

METODELOGI PENELITIAN INDUSTRI

(TKT319)

MODUL 8

*DESAIN KUISIONER*

DISUSUN OLEH

DR. IR. NOFI ERNI, MM

TEKNIK INDUSTRI

UNIVERSITAS ESA UNGGUL

JAKARTA

2019

**PENGANTAR**

Modul kuliah kali ini masih berkaitan dengan tahapan pengumpulan data secara langsung untuk memperoleh data primer. Salah satu alat pengumpul data primer yang banyak digunakan adalah kuisioner atau sering disebut juga angket. Alat pengumpulan data berupa kuisioner memuat daftar pertanyaan yang disusun secara tertulis. Kuisioner bertujuan memperoleh data berupa jaban atau tanggapan dari para responden.

Kuisioner merupakan metode pengumpulan data yang lebih efisien bila peneliti telah mengetahui dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Selain itu kuisioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas.

Pengumpulan data dengan menggunakan kuisionr merupakan proses pengumpulan data melalui pengamatan empiris dengan menggunkan daftar pertanyaan. Pada prinsipnya mengumpulkan data dengan kuisioner adalah proses pemberian ukuran yang digunakan adalah pemberian nilai numeric terhadap fakta atau fenomena yang akan diukur. Pemberian nilai dapat secara kualitatif mamupun dengan memberi nilai angka secara kuantitatif.

 Pengumpulan data dengan menggunakan kuisioner harus memenuhi kaidah tertentu sehingga diperoleh data yang sahih dan andal. Mengulang kembali pengertian data sangat berkaitan dengan bagaimana memberi definisi yang jelas tentang data. Slah satu definisi data yang disimpulkan oleh beberapa ahli tentang pengertian data adalah: “*The word data is the plural of Latin datum. A large class of practically important statements are measurements or observations of variable. Such statements may comprise numbers, words, or images*” Data merupakan materi mentah yang membentuk semua laporan penelitian. Penggunaan kuisioner untuk memperoleh data membutuhkan prinsip perancangan yang sesuai.

**DESAIN KUISIONER**

Proses pengukuran menggunakan kuisioner sebagai alat ukur sering disebut sebagai desain instrumentasi untuk pengumpulan data. Pengukuran berarti mengumpulkan data dengan menggunakan instrumentasi atau alat ukur yang sudah memiliki standar. Penggunaan alat ukur dalam bidang eksakta pada umumnya mudah digunakan dan sesuai standar yang ditetapakan. Berbeda dengan bidang sosial alat ukur yang digunakan harus dirancang sehingga sesuai dengan target data yang ingin dicapai.

Jenis kuisioner dapat dalam berbagai bentuk. Pemilihan jenis kuisioner ditentukan oleh metode penelitian yang digunakan. Berdasarkan jenis penelitian kuisioner dapat dibedakan atas :

* Untuk penelitian kualitatif, informasi yang ingin didapatkan mayoritas adalah informasi yang lebih mendalam sehingga kuisioner yang diperlukan adalah kuisioner yang dapat mengeksplorasi jawaban responden
* Untuk penelitian kuantitatif, informasi yang ingin didapatkan mayoritas adalah informasi yang menyebar, sehingga jumlah responden yang dibutuhkan besar dan pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner dirancang agar cepat dan mudah dijawab oleh responden

Berdasarkan bentuk pertanyaannya, kuisioner dapat dikategorikan dalam dua jenis, yakni kuisioner terbuka dan kuisioner tertutup.

* Kuisioner terbuka adalah kuisioner yang memberikan kebebasan kepada objek penelitian untuk menjawab.
* Kuisioner tertutup adalah kuisioner yang telah menyediakan pilihan jawaban untuk dipilih oleh objek penelitian.
* Seiring dengan perkembangan, beberapa penelitian saat ini juga menerapkan metode kuisioner yang memiliki bentuk semi terbuka. Dalam bentuk ini, pilihan jawaban telah diberikan oleh peneliti, namun objek penelitian tetap diberi kesempatan untuk menjawab sesuai dengan kemauan mereka

Dalam merancang kuisioner perlu mempertimbangkan hal-hal penting berikut :

1. Pertanyaan yang diperlukan

Pertanyaan yang disusun merupakan penjabaran dar masalah penelitian khususnya berkaitan dengan variabel penelitian. Pertanyaan disuse dengan jelas, sehingga tidak menimbulkan persepsi yang berbeda-beda. Pilhan kata yang digunakan dan susunan kalimat menjadi focus penting dalam menyusun pertanyaan

2. Cara mengajukan pertanyaan

 Pertanyaan yang diajukan perlu memperhatikan respon dari responden yang akan memberi menjawab. Pertanyaan yang bersifat sensitif seperti penghasilan, membutuhkan kehati-hatian dalam cara penyampaian sehingga tidk mengakibatkan responden tidak berminat mengisi lembar angket yang diberikan.

3. Bentuk pertanyaan

 Pilihlah bentuk pertanyaan yang akan diajukan, apakah bersifat terbuka open ended questions atau pertanyaan tertutup (closed – ended questions). Pertanyaan terbuka adalah jenis pertanyaan yang tidak memberikan pilihan jawab, namun responden diberi kebebasan dalam eksplorasi pertanyaan sehingga diperoleh informasi yang lebih banyak. Sedangkan pertanyaan tertutup adalah jenis pertanyaan yang diikuti dengan pilihan jawaban yang lebih terarah. Masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan dalam penggunaannya.

4. Perumusan pertanyaan

 Rumusan pertanyaan sesuai dengan rumusan masalah yang dikembangkan menjadi variabel. Rumusan pertanyaan disesuaikan dengan metode pengolhan data yang direncanakan. Pemilihan kata harus tepat, hindari pemilihan kata yang bersifat double-bareled questions atau memiliki makna ganda. Bentuk rumusan pertanyaan tidak mengandung lebih dari satu masalah dalam pertanyaan yang sama, sehingga tidak membingungkan responden.

 Contoh : Bagaimana tanggapan Anda terhadap mutu pelayanan?

Pertanyaan terbuka seperti ini, dapat dimaknai dengan persepsi yang berbeda-beda, karena dimensi mutu pelayanan memiliki atribut yang luas. Baik pelayanan fisik maupun non fisik.

5. Format jawaban

 Susunlah format jawban yang sesuai, untuk pertanyaan tertutup format jawaban dapat bersifat dua pilihan (dikotomi) atau pilihan berganda (multiple choice). Pilhan jawaban dengan model dikotomi atau pilihan berganda perlu memperhatikan perbedaan yang tegas antar setiap pilihan serta menyusun urutan jawaban.

6. Teknik skala yang digunakan

 Pilihan jawaban dapat disusun dengan menggunakan pilihan skala yang sesuai. Pada bagian selanjutnya teknik skal akan dibahas lebih detil baik yang bersifat rating scale maupun attitude scale.

1. Urutan dan tata letak pertanyaan

Pertanyaan disusun agar mudah bagi responden untuk memahami dan memberi jawaban. Beberapa hal yang penting diperhatikan adalah :

* Pertanyaan pembuka harus menarik, sederhana dan mudah
* Pertanyaan umum harus diletakkan dimuka
* Informasi dasar harus didapatkan diawal, dilanjutkan dengan klasifikasi dan diakhiri dengan identifikasi informasi.
* Pertanyaan sulit, sensitif, dan kompleks harus diletakkan diakhir
* Pertanyaan umum harus mendahului pertanyaan khusus
* Pertanyaan harus mengikuti urutan logika
* Cabang-cabang pertanyaan harus dirancang secara hati-hati untuk mendapatkan semua kemungkinan
* Pertanyaan yang menjadi cabang harus diletakkan sedekat mungkin dengan pertanyaan penyebab adanya cabang dan pertanyaan cabang harus durutkan sehingga memudahkan responden memberikan jawaban tambahan yang diminta
1. Uji coba (pre test) dan perbaikan

Sebelum kuisioner digunakan dalam penelitian perlu menguji tingkat kesahihan dan keandalan instrumentasi, melalui penelitian pendahuluan, guna memperoleh informasi jika diperlukan perbaikan. Pada bagian selanjutnya akan dibahas tentang pengujian (pretest).

**TEKNIK SKALA**

Salah satu bagian penting dalam penyusunan daftar pertanyaan adalah menentukan format jawaban. Apakah jawaban akan disusun dalam skala tertentu yang meudahkan dalam pengukuran?. Beberapa skala yang dapat digunkan dalam format jawaban pada kuisioner dapat menggunakan teknik skala berikut :

1. Rating scales (skala penilaian)

Adalah evaluasi suatu dimensi fenomena, objek pada suatu titik yang berada dalam suatu rentang /kategori

1. Attitude Scales

Adalah suatu kumpulan alat pengukur yang mengukur tanggapan responden terhadap obyek atau fenomena

Berikut penjelasan tentang kedua kategori teknik skala yang biasanya digunkan dalam menyusun kuisioner

1. RATING SCALES

Bentuk atau jenis skala yang menekankan pada skala penilaian dibagai 3 yaitu :

a. Graphic rating scales

b. Intimized rating scale

c. Comparative rating scale

Penjeleasan ke 3 jenis skala tersebut sebagai berikut :

a. Graphic rating scales

 Skala ini digunakan untuk memberikan kesempatan kepada responden memberi nilai dalam skala grafik misalnya menggunakan skala 0 hingga 100, dimana nilai 0 = sangat jelek, 50=netral dan 100 untuk yang paling baik

 contoh : Tunjukan penilaian Anda untuk kedisiplinan operator dari sangat jelek sampai sangat baik dengan rentang 0 sampai 100

b. Intimized rating scales

 Penggunaan skala untuk memilih suatu kategori secara berurutan. Responden dapat memilih kategori seperti (sangat tertarik, tertarik, tidak tertarik)

 contoh : Apakah Anda tertarik untuk menggunakan teknologi robot?

c. Comparative rating scale (rank order)

 Responden dapat membandingkan fenomena yang dinilai dengan fenomena lain. Salah satu bentuk sakal yang dinilai adalah rank order. Sebagai contoh, berilah rangkin atau urutkan berdasarkan daya tariknya mobil-mobil berikut, 1 = paling disukai…dst)

( ) Toyota Avanza

( ) Daihatsu Xenia

( ) Suzuki Ertiga

( ) Honda Mobilio

2. ATTITUDE SCALES

Jenis skala yang kedua adalah attitude scales yang memberikan pengukuran dengan cara mengukur tanggapan responden terhaap suatu obyek atau fenomena yang terdiri atas likert scale dan semantic differntial:

1. Likert scale

Skala likert merupakan penilaian dari responden menyatakan tanggapan, persepsi, sikap mengenai suatu fenomena. Biasanya skala dinyatakan dalam 5 atau 7 titik sebagai contoh skala berikut :

 1 = sangat tidak setuju

 2 = tidak setuju

 3 = netral

 4 = setuju

 5 = sangat setuju

b. Semantic differential

Skala ini memungkinkan responden menilai perilaku objek dengan cara menilai dari dua kutub sifat (biasanya 5 atau 7 titik). Sebagai cntoh responden diminta menilai suatu jenis makanan dalam rentan nilai sebagai berikut :

 Manis : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : Asin

 Tidak Enak : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : \_ : Enak

Setelah membahas teknik skala yang digunakan dilanjutkan dengan pembahasan tetang melakukan uji coba dan pengujian.

**PRETEST DAN PERBAIKAN**

Pretest atau uji coba kusioner perlu dilakukan setelah instrument terebut disusun. Pengujiandilakukan pada sejumlah responden yang sama dengan responden yang akan akan dilaksanakan. Setelah uji coba pelu dilakukan perbaikan jika ditemukan masalah berkaitan dengan rumusan pertanyaan, tata bahasa maupun hal lain yang mempengaruhi validitas penelitian. Beberapa hal yang perlu diperhatikan berkaitan dengan pretest adalah :

* Semua aspek pada kuisoner harus diuji, termasuk isi pertanyaan, kata-kata, bentuk, dan tampilan, kesulitan pertanyaan dan instruksinya
* Responden yang diberi ujicoba harus responden yang akan disurvai sebenarnya
* Awali uji coba dengan menggunakan intervew secara personal
* Bila survai ingin dilakukan dengan menggunakan telepon atau email, ujicoba juga dilakukan dengan cara yang sama
* Variasi dalam wawancara harus dilakukan dalam ujicoba
* Ukuran sampel dalam ujicoba kecil minimum 30 responden
* Gunakan analisis awal dan lakukan identifikasi masalah
* Sesudah revisi secara signifikan dilakukan pada kuisioner ujicoba lain bisa dilakukan dengan menggunakan sampel yang berbeda
* Respons yang didapatkan dari ujicoba harus dianalisis dan jika perlu lakukan perbaikan

CONTOH KUISIONER

**Mohon Beri Tanda *Checklist* (√) pada Kolom Kriteria yang Mempengaruhi Penilaian Anda Terhadap Kualitas Pelayanan Bis Trans Jakarta**

|  |
| --- |
| 1. **Penampilan petugas, serta fasilitas-fasilitas yang mendukung kegiatan pelayanan**
 |
| 1 | Petugas berpenampilan rapih dan menarik  |  |
| 2 | Kondisi armada bis baik, bersih, dan terawat |  |
| 3 | Kondisi halte bersih dan nyaman |  |
| 4 | AC (alat pendingin) di dalam bis beroperasi dengan baik |  |
| 5 | Ketersediaan papan informasi jadwal keberangkatan |  |
| 6 | Kenyamanan tempat duduk di dalam bis |  |
| 7 | Ketersediaan tempat pembuangan sampah di dalam bis dan halte |  |
| 8 | Ketersediaan lampu penerangan yang beroperasi dengan baik saat keadaan gelap |  |
| 9 | *Wiper* (alat pembersih kaca) lengkap dan dapat beroperasi dengan baik saat hujan |  |
| 10 | Ketersediaan alat keamanan di dalam armada bis (alat pemecah kaca darurat) |  |
| 1. **Kemampuan petugas memberikan pelayanan secara akurat dan dapat diandalkan.**
 |
| 11 | Kemampuan petugas memberikan informasi (harga tiket, rute perjalanan, jam keberangkatan, dll.) secara jelas dan akurat |  |
| 12 | Ketepatan waktu keberangkatan bis |  |
| 13 | Kesesuaian antara harga tiket dengan fasilitas yang didapat |  |
| 1. **Kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan cepat**
 |
| 14 | Respon kasir dalam melayani transaksi pembelian tiket dengan cepat |  |
| 15 | Tanggapan yang baik dan cepat atas keluhan dan saran dari penumpang |  |
| 16 | Tanggapan yang baik dan cepat dalam menyelesaikan masalah yang timbul |  |
| 1. **Kemampuan petugas dalam memberikan jaminan pelayanan**
 |
| 17 | Respon petugas dalam melayani penumpang dengan ramah dan sopan |  |
| 18 | Kemampuan supir mengemudikan bis secara aman dan nyaman |  |
| 1. **Kepedulian dan perhatian yang ditunjukkan oleh petugas kepada penumpang**
 |
| 19 | Perhatian petugas dalam memahami kebutuhan penumpang |  |
| 20 | Kepedulian petugas dalam membantu kebutuhan penumpang |  |

*Sebutkan bila ada kriteria lain yang Anda anggap mempengaruhi penilaian Anda terhadap kualitas pelayanan bis Trans Jakarta*

Lainnya :

Setelah dialkukan uji coba, terhadap butir pertanyaan mealui pretest maka dilakukan rekapitulasi jawan. Sebagai contoh adalah hasil penyebaran kuisioner dengan 22 butir pertanyaan yang diisi oleh 16 responden sebagai berikut ::

Contoh : Rekapitulasi hasil penyebaran Kuisioner

| **RESPONDEN** | **INSTRUMEN** |
| --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** | **22** |
| **1** | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| **2** | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| **3** | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| **4** | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| **5** | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| **6** | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| **7** | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| **8** | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |
| **9** | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 |
| **10** | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 |
| **11** | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| **12** | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 |
| **13** | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 |
| **14** | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 |
| **15** | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 7 | 7 | 7 |
| **16** | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 | 7 |

Untuk menguji apakah desain kuisioner cukup memenuhi sarat validitasdan reliabilitas dapat digunakan pengukuran dengan menggunakan uji korelasi. Beberpa faktor penting adalah :

1.      Validitas

Sebuah tes dikatakan memiliki validitas apabila tes itu dapat tepat mengukur apa yang hendak diukur. Artinya, tes yang diberikan kepada peserta didik harus dapat menjadi alat ukur terhadap tujuan yang sudah ditentukan sebelum tes dilaksanakan.

2.  Reliabilitas

Reliabilitas berasal dari kata reliability, reliable yang artinya dapat dipercaya, berketetapan. Sebuah tes dikatakan memilki reliabilitas apabila hasil-hasil tes tersebut menunjukkan ketetapan. Artinya, jika peserta didik diberikan tes yang sama pada waktu yang berlainan maka setiap siswa akan tetap berada pada urutan yang sama dalam kelompoknya

Serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur yang memiliki konsistensi bila pengukuran yang dilakukan dengan alat ukur itu dilakukan secara berulang. Merujuk pada konsistensi skor yang dicapai oleh orang yang sama ketika mereka diuji dengan tes yang sama pada kesempatan yang berbeda, atau dengan seperangkat butir-butir ekuivalen (equivalent items) yang berbeda, atau dibawah kondisi pengujian yang berbeda.

Sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya dapat digunakan persamaan korelasi sebagai berikut :

