



## BAB 3 METODE EVALUASI SISTEM

### 3.1 Perbandingan Metode

Metode *Service Quality (ServQual)* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kuaalitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai *gap*(kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang diterima.

Metode ini lebih tepat untuk meningkatkan kualitas jasa/layanan sebuah sistem informasi. Metode ServQual meliputi 5 dimensi kualitas jasa, yaitu: *Tangibles*(bukti terukur), *Reliability*(keandalan), *Responsiveness*(daya tanggap), *Assurance*(jaminan), dan *Empathy*(empati).

Metode yang kedua yaitu metode *Customer Satisfaction Index(CSI)*. *CSI* merupakan metode yang menggunakan indeks untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen berdasarkan atribut-atribut tertentu.

Metode ini sama-sama digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan hanya saja *CSI* lebih memperhatikan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk dan jasa.

### 3.2 Metode Penelitian

Secara sistematis dari metode yang akan diterapkan pada penelitian ini yaitu untuk menganalisis kepuasan pengguna Portal Belajar Annur dengan menggunakan metode *end user computing satisfaction* di MI Unggulan Annur Peterongan Jombang.

Faktor-faktor ini mempengaruhi kepuasan pengguna pada sistem informasi Portal Belajar Annur dari

faktor yang terdapat dalam metode EUCS untuk menghasilkan kepuasan yang akan dirasakan oleh pengguna sistem informasi Portal Belajar Annur. Dari metode yang diterapkan untuk merancang kalkulasi agar metode tersebut dapat memberikan pengaruh dari berbagai aspek yang ditimbulkan oleh pengguna Portal Belajar Annur agar didapat hasil yang bisa menampilkan kepuasan dalam penggunaan sistem.

### 3.3 Populasi dan Sampel

Populasi terdiri dari subjek atau objek yang memiliki suatu jumlah dan karakteristik yang sudah di tentukan yang akan di tarik kesimpulannya. Populasi dalam lingkup MI Unggulan Annur yaitu semua guru dan staf yang masih aktif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua guru dan staf yang berjumlah 31.

Sampel adalah suatu bagian dari karakteristik dan jumlah yang terdapat pada populasi. jika populasi cukup besar maka tidak memiliki waktu untuk mengambil seluruh populasi sebaiknya memakai sampel yang di ambil dari populasi tersebut (MustafaEQ, 2009).

(Suharsimi, 1998) mengatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi (sebagian atau wakil populasi yang diteliti). Adapun penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin adalah:

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

*Rumus 3. sampel*

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

E=nilai kritis(batas penelitian) yang diinginkan

(5%)





$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\
 n &= \frac{31}{1 + 31(0,05)^2} \\
 n &= \frac{31}{1 + 0,0775} \\
 n &= \frac{31}{1,0775} \\
 n &= 28,78
 \end{aligned}$$

Rumus 4. hasil sampel

Sehingga dari hasil tersebut sampel penelitian yang dipilih oleh penulis dalam menyusun skripsi ini adalah 29.

### 3.4 Teknik Sampling

Pada metode penarikan sampel ini menggunakan teknik *Cluster Random Sampling*. dimana sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Santoso, 2018). Kemudian berdasarkan random terhadap Guru/Pendidik pengguna Portal Belajar Annur, maka di peroleh sampel penelitian guru pendidik sudah memenuhi jumlah sampel minimal yang telah ditetapkan sebelumnya. jumlah sampel tersebut adalah

$$\text{guru} = 29$$

Cluster Sampling merupakan salah satu jenis dari Probability Sampling, yaitu pemilihan sampel yang tidak dilakukan secara subjektif, dan bukan pada keinginan peneliti. Dalam pengambilan sampel acak, akan di ketahui bagaimana peluang setiap elemen populasi akan terpilih menjadi sampel (Khoiriyah, 2015).

### 3.5 Skala Likert

Sugiyono menerangkan Skala likert digunakan untuk mengukur sikap atau pendapat seseorang atau sejumlah kelompok terhadap sebuah fenomena sosial (Prabowo, 2019) yang dimana jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif.

Dengan skala likert variabel yang akan di ukur di jabarkan menjadi indikator variabel. kemudian indikator tersebut dijadikan tolak ukur untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Berikut skala yang di pakai pada penelitian ini:

1. Sangat Setuju
2. Setuju
3. Kurang Setuju
4. Tidak Setuju

### 3.6 Variabel Penelitian

Berdasarkan studi literatur, diperoleh variabel dan indikator yang digunakan dalam penelitian ini merujuk pada jurnal penelitian sebelumnya yaitu variabel dan indikator penelitian metode EUCS (G.Torkzadeh, 1988), (Prabowo, 2019), (Harris, 2018), dan (D.Kurniadi, 2019).

Variabel	Kode	Indikator
Content (X1)	C1	Informasi yang dihasilkan sesuai
	C2	Mudah dipahami
	C3	Kelengkapan informasi
	C4	Kemudahan
Accuracy (X2)	A1	Informasi yang dihasilkan sesuai
	A2	<i>Output</i> yang dihasilkan selalu akurat
	A3	Jarang terjadi <i>error</i> atau <i>bug</i>
	A4	Kehandalan



<i>Format (X3)</i>	F1	Kemudahan penggunaan <i>User Interface</i>
	F2	Memiliki <i>User Interface</i> yang baik
	F3	Output yang ditampilkan aplikasi memiliki kualitas yang menarik
	F4	Kejelasan
<i>Ease of Use (X4)</i>	E1	Kemudahan dalam penggunaan
	E2	Mudah diakses
	E3	Mudah dipelajari
	E4	Penggunaan menu diaplikasi mudah digunakan
	E5	Pesan kesalahn di aplikasi jelas dan mudah dipahami
<i>Timeliness (X5)</i>	T1	Kecepatan memperoleh informasi
	T2	Ketepatan Waktu
	T3	Menampilkan informasi yang terkini
<i>Satisfaction (Y)</i>	S1	Sesuai kebutuhan
	S2	Dapat diandalkan dimana saja dan kapan saja
	S3	Mempermudah dalam mencari halaman yang dibutuhkan

Tabel 3-1. Variabel indikator

Indikato-indikator ini merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang selanjutnya akan menjadi pedoman didalam pembuatan kuesioner

### 3.7 Uji Coba Alat Ukur

Uji coba alat ukur dilakukan untuk mengetahui tingkat validitas dan reliabilitas, alat ukur ini untuk mendapatkan item yang layak dijadikan alat ukur.melalui



pengukuran reliabilitas dan validitas dapat dilihat seberapa besar keakuratan informasi yang diberikan mengenai keadaan subjek penelitian. Tujuan lainnya adalah untuk mencegah pengambilan kesimpulan penelitian yang keliru dan memberikan gambaran yang berbeda dari keadaan yang sebenarnya.

### 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah data diperoleh dan dikumpulkan dari kuesioner yang dibagikan kepada responden, ketepatan data (*goodness of data*) dinilai melalui uji validitas dan reliabilitas.

Uji validitas merupakan alat untuk mengukur kebenaran dalam proses penelitian. Validitas berkaitan dengan sejauh mana ketepatan alat ukur dalam mengukur sesuatu yang diukur. Validitas tidak hanya ditujukan untuk mengukur ketepatan tes tetapi juga digunakan untuk mengukur instrumen penelitian.

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan sejauh mana instrumen pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Misalnya terdapat alat ukur meteran, maka validitas alat ini adalah sejauh mana alat ini mampu mengukur jarak suatu titik atau panjang suatu benda.

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut dan nilai  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel dan bernilai positif, maka pernyataan atau indikator tersebut dikatakan valid (Ghozali, 2016).

Sedangkan uji reliabilitas merupakan alat untuk menguji jawaban seorang responden. Reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien, semakin tinggi koefisien maka reliabilitas atau konsistensi jawaban responden tinggi.



Menurut (Ghozali, 2016) uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi hasil dari pengukuran kuesioner dalam penggunaan berulang. Hasil penelitian dikatakan reliabel bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau kontruks. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016). Suatu variabel atau kontruks dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach-Alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika memberikan nilai *Cronbach-Alpha* ( $\alpha$ ) kurang dari 0,60 (Ghozali, 2016).

## 2. Analisis Deskriptif

Analisis ini merupakan metode untuk menganalisis data kuantitatif sehingga diperoleh gambaran mengenai penerapan Portal Belajar Annur yang ada di MI Unggulan Annur Peterongan Jombang. Tujuannya adalah memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari hasil tanggapan responden atas penerapan Portal Belajar Annur yang diperoleh dari jawaban responden atas pertanyaan yang diberikan dalam kuesioner.

## 3. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data yang diteliti. Dalam penelitian diperlukan suatu langkah yang strategis dan sistematis agar mendapatkan data yang valid dan sesuai kenyataan.

Suatu hal yang paling mempengaruhi kualitas data hasil penelitian diantaranya adalah kualitas instrumen penelitian dan kualitas pengumpulan data. dimana kualitas instrumen penelitian akan



berhubungan dengan validitas dan reliabilitas, sedangkan kualitas pengumpulan data berhubungan dengan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan data.

Pengumpulan data dapat dilakukan dengan beberapa cara dan sumber tergantung dengan kebutuhan peneliti. Dilihat dari segi cara pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan interview(wawancara), kuesioner(angket), dan observasi(pengamatan langsung).

a. Interview (wawancara)

Interview adalah [pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung terhadap obyek yang diteliti sebagai data tambahan dari kuesioner untuk memperoleh informasi lebih mendalam dimana menyangkut kepribadian, perasaan dan emosi seseorang. Interview merupakan proses interaksi antara pewawancara dengan responden.

Dalam wawancara/interview terdapat dua macam jenis diantaranya adalah secara terstruktur dan tidak terstruktur.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Kuesioner merupakan pengumpulan data yang efisien karena peneliti akan tau dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

c. Observasi (pengamatan langsung)

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan cara lain. Observasi tidak





terbatas hanya pengamatan pada orang saja, tetapi bisa pada obyek-obyek alam yang lain. Observasi adalah cara pengambilan data dengan mengamati secara langsung ada obyek penelitian.



