BAB 3
METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan riset kualitatif berdasarkan hasil kuesioner yang didapat dari responden. Alat ukur yang dihasilkan diharapkan bisa digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap *website*. Alat ukur yang dibuat merupakan hasil penggabungan dari metode EUCS dan Green and Pearson. Untuk pembuatan kuesioner menggunakan skala psikologi. Berikut gambaran langkah penelitian :

1. Penentuan atribut model
2. Pembuatan pertanyaan dari masing-masing atribut
3. Pengajuan kuesioner kepada responden
4. Perhitungan hasil kuesioner dari responden
5. Uji validitas dan reliabilitas hasil kuesioner

3.2 Data Penelitian

Untuk data kuesioner dibuat dengan teknik studi dokumentasi berdasarkan atribut yang dipakai dari metode EUCS dan Green and Pearson. Sedangkan untuk hasil analisis didapatkan dari hasil kuesioner yang diajukan kepada responden terhadap *website* sistem informasi Otorisasi Call Center di Cititrans untuk mengetahui hasil penerimaan pengguna terhadap *website* sistem informasi Otorisasi Call Center di Cititrans.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini untuk penentuan butir-butir pertanyaan menggunakan teknik studi dokumentasi. Studi dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan literatur, jurnal, dan bacaan-bacaan lainnya yang berkaitan dengan *user experience* serta beberapa penelitian sebelumnya yang terkait dengan penelitian yang dilakukan. Selain itu teknik pengumpulan data juga menggunakan kuesioner untuk mengetahui tanggapan responden (*user*) terhadap *website* sistem informasi Otorisasi Call Center di Cititrans.

3.4 Teknik Analisis Data

Analisa data penelitian dilakukan dengan langkah sebagai berikut :

1. **Penentuan Atribut**

   Atribut diambil dari dua metode *user experience* yaitu metode EUCS dan Green Pearson. Proses yang dilakukan yaitu dengan menganalisis atribut-atribut yang ada pada masing-masing metode untuk menghasilkan nilai atau bobot dari kedua metode. Kemudian hasil pemilihan tersebut akan dianalisa sejauh mana pengaruhnya terhadap penerimaan *(acceptance)* dari user untuk *website* Otorisasi Call Center Cititrans. Berikut gambaran penelitian yang akan dilakukan :



Gambar 3.1 Penggabungan Metode EUCS dan Green and Pearson

2. Penyusunan Alat Ukur Psikologi

Alat ukur adalah alat yang digunakan untuk mengukur sesuatu, yang kemudian berguna untuk memberikan informasi yang tidak menyesatkan. Begitu pula dengan alat ukur psikologi, yang berarti alat untuk mengukur psikologi manusia/hewan. Rata-rata masyarakat ada di dalam kurva lingkup normal. Abnormal atau normal itu sendiri dapat dipelajari dengan dua alat ukur, yaitu inventori dan sikap. Pembuatan alat ukur disebut psikometri.

Alat tes tidak dapat digunakan untuk semua tahapan perkembangan. Alat tes harus sesuai dengan karakter tahapan perkembangannya. Seperti contoh, pada bayi usia 3 bulan dites untuk mengambil secarik kertas di antara kertas-kertas. Mana mungkin, bayi usia sekecil itu dapat mengambil secarik kertas dengan sempurna. Untuk itu, kita harus merancang alat ukur yang sesuai dengan karakter tahapan masing-masing, tidak dengan sembarang. Kalau tidak, hasil pengukuran tidak akan valid.

Berikut tahapan penyusunan alat ukur psikologi :

a. Penetapan Konstrak

Penetapan konstrak ini adalah menjelaskan apa yang hendak ia susun. Proses ini mencari definisi yang jelas pada konstrak tersebut. Penetapan konstrak melihat apa jenis konstrak yang digunakan, apakah konstrak linear, bipolar maupun ortogonal. Jenis konstrak berdampak pada hal-hal yang dijelaskan berikutnya. Pada proses ini juga harus menjelaskan tujuan penyusunan tes. Apakah digunakan untuk penelitian, survei maupun diagnosis klinis. Begitu juga dengan subjek. Hal tersebut berdampak pada penulisan item, validitas, reliabilitas, norma serta interpretasi.

b. Pemilihan Metode Penskalaan

Indikator perilaku yang dibuat menjadi batu pijak penulisan item. Penulisan item memiliki kaidah yang perlu ditaati. Penulisan item yang tepat mengarah ke validitas logis alat ukur, validitas yang wajib bagi semua alat ukur psikologi. Penulisan item ini juga merupakan roh dari alat ukur. Benar atau salahnya suatu alat ukur psikologi tergantung pada penulisan item. Dalam penulisan item juga perlu melihat format penskalaan yang dipilih. Format penskalaan ini berdampak pada tata cara pemberian skor.

c. Penulisan dan Review Item

Item yang ditulis harus direview untuk memastikan bahwa item yang dibuat sudah sesuai dengan konstrak. Ada banyak pihak yang terlibat dalam review. Review dimulai oleh peneliti untuk memastikan item sudah sesuai indikator. Peneliti disarankan harus meminta rekan

peneliti untuk melihat item yang dirancang. Langkah berikutnya, yaitu dengan meminta ahli konstrak melihat item tersebut. Selanjutnya, melibatkan ahli Psikometri. Psikometri selain bertujuan untuk meminta tanggapan terhadap item yang dibuat, ahli Psikometri juga meminta tanggapan terhadap properties Psikometris yang akan digunakan. Dalam hal ini, bentuk item format penskalaan-pemberian skor. Validitas, reliabilitas, norma maupun daya beda item pun dapat diberi saran oleh ahli Psikometri. *Review* dilanjutkan oleh ahli tata bahasa. Ahli tata bahasa untuk melihat apakah item sudah sesuai dengan Bahasa Indonesia baik dan benar.

d. Perakitan Alat Ukur Final

Item yang diterima (lolos seleksi kuantitatif) menjadi landasan perakitan alat ukur final. Item tersebut dirakit sedemikian rupa. Perakitan bisa berdasarkan spesifikasi item yang direncanakan dari awal. Spesifikasi menjelaskan berapa proporsi item, indikator perilaku maupun komponen yang dibuatnya. Pemilihan item mempertimbangkan skor kuantitatif yang dibuat. Pemilihan item mempertimbangkan skor kuantitatif yang didapat. Item yang skor lebih baik diutamakan dalam perakitan alat ukur. Kemiripan item pun menjadi bahan pertimbangan. Item yang mirip perlu dihindari. Item final ini akan melalui tahapan berikutnya. Dalam hal ini pembuatan norma, reliabilitas, validitas konstrak dan validitas kriteria.

e. Uji Validitas Konstrak dan Kriteria

Uji validitas konstrak merupakan jenis validitas kuantitatif yang didasarkan data empirik lapangan. Validitas ini merupakan uji isi alat ukur dengan diri sendiri atau dengan hal lain yang setara. [11]. Angka statistikalah yang memberikan info tentang validitas ini. Validitas konstrak dapat dilakukan melalui banyak cara. Validitas kelompok dan validitas faktorial mengonfirmasi alat ukur dengan diri sendiri melalui data kuantitatif. Validitas konvergen, divergen dan diskriminan menguji korelasi alat ukur dengan kriteria yang setara. Hasil akhir alat ukur tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang berkorelasi positif, negatif maupun tidak berkorelasi sesuai metode validitas tersebut.

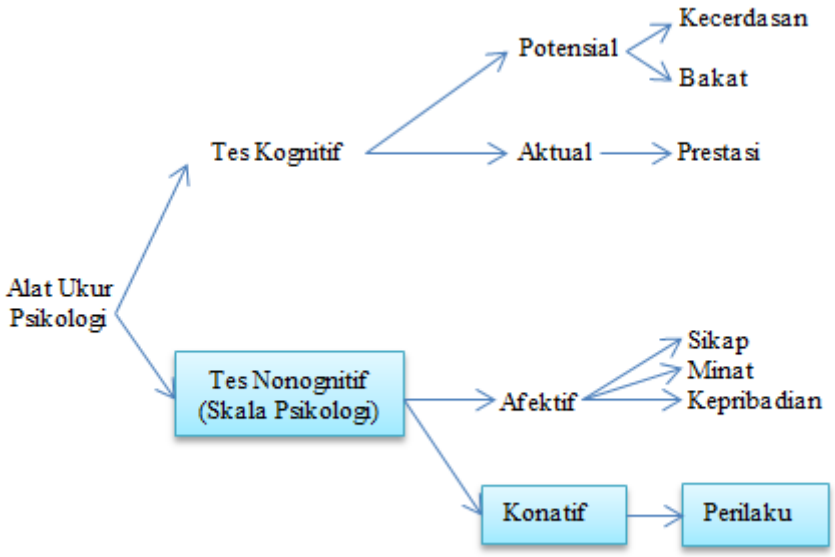
Validitas kriteria melihat hubungan alat ukur dengan kriteria luar dirinya serta dilakukan setelah alat ukur final terbentuk. Kriteria tersebut dapat berupa prestasi akademik, prestasi kerja, diagnosis medis, penghasilan, rating, dan lain-lain. Validitas kriteria dapat dilakukan melalui validitas konkruen dan prediktif. Validitas konkruen didapati melalui kriteria yang bisa didapat saat ini. Alat ukur dan kriteria tersebut bisa dilaksanakan dan didapat pada saat ini pula. Sementara, validitas prediktif didapat melalui kriteria yang didapat kelak. Alat ukur diukur pada waktu tertentu serta kriteria dadapat beberapa waktu setelah nanti. Validitas prediktif merupakan validitas tertinggi serta mendukung fungsi Psikologi sebagai ilmu yang dapat memprediksi suatu fenomena.

f. Uji Reliabilitas

Alat ukur yang sudah dirakit diuji reliabilitas. Reliabilitas mengacu kepada konsistensi atau keakuratan hasil ukur. Hasil ukur belum tentu mengukur skor secara murni, ada berbagai *error* yang terlibat dalam pengukuran tersebut. Skor reliabilitas bergerak 0-1. Skor 0,9 menunjukkan 90% hasil pengukuran merupakan skor murni, sementara 10% merupakan *error* pengukuran. Uji reliabilitas dapat dilakukan melalui metode konsistensi internal. Dalam artian, alat ukur diuji melalui diri dia sendiri dengan satu kali pengukuran. Uji reliabilitas dapat dilakukan dengan membuat dua alat ukur yang setara, dua alat ukur ini dilihat korelasi hasil ukur. Bahkan dapat dilakukan uji reliabilitas tes , satu jenis alat ukur diuji pada berbagai kurun waktu berbeda.

3. Pemilihan Jenis Alat Ukur

Ada beberapa jenis alat ukur psikologi dengan tujuan pengukuran yang berbeda. Dalam penelitian yang dilakukan, alat ukur yang digunakan yaitu alat ukur dengan tes non kognitif dengan jenis konatif. Berikut *mapping* dari jenis alat ukur psikologi :



Gambar 3.2 Jenis-jenis Alat Ukur Psikologi

4. Penulisan Item

Langkah selanjutnya setelah jenis alat ukur dipilih yaitu penulisan item. Penulisan item harus sesuai dengan indikator. Indikator dalam hal ini yaitu atribut dari metode *EUCS (End User Computing Satisfaction)* . Penulisan item ini mengacu pada tata cara item yang baik. Ada berbagai panduan yang harus diperhatikan dalam penulisan item tersebut. Berikut tata cara penulisan item yang baik :

a. Harus berdasarkan indikator

Indikator perilaku merupakan batu pijak dalam penulisan item, indikator perilaku sebenarnya merupakan alat bantu untuk mempermudah penulisan. Indikator menjelaskan batasan-batasan perilaku yang berhubungan dengan item tersebut. Indikator perilaku belumlah spesifik, ia hanya memberikan batasan tertentu

didalam penulisan item. Item adalah manifestasikan konkret bagi konstrak

b. Melalui item tersirat

Item yang bagus yaitu item yang tersirat. Dimana subjek tidak mengetahui maksud dari item tersebut, dan penelitilah yang mengetahui maksud dari item tersebut. Item yang tersirat membuat subjek berespon secara spontan sehingga yang ia keluarkan adalah hal yang sebenarnya berada dalam dirinya. Dengan demikian, apa yang hendak dapat terungkap dapat diungkap melalui item tersebut sehingga menjadikan alat ukur berkualitas.

c. Sesuai dengan subjek

Item yang bagus adalah item yang sesuai dengan target subjek dari alat ukur tersebut. Item dibuat menyesuaikan dengan keadaan diri kelompok subjek tersebut. Sebagian besar alat ukur dibuat untuk populasi luas.

d. Menggunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar

Item wajib menggunakan kaidah bahasa Indonesia yang baik dan benar. Lebih bagus lagi, item terdiri dari subjek, predikat, objek dan keterangan. Untuk mempermudah dalam mencapai bahasa Indonesia yang baik dan benar, disarankan untuk melakukan review kepada ahli tata bahasa.

e. Hindari item yang pasti disetujui atau dihindari

Dalam pembuatan item, sering kali terdapat item yang pasti disetujui oleh semua orang. Item tersebut adalah item yang dinilai tidak etis untuk disetujui, subjek memilih jawaban yang etis tersebut. Walaupun subjek sebenarnya tidak melakukan kegiatan tersebut. Di sisi yang lain, ada item yang dinilai tidak etis oleh banyak orang sehingga tidak dipilih.

3.5 Partisipan Penelitian

3.5.1 Karakteristik Populasi

Populasi alat ukur kepuasan pengguna *website* Sistem Informasi Otorisasi Call Center di Cititrans yaitu para karyawan Cititrans pada bagian *call center*. Pemilihan populasi disesuaikan dengan objek yang dianalisis yaitu Sistem Informasi Otorisasi Call Center di Cititrans.

3.5.2 Sampel Pengujian Alat Ukur

Untuk pengujian alat ukur kepuasan pengguna pada *website* Sistem Informasi Otorisasi Call Center di Cititrans yang dilibatkan yaitu 50 responden. Penentuan jumlah sampel yang dikembangkan oleh Roscoe dalam Sugiyono (2010) yaitu ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500. Sedangkan pada tahap field study partisipan yang dilibatkan sebanyak 100 responden.

3.6 Penggolongan Alat Ukur

Alat ukur Kualitas kehidupan keja yang digunakan pada penelitian ini digolongkan berdasarkan sebagai berikut:

1. Jenis tingkah laku yang diukur, yaitu Typical Performance Test, karena pada alat ukur ini menggunakan skala (bukan Benar-Salah) dan hasilnya
2. Cara pengambilan data atau administrasi, yaitu Tes Kelompok, karena pada alat ukur ini pengadministrasian bisa diberikan pada lebih dari satu subjek dalam waktu yang bersamaan (tidak individual).
3. Sifat dan bentuk respon, yaitu Paper and Pencil, karena alat ukur ini tidak membutuhkan respon verbal.
4. Waktu penyelesaian, yaitu Power Test, karena alat ukur ini tidak memiliki batasan waktu dalam penyelesaian menjawab item-item.