

## **BAB VII**

# **METODE PENGAMBILAN DATA**

Buku: *Research Methods for Business*, Uma Sekaran, John Wiley & Sons,  
New York, 1992

Dosen: Arrianto Mukti Wibowo

### **Metode pengambilan data:**

1. interview tatap muka
2. interview via telepon
3. interview lewat e-mail
4. personally administered questionnaires
5. kuesioner lewat e-mail dan telepon
6. observasi, bisa dengan mencatat atau dengan alat rekam seperti video
7. membaca dokumen yang sudah ada

Dimana? Dimana saja... ☺

### **Sumber data**

Bisa primer dan bisa sekunder.

Primer: ambil data langsung ke sumber data

Sekunder: dari bacaan, seperti:

- catatan perusahaan
- publikasi pemerintah / lembaga
- tulisan berupa analisis pakar
- media research: koran, majalah
- publikasi ilmiah

### **Wawancara**

#### **Wawancara tidak terstruktur**

Tidak perlu membawa panduan wawancara. Cukup ngobrol saja. Berguna untuk mendapatkan kesan awal atau "rasa". Kalau perlu, untuk mendapatkan rasa dalam organisasi itu, sebaiknya kita mewawancarai tidak hanya pimpinan saja, tetapi pegawai pada berbagai tingkatan.

Misalnya,

"Bisakah bapak bercerita sedikit mengenai bagian IT perusahaan ini, misalnya sejarahnya, apa yang dilakukan, dsb? Atau... apa yang Bapak bisa ceritakan mengenai bagian IT yang Anda pimpin ini?"

Interviewer harus bisa menggali, misalnya

"Maksud bapak bagaimana?"

“Dibandingkan dengan bagian lain dari organisasi ini, seberapa besar peranan divisi IT ini?”

Kalau interviewee hanya cerita yang bagus-bagus saja... maka pancing lagi, “Wah nampaknya canggih aplikasi yang dikembangkan oleh divisi IT Anda? Namun apakah kecanggihan aplikasi baru itu tidak menimbulkan masalah pada sisi user, Pak...?”

Ingat pertanyaan untuk bawahan bisa sangat berbeda dengan atasan. Misalnya kita mungkin bisa mendapatkan gambaran kepuasan kerja karyawan TI dari para staf TI, bukan manager-nya.

Jangan lupa membuat catatan-catatan kecil...!

### **Wawancara terstruktur**

Dilengkapi dengan panduan wawancara.

### **Tips dalam Wawancara**

Bias, yakni terjadinya eror atau ketidakakuratan data yang diambil. Penyebabnya bisa interviewer dan interviewee.

Bias oleh interviewer:

- tidak ada kepercayaan interviewee kepada interviewer
- interviewer baik sengaja atau tidak, menyebabkan interviewer menjadi condong terhadap jawaban tertentu.

Bias oleh interviewee:

- tidak memberikan data sebenarnya, karena merasa lebih enak kepada interviewer kalau memberikan jawaban normatif
- kalau tidak mengerti pertanyaannya, maka jawaban asal-asalan...
- lagi sibuk atau lagi nggak mood

Beberapa tips dalam wawancara:

- a. Funneling: broad to narrow
- b. Pertanyaan tidak bias
- c. Harus ada klarifikasi terhadap hal yang tidak jelas
- d. Membantu responden untuk memikirkan isu, mungkin dengan rephrase pertanyaan
- e. Mencatat...! Bisa juga dengan rekaman

### **Pembuatan Kuesioner**

Ada beberapa tips:

1. Isi dan Tujuan dari Pertanyaan  
Harus merujuk pada konsep yang akan diteliti.
2. Pembahasan pertanyaan

Kadang-kadang ada suatu istilah yang sulit dimengerti responden. Misalnya menanyakan mengenai istilah teknis kepada responden yang hanya casual user. Misalnya “Apakah koneksi TCP/IP di workstation Anda sering mengalami congestion?”

3. Pertanyaan terbuka vs pertanyaan tertutup

*Pertanyaan terbuka* misalnya, “Apa jenis layanan yang disediakan oleh IT Department kantor Anda?”

*Pertanyaan tertutup* misalnya,

Apa jenis layanan yang disediakan oleh IT Department kantor Anda?

- SQL query report
- Help desk & PC troubleshooting
- Custom program development
- Corporate anti virus & security monitoring

Keuntungan pertanyaan tertutup:

- responden bisa menjawab cepat

Kelemahan pertanyaan tertutup:

- kalau jawaban tidak lengkap bisa mis-informasi
- kalau jawaban ada yang overlap, maka responden bisa bingung

Ada solusi yang menggabungkan pertanyaan tertutup dan terbuka, tapi bagian yang terbuka harus di-code ulang saat pengolahan data.

4. Positive & negatively worded question

Dalam membuat pertanyaan, sebaiknya ada pertanyaan yang “negatif”. Maksudnya kalau kita bertanya secara positif terus, mungkin responden aka menjawab “Sangat setuju” terus menerus (dalam skala Likert misalnya). Ini perlu dilakukan agar menghindari responden cenderung mengisi ‘ujung’ tertentu saja dari suatu kuesioner.

Tetapi jangan buat kalimat yang *double negative* atau *multiple negative* misalnya “Apakah anda menolak pendapat bahwa dengan tidak melakukan proses requirement berarti tidak mengancam manajemen pengembangan software?”

5. Double barreled question

Dalam 1 pertanyaan harus hanya ada 1 hal yang ditanyakan, tidak boleh ada 2 pertanyaan.

Contoh yang salah, “Apakah sistem pergudangan dan sistem procurement di perusahaan Bapak sudah menggunakan sistem informasi?”

6. Ambiguous question

Pertanyaanya sumir atau tidak jelas. Hal ini bisa disebabkan:

- konsep tidak di-operasionalisasikan
- memang tidak mengerti konsepnya sehingga pertanyaannya tidak jelas
- memang bego bikin pertanyaanya,
- bisa multiple context → konteks harus jelas!

Contoh yang salah, “Bagaimana privasi di tempat Anda?”

7. Recall Dependant Questions  
Hati-hati bias karena sang responden tidak bisa mengingat hal-hal yang sudah lama. Mungkin lebih baik cari data dari dokumen-dokumen perusahaan yang diarsipkan.
8. Leading Question  
Jangan sampai pertanyaan dapat mempengaruhi opini responden.  
Misalnya, "Wah dengan kinerja mini computer kuno yang sedemikian lambat, tentu sangat menjengkelkan ya? Apa Anda tidak mau beli yang baru?"
9. Loaded Question  
Lihat di buku, mirip dgn no.8
10. Social Desireability  
Orang akan menjawab sesuai norma yang ada dalam masyarakat/komunitas atau jawaban yang kira-kira diinginkan oleh orang umum. Misalnya, "Apakah menurut Bapak IT diperlukan dalam perusahaan Bapak?"
11. Panjang pertanyaan  
Sebaiknya pendek-pendek saja.
12. Sequencing of question
  - funneling
  - pertanyaan yang paling mudah ke pertanyaan yang paling sulit
  - untuk cek reliability, dengan menanyakan hal yang sama dalam pertanyaan yang berbeda, jarak pertanyaan harus jauh

## **BAB VIII SAMPLING**

Untuk MTI pada umumnya, perlu mengetahui 2 jenis sampling yang termasuk kategori "Purposive Sampling":

1. Judgement sampling: pertimbangan memilih responden berdasarkan pertimbangan dari peneliti
2. Quota sample: membatasi jumlah sample dalam penelitian.