

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah semua driver gojek di kota semarang. Lokasi penelitian ini dilakukan di wilayah kota semarang.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut Sugiyono dalam Sio Fransiska (2017) dalam menyatakan populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu, ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mitra Go-jek (Go-Ride) yang ada di Kota Semarang. Sugiyono dalam Sio Fransiska (2017) sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling. Pengambilan sampel dilakukan dengan cara purposive sampling yaitu dengan menetapkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan peneliti yaitu:

1. Mitra aktif gojek
2. Memiliki akun driver asli
3. Menggunakan akun gojek driver minimal 1 tahun

Dalam penelitian ini populasi mitra gojek (Go-Ride) yang ada di Kota Semarang tidak diketahui karena data yang dimiliki oleh kantor gojek cabang kota

semarang tidak boleh dipublikasikan. Karena populasi pada penelitian ini tidak diketahui maka peneliti ingin menggunakan rumus Wibisono dalam Gabriel (2016) ,yaitu sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \left(\frac{Z_{\alpha/2}}{e}\right)^2 \\&= \left(\frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05}\right)^2 \\&= 96 \text{ sampel atau } 100 \text{ sampel}\end{aligned}$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

$Z_{\alpha/2}$: nilai tabel Z (nilai yang di dapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan, dimana tingkat kepercayaan 95%)

σ : standar deviasi populasi (0,25 = sudah ketentuan)

e : tingkat kesalahan penarikan sampel (dalam penelitian ini diambil 5%)

3.3 Metode Pengumpulan Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Data kualitatif dari peneitian ini diperoleh dari penyebaran survey dalam bentuk kuesioner yang meliputi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Pertanyaan yang terdapat di kuesioner ada 2 yaitu pertanyaan terbuka dan tertutup. Pertanyaan terbuka berupa penjelasan jawaban dari responden, hal tersebut dapat mewakili teknik

wawancara secara langsung. Data kuantitatif adalah data yang mengandung unsur angka. Data kuantitatif dari penelitian ini meliputi jumlah sampel driver gojek serta umlah skoring.

3.3.2 Sumber Data

Sumber data dalam peneliitian ini adalah data primer. Data primer merupakan jenis dan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, baik individu maupun kelompok. Data primer secara khusus dikumpulkan peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian.

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode survey. Metode survey merupakan metode pengumpulan data pimer yang menggunakan pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan terbuka berupa penjelasan jawaban dari responden, hal tersebut dapat mewakili teknik wawancara secara langsung. Karena penelitian ini tentang evaluasi kepuasan pengguna aplikasi dengan menggunakan model Delone dan Mclean maka menggunakan metode penelitian kualitatif.

3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

3.4.1 Kualitas Sistem

Delone & Mclean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software sistem informasi. Fokus dari kualitas sistem adalah performa kinerja dari sistem itu sendiri, yang melihat pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan prosedur dari sistem informasi (Radityo dan Zulaikhan, 2007). Dalam mengukur seberapa tingkat kualitas sistem diperlukan beberapa indikator untuk mengevaluasinya. Menurut Delone dan Mclean ada 4 dan ada 1 lagi yang digunakan Risdiyanto (2014) dalam penelitiannya yaitu:

1. Kemudahan Pengguna (*ease of use*), suatu sistem dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan.
2. Kecepatan Akses (*response time*), pengukurannya melalui kecepatan pemrosesan dan waktu respon.
3. Keandalan Sistem (*reliability*), adalah ketahanan sistem dari kerusakan dan kesalahan.
4. Fleksibilitas Sistem (*flexibility*), kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.
5. Kegunaan Fitur dan Fungsi Sistem

Pengukuran masing – masing variabel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan wawancara untuk mengetahui pendapat responden mengenai tingkat variabel kualitas sistem. Menggunakan metode skala likert untuk

pengukuran tingkat variabel kualitas sistem. Setiap pertanyaan dalam penelitian diberi skor 1 – 4. Skor 1 jika kualitas semakin rendah sampai skor 4 jika kualitas sistem semakin tinggi untuk mengetahui pada skor berapa tingkat variabel kualitas sistem.

3.4.2 Kualitas Informasi

Delone dan Mclean (2003) menjelaskan bahwa kualitas informasi diukur dari kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi yang merupakan dalam bentuk laporan laporan (reports).

Salah satu indikator yang membuat sukses kualitas informasi yaitu keakuratan. Informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem informasi harus akurat dan benar karena memiliki peran yang sangat besar untuk mengambil keputusan (Delone & Mclean, 1992) Menurut Delone dan Mclean (2003), kualitas informasi dipengaruhi oleh empat hal yaitu:

1. Relevan (relevancy), merupakan informasi harus memberikan manfaat bagi pengguna. Relevansi memberikan informasi untuk tiap-tiap pengguna berbeda
2. Akurat (accuracy), informasi yang disajikan bebas dari kesalahan-kesalahan dan memiliki kejelasan terhadap maksud dari informasi tersebut. Ketidakakuratan dapat terjadi ketika sumber informasi yang diberikan salah dan mengalami gangguan atau merubah data-data yang asli
3. Tepat waktu (Timeliness), yaitu informasi yang dihasilkan tidak boleh terlambat. Informasi yang diberikan terlambat tidak mempunyai nilai yang baik

sehingga jika akan digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan akan mengakibatkan kesalahan dalam pengambilan keputusan

4. Dapat dipercaya (reliability), informasi yang disajikan dalam suatu sistem informasi harus dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan langsung oleh pengguna.

Pengukuran masing – masing variabel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan wawancara untuk mengetahui pendapat responden mengenai tingkat variabel kualitas informasi. Menggunakan metode skala likert untuk pengukuran tingkat variabel kualitas informasi. Setiap pertanyaan dalam penelitian diberi skor 1 – 4. Skor 1 jika kualitas semakin rendah sampai skor 4 jika kualitas informasi semakin tinggi untuk mengetahui pada skor berapa tingkat variabel kualitas informasi

3.4.3 Kualitas Layanan

Menurut Delone dan Mclean (2003), kualitas pelayanan merupakan satu tingkat keunggulan yang diharapkan oleh masyarakat dan pengendalian atas tingkat keunggulannya tersebut dapat memenuhi keinginan pelanggan. Indikator yang diperlukan untuk mengevaluasinya dengan menggunakan penelitian terdahulu Risdiyanto (2014) yaitu kecepatan respon dan kemampuan teknik.

Pengukuran masing – masing variabel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan wawancara untuk mengetahui pendapat responden mengenai tingkat variabel kualitas layanan. Menggunakan metode skala likert untuk pengukuran tingkat variabel kualitas layanan. Setiap pertanyaan dalam penelitian

diberi skor 1 – 4. Skor 1 jika kualitas semakin rendah sampai skor 4 jika kualitas layanan semakin tinggi untuk mengetahui pada skor berapa tingkat variabel kualitas layanan.

3.4.4 Kepuasan Pengguna

Menurut Petter, Delone, dan Mclean (2008) menyatakan bahwa kepuasan pengguna yaitu respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sehingga sarana yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan melihat tingkat kepuasan mengenai laporan atau output yang dihasilkan. Indikator yang digunakan dalam kepuasan pengguna menggunakan penelitian terdahulu Risdiyanto (2014) yaitu efisiensi, keefektifan, dan kepuasan pengguna.

Pengukuran masing – masing variabel dalam penelitian ini dilakukan menggunakan wawancara untuk mengetahui pendapat responden mengenai tingkat variabel kepuasan pengguna . Menggunakan metode skala likert untuk pengukuran tingkat variabel kepuasan pengguna. Setiap pertanyaan dalam penelitian diberi skor 1 – 4. Skor 1 jika kualitas semakin rendah sampai skor 4 jika kepuasan pengguna semakin tinggi untuk mengetahui pada skor berapa tingkat variabel kepuasan pengguna.

3.5 Alat Analisis Data

Menurut Ningrum dalam Monica (2017) Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif. Analisis interaktif adalah studi mendalam menggunakan teknik pengumpulan data langsung dari orang secara alamiah. Ada 3 komponen analisis yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan begitu data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas serta mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya. Pada penelitian ini hasil data responden akan dipilih dan fokus terhadap evaluasi tingkat kepuasan aplikasi dari perspektif pengguna (Studi Kasus : Aplikasi Gojek Driver) dan membuang data yang tidak lolos kriteria peneliti.

2. Penyajian Data

Penyajian data akan memudahkan apa yang terjadi, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif dan diagram.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah hasil temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Kesimpulan pada penelitian ini terfokus pada tingkat

kepuasan yang dirasakan pengguna aplikasi gojek driver dan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan penggunaan.

Alat uji untuk penelitian menggunakan uji kualitatif. Menurut Sugiyono dalam Monica (2017) menjelaskan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah dimana peneliti yaitu sebagai instrumen kunci. Pengambilan sampel sumber data purposive dan snowball, teknik pengumpulan data dengan triangulasi, analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi menurut Ningsrum dalam Monica (2017). Analisis dari peneliti menekankan pada masalah – masalah yang dialami pengguna aplikasi.

Uji penelitian kualitatif ini dilengkapi menggunakan skala untuk mengukur secara umum dari tingkat kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Skala adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk membedakan individual – individual ke dalam variabel yang akan digunakan dalam riset