

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menurut Babbie (2010), metode penelitian adalah pendekatan yang terstruktur untuk memahami fenomena-fenomena di dunia ini melalui proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Sugiyono (2013), menyebutkan bahwa metode penelitian merupakan suatu pendekatan ilmiah secara rasional dalam pengumpulan informasi yang memiliki tujuan dan kelebihan tertentu. Proses ilmiah ini mengacu pada sifat-sifat ilmiah yang rasional, empiris, dan sistematis.

Penelitian ini mengaplikasikan metode deskriptif kuantitatif untuk mengumpulkan informasi yang akan dianalisis, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna serta menganalisis kepuasan pengguna *Human Resource Information Systems* (HRIS) di PT. XYZ menggunakan metode EUCS. Penelitian ini akan melalui berbagai tahap pengujian, dan hasil akhirnya akan dihitung menggunakan rumus, sehingga informasi yang diperoleh bersifat kuantitatif.

3.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. XYZ, sebuah perusahaan budidaya dan pemurnian minyak kelapa sawit. Perusahaan ini terlibat dalam berbagai proses, mulai dari budidaya kelapa sawit, pengolahan minyak sawit, hingga distribusi produk turunan kelapa sawit seperti minyak goreng, biofuel, dan produk lainnya. PT. XYZ memiliki berbagai kantor, termasuk kantor pusat dan kantor cabang, serta lebih dari 71 perkebunan (*estate*) dan 25 pabrik (*mill*) yang tersebar di sejumlah wilayah Indonesia, seperti baik di beberapa daerah Indonesia. Setiap cabang perusahaan memiliki departemen HRM yang bertugas untuk mengelola SDM di kantor cabang tersebut. PT. XYZ berlokasi di Jakarta Selatan, Provinsi DKI Jakarta.

Dalam melakukan penelitian, terlebih dahulu diperlukannya penentuan

terhadap objek penelitian. Objek penelitian juga bisa diartikan sebagai entitas yang data atau informasinya dikumpulkan, dianalisis, dan diinterpretasikan yang telah dirumuskan sebelumnya. “Nilai atau karakteristik suatu barang, orang, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan yang peneliti putuskan harus diperiksa untuk menghasilkan temuan atau kesimpulan.” merupakan sebuah pengertian yang dimaksud dengan objek penelitian oleh Sugiyono (2017:3). Dalam penelitian ini, objek yang diteliti adalah *Human Resource Information Systems* (HRIS) yang digunakan dalam operasional HRM PT. XYZ.

3.3 Tahapan/Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian pada metode kuantitatif adalah alur dalam operasionalisasi terhadap metode penelitian dengan memperhatikan pada unsur-unsur dasar keilmuan (Murjani, 2022). Penelitian ini dilakukan melalui langkah-langkah atau prosedur yang dimulai dengan observasi dan studi literatur, diikuti dengan identifikasi permasalahan penelitian, Pembuatan instrumen kuesioner, pengumpulan informasi data kuesioner, analisis data yang diperoleh, dan diakhiri dengan penyusunan kesimpulan dari hasil penelitian. Adapun berikut adalah penjelasan pada masing-masing alur/prosedur penelitian :

1. Memilih dan Mengidentifikasi Permasalahan

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah memilih dan mengidentifikasi permasalahan. Penelitian ini mengangkat permasalahan mengenai kepuasan pengguna terhadap *Human Resource Information Systems* (HRIS). Ditemukan bahwa belum ada penelitian yang membahas kepuasan pengguna HRIS, sehingga belum diketahui apakah pengguna HRIS di unit kerja Human Resource Management (HRM) merasa puas dengan penggunaan HRIS. EUCS merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini, metode ini dipilih karena relevansi dan efektivitasnya dalam mengukur kepuasan pengguna melalui lima variabel, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*, serta keterkaitannya dengan kepuasan pengguna.

2. Studi Literatur

langkah kedua dalam penelitian ini adalah tinjauan pustaka atau

melakukan studi literatur yang bertujuan untuk mengumpulkan sumber-sumber penelitian yang relevan sebagai referensi dalam menyusun penelitian. Sumber-sumber tersebut dapat berupa dokumen, buku, jurnal, artikel, atau referensi tertulis lainnya. Tujuan utama dari studi literatur adalah untuk memahami konsep-konsep temuan serta teori-teori yang berkaitan dengan topik, subjek, dan objek penelitian. Selain itu, studi literatur juga memberikan dasar teori dan referensi yang diperoleh dari pengalaman atau penelitian sebelumnya.

3. Kuesioner Penelitian

Tahap ketiga dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner. Pada tahap ini, kuesioner yang berisi 6 indikator pertanyaan disebarakan secara online melalui Google Form di unit kerja Human Resource Management. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang digunakan, di mana partisipan memilih jawaban mereka dari daftar kemungkinan atau pilihan yang sudah disediakan. Kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari opsi Sangat Setuju, Setuju, Netral, Tidak Setuju, dan Sangat Tidak Setuju.

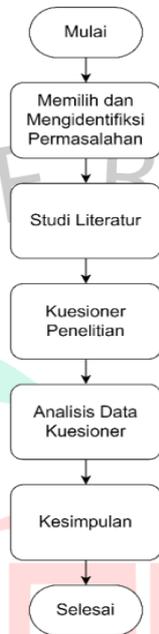
4. Analisis Data Kuesioner

Tahap keempat dalam penelitian ini adalah analisis data kuesioner. Pada aktivitas analisis ini, data kuesioner yang dikumpulkan diperiksa sesuai dengan kuantitas yang diperlukan. Data tersebut disimpan dalam *Excel/spreadsheets* dan kemudian dianalisis memanfaatkan SPSS versi 26 untuk uji validitas dan reliabilitas. Selanjutnya, analisis dilakukan berdasarkan hasil skala likert dari responden untuk menghitung persentase dan menentukan predikat atau interval untuk setiap variabel EUCS.

5. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan tahap kelima dalam penelitian ini. Pada tahap ini, kesimpulan ditarik berdasarkan hasil data yang telah terkumpul dan dianalisis. Bagian kesimpulan berisi jawaban terhadap pertanyaan penelitian, serta hubungan antara hasil penelitian dan tujuan awal. Selain

itu, kesimpulan juga memberikan penutupan logis dari seluruh proses penelitian, membantu pembaca memahami apa yang telah dicapai, dan menjadi dasar untuk memberikan rekomendasi atau tindak lanjut penelitian.



Gambar 3.1 Alur/Prosedur Penelitian

3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Istilah "populasi" mengacu pada semua objek atau individu dengan karakteristik khusus yang dipilih untuk penelitian oleh peneliti. Populasi mencakup semua anggota dari kelompok yang relevan dengan penelitian. Populasi, menurut Sugiyono (2013) adalah kategori generalisasi yang meliputi sekumpulan objek atau individu dengan kualitas dan ciri tertentu yang telah dipilih oleh peneliti untuk diteliti. Oleh karena itu, dalam sebuah penelitian populasi tidak hanya meliputi item atau subjek tetapi juga semua elemen yang terkait dengan objek atau subjek tersebut. (Sugiyono, 2016). Sebaliknya, sampel adalah bagian tertentu dari populasi yang dipilih untuk pemeriksaan pada penelitian. Sampel harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasi ke seluruh populasi. Menurut Sugiyono (2013), Sampel adalah perwakilan dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi yang diambil dengan cara yang

mewakili populasi.

Dalam penelitian ini, populasi yang menjadi fokus penelitian adalah pengguna *Human Resource Information System* (HRIS) pada PT. XYZ yang terdiri dari satuan unit kerja *Human Resource Management* (HRM) atau bagian manajemen personalia dan satuan unit kerja yang berinteraksi dengan *Human Resource Information Systems* milik PT. XYZ dengan berjumlah 30 orang. Lingkup modul yang terdapat pada HRIS PT. XYZ meliputi modul modul Payroll, modul *HR Administration*, modul *Employee Management*, modul *time management*, dan modul *system administration*. Penggunaan *Human Resource Information Systems* hanya digunakan oleh satuan unit kerja HRM. Dengan demikian, dalam penelitian ini digunakan keseluruhan populasi, yang dikenal sebagai *sampling total*. *Sampling total* merupakan teknik pemilihan sampel yang diterapkan jika populasi penelitian ini memiliki jumlah yang relatif sedikit, kurang dari 30 orang (Sugiyono, 2016). Teknik ini sering disebut juga sebagai *sensus*. Maka dari itu, subjek penelitian dalam studi ini adalah seluruh populasi, yakni sebanyak 30 responden, yang merupakan karyawan dari unit kerja *Human Resource Management* (HRM) yang menggunakan *Human Resource Information Systems* (HRIS). Ukuran atau besaran sampel yang ideal untuk penelitian berkisar antara 30 hingga 500 responden (Sugiyono, 2016). Dengan demikian, penelitian ini memilih jumlah responden pada batas minimum, yaitu 30 responden. Pada **Tabel 3.1**, ditampilkan jumlah persebaran karyawan *Human Resource* (HR) PT. XYZ.

Tabel 3.1 Jumlah Karyawan Satuan Unit HRM PT. XYZ

Lokasi/Cabang	Jumlah
Regional Office : JKT (Utama)	13
Regional Office : RUA (Teluk Siak)	1
Regional Office : KSP (Bebunga)	2
Regional Office : KTB (Hatantiring)	4
Sukamandang Estate	5
Gunung Aru Estate	1
Regional Office : RSS (Rantau Panjang)	2
Manggala Estate 1	2
Total	30

3.5 Instrumen Penelitian

Menurut (Komang, 2020:4) instrumen penelitian merujuk pada alat atau perangkat yang dimanfaatkan oleh peneliti sebagai sarana pengumpulan data yang dibutuhkan bagi penelitian disebut instrumen penelitian. Instrumen ini bisa berupa kuesioner, observasi, wawancara, atau alat ukur lainnya yang dirancang untuk menilai variabel atau aspek tertentu. Kuesioner merupakan salah satu perangkat yang banyak digunakan dalam penelitian kuantitatif. Kuesioner adalah metode pengumpulan data yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang telah disesuaikan dengan indikator yang ditentukan sebelumnya. Salah satu jenis kuesioner adalah kuesioner tertutup, di mana responden memilih jawaban berdasarkan pilihan yang tersedia (Komang, 2024).

Kuesioner tertutup dimanfaatkan oleh peneliti sebagai sarana pengumpulan data dari partisipan. Kuesioner tertutup tersebut disebarluaskan secara *online* kepada karyawan di PT. XYZ. Instrumen penelitian kuantitatif pada kuesioner tertutup ini terdiri dari 2 halaman. Halaman pertama berisi informasi responden yaitu jenis kelamin, usia, lama bekerja di PT. XYZ, lama menggunakan HRIS, dan perangkat yang digunakan untuk mengakses HRIS. Halaman kedua berisi pertanyaan sesuai dengan indikator penelitian pada metode EUCS.

Berikut uraian pertanyaan berdasarkan indikator pertanyaan disajikan pada **Table 3.2**, **Tabel 3.3**, dan **Tabel 3.4**.

Tabel 3.2 Indikator Pertanyaan

Model	Variabel	Kode	Indikator	Indikator Pertanyaan
<i>End-User Computing Satisfaction (EUCS)</i>	<i>Isi (Content)</i>	CONT1	Kelengkapan Informasi	Saya merasa puas dengan layanan HRIS karena informasi yang disajikan lengkap
		CONT2	Kualitas	Menurut saya, aplikasi HRIS ini adalah salah satu aplikasi yang memiliki kualitas baik
		CONT3	<i>Output</i>	Aplikasi HRIS memberikan hasil / <i>output</i> yang sesuai dalam memenuhi kebutuhan saya
		CONT4	Kesesuaian Sistem Berjalan	Pengelolaan aplikasi HRIS sesuai dengan sistem yang berjalan
	<i>Accuracy (Akurat)</i>	ACCR1	Keakuratan	Aplikasi HRIS menghasilkan informasi yang akurat dan benar
		ACCR2	Kesesuaian Standar	Aplikasi HRIS bekerja dan beroperasi sesuai dengan standar yang berlaku
		ACCR3	Kebenaran Informasi	Aplikasi HRIS menghasilkan informasi yang dapat dipercaya
		ACCR4	Konsistensi Informasi	Aplikasi yang dihasilkan HRIS memberikan informasi yang konsisten
	<i>Format</i>	FORT1	Konsistensi Layout	Aplikasi HRIS memiliki konsistensi layout

Tabel 3.3 Indikator Pertanyaan (Lanjutan)

Model	Variabel	Kode	Indikator	Indikator Pertanyaan	
End-User Computing Satisfaction (EUCS)	Format	FORT2	Tampilan Aplikasi	Tampilan aplikasi HRIS memiliki tata letak, tulisan, hingga warna sangat menarik	
		FORT3	Format	Informasi yang ditampilkan Aplikasi HRIS dengan <i>format</i> yang baik dan mudah dipahami	
		FORT4	Kesesuaian <i>Format</i>	Saya merasa <i>format</i> dalam aplikasi HRIS ini tidak perlu diperbaiki lagi	
	Ease of use (Kemudahan)		EOUS1	User Friendly	Menurut saya, aplikasi HRIS yang saya gunakan <i>user friendly</i>
			EOUS2	Mudah Digunakan	Saya tidak perlu bantuan orang lain untuk mengoperasikan aplikasi HRIS saat pertama kali menggunakannya
			EOUS3	Kenyamanan Penggunaan	Menurut saya, aplikasi HRIS ini nyaman untuk saya gunakan
			EOUS4	Navigasi	Aplikasi HRIS sudah dilengkapi dengan navigasi tombol yang jelas dan mudah dipahami
	Timeless (Ketepatan Waktu)		TIML1	Kecepatan	Menurut saya, aplikasi HRIS ini cepat dalam menampilkan informasi yang saya inginkan
			TIML2	Real Time	Aplikasi HRIS ini cepat dalam memproses data dan menghasilkan data secara <i>real-time</i>
			TIML3	Up to Date	Aplikasi HRIS ini menampilkan informasi yang <i>up-to-date</i>
			TIML4	Kesiapan	Aplikasi HRIS memiliki tingkat kesiapan yang dapat digunakan dalam waktu tertentu

Tabel 3.4 Indikator Pertanyaan (Lanjutan)

Variabel	Kode	Indikator	Indikator Pertanyaan
<i>User Satisfaction</i>	US1	Kepuasan Pengguna	Secara keseluruhan, saya merasa puas dengan kinerja aplikasi HRIS yang saya gunakan
	US2	Kebergantungan Sistem	Saya sangat bergantung dengan aplikasi ini dalam layanan personalia

Kuesioner menggunakan skala likert untuk menilai pengetahuan responden terhadap pertanyaan yang disajikan. Penilaian dalam skala likers ini berisikan poin/bobot sebagai bentuk perhitungan dalam menganalisis hasil penelitian tingkat kepuasan pengguna. Berikut skor dari skala likert.

Tabel 3.5 Skala Likert

Kategori Penilaian	Bobot
(SS) -> Sangat Setuju	5
(S) -> Setuju	4
(N) -> Cukup	3
(TS) -> Tidak Setuju	2
(STS) -> Sangat Tidak Setuju	1

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data dari responden, pemilihan responden harus sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan, yaitu pekerja atau pegawai di PT XYZ. Teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi dari peserta penelitian atau responden, peneliti dalam penelitian ini mengaplikasikan kuesioner, tinjauan pustaka, dan observasi yang nantinya akan digunakan sebagai bahan untuk dilakukan analisis data oleh peneliti.

1. Observasi
Menurut Sugiyono (2013), pengumpulan data dengan menerapkan metode observasi dilakukan dengan cara mengamati secara dekat objek yang diteliti.

Observasi bisa dilakukan dengan partisipasi aktif atau pasif dari peneliti, sesuai dengan tujuan dan desain penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk memantau secara langsung penggunaan HRIS di PT. XYZ melalui aplikasi dan memberikan penilaian berdasarkan pengalaman peneliti.

2. Studi Literatur

Sugiyono (2013) menyatakan bahwa Membaca, mengevaluasi, dan menganalisis berbagai karya sastra atau referensi yang saling keterkaitan dengan topik penelitian merupakan bagian dari metode atau pendekatan pengumpulan data studi pustaka. Menemukan teori, pemikiran, dan temuan penelitian yang dapat mendukung penyelidikan yang sedang berlangsung merupakan tujuan dari studi pustaka. Literatur yang relevan digunakan oleh penulis untuk mendapatkan informasi yang diperlukan. Tujuan studi literatur ini adalah untuk memperluas pengetahuan dan membandingkan penelitian yang akan dilakukan dengan sumber-sumber seperti jurnal, Google Scholar, dan referensi lainnya yang terkait dengan subjek.

3. Kuesioner

Survei merupakan salah satu teknik penelitian deskriptif kuantitatif yang digunakan. Kuesioner dan survei merupakan metode umum untuk mengumpulkan data dalam penelitian, khususnya dalam metode kuantitatif. Sugiyono (2013) menyatakan bahwa kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan responden serangkaian pernyataan atau pertanyaan tertulis untuk diisi. Tujuan kuesioner ini adalah untuk mengumpulkan data yang sistematis, faktual, dan objektif dari sejumlah besar responden. Dalam penelitian ini, peneliti menghimpun data dengan mendistribusikan kuesioner melalui *Google Form* kepada seluruh karyawan di satuan unit kerja *Human Resource Management (HRM)*.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data, menurut Sugiyono (2017), adalah prosedur yang digunakan untuk mengatur dan memproses informasi yang dikumpulkan dari catatan rekaman lapangan, wawancara, dan refensi lain agar informasi tersebut dapat dimengerti dan hasilnya dapat disampaikan kepada orang lain. Data yang dikumpulkan dari observasi, pengisian kuesioner, dan studi pustaka akan diolah untuk menghasilkan kesimpulan mengenai tingkat kepuasan pengguna *Human Resource Information Systems* di PT. XYZ. Analisis pada penelitian ini menggunakan SPSS dalam mengukur validitas, reliabilitas, dan normalitas. Penelitian ini menggunakan analisis statistika deskriptif untuk analisis tanggapan responden dalam menganalisis kepuasan pengguna berdasarkan hasil perhitungan skala likert. Selain itu, dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari *content, accuracy, format, ease of use, dan timeless*, sementara variabel dependen adalah kepuasan pengguna.

3.7.1 Analisis Demografi

Analisis demografi adalah studi atau proses evaluasi mengenai karakteristik populasi manusia berdasarkan berbagai faktor seperti usia, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, pekerjaan, status pernikahan, dan banyak lagi. Analisis ini bertujuan untuk memahami struktur dan dinamika suatu populasi tertentu serta bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi berbagai aspek kehidupan sosial, ekonomi, dan budaya. Data demografi yang diajukan mencakup informasi seputar responden yang meliputi jenis kelamin, usia, lama bekerja di PT. XYZ, lama penggunaan HRIS, dan perangkat yang digunakan untuk mengakses HRIS.

3.7.2 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menilai sejauh mana suatu alat atau instrumen (seperti kuesioner) kredibel atau valid. Pada SPSS, uji validitas umumnya dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor tiap item dan skor totalnya. Instrumen dianggap valid jika skor r_{hitung} lebih besar dibandingkan dengan nilai r_{tabel} . Namun, jika nilai signifikansi melebihi batas dari 0.05 maka instrumen tidak valid nilai. Selanjutnya, dalam konteks uji validitas di SPSS, signifikansi (atau sering disebut sebagai "p-value")

adalah ukuran yang menunjukkan apakah hasil korelasi antara suatu item dengan total skor memiliki hubungan yang secara statistik bermakna. Signifikansi ini diwakili oleh kolom Sig. (2-tailed) atau signifikansi 5% dalam output SPSS. Jika menggunakan signifikansi 5%, maka nilai r_{tabel} tergantung pada tabel (Nursalim, 2022). Selain itu, alat yang digunakan untuk mengukur validitas ini adalah korelasi *Pearson Product Moment*, dengan rumus yang dijelaskan oleh Mahir (2024).

$$r_{xy} = \frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X) \cdot (\Sigma Y)}{\sqrt{\{n(\Sigma X^2)\} \cdot \{n \cdot (\Sigma Y - \Sigma Y^2)\}}}$$

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

Gambar 3.2 Distribusi Nilai R_{tabel}

3.7.3 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa stabil atau andal suatu instrumen atau alat penelitian (seperti kuesioner). Untuk memastikan bahwa hasil pengukuran tidak terpengaruh oleh kesalahan kebetulan atau kesalahan sistematis yang dapat menyebabkan hasil yang keliru, maka dilakukan uji reliabilitas. Reliabilitas, menurut Suharsimi Arikunto (2010), mengacu pada seberapa andal alat ukur dalam menentukan alat yang dipergunakan sebagai instrumen. Jika suatu instrumen secara konsisten memberikan hasil yang sama ketika mengukur item yang sama, instrumen tersebut dianggap dapat dipercaya atau valid. Jika pengukuran yang dilakukan berulang kali memberikan hasil yang konsisten, instrumen tersebut dianggap reliabel. Cronbach's Alpha digunakan untuk menilai keandalan (reliabilitas) alat ukur, menurut Ghazali (2018), dengan menilai tingkat konsistensi jawaban antaritem. Nilai alfa menunjukkan seberapa jauh item instrumen mengukur konstruk yang sama. Alat yang dipergunakan untuk menguji reliabilitas dalam SPSS ditetapkan berdasarkan nilai *cronbach's alpha*, dengan nilainya berkisar antara 0 dan 1. Nilai *cronbach's alpha* yang melebihi nilai 0.7 menunjukkan bahwa itu reliabel, nilai yang kurang dari 0.6 menunjukkan bahwa itu tidak reliabel. Berikut adalah perasamaan *cronbach's alpha* (Mahir, 2024), diketahui k adalah rata-rata kuadran antara subjek $\sum si^2$, rata-rata kuadran kesalahan St^2 , dan variabel total.

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum si^2}{St^2} \right)$$

3.7.4 Analisis Responden Tanggapan Penelitian

Analisis responden tanggapan penelitian merupakan proses untuk mengkaji dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari responden terhadap instrumen penelitian kuesioner. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola, tren, atau informasi yang relevan dari jawaban responden yang akan digunakan untuk menarik kesimpulan, menguji

hipotesis, atau memberikan rekomendasi dalam penelitian. Pada tahap analisis responden tanggapan penelitian, peneliti akan melakukan analisis berdasarkan hasil responden kuesioner yaitu dengan melakukan analisis pada setiap indikator pertanyaan dan variabel eksogen (X), serta variabel endogen (Y). Selanjutnya, akan dilakukan teknik analisis berdasarkan hasil dari perhitungan yaitu Metode Likert menggunakan statistik deskriptif. Metode Likert ini dapat digunakan dengan menghitung besarnya skor kriterium (skor ideal), menghitung skor total data variabel, dan mencari jumlah persentase (P). Dengan menggunakan metode EUCS, nilai ini dapat digunakan sebagai tolak ukur perhitungan untuk menilai kepuasan pengguna. *Range interval* untuk menilai kepuasan pengguna dengan metode EUCS dijelaskan dalam Tabel 3.6 (Pujana et al., 2023).

Tabel 3.6 Range Interval Kepuasan Pengguna (US)

No	Interval	Kriteria
1	0% - 20%	Sangat Tidak Puas (STP)
2	21% - 40%	Tidak Puas (TP)
3	41% - 60%	Cukup (C)
4	61% - 80%	Puas (P)
5	81% - 100%	Sangat Puas (SP)

1. Menentukan Skor Kriterium

Menentukan skor kriterium (skor ideal) dapat diperoleh dengan menghitung besaran melalui multiplikasi antar frekuensi setiap indikator, skor tertinggi dari indikator pertanyaan, dan jumlah responden. Penentuan perhitungan skor kriterium dapat dihitung dengan rumus berikut (Pujana et al., 2023).

Diketahui:

$$\Sigma SK = ST \times JP \times JS$$

- ST : Skor maksimal tiap indikator pernyataan
- JP : Total indikator pernyataan variabel
- JS : Jumlah responden penelitian

2. Menentukan Skor Total Data Variabel

Menentukan skor total dapat diperoleh dengan menghitung besaran melalui multiplikasi antar total responden dengan angka skor dalam skala likert. Penentuan perhitungan skor total data variabel dapat dihitung dengan rumus berikut (Pujana et al., 2023).

$$\Sigma SH = T \times Pn$$

Diketahui:

- T : Jumlah Responden Penelitian
- Pn : Angka skor skala likert

3. Total Persentase

Menentukan total persentase dilakukan dengan membagi hasil skor total data variabel dengan skor kriterium (ideal). Hasil total atau besaran persentase dilihat berdasarkan interval *range* pada **Tabel 3.6**. Besaran persentase dapat dihitung dengan rumus berikut (Pujana et al., 2023).

Diketahui:

$$P = \frac{\Sigma SH}{\Sigma SK} \times 100\%$$

- P : Persentase