

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat dan Waktu**

Penelitian ini dilaksanakan di Jl. Ki Ratu Penghulu yaitu di Universitas Baturaja. Adapun subjek dan objek pada penelitian ini yaitu subjek penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Baturaja dan objek penelitian ini adalah *website ChatGPT*. Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu 4 bulan mulai dari September 2024 sampai dengan Desember 2024.



**Gambar 3.1 Universitas Baturaja**

**Tabel 3.1** Urutan Pelaksanaan Penelitian

<b>No</b>	<b>Tahapan</b>	<b>Februari</b>	<b>Maret</b>	<b>April</b>	<b>Mei</b>
1	Perumusan Masalah dan Tujuan Penelitian				
2	Studi Literatur				
3	Pembuatan Instrumen Penelitian				
4	Pengumpulan Data				
5	Analisis Data				
6	Penyusunan Laporan Awal				
7	Tinjauan dan Revisi Laporan				

## 3.2 Alat & Bahan

### a. Alat

1. Perangkat Keras (*Hardware*)
  - Laptop Acer core i3 windows 10 dengan spesifikasi yang mendukung pengolahan data.
  - Koneksi internet untuk mendistribusikan kuisisioner online.
2. Perangkat Lunak (*Software*)
  - SPSS untuk menganalisis data, seperti uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, korelasi dan regresi.
  - Microsoft Excel 2019 untuk pengorganisasian data awal sebelum dimasukkan ke SPSS.
  - Microsoft Word 2019 untuk penulisan laporan penelitian.
  - Platform Survei Online seperti Google Forms atau Survey Monkey untuk mendistribusikan kuisisioner.

### b. Bahan

1. Kuisisioner Penelitian
  - Instrumen berbasis indikator WebQual 4.0 yang mencakup tiga dimensi: *Kegunaan (Usability)*, *Kualitas Informasi (Information Quality)*, dan *Kualitas Interaksi (Interaction Quality)*.
  - Responden Data: Hasil pengisian kuisisioner oleh responden, dengan jumlah responden yang memadai untuk analisis statistik untuk analisis yang valid.
  - Dokumen Pendukung: Studi Literatur mengenai WebQual 4.0, dan Panduan penggunaan SPSS untuk menganalisis data.
  - Variabel independen: *Kegunaan (Usability)*, *Kualitas Informasi (Information Quality)*, dan *Kualitas Interaksi (Interaction Quality)*, dan Variabel dependen: kinerja website berdasarkan persepsi pengguna.

### **3.3 Teknik Pengumpulan Data**

#### **a. Wawancara**

Pada proses ini peneliti akan melakukan tanya jawab dengan pengguna *website ChatGPT* atau kalangan mahasiswa Universitas Baturaja.

#### **b. Studi Literatur**

Studi literatur adalah proses mencari, membaca, mengkaji dan memahami penelitian-penelitian sejenis yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti ajukan. Tujuan dilakukan studi literatur untuk mencari sumber informasi dari penelitian-penelitian sebelumnya yang akan dijadikan pembandingan pada penelitian yang akan dibuat. Jumlah literatur penelitian sejenis yang telah peneliti baca yaitu berjumlah 5 literatur yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Studi literatur yang dapat dijadikan sumber atau acuan diantaranya jurnal, skripsi, dan tesis yang terkait dengan judul penelitian ini.

#### **c. Survei**

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan proses penyebaran kuesioner dilakukan melalui bantuan media sosial seperti *Whatsapp* dengan bantuan fitur *Google Forms* untuk pengisiannya dalam menyebarkan kuesioner secara luas kepada kalangan mahasiswa Universitas Baturaja.

Penyebaran kuesioner ini dilakukan dalam kurun waktu dua minggu guna mencapai target sejumlah sampel yang diinginkan. Seluruh kuesioner yang telah terkumpul selama proses penelitian akan diproses dan diklasifikasikan menggunakan perangkat lunak SPSS untuk menganalisis data, seperti uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, korelasi dan regresi, dan Microsoft Excel 2019 untuk pengorganisasian data awal sebelum dimasukkan ke SPSS.

### 3.4 Populasi dan Sampel Penelitian

Menurut informasi selama setahun terakhir yang diambil dari databoks.katadata.co.id, *ChatGPT* tetap menjadi salah satu aplikasi AI paling populer, dengan total kunjungan mencapai 14,6 miliar di seluruh dunia, menunjukkan posisinya sebagai pemimpin di bidang AI generatif.

Berdasarkan data dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, Universitas Baturaja memiliki 3,567 mahasiswa aktif dan 114 dosen tetap, dengan rasio mahasiswa terhadap dosen tetap sebesar 22,52. Maka dari itu penelitian ini hanya mengambil 4% dari total populasi mahasiswa Universitas Baturaja yang akan menjadi sampel penelitian ini.

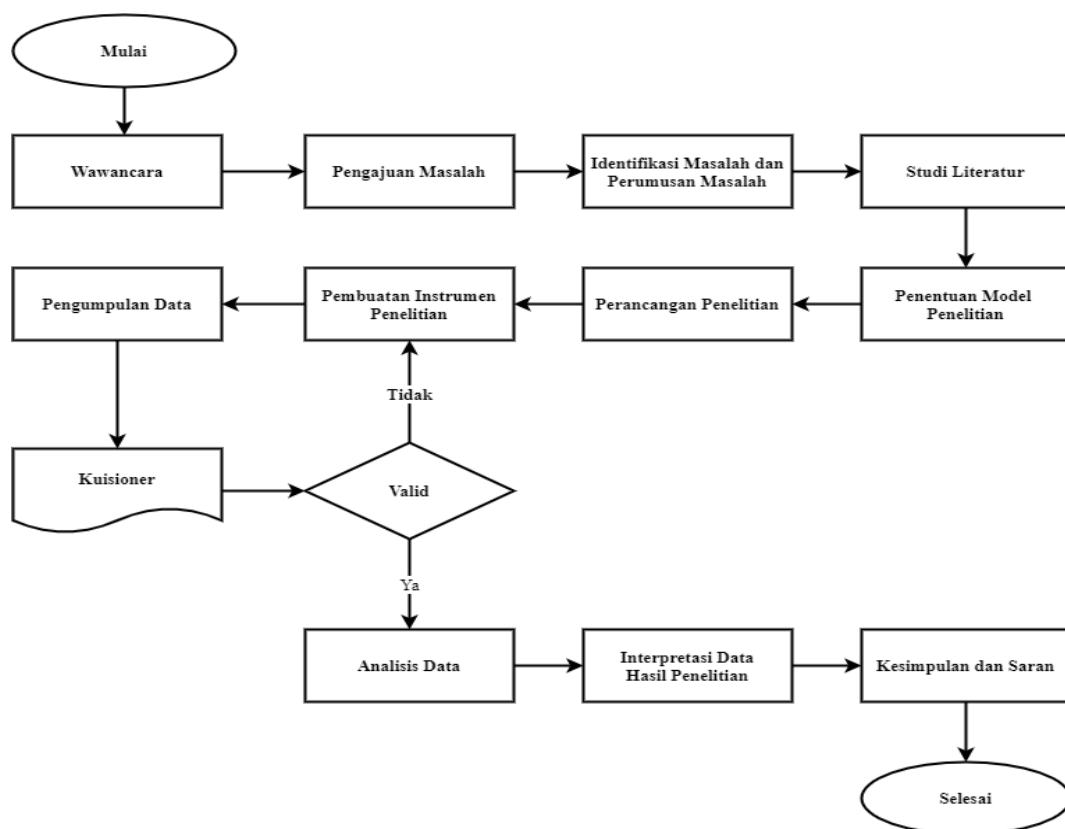
Pada tahap pertama, kriteria yang ditentukan adalah yang memiliki pengalaman dan sering menggunakan *website ChatGPT* sebagai media yang berguna dalam membantu pengguna dalam menemukan informasi, menerjemahkan bahasa, atau menghasilkan teks baru yang mirip dengan ucapan manusia. Hal ini dilakukan agar memperoleh responden yang benar-benar mengetahui dan memiliki pengalaman menggunakan *website* tersebut, tahap ini dilakukan dengan mengambil sampel menggunakan teknik *purposive sampling* [13].

Selanjutnya pada tahap kedua, proses pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*/ pengambilan sampel secara langsung tanpa perencanaan, dimana secara kebetulan/incidental bertemu langsung dengan peneliti lalu dapat digunakan sebagai sampel dan cocok sebagai sumber data [14].

Dengan mempertimbangkan jumlah populasi yang banyak, diiringi keterbatasan waktu dan biaya penelitian. Maka dari itu penelitian ini hanya mengambil 4% dari total populasi mahasiswa Universitas Baturaja yang akan menjadi responden untuk penelitian ini.

### 3.5 Prosedur Penelitian

Berikut ini adalah prosedur penelitian yang menjadi acuan untuk melakukan penelitian dengan melalui beberapa tahapan yang diawali dengan wawancara untuk mendapatkan informasi hingga akhirnya interpretasi hasil dan didapatkan kesimpulan.



**Gambar 3.2** Prosuder Penelitian (Siregar, 2017)

### 3.6 Metode Penelitian

Secara umum, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, untuk mengidentifikasi persepsi pengguna khususnya mahasiswa Universitas Baturaja, mengenai performa website ChatGPT berdasarkan tiga dimensi WebQual serta menguji sejumlah hipotesis terkait hubungan antara kepuasan pengguna *website* dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Berdasarkan penjelasan mengenai pendekatan penelitian tersebut, maka pada penelitian ini akan melalui tahap-tahap dengan menggunakan metode, teknik, dan alat secara kuantitatif seperti yang dijelaskan dalam prosedur penelitian yang akan peneliti bahas pada sub-bab berikutnya. Seperti teknik pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan instrument kuisisioner [13], menggunakan *software* pengelola data statistik terkait untuk menganalisis data.

Metode penelitian ini adalah berupa kuesioner [13] yang terbagi kedalam dua bagian. Bagian pertama pengisian kuesioner yaitu pertanyaan diri responden meliputi nama, jenis kelamin, pendidikan, usia, seberapa sering mengunjungi *website*, dan berapa lama durasi mengakses *website*.

Bagian kedua berisi tentang pertanyaan-pertanyaan penelitian yang berjumlah 11 butir, terdiri atas 15 indikator pertanyaan dari model WebQual 4.0 dalam 3 (tiga) variabel yaitu *usability*, *information quality*, dan *service interaction quality*.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan lima poin *skala likert*. Dalam skala likert menggunakan lima alternatif jawaban untuk setiap pertanyaan, yaitu “sangat tidak setuju” dengan nilai satu (1), “tidak setuju” dengan nilai dua (2), “tidak tahu” dengan nilai tiga (3), “setuju” dengan nilai empat (4) dan “sangat setuju” dengan nilai lima (5). Daftar instrument dan indikator pertanyaan dapat dilihat pada tabel 3.2 dibawah.

**Tabel 3.2** Instrumen Pertanyaan Penelitian

Variabel	Kode	Pertanyaan WebQual 4.0	Pertanyaan Kuisisioner	Referensi
<i>Usability Quality</i>	USA1	Mudah dioperasikan	<i>Website</i> mudah untuk dipelajari dan dioperasikan	(Bailey & Pearson, 1983)
	USA2	Interaksi Jelas dan Mudah di mengerti	Interaksi dengan <i>website</i> jelas dan di mengerti	(Davis <i>et al</i> , 1989)
(Barnes & Vidgen, 2002)	USA3	Navigasi/petunjuk yang jelas	<i>Website</i> memiliki navigasi/petunjuk yang jelas	(Parasuraman & Zeithaml, 1988)
	USA4	Mudah digunakan	<i>Website</i> mudah digunakan	(Davis <i>et al</i> , 1989)
<i>Information Quality</i>  (Barnes & Vidgen, 2002)	IFQ1	Informasi yang relevan	<i>Website</i> menyediakan informasi yang relevan	(Wang & Strong, 1996)
	IFQ2	Informasi mudah dimengerti	<i>Website</i> menyediakan informasi yang dimengerti	(Wang & Strong, 1996)
	IFQ3	Informasi secara detail	<i>Website</i> menyediakan informasi secara detail	(Wang & Strong, 1996)
	IFQ4	Informasi sesuai format	<i>Website</i> memberikan informasi dengan format yang sesuai	(Wang & Strong, 1996)
<i>Service</i>	SIQ1	Reputasi yang baik	<i>Website</i> memiliki reputasi yang baik	(Hoffman <i>et al</i> , 1999)

<i>Interaction Quality</i>	SIQ2	Informasi pribadi tersimpan dengan aman	Saya merasa bahwa informasi pribadi saya tersimpan dengan aman	(Park & Baek, 2007)
(Barnes & Vidgen, 2002)	SIQ3	Kemudahan berkomunikasi dengan organisasi	<i>Website</i> memberikan kemudahan untuk berkomunikasi dengan pihak redaksi	(Hoffman <i>et al</i> , 1999) (Hoffman <i>et al</i> , 1999)

### 3.7 Analisis dan Hasil Interpretasi

Mengacu pada proses analisis data, peneliti melakukan analisis data demografis dengan pendekatan kuantitatif menggunakan perangkat lunak seperti SPSS untuk menganalisis data, seperti uji validitas, reliabilitas, analisis deskriptif, korelasi dan regresi, dan Microsoft Excel 2019 untuk pengorganisasian data awal sebelum dimasukkan ke SPSS.

Data responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan hasil akhir yang akan peneliti buat yaitu akan menghasilkan sebuah Grafik Batang.

Dalam penelitian ini, skala likert digunakan untuk mengukur tanggapan responden terhadap pernyataan atau pertanyaan. Skala ini dirancang untuk menangkap tingkat persetujuan atau ke tidak setujuan responden terhadap suatu pertanyaan dalam bentuk pilihan alternatif yang terstruktur.

Alternatif jawaban pada skala likert lima poin adalah sebagai berikut:

#### 4.1 Sangat tidak setuju (1)

Responden benar-benar tidak setuju dengan pertanyaan yang diajukan.

#### 4.2 Tidak setuju (2)

Responden tidak setuju, tetapi tidak sekuat “sangat tidak setuju”.

#### 4.3 Tidak tahu (3)

Responden netral, tidak memiliki pendapat, atau merasa tidak yakin dengan pertanyaan tersebut.

#### 4.4 Setuju (4)

Responden sepakat dengan pertanyaan tersebut, tetapi tidak dengan intensitas yang sangat tinggi.

#### 4.5 Sangat setuju (5)

Responden sangat sepakat dan mendukung pernyataan tersebut secara penuh.

Berikut ini adalah rumus skala likert untuk menentukan jarak kategori berdasarkan rata-rata:

$$\text{Selang} = \text{Skor Maks} - \text{Skor Min} : \text{Jumlah Kategori}$$

**Dengan Skala 1-5, intervalnya:**

$$5 - 1 : 5 = 0.8$$

**Maka, interpretasi skornya:**

**1.00 - 1.80 = Sangat Tidak Setuju**

**1,81 - 2,60 = Tidak Setuju**

**2,61 - 3,40 = Tidak Tahu**

**4.21- 4.20 = Setuju**

**4.21 - 5.00 = Sangat Setuju**