

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Pengumpulan Data

3.1.1. Metode Pengumpulan Data Primer

Agar dalam penelitian nantinya dapat diperoleh data-data yang memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan, digunakan beberapa teknik pengumpulan data. Teknik-teknik tersebut diantaranya:

3.1.1.1 Metode Observasi

Observasi yaitu mengumpulkan data langsung dari lapangan. Melalui observasi ini, didapatkan data yang diperlukan dalam penyusunan laporan Skripsi. Data tersebut adalah data rincian pengamatan secara langsung terhadap aplikasi N2 Online. Dengan metode observasi ini dapat diperoleh secara langsung tentang data-data yang berpengaruh dalam menganalisis aplikasi ini.

3.1.1.2 Wawancara

Pengumpulan data ini dilakukan melalui tatap muka secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada Kepala Kantor Pos Sukoharjo, Manajer Keuangan, Manajer Akuntansi, Manajer Unit Pelayanan Luar, Manajer Pelayanan, Petugas Loker (Kepala Kantor Pos Cabang, Loker Ekstensi, dan Loker).

3.1.1.3 Studi Literatur

Pengumpulan data dan informasi yang bersumber juklak dan juknis mengenai Aplikasi N2 Online dan kepastakaan *online* yang ada di situs resmi PT Pos Indonesia (Persero).

3.1.1.4 Kuisisioner atau Angket

Kuisisioner atau angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawab (Arikunto, 2006 : 151).

3.1.2. Metode Pengumpulan Data Sekunder

Data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui perantara serta sumber-sumber literatur lainnya sebagai dasar teori sebagai dasar penulisan laporan. Misalnya dari catatan, laporan-laporan tertulis serta buku yang berkaitan dengan Aplikasi N2 Online.

3.2. Populasi, Sampel dan Teknik pengambilan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [SUG11].

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh

populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, diambil kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili) [SUG11].

Populasi sekaligus sebagai objek penelitian adalah sebanyak 21 karyawan di Kantor Pos Sukoharjo yang terkait dengan Aplikasi N2 Online.

3.3. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel dependen (Y) dan variabel independen (X). Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna terhadap N2 Online (Y) sedangkan variabel independen dalam penelitian ini mengadopsi variabel dari model EUCS (*End User Computing Satisfaction*) yaitu Isi (*Content*) (X1), Akurasi (*Accuracy*) (X2), Bentuk (*Format*) (X3), Kemudahan (*Ease of use*) (X4), Tepat waktu (*Timeliness*) (X5).

Adapun deskripsi kuisioner yang disebar oleh peneliti adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Rincian Pernyataan Kuisisioner

Kode	Pernyataan
	<p><i>Content</i></p> <p>X11 Apakah aplikasi N2 Online menyediakan informasi yang tepat dan benar ?</p> <p>X12 Apakah informasi memenuhi kebutuhan anda ?</p> <p>X13 Apakah aplikasi N2 Online mempunyai layanan untuk mendukung proses pembuatan neraca harian secara lengkap ?</p>
	<p><i>Accuracy</i></p> <p>X21 Apakah sistem menyediakan informasi yang benar sesuai kebutuhan anda ?</p> <p>X22 Apakah sistem memberikan informasi sesuai dengan hak akses pengguna yang membutuhkan ?</p> <p>X23 Apakah sistem bebas dari kesalahan ?</p>
	<p><i>Format</i></p> <p>X31 Apakah menu yang ada di Aplikasi N2 Online sudah mewakili kebutuhan anda ?</p> <p>X32 Apakah menu yang ada mudah dimengerti ?</p> <p>X33 Apakah menurut anda tata letak konten pada aplikasi N2 Online sudah memenuhi syarat ?</p>
	<p><i>Ease of Use</i></p> <p>X41 Apakah Aplikasi N2 Online menyediakan petunjuk penggunaan atau alur kegiatan ?</p> <p>X42 Apakah Aplikasi N2 Online mudah digunakan ?</p> <p>X43 Apakah disediakan informasi tentang menu yang akan dipilih pada Aplikasi N2 Online ?</p>
	<p><i>Timeless</i></p> <p>X51 Apakah anda mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan tepat waktu ?</p> <p>X52 Apakah saat anda mengakses Aplikasi N2 Online tidak memerlukan waktu yang lama ?</p> <p>X53 Apakah menu baru yang ditampilkan selalu up to date ?</p>
	<p><i>Kepuasan</i></p> <p>Y1 Anda puas dengan sistem karena isi dari informasi yang dihasilkan membantu dalam menyelesaikan pekerjaan.</p> <p>Y2 Anda puas dengan sistem karena memberikan layanan yang cepat dan akurat.</p> <p>Y3 Anda puas dengan sistem karena tampilan yang menarik dan <i>user friendly</i>.</p> <p>Y4 Anda puas dengan sistem karena sistem mudah digunakan.</p> <p>Y5 Anda puas dengan sistem karena sistem cepat dalam menyelesaikan permasalahan yang saya butuhkan serta informasi yang disajikan <i>up to date</i>.</p>

3.4. Teknik Pengambilan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner. Penyebaran kuisisioner merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden yaitu para user yang ada di aplikasi N2 Online, dengan harapan responden akan memberikan respon terhadap daftar pertanyaan tersebut. User yang dapat mengakses N2 Online di Kantor Pos Sukoharjo 57500 berjumlah 21 pegawai yaitu diantaranya 1 user Kepala Kantor, 1 user Manajer Pelayanan, 1 user Manajer Unit Pelayanan Luar, 1 user Manajer Keuangan, 1 user Manajer Akuntansi, dan 16 user petugas loket (5 petugas loket KPRK, 9 petugas loket KPC, dan 2 petugas LE). Skala pengukuran data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Skala Likert yang terdiri atas 5 (lima) poin :

- a. Sangat Setuju (SS) dengan skor 5,
- b. Setuju (ST) dengan skor 4,
- c. Ragu-ragu (RG) dengan skor 3,
- d. Tidak Setuju (TS) dengan skor 2,
- e. Sangat Tidak Setuju (STS) dengan skor 1.

3.5. Teknik Analisa Data

3.5.1. Uji Kuisioner

a. Uji Validitas

Pengujian Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pertanyaan (instrumen) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Interpretasi dapat dilakukan dengan cara :

1. Menggunakan tanda dua buah flag (**) menunjukkan bahwa indikator tersebut valid pada taraf 1%.
2. Menggunakan signifikansi pada baris kedua masing-masing indikator di mana indikator dinyatakan valid pada taraf 1% jika mempunyai signifikansi di bawah 0,01 maka VALID.

Untuk mengukur uji validitas berikut adalah rumus *Pearson Product Moment* yang dapat digunakan untuk menguji validitas suatu instrumen: [SIR13]

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum X_i Y_i) - (\sum X_i) \cdot (\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \cdot \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \cdot \{n \cdot \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}} \quad (3.1)$$

Keterangan :

- r_{hitung} = Koefisien korelasi
 X_i = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item
 Y_i = Skor total yang diperoleh dari seluruh item
 $\sum X_i$ = Jumlah skor item
 $\sum Y_i$ = Jumlah skor total (seluruh item)
 $\sum X_i^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
 $\sum Y_i^2$ = Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
 n = Jumlah responden

b. Uji Reliabilitas

Pengujian Realibilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi jawaban responden. Kriteria pengujian dilakukan dengan menggunakan pengujian *Cronbach Alpha (CA)* dengan ketentuan jika realibilitas > 0.60 maka Realibel.

Untuk mengukur uji validitas berikut dengan rumus *Pearson Product Moment* yang dapat digunakan untuk menguji validitas suatu instrument: [SIR13]

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \cdot \left(1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right) \quad (3.2)$$

Keterangan :

r_{11}	= Nilai reliabilitas
$\sum S_i$	= Jumlah varians skor tiap-tiap item
S_t	= Varians total
k	= Jumlah item

3.5.2. Uji Kualitas Data

a. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi, nilai residu dari regresi memiliki distribusi yang normal. Pengujian ini secara praktis dilakukan lewat pembuatan grafik normal *probability plot*, dengan melihat penyebaran data

(titik) pada sumbu diagonal dari grafik, dengan dasar pengambilan keputusan:

- a) Jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.
- b) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan/atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas. [PRI13]

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dimaksudkan untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linier antara variabel bebas (independen) satu dengan variabel bebas (independen) lainnya. Dilakukan dengan *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Agar tidak terjadi multikolinearitas, batas *Tolerance Value* > 0,1 dan VIF < 10. [PRI13]

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melihat apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variabel dari residual satu pengamatan kepengamatan lain. Jika varian dari residual satu pengamatan kepengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas, dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang

baik adalah tidak terjadi heterokedastisitas. Deteksi adanya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot*. Dasar pengambilan keputusan yang dilakukan adalah dengan melihat pola yang dibentuk oleh titik-titik yang terdapat pada grafik *scatterplot*.

- Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

3.5.3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

1) Uji T

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

a) Menentukan H_0 dan H_1

H_0 : berarti tidak terdapat pengaruh variabel independen secara individu terhadap Kepuasan Sistem.

H_1 : berarti terdapat pengaruh variabel independen secara

individu terhadap Kepuasan Sistem.

- b) Menentukan taraf signifikan, taraf signifikan menggunakan 0,05.
- c) Menentukan t hitung, pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 16.
- d) Menentukan t tabel, yaitu menggunakan aplikasi *excel* dengan rumus sebagai berikut:

= TINV (probability, deg_freedom)

Dimana :

Probability = tingkat signifikansi

df : $n - k - 1 \rightarrow n$ = jumlah sampel

k = jumlah variabel independen (bebas)

- e) Kesimpulan

Yaitu daerah hipotesa nol diterima atau tidak. Untuk mengetahui kebenaran hipotesis digunakan variabel sebagai berikut :

Jika t hitung < t tabel, maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Jika t hitung > t tabel, maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

2) Uji F

Untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen, apakah pengaruhnya signifikan atau tidak.

a) Menentukan H_0 dan H_1

H_0 diterima : berarti tidak ada pengaruh antara variabel independen terhadap Kepuasan Sistem.

H_1 diterima : berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap Kepuasan Sistem secara simultan.

b) Menentukan taraf signifikan, taraf signifikan menggunakan 0,05.

c) Menentukan F hitung, pada penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS versi 16.

d) Menentukan F tabel, yaitu menggunakan aplikasi *excel* dengan rumus sebagai berikut:

$$= \text{FINV}(\text{probability}, \text{deg_freedom1}, \text{deg_freedom2})$$

Dimana :

Probability = tingkat signifikansi

df1 : $k - 1 \rightarrow k = \text{jumlah variabel (bebas + terikat)}$

df2 : $n - k \rightarrow n = \text{jumlah sampel}$

e) Kesimpulan

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis digunakan variabel

sebagai berikut :

Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.