

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

3.1.1. Subjek Penelitian

Pendekatan kuantitatif dengan penerapan analisis deskriptif digunakan dalam penelitian karena lebih dapat diukur, berbasis pada data, dan menekankan pada hasil. Subjek pada penelitian ini adalah masyarakat Desa Sudagaran yang pernah mengkases maupun menggunakan SID, baik masyarakat maupun perangkat desa. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kualitas *website* SID Sudagaran untuk menentukan apakah kinerjanya sesuai dengan harapan pengguna atau belum serta memberi rekomendasi perbaikan pada indikator-indikator yang kinerja sistemnya rendah.

3.1.2. Objek Penelitian

Website SID Sudagaran yang diluncurkan pada 25 November 2021 menjadi objek dalam penelitian ini.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

Guna menunjang lancarnya proses penelitian, maka diperlukan beberapa peralatan seperti pada Tabel 3.1

Tabel 3. 1 Alat Penelitian

No	Alat Penelitian		Fungsi
1	Perangkat Keras (<i>Hardware</i>)	Laptop Asus XM441MA-GA031T	Berfungsi sebagai alat utama dalam pengerjaan laporan tugas akhir.

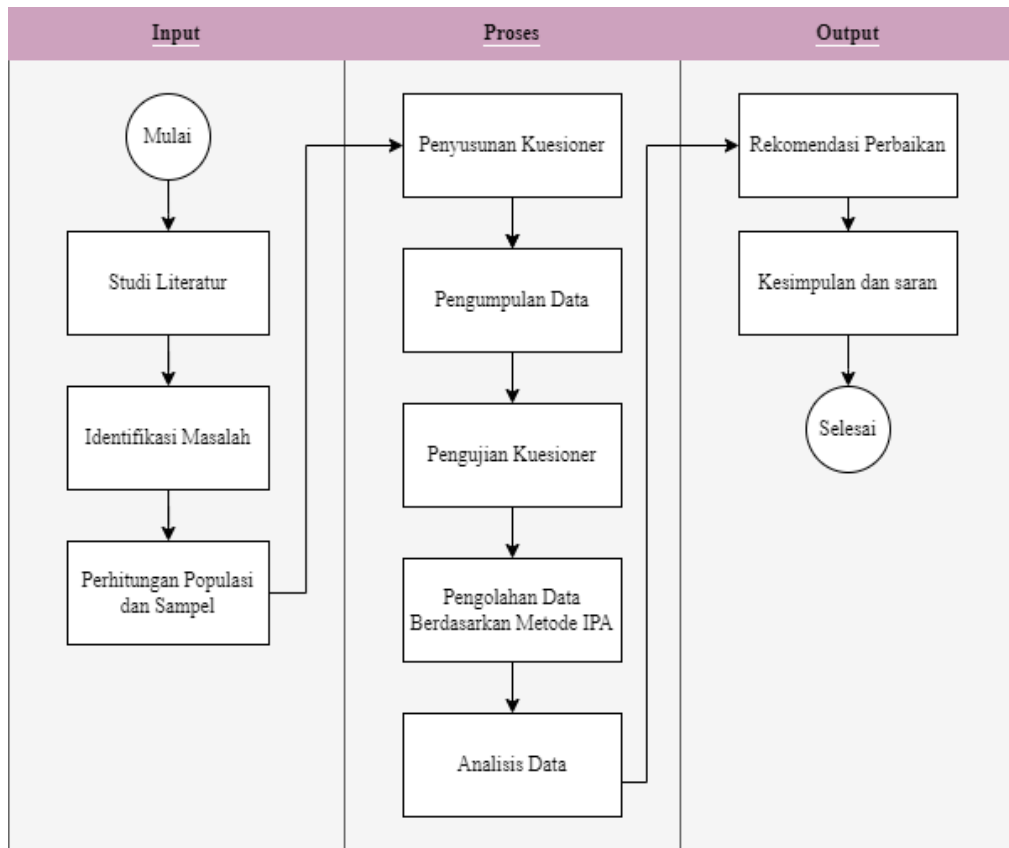
No	Alat Penelitian		Fungsi
2	Perangkat Lunak (<i>Software</i>)	Microsoft Office Word 2013	Befungsi sebagai media untuk menyusun laporan tugas akhir.
		Google Chrome	Berfungsi sebagai media untuk mencari sumber-sumber referensi penelitian.
		Microsoft Excel 2019	Berfungsi untuk memproses dan mengorganisir data penelitian.
		SPSS	Berfungsi sebagai alat untuk melakukan pengujian pada instrument penelitian. Selain itu SPSS juga digunakan sebagai implementasi kuadran IPA.
		Mendeley Desktop	Berfungsi sebagai alat untuk melakukan sitasi, penyisipan, dan sebagainya.

3.2.2 Bahan Penelitian

Data primer dan data sekunder adalah dua kategori yang menjadi bahan penelitian untuk studi ini. Wawancara dengan narasumber dan kuesioner yang akan diberikan kepada masyarakat dan pemerintah desa Sudagaran merupakan sumber data primer. Sedangkan data sekunder dikumpulkan melalui tinjauan literatur, seperti buku-buku dan artikel yang menjelaskan tentang topik penelitian serta metode penelitian yang digunakan,

3.3 Diagram Alir Penelitian

Alur penelitian terdiri dari tiga langkah, yaitu input, proses, dan *output*, seperti yang ditunjukkan pada gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.3.1 Studi Literatur

Tujuan dari proses ini adalah untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang subjek atau pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian. Selama proses studi literatur, referensi untuk penelitian sebelumnya dicari melalui berbagai sumber, termasuk jurnal, *e-book*, *website* terkemuka, dan lain-lain.

3.3.2 Identifikasi Masalah

Langkah selanjutnya setelah melakukan studi literatur adalah mengidentifikasi masalah atau kendala pada *website* SID Sudagaran dengan cara melakukan wawancara dengan Kaur Perencanaan Desa Sudagaran.

3.3.3 Perhitungan Populasi dan Sampel

1. Populasi

Masyarakat Desa Sudagaran yang pernah mengakses atau menggunakan *website* SID Sudagaran, baik perangkat desa maupun masyarakat Desa Sudagaran menjadi populasi dalam penelitian ini. Adapun total populasi sejumlah 3.264 pengunjung *website* SID Sudagaran sejak tahun 2021.

2. Sampel

Dalam penelitian ini, metode sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Sampel dikumpulkan berdasarkan kriteria tertentu. Alasan penggunaan teknik *purposive sampling* dikarenakan teknik tersebut dapat digunakan untuk mengambil penelitian dengan kriteria tertentu. Dalam hal ini, kriteria dalam penelitian yang akan dilakukan adalah masyarakat Desa Sudagaran yang pernah menggunakan atau mengakses SID Sudagaran. Rumus Slovin digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan untuk penelitian ini dengan toleransi kesalahan 10% atau 0,1. Berikut rumus perhitungan menggunakan rumus slovin :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{3.264}{1+3.264(0,1)^2} = \frac{3.264}{1+32,64} = \frac{3.264}{33,64} = 97,02$$

Sehingga jumlah sampel pada penelitian tersebut dibulatkan menjadi 100 sampel.

3.3.4. Penyusunan Kuesioner

Kuesioner disusun dengan mengacu variabel dan indikator pada metode *Webqual 4.0*. *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* adalah tiga variabel yang membentuk 22 indikator kuesioner. Kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) adalah dua kategori penilaian dalam kuesioner yang dinilai dengan skala likert dari 1 hingga 5, sesuai dengan ketentuan berikut ini :

Tabel 3. 2 Bobot Penilaian Komponen *Performance* dan *Importance*

Bobot Penilaian					
Kinerja (<i>Performance</i>)			Kepentingan (<i>Importance</i>)		
Keterangan	Kode	Nilai	Keterangan	Kode	Nilai
Sangat Tidak Baik	STB	1	Sangat Tidak Penting	STP	1
Tidak Baik	TB	2	Tidak Penting	TP	2
Cukup	C	3	Biasa	B	3
Baik	B	4	Penting	P	4
Sangat Baik	SB	5	Sangat Penting	SP	5

Evaluasi kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*) *website* didasarkan pada 22 indikator yang dikelompokkan menjadi 3 variabel, yaitu kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi layanan (*service interaction quality*). Evaluasi terhadap kinerja (*performance*) merupakan penilaian yang dilakukan oleh pengguna atas kinerja dari *website* yang digunakan. Tabel 3.3 memuat indikator-indikator yang digunakan untuk menilai kinerja *website* :

Tabel 3. 3 Kuesioner Penelitian Komponen *Performance*

Variabel	Kode	Pernyataan	Penilaian Kinerja (<i>Performance</i>)				
			STB	TB	C	B	SB
<i>Usability</i>	US1	Pengguna merasa mudah dalam mempelajari pengoperasian <i>website</i> SID Sudagaran					
	US2	Pengguna dapat berinteraksi dengan <i>website</i> SID Sudagaran secara jelas dan mudah dipahami					
	US3	<i>Website</i> SID Sudagaran memiliki navigasi yang jelas					

Variabel	Kode	Pernyataan	Penilaian Kinerja (Performance)				
			STB	TB	C	B	SB
	US4	<i>Website</i> SID Sudagaran mudah digunakan					
	US5	<i>Website</i> SID Sudagaran memiliki tampilan yang menarik					
	US6	Desain pada <i>website</i> SID Sudagaran sudah sesuai dengan jenis <i>website</i> SID					
	US7	<i>Website</i> SID Sudagaran memiliki kompetensi yang baik					
	US8	<i>Website</i> SID Sudagaran memberikan pengalaman positif bagi pengguna					
Information Quality	IQ1	<i>Website</i> SID Sudagaran menyediakan informasi yang akurat					
	IQ2	<i>Website</i> SID Sudagaran menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
	IQ3	<i>Website</i> SID Sudagaran menyediakan informasi yang <i>up to date</i> (terbaru)					
	IQ4	<i>Website</i> SID Sudagaran menyediakan informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna					
	IQ5	<i>Website</i> SID Sudagaran menyediakan informasi yang mudah dimengerti					
	IQ6	<i>Website</i> SID Sudagaran menyediakan informasi secara detail					
	IQ7	<i>Website</i> SID Sudagaran menyajikan informasi dalam format yang sesuai					
Service Interaction Quality	SIQ1	<i>Website</i> SID Sudagaran memiliki reputasi yang baik					
	SIQ2	<i>Website</i> SID Sudagaran memberikan rasa aman ketika mengakses <i>website</i> tersebut					

Variabel	Kode	Pernyataan	Penilaian Kinerja (Performance)				
			STB	TB	C	B	SB
	SIQ3	Pengguna <i>website</i> SID Sudagaran merasa informasi pribadi tersimpan dengan aman					
	SIQ4	<i>Website</i> SID Sudagaran memberi ruang untuk personalisasi bagi pengguna					
	SIQ5	<i>Website</i> SID Sudagaran memberikan ruang untuk komunitas					
	SIQ6	<i>Website</i> SID Sudagaran memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan					
	SIQ7	<i>Website</i> SID Sudagaran memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan					

Evaluasi terhadap kepentingan (*importance*) merupakan penilaian guna melakukan perbaikan terhadap kualitas *website* agar sesuai dengan harapan pengguna. Tabel 3.4 memuat indikator-indikator yang digunakan untuk menilai kepentingan *website* :

Tabel 3. 4 Kuesioner Penelitian Komponen *Importance*

Variabel	Kode	Pernyataan	Penilaian Kinerja (Performance)				
			STP	TP	B	P	SP
<i>Usability</i>	US1	Pengguna merasa mudah dalam mempelajari pengoperasian <i>website</i> SID Sudagaran					
	US2	Pengguna dapat berinteraksi dengan <i>website</i> SID Sudagaran secara jelas dan mudah dipahami					
	US3	<i>Website</i> SID Sudagaran memiliki navigasi yang jelas					

Variabel	Kode	Pernyataan	Penilaian Kinerja (Performance)				
			STP	TP	B	P	SP
	US4	<i>Website</i> SID Sudagaran mudah digunakan					
	US5	<i>Website</i> SID Sudagaran memiliki tampilan yang menarik					
	US6	Desain pada <i>website</i> SID Sudagaran sudah sesuai dengan jenis <i>website</i> SID					
	US7	<i>Website</i> SID Sudagaran memiliki kompetensi yang baik					
	US8	<i>Website</i> SID Sudagaran memberikan pengalaman positif bagi pengguna					
Information Quality	IQ1	<i>Website</i> SID Sudagaran menyediakan informasi yang akurat					
	IQ2	<i>Website</i> SID Sudagaran menyediakan informasi yang dapat dipercaya					
	IQ3	<i>Website</i> SID Sudagaran menyediakan informasi yang <i>up to date</i> (terbaru)					
	IQ4	<i>Website</i> SID Sudagaran menyediakan informasi yang relevan dengan kebutuhan pengguna					
	IQ5	<i>Website</i> SID Sudagaran menyediakan informasi yang mudah dimengerti					
	IQ6	<i>Website</i> SID Sudagaran menyediakan informasi secara detail					
	IQ7	<i>Website</i> SID Sudagaran menyajikan informasi dalam format yang sesuai					
Service Interaction Quality	SIQ1	<i>Website</i> SID Sudagaran memiliki reputasi yang baik					
	SIQ2	<i>Website</i> SID Sudagaran memberikan rasa aman ketika mengakses <i>website</i> tersebut					

Variabel	Kode	Pernyataan	Penilaian Kinerja (Performance)				
			STP	TP	B	P	SP
	SIQ3	Pengguna <i>website</i> SID Sudagaran merasa informasi pribadi tersimpan dengan aman					
	SIQ4	<i>Website</i> SID Sudagaran memberi ruang untuk personalisasi bagi pengguna					
	SIQ5	<i>Website</i> SID Sudagaran memberikan ruang untuk komunitas					
	SIQ6	<i>Website</i> SID Sudagaran memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan penyedia layanan					
	SIQ7	<i>Website</i> SID Sudagaran memberikan layanan sesuai dengan apa yang disajikan					

3.3.5. Pengumpulan Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengumpulkan data kuantitatif dari masyarakat Desa Sudagaran yang pernah menggunakan *website* SID Sudagaran. Jumlah sampel responden yang digunakan adalah 100, sesuai dengan perhitungan yang dilakukan menggunakan rumus slovin. Berikut merupakan mekanisme pengumpulan data penelitian:

- 1) Responden penelitian adalah masyarakat yang pernah mengakses *website* SID Sudagaran. Google form digunakan sebagai media dalam mengumpulkan data. Pendistribusian ini dilakukan dengan beberapa cara, diantaranya dengan meminta bantuan kepada bagian Kaur Perencanaan untuk membagikan *link* google form ke grup WhatsApp Perangkat Desa Sudagaran. Kemudian membagikan *link* google form kepada masyarakat secara langsung di Balai Desa Sudagaran pada saat acara pertemuan rutin bulanan atau acara tertentu. Selain itu, penyebaran kuesioner juga dilakukan di lingkungan masyarakat Desa

Sudagaran.

- 2) 22 indikator digunakan untuk pengukuran dalam kuesioner berdasarkan 2 dimensi, yaitu kinerja dan kepentingan. Sehingga total butir pertanyaan yang digunakan adalah 44 butir.

3.3.6. Pengujian Kuesioner

Setelah data sesuai dengan jumlah sampel penelitian terkumpul, maka dilakukan pengujian kuesioner melalui uji validitas dan reliabilitas untuk mengevaluasi kualitas kuesioner yang telah didistribusikan. Uji validitas digunakan untuk untuk menilai sejauh mana instrumen penelitian dapat secara akurat mengukur variabel yang sedang diteliti. Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen penelitian dikategorikan valid. Namun, apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka instrument penelitian dikategorikan tidak valid.

Di sisi lain, uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi seberapa konsisten instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang sama setelah beberapa kali dilakukan pengukuran. Instrumen penelitian dianggap kredibel atau reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$; sebaliknya, jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,6$, instrumen penelitian dianggap tidak kredibel atau tidak reliabel. Data yang valid dan reliabel dapat digunakan untuk melanjutkan ke tahap penelitian berikutnya.

3.3.7. Pengolahan Data Berdasarkan Metode IPA

Setelah data dipastikan akurat dan konsisten, maka data diolah sesuai skala likert berdasarkan kinerja (*performance*) dan kepentingan (*importance*). Kemudian data-data tersebut akan dilakukan perhitungan dengan mengakumulasikan skor setiap indikator. Berikut merupakan ketentuan pemberian bobot untuk setiap skala perhitungan :

- 1) Skor pertama didapatkan dengan cara mengalikan skala 1 dengan angka 1.
- 2) Skor kedua didapatkan dengan cara mengalikan skala 2 dengan angka 2.

- 3) Skor ketiga didapatkan dengan cara mengalikan skala 3 dengan angka 3.
- 4) Skor keempat didapatkan dengan cara mengalikan skala 4 dengan angka 4.
- 5) Skor kelima didapatkan dengan cara mengalikan skala 5 dengan angka 5.

Metode IPA digunakan untuk analisis yang dilakukan setelah perhitungan skor. Tahapan pertama dalam analisis IPA yaitu analisis tingkat kesesuaian untuk mengetahui apakah kinerja *website* SID Sudagaran telah memenuhi harapan pengguna. Rumus (2.1) digunakan untuk menghitung tingkat kesesuaian. Setelah mengetahui nilai rerata dari kinerja dan kepentingan, dilakukan perhitungan untuk mengetahui ketidakcocokan antara kinerja dan kepentingan tersebut. Perhitungan ini disebut analisis kesenjangan (GAP). Rumus (2.2) digunakan untuk menghitung tingkat kesenjangan antara harapan dan kinerja. Tahapan berikutnya yaitu melakukan analisis pada kuadran IPA, yang mana rerata skor kinerja (*performance*) dan rerata skor kepentingan (*importance*) dimasukkan ke dalam diagram. Sumbu x dan y menunjukkan atribut kinerja dan kepentingan. Pembagian diagram tersebut ke dalam 4 kuadran akan membantu menentukan kuadran mana yang perlu diprioritaskan untuk perbaikan.

3.3.8. Analisis Data dan Rekomendasi Perbaikan

Hasil pemetaan kuadran IPA digunakan untuk menganalisis data. Pemetaan ini bertujuan untuk mengidentifikasi indikator yang memerlukan perbaikan. Apabila sudah diketahui indikator-indikator yang memerlukan perbaikan, maka akan disusun rekomendasi perbaikan sesuai dengan indikator tersebut guna meningkatkan kualitas *website* SID Sudagaran.

3.3.9. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan penelitian ini menjawab rumusan masalah tentang kualitas *website* SID Sudagaran. Kesimpulan ini juga merekomendasikan

perbaikan yang dapat dilakukan oleh administrator atau pengelola layanan *website* SID Sudagaran untuk meningkatkan kualitas layanan *website* agar sesuai dengan harapan pengguna.