

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode dan Model Penelitian

1. Objek dan Subjek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah *website e-learning* FEB UMY. Sedangkan subjek penelitian ini adalah dosen dan mahasiswa Program Studi Manajemen FEB UMY yang melakukan aktifitas dengan *e-learning* FEB. Selain itu informan dalam penelitian ini adalah pihak penyedia informasi dalam hal ini adalah Biro Sistem Informasi (BSI) UMY yang memahami atau terkait dengan *website e-learning* FEB UMY serta pihak dari Program Studi Manajemen yang mengelola *website e-learning* FEB UMY khusus untuk Program Studi Manajemen.

2. Jenis Data

Data merupakan sejumlah informasi yang dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan. Informasi yang diperoleh memberikan sebuah keterangan, gambaran, atau fakta mengenai suatu persoalan dalam bentuk kategori, huruf, atau bilangan.

Data dalam penelitian ini adalah data campuran kuantitatif dan kualitatif. Kemudian untuk sumber data diperoleh dari sumber data primer. Menurut Sekaran (2013), data primer mengarah pada informasi yang diperoleh tangan pertama oleh peneliti yang diangkat dari penelitian tersebut. Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari angket yang disebarkan

langsung oleh peneliti kepada pihak penyedia informasi yakni Biro Sistem Informasi UMY, dosen, dan mahasiswa Prodi Manajemen FEB UMY.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel untuk distribusi kuesioner yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* yaitu penelitian ini dilakukan secara terfokus, bukan secara konsensus dengan membuat kriteria-kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Mahasiswa Program Studi Manajemen FEB yang melakukan aktifitas dengan *e-learning* minimal 3 kali dalam kurun waktu 6 bulan.
- b. Dosen Program Studi Manajemen FEB yang melakukan aktifitas dengan *e-learning* minimal 3 kali dalam kurun waktu 6 bulan.
- c. Pihak penyedia informasi yaitu Biro Sistem Informasi (BSI) UMY yang mengetahui, menangani dan terkait dengan *website e-learning* FEB UMY dan pihak dari Program Studi Manajemen yang mengelola *website e-learning* FEB UMY khusus untuk Program Studi Manajemen.

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menggunakan metode survei dengan kuesioner dan wawancara. Kuesioner terbagi menjadi dua yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Metode survei dengan menggunakan kuesioner disebarkan kepada responden dalam hal ini dosen dan mahasiswa Program Studi Manajemen FEB UMY sebagai pengguna *website*. Selain menggunakan metode survei dengan kuesioner, dilakukan wawancara kepada pihak penyedia

layanan dan pihak yang memahami *website e-learning* FEB UMY untuk menganalisis secara lebih luas mengenai kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan *e-learning* FEB UMY dan solusi atas kendala yang terjadi dari perspektif pihak penyedia informasi.

5. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian merupakan penjelasan dari masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian terhadap indikator-indikator yang membentuknya. Definisi operasional variabel penelitian dalam penelitian ini mengacu pada konstruk *WebQual* 4.0 dengan jumlah total 23 pernyataan yakni dengan jumlah 8 pernyataan yang terdiri dari dimensi kegunaan, kemudian 7 pernyataan dari dimensi kualitas informasi, dan 7 pernyataan dimensi kualitas interaksi pelayanan serta 1 pernyataan untuk penilaian secara keseluruhan. Selanjutnya dari definisi operasional variabel pada Tabel 3.1 akan digunakan untuk menyusun kuesioner. Namun dalam penelitian perlu dilakukan pengurangan terhadap 1 pernyataan pada variabel kualitas interaksi pelayanan, yakni pernyataan ke-22 dari konstruk *WebQual* 4.0 yang menyangkut pengiriman barang/jasa. Sehingga hanya akan dimasukkan total 22 pernyataan saja.

Kuesioner dalam penelitian ini meliputi pernyataan yang terbagi atas dua perspektif yaitu, pernyataan mengenai kualitas *website e-learning* FEB UMY yang dirasakan (persepsi aktual) dan pernyataan mengenai kualitas *website e-learning* FEB UMY yang diharapkan. Selain itu juga dilampirkan kuesioner terbuka yang menyatakan kendala terkait kualitas *website e-learning*

FEB UMY serta solusi atas kendalanya. Definisi operasional penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

TABEL 3.1
Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Nomor Item Persepsi	Nomor Item Harapan
Kegunaan (<i>Usability</i>)	Berhubungan dengan mutu yang dan rancangan <i>website</i> , sebagai contoh penampilan, kemudahan dalam penggunaan, navigasi menu dan mengenai gambaran yang disampaikan kepada pengguna (Barnes & Vidgen, 2003)	1. Kemudahan untuk mempelajari pengoperasiannya	US1	USH1
		2. Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan mudah dipahami	US2	USH2
		3. Kemudahan untuk navigasi menu	US3	USH3
		4. Kemudahan untuk digunakan	US4	USH4
		5. Tampilan <i>website</i> menarik	US5	USH5
		6. Desain sesuai dengan jenis <i>website</i>	US6	USH6
		7. <i>Website</i> menyampaikan kompetensi	US7	USH7
		8. <i>Website</i> menciptakan pengalaman positif bagi pengguna	US8	USH8
Kualitas Informasi (<i>Information quality</i>)	Mutu dari isi yang terdapat pada site, pantas tidaknya informasi untuk tujuan pengguna seperti akurasi, format dan keterkaitannya. (Barners & Vidgin, 2002).	1. Menyediakan informasi yang akurat	IQ1	IQH1
		2. Menyediakan informasi yang dapat dipercaya	IQ2	IQH2
		3. Menyediakan informasi yang <i>up to date</i> (tepat waktu)	IQ3	IQH3
		4. Menyediakan informasi yang relevan	IQ4	IQH4
		5. Menyediakan informasi yang mudah dipahami	IQ5	IQH5
		6. Menyediakan informasi yang tepat secara detail	IQ6	IQH6

Variabel	Definisi	Indikator	Nomor Item Persepsi	Nomor Item Harapan
		7. Menyajikan informasi dalam format yang sesuai	IQ7	IQH7
Kualitas Interaksi Pelayanan (<i>Service interaction quality</i>)	Kualitas interaksi layanan yang dialami oleh pengguna ketika mereka menyelidiki lebih dalam ke situs web, yang diwujudkan sebagai kepercayaan dan empati, misalnya, masalah transaksi dan keamanan informasi, pengiriman produk, personalisasi dan komunikasi dengan pemilik <i>website</i> (Barners & Vidgin, 2002).	1. Memiliki reputasi yang baik	KI1	KIH1
		2. Menyediakan keamanan saat <i>upload</i> dan <i>download</i>	KI2	KIH2
		3. Pengguna merasa aman terhadap informasi pribadinya	KI3	KIH3
		4. <i>Website</i> memberi kesan menarik minat dan perhatian	KI4	KIH4
		5. <i>Website</i> memberi rasa komunitas (meningkatkan kebersamaan)	KI5	KIH5
		6. Memberikan kemudahan untuk berkomunikasi antara dosen dan mahasiswa	KI6	KIH6
Keseluruhan (Overall Impression)		1. Tampilan situs secara keseluruhan baik		

Sumber: Barners & Vidgin, 2002

Dalam penelitian ini digunakan Skala Likert untuk mengukur persepsi dan pendapat pengguna mengenai fenomena sosial. Dengan Skala Likert, variabel yang diukur diperluas menjadi indikator variabel. Selanjutnya indikator tersebut digunakan sebagai tolak ukur untuk menyusun poin-poin pernyataan. Skala Likert dalam kuesioner penelitian ini dijabarkan dengan

kata-kata; STS=Sangat Tidak Setuju; TS=Tidak Setuju; N=Netral; S=Setuju; SS=Sangat Setuju.

6. Uji kualitas instrumen dan data

Untuk memastikan kelayakan instrumen dan data penelitian diperlukan adanya uji kualitas instrumen dan data yang akan dijelaskan sebagai berikut.

a. Uji Validitas

Untuk mengukur keabsahan dan kevalidan kuesioner, perlu dilakukan uji validitas. Apabila suatu kuesioner dapat mengungkapkan sesuatu yang akan diukur, maka kuesioner dapat dikatakan valid. Dengan kata lain, uji validitas untuk mengukur pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner yang telah dibuat betul-betul dapat mengukur apa yang akan diukur (Ghozali, 2016). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan uji Product Moment Pearson, dimana penelitian dapat dikatakan valid apabila signifikansi p value < *alpha* 5%. Sehingga apabila nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05 maka butir pertanyaan tersebut valid dan apabila nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid (Ghozali, 2016).

b. Uji Reliabilitas

Ghozali (2016) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat ukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau kerangka. Konsistensi dan stabilitas jawaban responden terhadap pernyataan dari waktu ke waktu menjadi indikator bahwa suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal.. Pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini diukur dengan uji statistik Cronbach Alpha. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika

memberikan nilai Cronbach Alpha $> 0,70$ (Nunnally, 1994 dalam Ghozali, 2016).

7. Uji kualitas penelitian kualitatif

Uji kualitas penelitian kualitatif pada penelitian ini menggunakan 3 pendekatan yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan uji dependabilitas. Triangulasi sumber dalam penelitian ini dilakukan dengan mengambil data dari beberapa sumber yaitu pihak penyedia layanan dalam hal ini pihak Biro Sistem Informasi UMY yang memahami tentang *e-learning*, dosen dan mahasiswa Program Studi Manajemen sebagai pengguna *e-learning* FEB UMY. Triangulasi metode dilakukan dengan metode survei yaitu melalui pembagian kuesioner kepada dosen dan mahasiswa Program Studi Manajemen sebagai pengguna *e-learning* FEB UMY dan wawancara kepada pihak Biro Sistem Informasi UMY. Selanjutnya, uji dependabilitas dilakukan untuk melihat bahwa proses analisis terhadap hasil wawancara adalah proses yang valid. Pengujian dalam penelitian ini dilakukan oleh auditor eksternal dalam hal ini adalah dosen pembimbing.

8. Analisis Deskriptif Statistik

Analisis deskriptif statistik digunakan untuk menganalisis data kuesioner yang ditujukan kepada mahasiswa dan dosen Program Studi Manajemen. Langkah-langkah analisis deskriptif statistik yang pertama adalah menentukan jumlah kategori. Dalam penelitian ini terdapat 5 kategori yakni; 5 = Sangat Tinggi, 4 = Tinggi, 3 = Sedang, 2 = Rendah, 1 = Sangat Rendah.

Langkah selanjutnya yaitu menentukan interval. Interval ditentukan dengan rumus sebagai berikut;

$$i = \frac{\text{Data Tertinggi} - \text{Data Terendah}}{\Sigma \text{Kategori}}$$

Sehingga didapatkan nilai interval:

$$i = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Setelah mengetahui nilai interval, selanjutnya menentukan batas kategori (*mean*). Batas kategori (*mean*) ditentukan dengan interval 0,8 seperti dalam tabel berikut;

TABEL 3.2
Batas Kategori

Batas Kategori (Mean)	Kategori
1 – 1,79	Sangat Rendah
1,8 – 2,59	Rendah
2,6 – 3,39	Sedang
3,4 – 4,19	Tinggi
4,2 – 5,00	Sangat Tinggi

9. Analisis data

a. Analisis Kesenjangan (*Gap Analysis*)

Analisis kesenjangan/*gap* digunakan untuk membandingkan antara kinerja yang ada saat ini atau persepsi (*perception*) dengan kinerja yang diharapkan (*expectation*). Persepsi (*perception*) menggambarkan kualitas layanan yang saat ini dirasakan. Sedangkan harapan (*expectation*) adalah asumsi pengguna terhadap kualitas yang akan terjadi nantinya. Dalam kualitas

layanan harapan bisa juga dilihat sebagai hasrat atau keinginan konsumen, yaitu apa yang mereka rasa penyedia harus berikan daripada apa yang penyedia akan berikan (Parasuraman, *et al.* 1988)

Untuk menentukan nilai kesenjangan/*gap* dilakukan dengan menghitung selisih nilai antara kualitas layanan yang dirasakan (*perception*) dan kualitas layanan yang diharapkan (*expectation*). Sehingga akan didapatkan angka yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas layanan yang dirasakan. Rumus untuk mengetahui nilai kesenjangan adalah sebagai berikut

$$Q = P - E$$

(Parasuraman, *et al.* 1988)

Keterangan:

Q = Tingkat kesenjangan

P = nilai kualitas yang dirasakan saat ini

E = nilai kualitas yang diharapkan

Ada 3 kemungkinan output yang dihasilkan dari analisis kesenjangan atau *gap*. Apabila hasil nilai kesenjangan atau *gap* antara penilaian persepsi dan harapan bernilai 0 atau $P=E$, hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang dirasakan sama dengan kualitas yang diharapkan. Kemudian apabila hasil nilai kesenjangan atau *gap* antara penilaian persepsi dan harapan bernilai positif atau $P>E$, maka kualitas yang dirasakan telah melebihi kualitas yang diharapkan, dan kemungkinan terakhir adalah apabila nilai kesenjangan atau *gap* bernilai negatif atau $P<E$. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas yang dirasakan saat ini

belum/tidak memuaskan harapan pengguna. (Jayasundara, 2008; Asogwa, *et al.* 2014).

b. Kerangka *WebQual* 4.0

Analisis data dalam penelitian ini digunakan kerangka *WebQual* 4.0 untuk membuat konstruk atau poin-poin dalam kuesioner yang memuat 22 butir pernyataan dari variabel *usability*, *information quality*, *service interaction quality* dan *overall impression* untuk mengukur keseluruhan dari dimensi dalam *WebQual* 4.0.

c. *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan SPSS

Importance Performance Analysis (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977). Analisis ini digunakan untuk mengukur hubungan antara harapan/tingkat kepentingan (*importance*) dengan persepsi pengguna (*performance*) dengan kata lain sebagai *quadrant analysis* (Tjiptono, 2016).

Grafik IPA menghubungkan indikator terkait kualitas yang diharapkan atau harapan/tingkat kepentingan (*importance*) dengan indikator terkait kualitas yang dirasakan atau persepsi (*performance*) dalam grafik dua dimensi yang akan memberikan kemudahan dalam menginterpretasikan penjelasan dan menghasilkan usulan secara praktis.

Untuk menginterpretasikan grafik IPA, dibagi menjadi 4 kuadran yang didasarkan pada hasil pengukuran *importance-performance*. Indikator harapan (*importance*) digambarkan pada sumbu X dan indikator persepsi (*performance*) digambarkan pada sumbu Y. (Martilla & James, 1997)

Langkah-langkah yang dilakukan untuk menganalisis data diagram *Importance- Performance Analysis* dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut.

- 1) Persiapkan data yang akan dianalisis
- 2) Buka menu SPSS dan pilih menu *Graphs* kemudian pilih *Legacy Dialog*, lalu klik *Scatter/Dot*.
- 3) Kemudian akan kotak dialog dan pilih menu *Simple Scatter*, selanjutnya klik *Define*.
- 4) Pindahkan nilai persepsi pada kolom X Axis pada kolom di sebelah kanan dan pindahkan nilai harapan/tingkat kepentingan pada kolom Y Axis. Kemudian klik Ok.
- 5) Selanjutnya akan keluar hasil grafik pada output yang belum memiliki garis pembatas.
- 6) Langkah selanjutnya klik dua kali pada *output* gambar grafik hingga muncul *Chart Editor*
- 7) Kemudian klik pada menu *Option* dan pilih *X Axis Referencer Line*. Selanjutnya setelah muncul kotak dialog *Properties*, pada kotak *position* pilih *set to mean*

Kuadran I	Kuadran II
Kuadran III	Kuadran IV

GAMBAR 3.1
Kuadran Importance-Performance Analysis

- 8) Selanjutnya klik pada menu *Option* dan pilih *Y Axis Referencer Line*. Selanjutnya setelah muncul kotak dialog *Properties*, pada kotak *position* pilih *set to mean*.
- 9) Pada lembar output akan muncul seperti Gambar 3.1

Terdapat 4 kuadran pada hasil analisis *Importance-Performance Analysis*. Indikator-indikator yang masuk pada kuadran I menjadi indikator dengan prioritas perbaikan, sehingga indikator yang masuk pada kuadran I ini perlu disoroti dan perlu perhatian. Sedangkan Kuadran II menggambarkan indikator-indikator yang sudah sesuai dengan harapan penggunanya, yang artinya indikator yang berada pada kuadran II hanya perlu mempertahankan kualitasnya. Kuadran III menggambarkan indikator-indikator yang tidak terlalu membutuhkan perhatian karena harapan pengguna terhadap atribut ini adalah rendah. Dan yang terakhir adalah kuadran IV yang menggambarkan indikator-indikator yang tidak terlalu penting namun memiliki kualitas yang baik.

d. Analisis Isi (Konten)

Analisis isi (konten) digunakan untuk menganalisis data wawancara yang dilakukan dengan Biro Sistem Informasi UMY. Langkah-langkah analisis isi yang pertama adalah membuat transkrip yaitu memindahkan hasil wawancara ke dalam bentuk tertulis. Langkah selanjutnya reduksi data yaitu pengurangan data-data yang tidak diperlukan. Kemudian dilakukan *coding* atau memilih kategori.