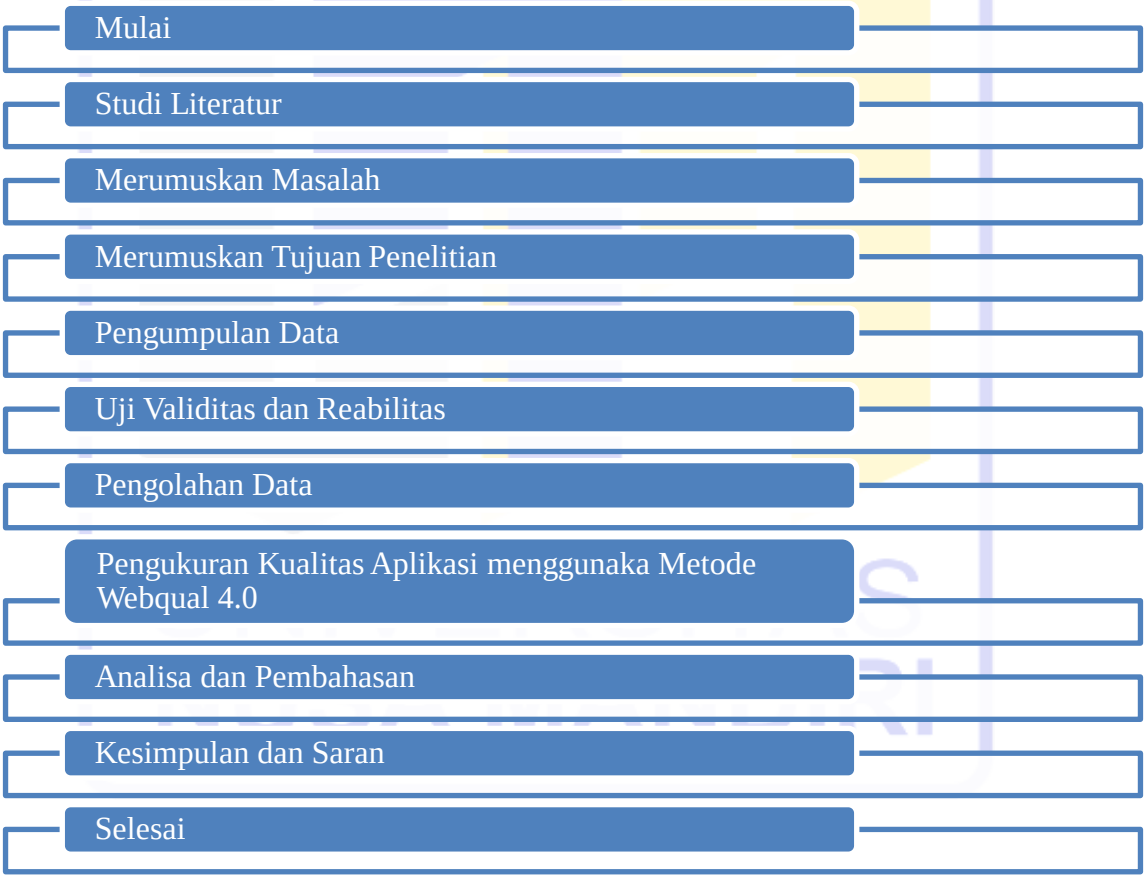
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tahapan Peneletian

Tahapan yang dilakukan pada penelitian analisa kualitas *Aplikasi Dapodik* pada SDN Cipinang Besar Utara 01 menggunakan metode *Webqual 4.0* dapat digambarkan sebagai berikut:



Pada tahapan penelitian ini terdiri dari beberapa tahapan, antara lain:

1. Studi Literatur

   Pada tahapan ini, penulis mengumpulkan data dari berbagai literatur dengan mempelajari sumber-sumber jurnal dan buku yang memiliki kaitan dengan penelitian ini terutama penelitian serupa yang menggunakan metode *Webqual 4.0*.

2. Merumuskan Masalah

   Merumuskan masalah dalam penelitian adalah langkah awal yang sangat penting dalam merencanakan penelitian yang sistematis dan fokus [12]. Ini melibatkan, mengidentifikasi serta merumuskan pertanyaan atau permasalahan penelitian yang akan dijawab atau diselesaikan melalui penelitian. Demikian pula dalam penelitian ini, penulis merumuskan beberapa masalah yang berkaitan dengan beberapa hal yang menyangkut pada *Aplikasi Dapodik di SDN Cipinang Besar Utara 01* dan hubungan nya dengan penelitian ini yang menggunakan metode *Webqual 4.0*.

3. Merumuskan Tujuan Penelitian

   Dalam penelitian ini, tujuan penelitian adalah menghitung nilai Ketergunaan *Aplikasi* (*Usability*), Kualitas informasi pada *Aplikasi* (*Information Quality*), Kualitas informasi layanan (*Service Interaction Quality*) pada *Aplikasi Dapodik SDN Cipinang Besar Utara 01* dengan menggunakan metode *Webqual 4.0.*

4. Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner secara *Offline* kepada 100 Terdiri dari Operator, Guru dan Tenaga Kependidikan sebagai responden dalam menanggapi kualitas Aplikasi Dapodik di SDN Cipinang Besar Utara 01

5. Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian ini, setelah data responden terkumpul penulis melakukan pengolahan uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan tools SPSS.

6. Pengolahan Data

Penulis melakukan pengolahan data berdasarkan hasil penyebaran kuesioner dengan menggunakan *tool Microsoft Excel* dan memilah data apakah *valid* atau tidak.

7. Pengukuran Kualitas *Aplikasi* dengan Metode *Webqual 4.0*

Pengukuran Kualitas terdiri dari :

a. Kualitas Layanan
b. Kualitas Informasi
c. Kualitas Interaksi
d. Kepuasan Pelanggan

8. Analisa dan Pembahasan

Setelah data diolah dan diukur menggunakan beberapa *tools* seperti *Microsoft Excel* dan SPSS, penulis menganalisa dan membahas hasil pengolahan data berdasarkan beberapa pengujian seperti uji validitas, uji reliabilitas, perhitungan setiap dimensi, koefisien korelasi, regresi linear berganda, uji t dan uji f.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

9. Kesimpulan dan Saran

Pada penelitian ini, setelah data dianalisa dan diolah didapatkan dari masing-masing pengujian, sehingga dapat diketahui *output* berupa kesimpulan dari pengujiannya. Selain itu pula berdasarkan data kesimpulan tersebut, peneliti dapat memberikan saran yang membangun terhadap kualitas *Aplikasi Dapodik SDN Cipinang Besar Utara 01*

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI

3.2 Metode Pengumpulan Data

Dalam metode pengumpulan data ini mempunyai peranan yang penting untuk mendapatkan suatu informasi dari penelitian yag dilakukan. Data yang relevan dengan pokok pembahasan adalah indikator keberhasilan penelitian. Pengumpulan data harus dilakukan dengan cara yang sangat tepat. Dalam metode pengumpulan data di SDN Cipinang besar utara 01, penulis menggunakan beberapa metode yaitu :

3.2.1 Observasi

Dalam metode observasi, penulis melakukan pengumpulan data dengan mengamati langsung pada objek penelitian yaitu di SDN Cipinang Besar Utara 01 Yang beralamat di Jl. Bekasi Timur IV Kecamatan Jatinegara Kota Administrasi Jakarta Timur.

3.2.2 Wawancara

Metode wawancara ini dilakukan dengan cara bertatap muka secara langsung dan melakukan proses tanya jawab pada bagian Operator DAPODIK di SDN Cipinang Besar Utara 01 dan bagian admin sebagai sampel operator dari sekolah.

3.2.3 Studi Literatur

Metode Studi Literatur dilakukan dengan mengumpulkan literatur yang bersumber dari jurnal, buku atau hasil penelitian orang lain yang berkaitan dengan obyek penelitian ini.

UNIVERSITAS NUSA MANDIRI

3.2.4 Kuosioner

Metode pengumpulan selanjutnya yang kami lakukan adalah membuat dan membagikan kuosioner yang di berikan kepada Operator , Kepala Sekolah, Guru , dan Tendik yang berada di lingkungan SDN Cipinang Besar Utara 01 .

3.3 Metode Pengolahan Data

Metode pengolahan data yang digunakan untuk penelitian Analisis Kualitas Aplikasi Dapodik di SDN Cipinang Besar Utara 01 yaitu metode Webqual 4.0.

3.3.1 Metode Webqual 4.0

Webqual 4.0 adalah metode untuk mengukur kualitas website berdasarkan persepsi pengguna. Metode ini menggunakan instrumen penelitian yang dapat mengukur kepuasan pengguna terhadap kualitas website. Webqual 4.0 memiliki tiga dimensi, yaitu: Usability (kegunaan), Information quality (kualitas informasi), Service interaction quality (kualitas interaksi dan layanan). Webqual 4.0 dikembangkan berdasarkan konsep Quality Function Development (QFD) oleh Barnes & Vidgen (2002). Metode ini merupakan pengembangan dari SERVQUAL yang sebelumnya banyak digunakan untuk mengukur kualitas jasa. (1)

1. Kemudahan Pengguna

Kemudahan pengguna pada Webqual 4.0 diukur melalui dimensi kegunaan (usability). Dimensi ini mencakup: Kemudahan untuk dipelajari, Kemudahan untuk dipahami, Kemudahan untuk ditelusuri, Memiliki kemenarikan website, Interface yang menyenangkan. Webqual 4.0 adalah metode untuk mengukur

kualitas website berdasarkan persepsi pengguna akhir. Metode ini memiliki tiga dimensi, yaitu: Kualitas kegunaan (usability), Kualitas informasi (information quality), Kualitas interaksi pelayanan (service interaction quality). Kepuasan pengguna dapat diukur melalui variabel efektivitas atau kepuasan pengguna. Variabel ini memiliki empat indikator, yaitu: (1)

a. Mudah dipahami dan di operasikan

b. Mudah Dimengerti

c. Informasi yang diberikan bermanfaat bagi pengguna

d. memiliki visualisasi yang menarik

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi pada WebQual 4.0 merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas website. WebQual 4.0 memiliki tiga dimensi, yaitu: Kualitas informasi (information quality), Kegunaan (usability), Interaksi layanan (service interaction). Kualitas website dapat diukur dengan metode WebQual 4.0. Metode ini dapat digunakan untuk mengetahui bagaimana kualitas website dan bagaimana kepuasan pengguna terhadap website tersebut.

Untuk menilai kualitas informasi, Delone dan Mclean (2003) menggunakan lima dimensi, yaitu: Akurasi (accuracy), Ketepatan waktu (timeliness), Kelengkapan (completeness), Relevansi (relevance), Konsistensi (consistency). (1)

3. Kualitas Interaksi Layanan (Service Interaction Quality)

Meliputi kemampuan memberi rasa aman saat transaksi, memiliki reputasi yang bagus, memudahkan komunikasi, menciptakan perasaan emosional yang lebih personal, memiliki kepercayaan dalam menyimpan informasi pribadi pengguna, mampu menciptakan komunitas yang lebih spesifik, mampu memberi

keyakinan bahwa janji yang disampaikan akan ditepati. Berikut indikator yang digunakan:

a. Memiliki reputasi yang baik

b. Menyimpan informasi pribadi dengan aman

c. Merasa aman saat menggunakan aplikasi

d. Dapat berinteraksi dengan penyedia layanan

4. Kepuasan Pengguna

Meliputi kemampuan aplikasi dalam membantu kebutuhan pengguna, mempermudah suatu pekerjaan, efektif dan efisien dalam membantu pekerjaan, serta memberikan rasa kepuasan kepada pengguna secara keseluruhanya. Berikut indikator yang digunakan:

a. Aplikasi membantu dalam pekerjaan sehari-hari

b. Efektif dan efisien

c. Secara keseluruhan puas dalam menggunakan aplikasi

3.4 Analisis Data

Untuk pertanyaan yang penulis berikan dalam kuesioner terdiri dari empat kategori dengan jumlah 15 pertanyaan yang terdiri dari empat pertanyaan mengenai kualitas kegunaan, empat pertanyaan mengenai kualitas informasi, empat pertanyaan mengenai kualitas interaksi layanan dan tiga pertanyaan mengenai kepuasaan pengguna terhadap aplikasi dapodik pada SDN Cipinang Besar Utara 01.

rincian pertanyaan yang di berikan adalah sebagai berikut:

Tabel III. I Pertanyaan Kuosioner

Kualtitas Layanan	1.	*Aplikasi Dapodik* mudah dioperasikan
	2.	Interaksi dengan *aplikais* ini mudah dimengerti
	3.	*Aplikasi* ini memiliki navigasi yang jelas
	4.	*Aplikasi* ini memiliki tampilan yang menarik
Kualitas Informasi	5.	*Aplikasi* ini menyediakan informasi yang akurat
	6.	*Aplikasi* ini menyediakan informasi yang dapat dipercaya
	7.	*Aplikasi* ini menyediakan informasi yang *up to date*
	8.	*Aplikasi* ini menyediakan informasi yang mudah dimengerti
Kualitas Interaksi	9.	*Aplikasi* ini memiliki reputasi yang baik
	10.	Saya merasa informasi pribadi saya tersimpan aman
	11.	Saya merasa aman saat menggunakan *aplikasi* ini
	12.	Saya mudah menghubungi CS melalui *aplikasi* ini
	13.	*Aplikasi* ini membantu saya dalam pekerjaan saya
Kepuasan Pelanggan	14.	*Aplikasi* ini sangat efektif dan efisien
	15.	Secara keseluruhan saya puas menggunakan *aplikasi* ini

Untuk memungkinkan pengukuran kuantitatif, skala pengukuran adalah perjanjian yang digunakan untuk menentukan panjang pendek interval yang ada dalam alat ukur [13].

Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan lima poin. Pengguna diminta untuk menilai kualitas Aplikasi Dapodik Di SDN Cipinang Besar Utara 01 menggunakan skala dari 1 hingga 5 untuk menunjukkan ketidaksepakatan. Untuk menghindari kecenderungan responden untuk bersikap netral, skala Likert yang lebih baik dibuat ganjil. Untuk statistika parametrik, seperti analisis regresi linier berganda, dapat digunakan skala Likert. Penelitian dilakukan dengan menggunakan kuesioner, yang mengumpulkan data awal melalui penyebaran daftar pertanyaan.

3.4 Populasi

Keseluruhan objek yang menjadi sasaran penelitian adalah semua Orang yang berada dilingkungan SDN Cipinang Besar Utara 01 diantaranya adalah Operator Sekolah, Tenaga Pendidik (Guru) Tenaga Kependidikan (Staff Non Guru terdiri dari penjaga sekolah dan petugas kebersihan). Populasi dalam penelitian ini adalah sekitar 130 pengunjung harian yang sering menggunakan aplikasi ini.

3.5 Sampel

Pada penelitian ini, sampel diambil secara acak dari populasi karena sampel adalah bagian dari populasi dan memiliki ciri-cirinya. Oleh karena itu, sampel diambil dari populasi dan benar-benar representatif. Untuk mengukur jumlah sampel yang dipilih, rumus Slovin digunakan. Rumusnya adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Taraf keyakinan peneliti mentolerir tingkat kesalahan sebesar 5% atau 0.05, jadi:

$$n = \frac{130}{1 + 130.5\%^2}$$

$$n = \frac{130}{1 + 130.0{,}0025}$$

$$n = \frac{130}{1 + 0{,}3325}$$

n = 96,8 (dibulatkan menjadi 100 responden).

Maka dapat disimpulkan sampel yang perlu digunakan dalam penelitian ini yang menyasar pada pengguna *Aplikasi Dapodik SDN Cipi* yaitu sebanyak 100 data sampel.

UNIVERSITAS
NUSA MANDIRI