setuju dikonversi menjadi sangat tidak diterima
- Diberi nilai 2 untuk tidak setuju dikonversi menjadi tidak diterima
- Diberi nilai 3 untuk netral dikonversi menjadi cukup
- Diberi nilai 4 untuk setuju dikonversi menjadi diterima
- Diberi nilai 5 untuk sangat setuju dikonversi menjadi sangat diterima

$$\text{Mencari Interval} \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyaknya Interval}}$$

1 merupakan nilai terendah dari skala.

5 merupakan nilai tertinggi dari skala.

75 merupakan jumlah responden.

Nilai tertinggi $X = 5 \times 80 = 400$

Nilai terendah $Y = 1 \times 80 = 80$

Banyaknya interval = 5

$$\frac{400-80}{5} = 64$$

Dari hasil perhitungan diperoleh interval yaitu 64, langkah selanjutnya adalah menentukan skala penilaian yang akan digunakan sebagai acuan untuk mengetahui hasil akhir nilai pada tiap dimensi *usability* pssuq. Adapun skala penilaian tersebut adalah:

Tabel 3.3 Skala Penilaian

Nilai Mean (Rata-rata)	Kategori
80 – 143	Sangat tidak diterima
144 – 207	Tidak diterima
208 – 271	Cukup
272 – 335	Diterima
336 – 400	Sangat Diterima