

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1. IT Support Engineer

Di beberapa perusahaan, IT Operation terpisah dari Technical or Application Management, dan jika seperti itu biasanya IT Operation bertugas untuk pemantauan peristiwa dan sebagai respons pada lini pertama untuk didelegasikan ke Manajemen IT Operation. Operator untuk setiap area akan ditugaskan untuk memantau kejadian, merespons sesuai kebutuhan, atau memastikan bahwa Insiden dibuat sebagaimana mestinya. Instruksi cara melakukannya harus dimasukkan dalam SOP untuk tim-tim tersebut. (Office of Government Commerce, 2007)

Pemantauan Peristiwa biasanya didelegasikan ke Operation Bridges jika ada. Operation Bridges ini dapat memulai dan mengoordinasikan, atau bahkan melakukan, respons yang diperlukan oleh layanan, atau memberikan dukungan tingkat pertama untuk peristiwa-peristiwa yang menghasilkan insiden / keluhan.

Peran-peran yang dibutuhkan didalam mengelola insiden / keluhan antara lain (Office of Government Commerce, 2007) :

1) Incident Manager

Pada sebagian perusahaan, peran Incident Manager ditugaskan ke Supervisor Service Desk tetapi pada perusahaan yang lebih besar dengan volume yang tinggi, peran tersebut biasanya terpisah. Dalam kedua kasus tersebut, Incident Manager diberi wewenang untuk mengelola insiden secara efektif melalui jalur pertama, kedua dan ketiga.

2) First line

First line di sini diserahkan pada Service Desk yang merupakan satu titik kontak antara penyedia layanan dan pelanggannya. Service Desk menangani semua komunikasi terkait TI, mengelola insiden, dan permintaan layanan. (Service Desk Intitute, 2016)

Pada ITIL v3 – Service Operation, Service desk diartikan sebagai titik kontak utama bagi pengguna ketika ada gangguan layanan, untuk permintaan layanan atau bahkan untuk beberapa kategori Permintaan untuk Perubahan. Service Desk menyediakan titik komunikasi kepada pengguna dan titik koordinasi untuk beberapa grup dan proses TI. Untuk memungkinkan mereka melakukan tindakan ini secara efektif, Service Desk biasanya terpisah dari fungsi Operasi Layanan lainnya. Dalam beberapa kasus, mis. di mana dukungan teknis rinci ditawarkan kepada pengguna pada panggilan pertama, mungkin perlu bagi staf Manajemen Teknis atau Aplikasi untuk berada di Service Desk. Ini tidak berarti bahwa Service Desk menjadi bagian dari fungsi Manajemen Teknis. Bahkan, ketika mereka berada di Service Desk, mereka tidak lagi menjadi bagian dari Manajemen Teknis atau fungsi-fungsi Manajemen Aplikasi dan menjadi bagian dari Service Desk, meskipun hanya sementara. (Office of Government Commerce, 2007)

3) Second line

Banyak perusahaan akan memilih untuk memiliki kelompok pendukung lini kedua, yang terdiri dari staf dengan keterampilan teknis yang lebih besar (walaupun masih umum) daripada Service Desk dan dengan waktu tambahan

untuk mencurahkan diagnosis dan penyelesaian insiden tanpa gangguan dari gangguan telepon.

Kelompok semacam itu dapat menangani banyak dari insiden yang tidak terlalu rumit, meninggalkan lebih banyak kelompok pendukung spesialis (lini ketiga) untuk berkonsentrasi pada penanganan insiden yang lebih mendalam dan / atau perkembangan baru dll.

Di mana kelompok lini kedua digunakan, seringkali ada keuntungan menempatkan kelompok ini di dekat Service Desk untuk membantu komunikasi yang baik dan untuk memudahkan perpindahan staf di antara kelompok-kelompok tersebut, yang mungkin bermanfaat untuk pelatihan / kesadaran dan selama periode sibuk atau kekurangan staf. Manajer dukungan lini kedua (atau pengawas jika hanya kelompok kecil) biasanya akan memimpin kelompok ini.

Dapat dibayangkan bahwa grup ini dapat di-*outsource* - dan ini lebih mungkin dan praktis jika Service Desk sendiri telah di-*outsourcing*-kan.

4) Third line

Dukungan lini ketiga akan diberikan oleh sejumlah kelompok teknis internal dan / atau pemasok / pengelola pihak ketiga. Daftar ini akan bervariasi dari satu perusahaan ke perusahaan lainnya tetapi kemungkinan akan mencakup:

- (1) Network Support
- (2) Voice Support
- (3) Server Support
- (4) Desktop Support

- (5) Manajemen Aplikasi - kemungkinan ada tim terpisah untuk berbagai aplikasi atau jenis aplikasi - beberapa di antaranya mungkin pemasok / pengelola eksternal. Dalam banyak kasus tim yang sama akan bertanggung jawab untuk Pengembangan Aplikasi serta dukungan - dan karena itu penting bahwa sumber daya diprioritaskan sehingga dukungan diberikan keunggulan yang memadai
- (6) Database Support
- (7) Hardware Maintenance Engineers
- (8) Environmental Equipment Maintainers/Suppliers. Peralatan Lingkungan.

Bergantung pada di mana suatu organisasi memutuskan untuk mencari layanan dukungannya, salah satu dari kelompok di atas dapat berupa kelompok internal atau eksternal. (Office of Government Commerce, 2007)

Service Desk milik fase operasi layanan dalam siklus hidup layanan dalam layanan komputasi. Banyak organisasi penyedia layanan TI menganggap peningkatan proses manajemen layanan TI sebagai tugas yang sulit dan menantang. Biasanya, peningkatan proses didasarkan pada proses dan metode Perpustakaan Infrastruktur TI (ITIL). ITIL adalah kerangka kerja manajemen layanan TI yang paling banyak digunakan yang terdiri dari serangkaian praktik terbaik untuk mengelola layanan TI. Salah satu manfaat utama ITIL adalah standarisasi terminologi dukungan pelanggan. Kurangnya syarat dan perbedaan terminologi standar menyebabkan masalah untuk mengklasifikasikan permintaan

dukungan dan komunikasi antara organisasi penyedia layanan yang berbeda. (Zhang & Cai, 2007)

Dalam rangka meningkatkan proses manajemen layanan TI, perusahaan dapat menggunakan berbagai kerangka kerja manajemen layanan TI, seperti kerangka Control Objectives untuk TI dan kerangka kerja Teknologi Terkait (COBIT) (ISACA, 2012) , Kerangka Kerja Operasi Microsoft (MOF) (Microsoft, 2016), Kerangka Kerja Kapella untuk Insiden Manajemen dan Manajemen Masalah (Kapella, 2003), Model Kematangan Kemampuan Layanan TI (Niessinka dkk, 2005) atau standar manajemen layanan TI ISO / IEC 20000. (ISO/IEC 20000, 2005)

Software support engineer adalah seorang profesional IT yang memberikan dukungan teknis mengenai spektrum perangkat lunak yang digunakan dalam sektor bisnis tertentu. Karena definisi yang luas ini, tanggung jawab inti dari Software support engineer bervariasi tergantung pada industri. Beberapa software support engineer bertanggung jawab atas manajemen basis data, sementara yang lain lebih menekankan pada pemrograman akhir aplikasi. (Saya mengecualikan bagian server / IIS karena hari ini di industri TI kami memiliki tim khusus yang dikenal sebagai tim "infra" atau "Server" untuk melakukannya) Fokus spesifik tergantung pada kebutuhan bisnis. (Prabaswara & Yeffry, 2019)

Biasanya mereka merupakan bagian dari tim IT Support, Software Support Engineer membutuhkan pengetahuan teknis dan keterampilan "orang" untuk melakukan pekerjaan dengan baik. Mengingat bagaimana terjalannya

teknologi dan dunia bisnis, software support engineer dipekerjakan secara internal oleh sejumlah perusahaan di seluruh spektrum industri yang luas. Software support engineer juga dapat bekerja untuk sebuah agensi dan memiliki beberapa klien yang berbeda. Ketika datang ke lingkungan kerja, software support engineer sering berkolaborasi dengan anggota tim lainnya, bahkan pelanggan. (Prabaswara & Yeffry, 2019)

Kemampuan software support tidak hanya dinilai oleh kemampuan teknis tetapi juga keterampilan komunikasi yang baik untuk dapat menangkap informasi dengan baik dan menyampaikan informasi dengan tepat. Ada dua komponen penting dalam komunikasi yang efektif. Komponen pertama adalah kemampuan untuk memahami pesan (*understanding*), yaitu kemampuan untuk mendengarkan suara atau melihat tindakan, kemampuan untuk memproses pesan, dan menyimpannya dalam memori. Komponen kedua adalah kemampuan untuk menanggapi pesan (*ekspresi*), yaitu kemampuan untuk memilih kata atau tindakan yang tepat, kemampuan untuk mengatur kata dan tindakan menjadi pesan yang dapat dimengerti. (Prabaswara & Yeffry, 2019)

1.2. *Assessment*

Assessment atau penilaian merupakan berbagai aktivitas untuk mendapatkan informasi kualitatif dan kuantitatif ketika awal, sedang berlangsung, ataupun diakhir pembelajaran. (Purnomo, 2014) *Assessment* adalah cara mengumpulkan berbagai informasi untuk menyimpulkan hasil pengukuran melalui analisis sistematis yang disesuaikan penilaian dengan kriteria masing-masing. (Daryanto, 2010)

Assessment dilakukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Ini mungkin berkaitan dengan keputusan yang terkait dengan diagnosis, penempatan, efektivitas program, *subject feedback*, dan penelitian (Lucas,2013)

1.3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara, setting, dan sumber. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan dari ketiganya.

Sedangkan bila dilihat dari segi setting-nya, data dapat dikumpulkan dalam setting alamiah (natural setting), dalam laboratorium dengan metode percobaan atau experiment, dalam suatu kantor dengan berbagai responden, dalam suatu seminar, diskusi , di restoran, dll.

Apabila dilihat dari segi sumber datanya, maka pengumpulan data dapat dibagi menjadi dua yaitu menggunakan sumber primer dan menggunakan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data.

1.3.1. Interview (wawancara)

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai cara, setting, dan sumber. Bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan menggunakan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan dari ketiganya.

Sedangkan bila dilihat dari segi setting-nya, data dapat dikumpulkan dalam setting alamiah (natural setting), dalam laboratorium dengan metode percobaan atau experiment, dalam suatu kantor dengan berbagai responden, dalam suatu seminar, diskusi , di restoran, dll.

Apabila dilihat dari segi sumber datanya, maka pengumpulan data dapat dibagi menjadi dua yaitu menggunakan sumber primer dan menggunakan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang secara tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Wawancara merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data, dimana teknik ini digunakan oleh peneliti bila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan pokok permasalahan yang harus diteliti selain itu juga digunakan oleh peneliti untuk mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan dalam jumlah responden yang sedikit/kecil.

Sugiyono (2004, p 130) mengemukakan bahwa anggapan yang perlu dipegang oleh peneliti dalam menggunakan metode interview dan juga kuisioner (angket) adalah sebagai berikut:

- 1) Bahwa subyek (responden) adalah orang yang paling tahu tentang dirinya sendiri.
- 2) Bahwa apa yang dinyatakan oleh subyek kepada peneliti adalah benar dan dapat dipercaya.

- 3) Bahwa interpretasi subyek tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan peneliti kepadanya adalah sama dengan apa yang dimaksudkan oleh peneliti.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti atau pengumpul data dapat di bagi dalam 2 (dua) cara yaitu :

- 1) Wawancara terstruktur .

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data oleh peneliti atau pengumpul data bila mereka mengetahui dengan pasti tentang apa yang akan diperoleh. Sehingga dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini, setiap responden diberikan pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatat setiap jawabannya.

Dalam melakukan wawancara, selain harus mempersiapkan pertanyaan-pertanyaan sebagai pedoman, pengumpul data atau peneliti juga dapat menggunakan alat bantu seperti tape recorder, gambar, grafik dan hal lain sebagainya yang dapat digunakan untuk membantu pelaksanaan wawancara menjadi lancar.

- 2) Wawancara tidak terstruktur.

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti atau pengumpul data tidak menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan secara sistematis dan lengkap yang digunakan dalam pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan oleh peneliti atau

pengumpul data hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Wawancara tidak terstruktur atau terbuka biasanya digunakan dalam penelitian pendahuluan atau untuk penelitian yang lebih mendalam tentang responden. Dalam penelitian pendahuluan, peneliti menggunakan wawancara tidak terstruktur untuk berusaha mendapatkan informasi awal tentang berbagai isu atau permasalahan yang ada pada obyek, sehingga peneliti dapat menentukan secara pasti permasalahan atau variabel apa yang harus diteliti. Untuk mendapatkan gambaran permasalahan yang lebih lengkap dan jelas, maka peneliti perlu melakukan wawancara kepada pihak-pihak yang mewakili berbagai tingkatan atau bagian yang ada dalam obyek.

Selain itu wawancara tidak terstruktur juga digunakan untuk mendapatkan informasi yang lebih dalam tentang responden. Dalam wawancara tidak terstruktur, peneliti belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh responden. Berdasarkan analisa terhadap setiap jawaban dari koresponden tersebut, maka peneliti dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan berikutnya yang lebih terarah pada suatu tujuan.

Wawancara baik yang dilakukan dengan face to face maupun yang menggunakan telepon, akan selalu terjadi kontak pribadi. Oleh karena itu pewawancara perlu memahami situasi dan kondisi sehingga dapat memilih waktu yang tepat, kapan dan di mana harus melakukan wawancara. Pada saat koresponden sedang sibuk bekerja atau sedang menganggur, sedang mempunyai

masalah berat atau sedang tidak bermasalah, sedang mulai istirahat, sedang makan, sedang tidak sehat, atau sedang marah, maka harus hati-hati dalam melakukan wawancara. Bila dipaksakan wawancara dalam kondisi tersebut, data yang dihasilkan tidak valid dan akurat.

Informasi atau data yang biasa di peroleh dari wawancara seringkali bias, dimana pengertian bias adalah menyimpang dari seharusnya, sehingga dapat dinyatakan data tersebut subyektif dan tidak akurat. Kebiasaan data dipengaruhi oleh pewawancara, yang di wawancarai (responden) dan situasi dan kondisi pada saat wawancara.

Kelebihan dari teknik pengumpulan data dengan menggunakan interview atau wawancara:

- (1) Pewawancara dapat secara luwes mengajukan pertanyaan sesuai dengan situasi yang dihadapi pada saat itu.
- (2) Pewawancara dapat mengobservasi perilaku nonverbal, misalnya perasaan suka, tidak suka atau perilaku lainnya pada saat pertanyaan diajukan dan dijawab oleh responden.
- (3) Pertanyaan dapat diajukan secara berurutan sehingga responden dapat memahami maksud penelitian secara baik sehingga responden dapat menjawab pertanyaan dengan baik
- (4) Jawaban tidak dibuat oleh orang lain tetapi dibuat langsung oleh responden yang ditetapkan
- (5) Melalui wawancara dapat ditanyakan hal-hal rumit dan mendetail.

- (6) Pewawancara dapat memperoleh jawaban atas seluruh pertanyaan yang diajukan.

Kekurangan dari teknik pengumpulan data dengan menggunakan interview atau wawancara:

- (1) Memerlukan waktu yang banyak untuk mengadakan wawancara dengan individu satu persatu.
- (2) Walaupun dilakukan secara bertatapmuka, namun kesalahan bertanya dan kesalahan dalam menafsirkan jawaban masih bisa terjadi.
- (3) Keberhasilan wawancara sangat bergantung kepada kepandaian pewawancara dalam memberikan pertanyaan.
- (4) Wawancara tidak selalu tepat pada kondisi-kondisi tempat tertentu, misalnya pada lokasi-lokasi yang ramai dan berisik.
- (5) Sangat bergantung kepada kesedian, kemampuan dan keadaan sementara dari subyek wawancara, yang mungkin menghambat ketelitian hasil wawancara.
- (6) Jangkauan responden relative kecil dan memakan waktu lebih lama.
- (7) Biaya yang dikeluarkan relatif lebih mahal dibandingkan dengan teknik yang lain.

1.3.2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan salah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data

yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari koresponden. Kuesioner sangat cocok digunakan untuk responden dalam jumlah cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

Bila penelitian dilakukan pada lingkup yang tidak terlalu luas, kuesioner dapat diantarkan langsung dalam waktu tidak terlalu lama sehingga pengiriman kuesioner kepada responden tidak perlu melalui pos. Dengan adanya kontak langsung dari peneliti atau pengumpul data dengan responden akan menciptakan suatu kondisi yang cukup baik sehingga responden dengan sukarela akan memberikan data obyektif dan cepat.

Dalam penulisan wawancara (angket) sebagai teknik pengumpulan data) harus memperhatikan 3 (tiga) prinsip penting, yaitu:

1) Prinsip penulisan wawancara (angket):

Prinsip ini menyangkut beberapa faktor yaitu:

(1) Isi dan tujuan pertanyaan

Yang dimaksud isi dalam hal ini adalah apakah isi pertanyaan tersebut merupakan bentuk pengukuran atau bukan. Kalau berbentuk pengukuran, maka dalam membuat pertanyaan harus teliti, setiap pertanyaan harus skala pengukuran dan jumlah itemnya mencukupi untuk mengukur variabel yang teliti.

(2) Bahasa yang digunakan

Bahasa yang digunakan dalam kuesioner harus disesuaikan dengan kemampuan berbahasa responden. Bahasa yang digunakan dalam kuesioner harus memperhatikan jenjang pendidikan responden, keadaan social budaya dan “frame of reference” dari responden.

(3) Tipe dan bentuk pertanyaan

Tipe pertanyaan dalam kuesioner dapat dibagi menjadi dua yaitu terbuka dan tertutup, bentuknya juga dapat dibagi menjadi dua pula yaitu menggunakan kalimat positif dan kalimat negatif. Yang dimaksud pertanyaan terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sedangkan pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternative jawaban dari setiap jawaban yang tersedia. Setiap pertanyaan kuesioner yang mengharapkan jawaban berbentuk data nominal, ordinal, interval, dan ratio adalah bentuk pertanyaan tertutup. Pertanyaan tertutup akan membantuk responden menjawab dengan cepat dan juga memudahkan peneliti dalam melakukan analisa data terhadap seluruh kuesioner yang telah terkumpul. Pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner perlu dibuat positif dan negatif agar responden dalam

memberikan jawaban setiap pertanyaan lebih serius dan tidak mekanistik.

(4) Pertanyaan tidak mendua

Setiap pertanyaan dalam kuesioner tidak boleh mendua (doublebarreled) sehingga menyulitkan responden untuk memberikan jawaban.

(5) Tidak menanyakan yang sudah lupa

Setiap pertanyaan dalam kuesioner sebaiknya tidak menanyakan hal-hal yang sekiranya responden sudah lupa atau pertanyaan yang memerlukan jawaban dengan berpikir berat.

(6) Pertanyaan tidak menggiring

Pertanyaan dalam kuesioner sebaiknya juga tidak menggiring responden ke jawaban yang baik saja atau yang jelek saja.

(7) Panjang pertanyaan

Pertanyaan dalam kuesioner sebaiknya tidak terlalu panjang sehingga akan membuat responden jenuh dalam mengisinya. Bila jumlah variabel banyak sehingga memerlukan instrument yang banyak, instrument tersebut dibuat bervariasi dalam penampilan, model skala pengukuran yang digunakan dan cara mengisinya. Disarankan jumlah pertanyaan yang memadai adalah antara 20 hingga 30 pertanyaan.

(8) Urutan pertanyaan

Urutan pertanyaan dalam kuesioner dimulai dari yang bersifat umum menuju ke hal yang spesifik atau dari yang mudah menuju ke hal yang sulit atau diacak. Hal ini perlu dipertimbangkan karena secara psikologis akan mempengaruhi semangat responden untuk menjawab. Kalau pada awalnya sudah diberi pertanyaan yang sulit atau spesifik, maka responden akan patah semangat untuk mengisi kuesioner yang telah mereka terima. Urutan pertanyaan yang diacak perlu dibuat bila tingkat kematangan responden terhadap masalah yang ditanyakan sudah tinggi.

2) Prinsip pengukuran

Kuesioner yang diberikan kepada responden adalah instrument penelitian, yang digunakan untuk mengukur variabel yang akan diteliti. Oleh karena itu instrument kuesioner tersebut harus dapat digunakan untuk mendapatkan data yang valid dan reliable tentang variabel yang akan diukur. Supaya diperoleh data penelitian yang valid dan reliable, maka perlu diuji validitas dan reliabilitasnya terlebih dahulu. Instrumen yang tidak valid dan reliable bila digunakan untuk mengumpulkan data, akan menghasilkan data yang tidak valid dan reliable pula.

3) Prinsip fisik angket

Penampilan fisik kuesioner sebagai alat pengumpulan data akan mempengaruhi respon atau keseriusan responden dalam mengisi kuesioner. Kuesioner yang dibuat di kertas buram akan mendapat respon yang kurang

menarik bagi responden bila dibandingkan kuesioner yang dicetak dalam kertas yang bagus dan berwarna.

Kelebihan dari teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket:

- (1) Lebih mudah digunakan untuk lokasi responden yang jaraknya cukup jauh.
- (2) Pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan adalah merupakan waktu yang efisien untuk menjangkau responden dalam jumlah banyak.
- (3) Dengan kuesioner atau angket akan memberikan kesempatan kepada responden untuk mendiskusikan dengan temannya apabila menemui pertanyaan yang sukar dijawab.
- (4) Dengan kuesioner atau angket dapat lebih leluasa menjawabnya dimana saja, kapan saja tanpa terkesan terpaksa.

Kekurangan dari teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner atau angket:

- (1) Kurang tepat digunakan pada penelitian yang membutuhkan reaksi yang sifatnya spontan.
- (2) Metode ini kurang fleksibel, kejadiannya hanya terpancang pada pertanyaan yang ada.
- (3) Jawaban yang diberikan responden akan terpengaruh oleh keadaan global dari pertanyaan.
- (4) Sulit bagi peneliti untuk mengetahui maksud dari jawaban yang diberikan responden.

(5) Ada kemungkinan respons yang diberikan oleh salah satu responden salah.

1.4. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang umum dipakai dalam penelitian survei adalah yang dikembangkan oleh S.S. Stevens yang membaginya ke dalam lima kategori, yaitu (Singarimbun dan Efendi, 1989):

1.4.1. Skala Nominal

Skala nominal merupakan skala pengukuran yang paling sederhana. Tidak ada asumsi pada skala ini tentang jarak maupun urutan antara kategori-kategori dalam ukuran. Angka-angka yang diberikan hanya berfungsi sebagai label atau kode saja, bukan sebagai nilai dari variabel yang diukur.

1.4.2. Skala Ordinal

Objek-objek yang ada diurutkan dari tingkatan paling rendah ke tingkatan paling tinggi. Skala ukuran ordinal digunakan dalam penelitian survei untuk mengukur kepentingan, sikap atau persepsi. Angka yang diberikan disini hanya menunjukkan urutan ranking atas dasar sikapnya pada objek atau tindakan tertentu.

1.4.3. Skala Interval atau Selang

Skala interval adalah suatu pemberian angka kepada orang atau objek yang mempunyai sifat skala nominal dan ordinal ditambah dengan satu sifat lain yaitu jarak yang sama dari satu peringkat dengan peringkat di atasnya atau dibawahnya. Setiap peringkat memperlihatkan jarak yang sama dari ciri atau sifat objek yang diukur.

1.4.4. Skala Rasio

Skala rasio merupakan skala pengukuran yang memiliki semua sifat skala interval ditambah satu sifat lain yaitu memberikan informasi tentang nilai absolut dari objek yang diukur. Skala rasio merupakan skala pengukuran yang ditujukan kepada hasil pengukuran yang bisa dibedakan, diurutkan, mempunyai jarak tertentu dan bisa dibandingkan. Skala ini menggunakan titik baku atau titik nol mutlak. Jadi, ukuran yang dilihat adalah perbedaan nilai antara objek dengan nilai nol absolut.

1.5. Skala Sikap

Skala sikap merupakan salah satu bentuk dari tipe skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap. Bentuk-bentuk skala sikap yang perlu diketahui dalam penelitian adalah (Singarimbun dan Efendi, 1989):

1.5.1. Skala Likert

Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

1.5.2. Skala Guttman

Skala Guttman merupakan skala kumulatif dimana terdapat beberapa pertanyaan yang diurutkan secara hierarkis untuk melihat sikap tertentu seseorang.

1.5.3. Skala Diferensial Semantik

Skala diferensial semantik berisikan serangkaian karakteristik bipolar (dua kutub), seperti panas-dingin, populer-tidak populer, baik-tidak baik, dan sebagainya.

1.5.4. Rating Scale

Rating scale yaitu berupa data mentah yang didapat berupa angka kemudian ditafsirkan dalam pengertian kualitatif.

1.5.5. Skala Thurstone

Skala Thurstone meminta responden untuk memilih pertanyaan yang ia setuju dari beberapa pertanyaan yang menyajikan pandangan yang berbeda-beda. Pada umumnya setiap item mempunyai asosiasi nilai antara 1 sampai dengan 10, tetapi nilai-nilainya tidak diketahui oleh responden. Pemberian nilai ini berdasarkan jumlah tertentu pertanyaan yang dipilih oleh responden mengenai angket.