

## BAB III

### METODA PENELITIAN

#### A. Pengumpulan data

##### 1. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data tentang laporan klien pada keterlibatan klien. Metode yang digunakan adalah metode survei yaitu mengumpulkan data dengan mengirimkan kuesioner melalui surat (*mail*) atau *e-mail* kepada klien yang telah menyelesaikan pemilihan sistem komputer. Untuk responden yang berada di dalam kota (Jogjakarta), peneliti akan menemui langsung/mendatangi responden yang dimaksud.

Kuesioner terdiri dari tiga bagian, yaitu item keterlibatan klien. item kuesioner TRA (*Theory Reasoned Action*) dan item kuesioner untuk keberhasilan sistem. Alamat klien diperoleh melalui internet atau buku *Standard Trade & Industry Directory of Indonesia*.

##### 2. Metoda Pemilihan Sampel

Unit analisis studi adalah proyek pemilihan sistem komputer. Alasannya dalam praktek, konsultan sering mengadakan perjanjian untuk membantu hanya dalam pemilihan sistem komputer. Pengambilan sampel dilakukan dengan *purposive sampling* yaitu pengambilan sampel dengan

mempertimbangkan kriteria-kriteria tertentu yang mendukung penelitian. Target sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden. Penentuan jumlah sampel ini berdasarkan pada pendapat Roscoe (dalam Sekaran, 1992) yang menyatakan bahwa jumlah sampel lebih besar dari 30 dan kurang dari 500 pada sebagian besar penelitian telah mewakili.

Sampel survei diperoleh dari daftar klien dari perusahaan konsultan yang membantu klien dalam mendorong dan membantu bisnis lokal untuk menjadi lebih kompetitif melalui adopsi teknologi informasi. Responden adalah perusahaan manufaktur atau perusahaan jasa yang berlokasi di Jogjakarta dan Jakarta. Alasan pemilihan lokasi tersebut adalah karena kota-kota tersebut perkembangan teknologinya sangat pesat.

### **3. Definisi operasional**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sikap dan norma subyektif klien terhadap keterlibatan klien untuk mencapai keberhasilan sistem dalam pemilihan sistem komputer. Terdapat empat konstruk dalam pengujian ini, yaitu: sikap terhadap keterlibatan klien, norma subyektif terhadap keterlibatan klien, keterlibatan klien, dan keberhasilan sistem.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai definisi klien, definisi sikap, definisi keterlibatan klien dan definisi keberhasilan sistem.

### **a. Definisi klien**

Definisi klien adalah pengguna jasa konsultan dalam hal ini adalah pengguna sistem komputer (Gable & Chin, 2001). Sedangkan klien menurut peneliti adalah individu atau organisasi yang memerlukan bantuan konsultan untuk mengatasi kesulitan atau masalah yang dihadapi. Dalam penelitian ini, klien adalah manajer proyek pemilihan sistem komputer tersebut.

Dalam membangun teori dan model dalam penelitian ini, mengasumsikan bahwa pengguna/*user* identik dengan klien dalam proyek pemilihan sistem komputer dengan menggunakan jasa konsultan. Dalam hubungan klien konsultan dalam pemilihan sistem komputer, klien adalah pengguna sistem tersebut yang menggunakan jasa konsultan untuk membantu dalam pemilihan sistem komputer karena konsultan tersebut dianggap memiliki kompetensi yang lebih dibandingkan klien.

### **b. Sikap terhadap Keterlibatan Klien**

Sebelum membahas definisi sikap secara spesifik terhadap keterlibatan klien, ada baiknya terlebih dahulu dijelaskan definisi dari sikap. Banyak definisi sikap yang diajukan oleh para ahli psikologi, seperti Allport (1935), Fishbein dan Ajzen (1975), Himmelfarb dan Eagly (1974), McGuire (1986) dan masih banyak lagi. Definisi sikap yang dikemukakan oleh Allport masih banyak dipakai dan tetap relevan sampai sekarang.

Menurut Allport yang menggunakan pendekatan dua komponen sikap didefinisikan sebagai suatu kondisi mental dan *neural* tentang kesiapan, terorganisasi melalui pengalaman, mengupayakan suatu pengaruh yang terarah dan dinamis pada respon individu terhadap semua obyek dan situasi yang terkait. Allport juga memandang sikap sebagai suatu perasaan atau evaluasi umum (positif atau negatif) tentang orang, obyek atau persoalan. Sedangkan Petty dkk (1991) menyatakan bahwa sikap merupakan evaluasi umum dan relatif tahan lama pada beberapa orang (termasuk dirinya), kelompok, atau obyek. Telah menjadi pemahaman umum bahwa mengetahui sikap seseorang itu ekuivalen dengan memprediksi tindakannya (Fazio & Zanna, 1981). Menurut peneliti, sikap adalah kecenderungan untuk berperilaku berdasarkan keyakinan dan evaluasi tentang suatu hal.

Dalam kaitannya dengan penelitian ini dapat digunakan definisi sebagai berikut: sikap klien terhadap keterlibatan klien adalah kecenderungan klien untuk terlibat (berperilaku) dalam suatu proyek konsultasi berdasarkan keyakinan dan evaluasinya tentang keterlibatan klien.

### **c. Norma Subyektif terhadap Keterlibatan Klien**

Norma subyektif didefinisikan sebagai persepsi seseorang bahwa kebanyakan orang yang penting bagi dirinya berpikir bahwa dia harus atau tidak harus melakukan perilaku tersebut (Fishbein & Ajzen, 1975 dalam Dillon & Morris, 1996). Menurut Dhammesta (1998) norma subyektif terbentuk dari

keyakinan normatif dan kemauan untuk menuruti saran orang penting. Ancok (1993) menyatakan bahwa norma subyektif adalah keputusan yang dibuat oleh individu setelah mempertimbangkan pandangan orang-orang yang mempengaruhi norma subyektif tentang perilaku tertentu. Sedangkan menurut peneliti, norma subyektif adalah hasil dari keyakinan seseorang tentang perilaku tertentu berdasarkan pemahaman dia bahwa orang-orang yang berpengaruh pada dirinya berpendapat bahwa dia harus melakukan/tidak melakukan perilaku tertentu dan motivasi untuk menuruti pendapat tersebut.

Bila dikaitkan dengan topik dalam penelitian ini maka norma subyektif klien terhadap keterlibatan klien adalah kemauan untuk terlibat dalam proyek pemilihan sistem komputer karena orang-orang yang berpengaruh pada dirinya (referen) berpendapat dia harus terlibat/tidak dalam pemilihan sistem komputer tersebut.

#### **d. Keterlibatan Klien**

Definisi keterlibatan klien dalam penelitian ini adalah partisipasi dalam pengembangan sistem oleh anggota atau target kelompok pengguna (Olson & Ives, 1981 dalam Tait & Vessey, 1988). Sedangkan definisi keterlibatan klien menurut peneliti adalah segala bentuk kegiatan klien yang dapat berupa partisipasi secara fisik maupun non fisik sebelum, selama dan setelah proyek pemilihan sistem komputer tersebut dilakukan. Beberapa peneliti

membedakan antara keterlibatan dan partisipasi. Jenis partisipasi bisa berupa konsultatif, representatif atau konsensus. Namun dalam penelitian ini tidak dibedakan antara keterlibatan maupun partisipasi. Pada intinya adalah dalam proyek pemilihan tersebut klien diikutsertakan atau dilibatkan baik secara langsung maupun tidak langsung.

#### **e. Keberhasilan Sistem**

Untuk memahami keberhasilan sistem perlu diketahui definisi sistem dan sistem *software*. Sistem menurut Turban dkk (2002) adalah serangkaian elemen yang bertindak sebagai kesatuan tunggal yang berorientasi pada tujuan. Sedangkan sistem *software* adalah serangkaian instruksi yang bertindak sebagai perantara antara perangkat keras komputer dan program aplikasi. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan sistem komputer adalah semua program aplikasi *software* yang digunakan dengan tujuan tertentu untuk membantu dan mempermudah kegiatan. Dalam penelitian ini tidak dibatasi pada sistem komputer tertentu, yang penting adalah bahwa pemilihan sistem komputer tersebut memanfaatkan jasa konsultan eksternal.

Definisi keberhasilan sistem menurut Tait dan Vessey (1988) adalah bertambahnya penggunaan sistem, semakin meningkatnya persepsi tentang kualitas sistem dan kepuasan *user* terhadap informasi yang mereka terima semakin bertambah. Whyte dan Bytheway (1999) dalam penelitiannya pada industri jasa menemukan bahwa enam atribut jasa yang penting bagi

keberhasilan sistem dari persepsi pengguna adalah sistem baru tersebut dapat *marketable*, semua sirkulasi informasi melalui organisasi dalam sistem dapat dikontrol dengan ketat, sistem dapat diandalkan, pelaporan sistem yang baru dapat diterima dengan baik, tingkat kemudahan untuk digunakan (*friendliness*) dapat diterima dan kesesuaian dengan bisnis perusahaan.

#### **4. Pengembangan Pengukuran**

Dalam pengukuran konstruk dalam model ini menggunakan kuesioner yang diberikan kepada klien. Kuesioner tersebut terdiri dari tiga bagian, yaitu kuesioner tentang keterlibatan klien, item kuesioner TRA (*Theory Reasoned Action*) untuk mengukur sikap dan norma subyektif dan item kuesioner keberhasilan sistem.

Bagian pertama kuesioner dalam penelitian ini adalah mengukur keterlibatan klien dari perspektif klien melalui 2 item pertanyaan C1 dan C2 dengan skala 1 – 7. Instrumen-instrumen tersebut menggunakan instrumen yang digunakan oleh Gable dan Chin (2001). Bagian kedua mengukur sikap dan norma subyektif klien dan konsultan dengan item kuesioner TRA (Fishbein & Ajzen, 1975). 11 item TRA untuk klien tentang hasil normatif dari keterlibatan klien dalam proyek pemilihan sistem komputer (C3), 5 item tentang norma subyektif klien berdasarkan pada respon klien terhadap referensi signifikan (C4).

Bagian ketiga merupakan instrumen yang digunakan untuk mengukur keberhasilan sistem diwakili oleh kepuasan pengguna (Tait & Vessey, 1988). Kuesioner tersebut dimodifikasi dari kuesioner tentang kepuasan pengguna yang direkomendasikan oleh Ives, Olson dan Baroudi (1983). Instrumen ini juga digunakan oleh Gable (1996) untuk mengukur keberhasilan klien dalam melakukan perjanjian dengan konsultan dalam pemilihan sistem komputer. Dalam kuesioner ditunjukkan oleh instrumen klien C5 sampai dengan C21 sebanyak 17 item pertanyaan.

Selanjutnya untuk mengukur sikap klien diperoleh dengan menggunakan formula yang dirumuskan secara matematis oleh Ajzen dan Fishbein (1980 dalam Dharmmesta, 2003) sebagai berikut:

$$A_b = \sum_n b_i \cdot e_i$$

$A_b$  = sikap responden terhadap pelaksanaan perilaku b

$b_i$  = keyakinan bahwa pelaksanaan b akan mengarah pada konsekuensi i

$e_i$  = evaluasi tentang konsekuensi i

$n$  = jumlah keyakinan perilaku yang penting

Untuk memperoleh norma subyektif klien secara matematis, Ajzen dan Fishbein (1980 dalam Dharmmesta, 2003) menuliskannya sebagai berikut:

$$SN = \sum_n b_j \cdot m_j$$

SN = norma subyektif

$b_j$  = keyakinan normatif (*normative beliefs*) menyangkut referen j

$m_j$  = motivasi responden untuk menuruti referen j (*motivation to comply*)

n = jumlah keyakinan perilaku yang penting

Terdapat beberapa cara untuk mengukur keberhasilan sistem. Secara khusus sebuah sistem dikatakan berhasil ketika penggunaan sistem semakin bertambah, ketika persepsi terhadap kualitas sistem semakin baik atau ketika kepuasan pengguna terhadap informasi yang mereka terima semakin bertambah (Tait & Vessey, 1988). Keberhasilan sistem akan semakin baik jika durasi waktu pemilihan sistem komputer tidak lebih lama dari estimasi awal konsultan, bila total biaya yang direkomendasikan tidak lebih mahal dari estimasi awal konsultan, bila solusi yang diberikan oleh konsultan dapat memenuhi persyaratan yang diinginkan klien, bila solusi *hardware* dan *software* yang ditentukan tersedia di pasar lokal dan lain-lain. Ukuran ini diadaptasi dan dikembangkan dari ukuran kepuasan klien yang dikemukakan oleh Ives, Olson dan Baroudi (1983 dalam Gable, 1996).

## 5. Pengujian Instrumen Penelitian

### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen dapat menjelaskan konstruk yang diteliti dan dapat digunakan untuk menguji

instrumen penelitian agar instrumen tersebut dapat memberikan hasil sesuai dengan tujuannya (Cooper, 2000). Pengujian validitas dilakukan dengan mengkorelasikan nilai masing-masing item. Metode yang digunakan adalah *Confirmatory Factor Analysis* dengan SPSS for Window Release 11.0 dan melihat *Standardized Regression Weight* dengan program AMOS 4.01.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas merupakan pengujian untuk mengetahui sejauh mana konsistensi instrumen yang dipergunakan dalam penelitian. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien *Cronbach Alpha* dengan kriteria lebih besar atau sama dengan 0.7 dan *corrected item-total correlation* minimal sebesar 0.5 (Sekaran, 1992; Hair et al., 1998). Hasil analisis *Cronbach Alpha* tiap pengukuran dapat diperoleh dengan menggunakan program SPSS for Window Release 11.5.

Selain itu pendekatan yang dianjurkan dalam menilai sebuah model pengukuran (*measurement model*) adalah menilai besaran *composite reliability* serta *variance extracted* dari masing-masing konstruk (Ferdinand, 2002). Pengujian *construct reliability* dalam rangka menguji konsistensi internal yang akan memberikan peneliti kepercayaan diri yang lebih besar bahwa indikator-indikator individual mengukur suatu pengukuran yang sama atau konsisten dengan pengukurannya (Purwanto, 2002; Hair et al., 1998). Uji ini akan memberikan konfirmasi kepada peneliti apakah indikator-indikator

yang digunakan cukup mewakili konstruk-konstruk penelitian. Sementara itu, uji *variance extracted* dilakukan untuk mengetahui apakah varians di antara indikator-indikator pengukuran dapat menjelaskan dapat menjelaskan setiap konstruk (Hair et al., 1998)

*Construct reliability* dan *variance extracted* untuk setiap konstruk diperoleh dengan menghitung indeks reliabilitas instrumen yang digunakan (*composite reliability*) dari model SEM (*Structural Equation Modeling*) yang dianalisis dan dilakukan secara terpisah dengan bantuan program Microsoft Excel. Hal ini dilakukan karena program AMOS 4.01 yang digunakan dalam pengujian ini tidak menyediakan perhitungan tersebut. Rumus yang digunakan untuk menghitung *construct reliability* dan *variance extracted* adalah (Hair et al., 1998):

$$\text{Construct reliability} = \frac{(\sum \text{standardized loading})^2}{(\sum \text{standardized loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

$$\text{Variance extracted} = \frac{\sum (\text{standardized loading}^2)}{\sum (\text{standardized loading})^2 + \sum \epsilon_j}$$

*Standardized loading* dapat diperoleh dari output AMOS 4.01, dengan melihat nilai estimasi *standardized regression weights* setiap butir sebagai indikatornya. Sedangkan  $\epsilon_j$  (*measurement error* dari tiap-tiap indikator) dapat dihitung dengan formula:  $\epsilon_j = 1 - (\text{standardized loading}^2)$ . Nilai kritis untuk *construct reliability* yang dapat diterima adalah lebih besar 0.7 dan *variance*

*extracted* lebih besar dari 0.5 (Hair et al., 1998). Nunnally dan Bernstein (1994) memberikan pedoman yang baik untuk menginterpretasikan indeks reliabilitas. Mereka menyatakan bahwa dalam penelitian eksploratori, *reliability* antara 0.5 – 0.6 sudah cukup untuk menjustifikasi hasil penelitian.

## **6. Metoda Pengujian Hipotesis**

Untuk menguji hipotesis-hipotesis yang diajukan dan untuk menguji model secara keseluruhan digunakan analisis SEM (*Structural Equation Modeling*). Analisis SEM ini dapat dilakukan jika telah memenuhi asumsi-asumsi yang ada dalam pengujian SEM. Berikut ini akan dijelaskan beberapa hal berkaitan dengan pengujian hipotesis.

SEM adalah suatu teknik statistik multivariat untuk menguji teori struktural yang telah banyak digunakan dalam banyak disiplin bisnis. Pemodelan penelitian melalui SEM memungkinkan seorang peneliti dapat menjawab pertanyaan penelitian yang bersifat regresif maupun dimensional (yaitu mengukur dimensi-dimensi dari sebuah konsep (Ferdinand, 2002). SEM merupakan teknik multivariat yang mengkombinasikan aspek regresi berganda dan analisis faktor untuk mengestimasi serangkaian hubungan ketergantungan secara simultan (Hair et al., 1998).

Banyak program yang dapat digunakan dalam analisis SEM, salah satu diantaranya yang akan digunakan dalam analisis ini adalah AMOS 4.01. Pendekatan yang akan digunakan untuk menguji model yang diajukan adalah

*two-step model-building approach*. Pendekatan ini dilakukan dengan mengestimasi model pengukuran terlebih dahulu dan kemudian ditetapkan (*fixed*) pada tahap kedua ketika model struktural diestimasi (Anderson & Gerbing, 1988 dalam Purwanto, 2002). Alasan penggunaan *two-step model-building approach* adalah: (1) untuk mengatasi masalah data sampel yang kecil, jika dibandingkan dengan jumlah butir instrumentasi yang digunakan (Hartline & Ferrel, 1996); (2) menghindari interaksi dari model pengukuran dan model struktural yang sering menyebabkan munculnya problem identifikasi (Hair et al., 1998).

SEM merupakan salah satu pendekatan statistik menyeluruh untuk menguji hipotesis pengaruh antara variabel *observed* dan *latent* (Hoyle, 1995). *Observed variable* berhubungan dengan yang nampak, sehingga pengukuran menjadi mungkin. Sedangkan *latent variable* tidak dapat diukur secara langsung sebab tidak dapat diamati secara langsung (Byrne, 2001).

Sedangkan langkah-langkah pengujian SEM adalah sebagai berikut (Hair et al., 1998):

- a. Pengembangan model berbasis teori.
- b. Pengembangan diagram alur untuk menunjukkan hubungan kausalitas.
- c. Konversi diagram alur ke dalam serangkaian model struktural dan model pengukuran.
- d. Pemilihan matriks input dan teknik estimasi atas model yang dibangun.
- e. Menilai problem identifikasi model struktural..

f. Evaluasi model dengan *Goodness-of-Fit Criteria*

g. Interpretasi dan modifikasi model.

Sebelum analisis tersebut dilakukan, terdapat sejumlah asumsi yang harus dipenuhi dalam pemodelan SEM. Asumsi-asumsi tersebut adalah tidak ada *outliers*, data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas dan singularitas.