

BAB IV

METODE PENELITIAN

4.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

4.1.1 Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian pada PT.Satria Antaran Prima (SAP) Palembang yang bertempat di Lorong Puncak Harapan VII, Pipa Jaya No. 3012, Kemuning, Palembang, Sumatera Selatan.

4.1.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian dilaksanakan pada Maret 2018 sampai dengan Juli 2018 pada PT. Satria Antaran Prima (SAP) Palembang dapat dilihat pada tabel 4.1.

Tabel 4.1 Waktu Penelitian

No	Uraian	Bulan																			
		Maret				April				Mei				Juni				Juli			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Menentukan Tempat	■																			
2	Identifikasi masalah		■	■	■																
3	Analisis Kualitas Layanan <i>Website</i>					■	■	■	■	■	■	■									
4	Pengolahan data													■	■	■	■	■			
5	Hasil																		■	■	
6	Kesimpulan																				■

Sumber : Diolah sendiri

4.2 Jenis Data

Menurut Balawera (2013:1), Data merupakan keterangan-keterangan yang diperoleh dari suatu tempat penelitian dimana data tersebut diperlukan untuk menganalisa permasalahan yang dihadapi dan selanjutnya untuk mencari alternatif yang sesuai dengan permasalahannya.

- a. Data kualitatif yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar.
- b. Data kuantitatif yaitu data data yang berbentuk angka-angka.

4.2.1. Data Primer

Menurut Tamodia (2013:3), Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumber datanya. Dalam penelitian ini, data primer yang dikumpulkan penulis adalah hasil kuisisioner.

4.2.2. Data Sekunder

Menurut Watopo dkk. (2017:5), Data sekunder yaitu data yang diperoleh sehubungan dengan perusahaan yang telah terdokumentasi, seperti struktur organisasi perusahaan, sejarah perusahaan dan data kelengkapan lainnya.

4.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik untuk mendapatkan data, yaitu:

4.3.1 Observasi

Menurut Hartono, Utomo dan Mulyanto (2010 : 13), *Observasi* merupakan metode penelitian dimana, peneliti melakukan pengamatan atau melihat dan meneliti langsung ke obyek penelitian tentang seluruh aktifitas yang berhubungan dengan maksud penelitian, dengan menganalisa mengevaluasi sistem yang sedang berjalan dan memberikan solusi melalui sistem informasi yang akan dibangun sehingga dapat lebih bermanfaat. Dalam melaksanakan metode ini penulis melakukan penelitian secara langsung mengenai proses pengiriman barang yang berjalan pada *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP).

4.3.2 Wawancara

Menurut Kandouw (2013 : 437), teknik wawancara adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan tentang segala sesuatu kepada informan yang diharapkan. Teknik wawancara ini digunakan untuk memperoleh data secara langsung.

Dalam hal ini penulis melakukan wawancara langsung kepada Bapak Mursalin, Sip, selaku pimpinan PT. Satria Antaran Prima (SAP) Palembang dan Bapak Ahmad Ilham selaku Staff EDF PT. Satria Antaran Prima (SAP) Palembang mengenai awal mula *website* dibuat dan mengetahui informasi-informasi yang tersedia di *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP).

4.3.3 Studi Pustaka

Menurut Afrizal (2014 : 112), Studi pustaka adalah hasil bacaan literatur yang telah dilakukan peneliti. Literatur meliputi buku, artikel di jurnal, dan makalah seminar, dalam hal ini penulis melakukan studi pustaka dengan mencari sumber-sumber dari buku, internet, dan jurnal atau makalah ilmiah yang terkait dengan topik pembahasan.

4.3.4 Kuesioner

Menurut Yola dan Budianto, (2013 : 303), Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Berdasarkan pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebarkan pertanyaan-pertanyaan guna mengetahui pendapat responden. Dalam hal ini, penulis membuat sejumlah pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP).

4.4 Metode Analisis

4.4.1 Teknik Pengambilan Sampel

a. Populasi

Menurut Sugiyono dalam jurnal Posuma, (2013 : 650) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) pada bulan Maret berjumlah 8216 orang yang terdiri dari pegawai dan konsumen PT. Satria Antaran Prima (SAP) Palembang.

b. Sampel

Menurut Sugiyono dalam jurnal Bilondatu, (2013 : 713), Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam menentukan jenis sampel penulis menggunakan metode *simple random sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dilakukan secara acak (random) sehingga setiap kasus atau elemen dalam populasi memiliki kesempatan yang sama besar untuk dipilih sebagai sampel penelitian. Metode yang digunakan penulis dalam menentukan jumlah sampel pada metode *webqual* yaitu menggunakan rumus *slovin*. Adapun rumus *slovin* di jelaskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Rumus tersebut dijelaskan sebagai berikut:

n = sample

N = populasi

e = tingkat *error* / kesalahan (1%, 5%, 10%).

Berdasarkan jumlah populasi yang ada sebanyak 8216 orang maka penulis dapat menentukan sampel yang digunakan dimana tingkat kesalahan yang ditetapkan 10%.

Diketahui:

N = 8216

e = 10%

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

$$n = \frac{8216}{1 + (8216 \times 10\%^2)}$$

$$n = \frac{8216}{1 + (8216 \times 0,01)}$$

$$n = \frac{8216}{1 + (82,16)}$$

$$n = \frac{8216}{83,16}$$

n = **98,797** dibulatkan menjadi **98**.

Jadi jumlah sampel yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 98 orang.

4.4.2 Instrument Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data dengan cara membagikan kuesioner. Responden yang diberikan kuesioner pada penelitian ini adalah pengguna *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) yang terdiri dari pegawai dan konsumen PT. Satria Antaran Prima (SAP) Palembang.

a. Kuesioner *Importance* (Harapan)

Berikut kuesioner *Importance* (harapan) menurut pegawai dan konsumen PT. Satria Antaran Prima (SAP) dapat dilihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Kuesioner Harapan

No	Pertanyaan	<i>Importance</i> (Harapan)			
		STP	TP	P	SP
		1	2	3	4
1	<i>Usability</i>				
1.1	Menurut Anda seberapa penting <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini agar mudah dioperasikan ?				
1.2	Menurut Anda seberapa penting <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini bisa diakses kapan saja ?				
1.3	Menurut Anda seberapa penting <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini memberikan tampilan yang menarik dan mudah dimengerti ?				
1.4	Menurut Anda seberapa penting komponen <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) yang ditampilkan pada <i>website</i> ini sesuai kebutuhan ?				

No	Pertanyaan	Importance (Harapan)			
		STP	TP	P	SP
		1	2	3	4
1.5	Menurut Anda seberapa penting penyusunan menu-menu pada <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini sehingga mudah untuk dicari ?				
2	<i>Information Quality</i>				
2.1	Menurut Anda seberapa penting <i>Website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini menyediakan informasi yang cukup jelas ?				
2.2	Menurut Anda seberapa penting Informasi yang diberikan <i>Website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) merupakan informasi terkini ?				
2.3	Menurut Anda seberapa penting <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini memberikan informasi yang dapat dipercaya ?				
2.4	Menurut Anda seberapa penting Penyampaian informasi dalam <i>Website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) dilakukan dengan format yang sesuai dan layak ?				
3	<i>Service Interaction Quality</i>				
3.1	Menurut Anda seberapa penting penggunaan <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini agar secara keseluruhan tidak mengalami <i>error</i> ?				
3.2	Menurut Anda seberapa penting <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi ?				
3.3	Menurut Anda seberapa penting pengguna merasa aman dalam menggunakan <i>Website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ?				

Sumber: (diolah sendiri)

Keterangan:

Beri tanda centang (✓) pada kotak sebelah kanan setiap pertanyaan atau pernyataan sesuai dengan pendapat Anda.

STP = Sangat Tidak Penting

TP = Tidak Penting

P = Penting

SP = Sangat Penting

b. Kuesioner *Performance* (Persepsi)

Berikut kuesioner *Performance* (Persepsi) menurut pegawai dan konsumen PT. Satria Antaran Prima (SAP) dapat dilihat pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Kuesioner Persepsi

No	Pertanyaan	<i>Performance</i> (Persepsi)			
		STM	TM	M	SM
		1	2	3	4
1	<i>Usability</i>				
1.1	Bagaimana pendapat Anda <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) mudah untuk dioperasikan ?				
1.2	Bagaimana pendapat Anda <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini bisa diakses kapan saja ?				
1.3	Bagaimana pendapat Anda <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini memberikan tampilan yang menarik dan mudah dimengerti ?				
1.4	Bagaimana pendapat Anda tentang komponen <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) yang ditampilkan pada <i>website</i> ini sesuai kebutuhan ?				

No	Pertanyaan	Performance (Persepsi)			
		STM	TM	M	SM
		1	2	3	4
1.5	Bagaimana pendapat Anda tentang penyusunan menu-menu pada <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini sehingga mudah untuk dicari ?				
2	<i>Information Quality</i>				
2.1	Bagaimana pendapat Anda informasi yang disediakan <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini cukup jelas ?				
2.2	Bagaimana pendapat Anda Informasi pada <i>Website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) merupakan informasi terkini ?				
2.3	Bagaimana pendapat Anda <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini memberikan informasi yang dapat dipercaya ?				
2.4	Bagaimana pendapat Anda Penyampaian informasi dalam <i>Website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) dilakukan dengan format yang sesuai dan layak ?				
3	<i>Service Interaction Quality</i>				
3.1	Bagaimana pendapat Anda penggunaan <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ini secara keseluruhan tidak mengalami <i>error</i> ?				
3.2	Bagaimana pendapat Anda <i>website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi ?				
3.3	Bagaimana pendapat Anda penting pengguna merasa aman dalam menggunakan <i>Website</i> PT. Satria Antaran Prima (SAP) ?				

Sumber: (diolah sendiri)

Keterangan:

Beri tanda centang (✓) pada kotak sebelah kanan setiap pertanyaan atau pernyataan sesuai dengan pendapat Anda.

STM = Sangat Tidak Memuaskan

TM = Tidak Memuaskan

M = Memuaskan

SM = Sangat Memuaskan

4.4.3 Skala Pengukuran

Penulis melakukan sistem pengujian melalui penyebaran kuesioner. Kuesioner dibuat menggunakan model skala *likert* dengan bentuk skor 4 (empat) point untuk mengukur tingkat persetujuan pengguna dan melakukan analisis terhadap pernyataan yang terdapat didalam kuesioner tersebut, data yang didapat akan diubah kedalam bentuk angka.

4.4.4 Uji Kualitas Data Penelitian

Data penelitian yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner dimana setiap dimensi memiliki lebih dari satu pertanyaan atau pernyataan perlu dipastikan terlebih dahulu bahwa data tersebut memiliki kualitas yang baik. Suatu data penelitian dikatakan memiliki kualitas baik jika data tersebut *valid* (akurat) dan *reliabel* (handal). Untuk mengetahui apakah data tersebut valid dan reliabel penulis melakukan uji validitas dan uji reabilitas. Uji validitas diperlukan untuk diperlukan untuk memastikan bahwa pertanyaan yang dibuat dapat

mencerminkan dimensi yang akan diukur, sedangkan uji reabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi alat pengukuran tersebut.

4.4.5 Analisis Data

Dalam analisis data penulis menggunakan aplikasi SPSS, kemudian metode pengolahan data yang penulis gunakan yaitu metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui kualitas layanan *website* PT. Satria Antaran Prima (SAP) berdasarkan tingkat *Importance* (Harapan) dan *Performance* (Persepsi) menurut pengguna yang terdiri dari pegawai dan konsumen PT. Satria Antaran Prima (SAP) Pelembang.