

BAB 3

METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan menjelaskan tahapan-tahapan dalam mengolah data penelitian untuk menjadi informasi sehingga berguna untuk menjelaskan realita yang diamati.

3.1 Lokasi dan Desain Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Jakarta dengan pengguna *jasa online* pegawai internal di masing-masing Pusat dan Sekretariat di Badan Pembinaan Hukum Nasional, Jakarta. J. Supranto, 1997 mengatakan desain penelitian pada dasarnya untuk menentukan metode yang akan dipergunakan dalam penelitian, antara lain metode pengumpulan data, metode analisis dan pengujian hipotesis.

3.2 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka. Dalam penelitian ini digunakan data primer, yaitu data yang didapat dari sumber data dari pihak pertama melalui wawancara dan kuisioner. Beberapa bahan acuan juga diperlukan dalam bentuk data internal. Penelitian ini menitik beratkan pada kualitas produk dan kualitas pengelola untuk menghasilkan sebuah kesimpulan.

Secara umum pendekatan kuantitatif dibedakan dalam 4 aspek. Secara *ontologi* pendekatan akan mengantarkan penelitian pada hasil riil dan berpola. Sesuatu dapat diukur secara obyektif melalui kuisioner. Secara *epistemologi*, penelitian kuantitatif bersifat *hypothetical deductive* dan nomotetik, maksudnya pendekatan kuantitatif berangkat dari konsep dan memiliki batasan-batasan tertentu. Dari sisi *aksiologi*, penelitian kuantitatif

berupaya membuktikan kebenaran suatu teori atau konsep. Dari sisi keberadaan manusia, penelitian kuantitatif mengharuskan peneliti untuk tidak terlibat secara emosional dengan subjek penelitian.

Dalam melakukan penelitian ini, untuk menghimpun pernyataan responden digunakan skala instrument dengan teknik skala Likert, untuk selanjutnya digunakan skala ordinal untuk menentukan interval kepuasan pelanggan

3.3 Populasi dan Sampel

Yang menjadi populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Badan Pembinaan Hukum Nasional, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia - Jakarta, yang menggunakan media akses *jasa online* sebagai penunjang kegiatan mereka sehari-hari, dalam pembahasan akan diuraikan dalam karakteristik responden yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan, golongan kepangkatan, jabatan dalam pekerjaan, dan masa kerja golongan.

Sampel untuk pengguna jaringan website (*jasa online*) diambil melalui metode *Probability Sampling* dengan melalui teknik *simple random sampling*, di mana setiap pegawai di Badan Pembinaan Hukum Nasional dipilih secara random/acak dari semua populasi, mereka yang menggunakan *jasa online* dalam kegiatan sehari-hari memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Metode ini dilakukan dengan melakukan lotre, penomoran lalu diambil secara random, bila nama yang keluar adalah staf yang tidak menggunakan situs sebagai pendukung tugasnya, maka nama tersebut akan digunakan dan bukan merupakan sampel yang terpilih.

Simple Random Sampling dilakukan untuk memberi peluang agar setiap kupon (anggota populasi) memiliki peluang yang sama untuk terpilih sehingga pengundian dapat dilakukan dengan adil. Hal ini dilakukan untuk menjamin agar sampel yang terpilih bisa mewakili populasi.

Untuk sampel pengelola jaringan website (*jasa online*), menggunakan teknik Non Probabilita Sampling dengan metode *sampling jenuh*, di mana

sampel yang digunakan dengan cara menjadikan seluruh anggota populasi menjadi sampel (Sugiono, 1996 : 61)

Adapun perincian sampel yang dijadikan sebagai sumber data adalah sebagai berikut :

No.	Responden	Jumlah
1.	Staf pengelola jaringan web site di Bidang PDE	42 orang
2.	Staf pengguna jaringan website di BPHN	48 orang
	Jumlah	90 orang

Tabel.4 Daftar Jumlah Responden

3.4 Metode Pengumpulan Data

Data adalah segala sesuatu yang sudah dicatat, sedangkan informasi merupakan data yang sudah diolah dan diinterpretasikan atau ditafsirkan.

Dalam penelitian ini data yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Daftar pertanyaan ini bersifat tertutup dengan alternatif jawaban yang sudah ditentukan dalam format Likert, dengan bobot penilaian sebagai berikut :

- a. bobot nilai 1 (satu) untuk jawaban “sangat tidak setuju”
- b. bobot nilai 2 (dua) untuk jawaban “ tidak setuju”
- c. bobot nilai 3 (tiga) untuk jawaban “ ragu-ragu”
- d. bobot nilai 4 (dua) untuk jawaban “setuju”
- e. bobot nilai 2 (dua) untuk jawaban “ sangat setuju”

Teknik pengumpulan data tersebut adalah untuk menjangkau data primer, sedangkan data sekunder diambil dari sumber seperti laporan tahunan Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum, laporan Pengembangan Tim di Pusat Dokumentasi dan Informasi Hukum dan laporan Rincian Anggaran Proyek Berdasarkan pendapat Umar (1999:43) menyatakan

bahwa data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perorangan seperti hasil pengisian kuesioner yang berisi item-item pertanyaan yang berhubungan dengan kualitas

3.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah sesuatu yang menjadi obyek pengamatan atau gejala yang akan diteliti. Penelitian ini menggunakan kualitas produk dan kualitas pelayanan sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Berkaitan dengan teori yang telah dikemukakan sebelumnya, maka untuk mengukur kepuasan pengguna layanan *jasa online* baik pada pengguna internal maupun eksternal, digunakan variabel yang telah ditentukan diatas.

Untuk pengguna layanan *jasa online*, indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna layanan adalah menggunakan model kualitas *Jasa online E-Servqual* yang dikemukakan oleh Zeithaml, et al. (2002) melalui dimensi efisiensi, reliabilitas, fullfilment, privasi, responssiveness, kompensasi dan kontak. Untuk pengelola layanan *jasa online*, indikator yang digunakan adala dengan menggunakan model *Malcolm Baldrige Criteria for Performance Excellence*, dengan dimensi kepemimpinan, perencanaan strategis, analisis pengukuran pengetahuan tentang manajemen organisasi, fokus pada sumber daya, manajemen proses dan performansi organisasi.

3.6 Prosedur Pengambilan Data Penelitian

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode dokumentasi kepustakaan, melalui metode kuesioner dan melakukan wawancara singkat untuk menghubungkan variabel produk layanan dan variabel pengelola jasa layanan.

1. Metode dokumentasi

Terdiri dari bahan atau dokumen untuk memperoleh informasi sebagai bahan rujukan penelitian. Dokumen-dokumen tersebut digunakan untuk mendapatkan data sekunder

2. Metode Kuesioner

Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden adalah berbentuk kuesioner. Jenis kuesioner adalah kuesioner dengan pertanyaan tertutup dengan menggunakan skala Likert. Yang dimaksud kuesioner tertutup adalah kuesioner yang sudah ditentukan jawabannya oleh peneliti, sehingga responden tinggal menentukan pilihan jawaban dengan memberi tanda (X) pada pilihan jawaban yang sesuai.

Adapun alasan digunakannya kuesioner tertutup adalah kuesioner tersebut memberikan kemudahan bagi responden untuk menjawab pertanyaan yang dimaksud, selain itu kuesioner jenis ini lebih praktis dan sistematis. Alasan lain adalah adanya keterbatasan waktu dan dana dalam mengolah penelitian ini.

3.7 Metode Analisa Data

Menurut Arikunto (1997), instrumen yang baik untuk memenuhi dua persyaratan yaitu valid dan reliabel, pembuatan instrumen harus dilandasi dengan kajian pustaka. Karena itu kuesioner sebagai instrumen pengumpul data dalam penelitian ini perlu dikaji validitas dan reliabilitas dengan cara melakukan uji coba pada sekelompok pengguna layanan *jasa online* di Badan Pembinaan Hukum Nasional

- 1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah item-item pertanyaan yang digunakan dalam penelitian ini benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur atau diteliti. Untuk menguji koefisien validitas digunakan korelasi *Product Moment* dari *Pearson* sebagai berikut :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n \cdot \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{n \cdot \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

di mana :

- rx_y : korelasi product moment
- N : cacah subyek uji coba
- Σx : jumlah skor butir (x)
- Σy : jumlah skor butir (y)
- Σx² : jumlah skor butir kuadrat (x)
- Σy² : jumlah skor variabel (y)
- Σxy : jumlah perkalian butir (x) dan skor variabel (y)

item-item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai korelasi antara skor aitem dan skor total lebih besar atau sama dengan 0,3. Dengan demikian item-item yang dimasukkan dalam instrumen adalah item-item yang memiliki korelasi di atas 0,3. Artinya semakin tinggi tingkat korelasi itu mendekati angka 1 (1,00) maka akan semakin baik juga validitasnya.

2) Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi pengukuran yang dilakukan dengan instrumen yang ada. Tinggi rendahnya reliabilitas secara empiris ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Teknik penghitungan koefisien reliabilitas menggunakan koefisien reliabilitas Alpha Cronbach.

$$\alpha = \frac{k \cdot f}{1 + (k - 1)f}$$

di mana :

α = koefisien keandalan ukur

f = koefisien rata-rata korelasi antar variabel

k = jumlah variabel data

Batasan minimal koefisien Alpha Cronbach adalah sebesar 0,6, semakin besar koefisien reliabilitasnya maka semakin reliabel suatu instrumen.

3.8 Analisa data

Setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data dan kegiatan penelitian selanjutnya dilakukan kegiatan menganalisa data yang terdiri dari tahap persiapan data, pengolahan data dan selanjutnya menganalisa data dalam bentuk deskripsi. Dalam penelitian ini, analisa data menggunakan standar Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Kepmenpan 25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam mengamati kualitas situs www.bphn.go.id atau dalam penelitian ini disebut sebagai kualitas produk, menggunakan teori e-servqual. Persepsi kualitas manajemen menggunakan kriteria Malcolm Baldrige yang mengupas kualitas dari sisi manajemen pengelolaannya hingga hasil yang dicapai oleh pengelola layanan situs. Kedua teori diatas lalu dikuatkan dengan menggunakan teori Heskett melalui studi wawancara.