

BAB VI

KUESIONER

6.1. Jenis-jenis Informasi

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang utama di dalam organisasi yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajukan atau oleh sistem yang sudah ada.

Sikap adalah apa yang dikatakan orang-orang di dalam organisasi mengenai apa yang mereka inginkan (misalnya dalam suatu sistem baru). Keyakinan adalah apa yang sebenarnya dianggap orang benar. Perilaku adalah apa yang dilakukan anggota organisasi, sedangkan karakteristik adalah sifat-sifat orang atau sesuatu.

Dengan menggunakan kuesioner, analis berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu wawancara.

Penggunaan kuesioner tepat bila :

1. Responden (orang yang merenpons atau menjawab pertanyaan) saling berjauhan.
2. Melibatkan sejumlah orang di dalam proyek sistem, dan berguna bila mengetahui berapa proporsi suatu kelompok tertentu yang menyetujui atau tidak menyetujui suatu fitur khusus dari sistem yang diajukan.
3. Melakukan studi untuk mengetahui sesuatu dan ingin mencari seluruh pendapat sebelum proyek sistem diberi petunjuk-petunjuk tertentu.
4. Ingin yakin bahwa masalah-masalah dalam sistem yang ada bisa diidentifikasi dan dibicarakan dalam wawancara tindak lanjut.

6.2. Jenis Pertanyaan dalam Kuesioner

Perbedaan pertanyaan dalam wawancara dengan pertanyaan dalam kuesioner adalah dalam wawancara memungkinkan adanya interaksi antara pertanyaan dan artinya. Dalam wawancara analis memiliki peluang untuk menyaring suatu pertanyaan, menetapkan istilah-istilah yang belum jelas, mengubah arus pertanyaan, memberi respons terhadap pandangan yang rumit dan umumnya bisa mengontrol agar sesuai dengan konteksnya. Beberapa diantara peluang-peluang diatas juga dimungkinkan

dalam kuesioner. Jadi bagi penganalisis pertanyaan-pertanyaan harus benar-benar jelas, arus pertanyaan masuk akal, pertanyaan-pertanyaan dari responden diantisipasi dan susunan pertanyaan direncanakan secara mendetail.

Jenis-jenis pertanyaan dalam kuesioner adalah :

1. Pertanyaan terbuka

Pertanyaan-pertanyaan terbuka adalah pertanyaan-pertanyaan yang memberi pilihan-pilihan respons terbuka kepada responden.

Contoh :

1. Gambarkan masalah-masalah yang anda alami dengan laporan-laporan output ?
2. Laporan-laporan apa saja yang telah saudara terima selama ini dan apakah laporan-laporan ini berguna atau tidak ?

Pada pertanyaan terbuka antisipasilah jenis respons yang muncul. Respons yang diterima harus tetap bisa diterjemahkan dengan benar.

Contoh :

Bagaimana perasaan anda tentang sistem ? Responsnya menjadi terlalu luas untuk diterjemahkan atau dibandingkan secara akurat. Oleh karena itu menulis pertanyaan terbuka harus dipastikan bahwa responden bisa menjawab dengan tepat.

Pertanyaan terbuka biasanya :

- a. Sesuai untuk situasi dimana diinginkan pendapat anggota organisasi mengenai beberapa aspek dalam sistem, apakah itu mengenai produk atau prosesnya.
- b. Sangat berguna dalam situasi-situasi mengetahui sesuatu. Situasi ini muncul bila penganalisis sistem tidak mampu menentukan dengan tepat problem apa yang mengganggu sistem yang ada.

2. Pertanyaan tertutup

Pertanyaan-pertanyaan tertutup adalah pertanyaan-pertanyaan yang membatasi atau menutup pilihan-pilihan respons yang tersedia bagi responden.

Contoh :

1. Berikut ini enam paket perangkat lunak yang saat ini tersedia di Pusat Informasi.

Pilihlah paket yang paling sering anda gunakan !

Excel

Word for Windows

Freelance

WordPerfect

Paradox

Visible Analyst

2. Apakah semua orang boleh memasuki ruang komputer ?

ya

tidak

3. Bagaimana pendapat anda tentang komputerisasi yang akan dilakukan ini. Lingkarkanlah satu dari lima jawaban yang tersedia.

Sangat setuju setuju kurang setuju tidak setuju sangat tidak setuju
1 2 3 4 5

Pertanyaan tertutup digunakan bila penganalisis sistem mampu membuat daftar semua respons yang memungkinkan terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara efektif dan ketika semua respons yang diperoleh beberapa hasil yang saling eksklusif, sehingga memilih satu prosedur berarti memilih yang lainnya.

Pertanyaan tertutup digunakan bila ingin mensurvei sampel beberapa orang dalam jumlah besar. Perbedaan antara menggunakan pertanyaan terbuka dengan pertanyaan tertutup dalam kuesioner dapat dilihat pada tabel 6.1.

Tabel 6.1. Perbedaan Pertanyaan Terbuka dengan Pertanyaan Tertutup

Parameter	Terbuka	Tertutup
Kecepatan selesai	Lambat	Cepat
Sifat mengetahui sesuatu	Tinggi	Rendah
Keluasan dan kedalaman	Tinggi	Rendah
Kemudahan dalam persiapan	Mudah	Sulit
Kemudahan untuk menganalisa	Sulit	Mudah

Petunjuk-petunjuk yang harus diikuti saat memilih bahasa untuk kuesioner adalah sebagai berikut :

1. Gunakan bahasa responden kapanpun bila mungkin. Usahakan agar kata-katanya tetap sederhana.
2. Bekerja dengan lebih spesifik lebih baik daripada ketidak-jelasan dalam pilihan kata-kata. Hindari menggunakan pertanyaan-pertanyaan spesifik.

3. Pertanyaan harus singkat.
4. Jangan memihak responden dengan berbicara kepada mereka dengan pilihan bahasa tingkat bawah.
5. Hindari bias dalam pilihan kata-katanya. Hindari juga bias dalam pertanyaan – pertanyaan yang menyulitkan.
6. Berikan pertanyaan kepada responden yang tepat (maksudnya orang-orang yang mampu merespons). Jangan berasumsi mereka tahu banyak.
7. Pastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan tersebut secara teknis cukup akurat sebelum menggunakannya.
8. Gunakan perangkat lunak untuk memeriksa apakah level bacaannya sudah tepat bagi responden.

6.3. Skala Dalam Kuesioner

Penskalaan adalah proses menetapkan nomor-nomor atau simbol-simbol terhadap suatu atribut atau karakteristik yang bertujuan untuk mengukur atribut atau karakteristik tersebut.

Alasan penganalisis sistem mendesain skala adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengukur sikap atau karakteristik orang-orang yang menjawab kuesioner.
2. Agar responden memilih subjek kuesioner.

Ada empat bentuk skala pengukuran , yaitu :

1. Nominal

Skala nominal digunakan untuk mengklasifikasikan sesuatu. Skala nominal merupakan bentuk pengukuran yang paling lemah, umumnya semua analisis bisa menggunakannya untuk memperoleh jumlah total untuk setiap klasifikasi.

Contoh : Apa jenis perangkat lunak yang paling sering anda gunakan ?

1 = Pengolah kata

2 = Spreadsheet

3 = Basis Data

4 = Program e-mail

2. Ordinal

Skala ordinal sama dengan skala nominal, juga memungkinkan dilakukannya klasifikasi. Perbedaannya adalah dalam ordinal juga menggunakan susunan posisi.

Skala ordinal sangat berguna karena satu kelas lebih besar atau kurang dari kelas lainnya.

Contoh : Lingkarilah salah satu nomor.

Staf pendukung dari kelompok pendukung teknis bersifat :

1. Benar-benar sangat membantu
2. Sangat membantu
3. Cukup membantu
4. Tidak membantu
5. Tidak membantu sama sekali

3. Interval

Skala interval memiliki karakteristik dimana interval di antara masing-masing nomor adalah sama. Berkaitan dengan karakteristik ini, operasi matematisnya bisa ditampilkan dalam data-data kuesioner, sehingga bisa dilakukan analisis yang lebih lengkap.

Contoh : Seberapa bermanfaatkah dukungan yang diberikan oleh kelompok pendukung teknis

Tidak bermanfaat Sama sekali					Sangat bermanfaat
1	2	3	4	5	

4. Rasio

Skala rasio hampir sama dengan skala interval dalam arti interval-interval di antara nomor diasumsikan sama. Skala rasio memiliki nilai absolut nol. Skala rasio paling jarang digunakan.

Contoh : Kira-kira berapa lama dalam satuan jam anda menghabiskan waktu mengakses internet setiap harinya ?

0 2 4 6 8

Sebagai petunjuk penggunaan skala adalah sebagai berikut :

1. Skala rasio bila intervalnya sama dan ada nilai absolut nol.
2. Skala interval bila diasumsikan bahwa interval-intervalnya sama tetapi tidak ada nilai absolut nol.
3. Skala ordinal bila tidak mungkin mengasumsikan bahwa interval-intervalnya sama tetapi bila kelas-kelasnya bisa diurutkan.

4. Skala nominal bila penganalisis sistem ingin mengklasifikasikan sesuatu namaun tidak bisa dibuat urut-urutannya.

6.4. Merancang Kuesioner

Merancang formulir-formulir untuk input data sangat penting, demikian juga merancang format kuesioner juga sangat penting dalam rangka mengumpulkan informasi mengenai sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik.

1. Format Kuesioner

Format kuesioner sebaiknya adalah :

- o Memberi ruang kosong secukupnya, menunjuk pada jarak kosong disekeliling teks halaman atau layar. Untuk meningkatkan tingkat respons gunakan kertas berwarna putih atau sedikit lebih gelap, untuk rancangan survey web gunakan tampilan yang mudah diikuti, dan bila formulirnya berlanjut ke beberapa layar lainnya agar mudah menggulung kebagian lainnya.
- o Memberi ruang yang cukup untuk respons,
- o Meminta responden menandai jawaban dengan lebih jelas.
- o Menggunakan tujuan-tujuan untuk membantu menentukan format.
- o Konsisten dengan gaya.

2. Urutan Pertanyaan

Dalam menurutkan pertanyaan perlu dipikirkan tujuan digunakannya kuesioner dan menentukan fungsi masing-masing pertanyaan dalam membantu mencapai tujuan.

- o Pertanyaan-pertanyaan mengenai pentingnya bagi responden untuk terus, pertanyaan harus berkaitan dengan subjek yang dianggap responden penting.
- o Item-item cluster dari isi yang sama.
- o Menggunakan tendensi asosiasi responden.
- o Kemukakan item yang tidak terlalu kontroversial terlebih dulu.

6.5. Menyusun Pertanyaan-pertanyaan

Sampling membantu analis sistem menentukan tampilan apa yang diperlukan serta responden seperti apa yang akan menerima kuesioner. Penerima biasanya

dipilih berdasarkan posisi mereka, lamanya bekerja di perusahaan, tanggung jawab pekerjaan, atau menurut kepentingan-kepentingan lain di dalam sistem baru atau sistem yang sudah ada.

Dalam menyusun kuesioner ada beberapa pilihan yaitu :

1. Memanggil semua responden bersama-sama dalam waktu yang sama
Kelebihannya : tidak terlalu lama dan akan lebih mampu mengontrol situasi pengumpulan datadengan jaminan setiap orang menerima instruksi yang sama dan 100 persen formulir akan kembali.
Kekurangannya : tidak semua orang di dalam sampel memiliki waktu luang pada waktu yang dijadwalkan dan kemungkinan terdapat sedikit kejengkelan karena mereka harus menfokuskan diri pada kuesioner sementara pekerjaan lain sudah menunggu.
2. Secara pribadi membagi-bagikan kuesioner yang kosong dan mengambil kembali lembar yang sudah diisi.
Kelebihannya : menjamin tingkat respons yang baik bila ia menyerahkan serta mengambil kembali kuesioner secara langsung.
Kekurangannya : sulit dalam hal waktu bila responden terpisah kedalam kelompok yang berjauhan dan ada kemungkinan tidak mengembalikan formulir tertentu.
3. Memungkinkan responden mengatur sendiri kuesioner di tempat kerja dan memasukkannya ke dalam kotak-kotak yang sudah disediakan.
Kelebihannya : mengatur sendiri memungkinkan responden merasa anonimnya lebih terjamin.
Kekurangannya : tingkat respons dengan metode ini sedikit lebih rendah dibandingkan metode lainnya.
4. Mengirim kuesioner ke pegawai-pegawai di cabang lain atau situs terpisah dan memberi tahu masalah tentang waktu, instruksi dan tanggal pengembalian.
Kelebihannya : dapat menjangkau responden yang tempatnya berjauhan.
Kekurangannya : tidak melibatkan responden secara personal.
5. Menyusun kuesioner secara elektronik baik melalui e-mail atau web.
Kelebihannya : cepat menjangkau pengguna sistem yang ada, biaya penggandaan dapat diminimalkan dan respons-responsnya bisa dibuat menurut waktu yang dianggap sesuai oleh responden serta terkumpul dan tersimpan secara otomatis.

Kekurangannya : responden bisa menanyakan kerahasiaan respons yang diberikan lewat e-mail