

# B A B 5

## Metode, Teknik Dan Instrumen

### Dalam Penelitian

---

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai metode, teknik dan instrumen (*tools*) yang biasa digunakan dalam penelitian. Pada tahap ini seorang peneliti harus melakukan identifikasi alat (*tools*) apa yang sesuai untuk mengambil data dalam hubungannya dengan tujuan penelitiannya. Secara sederhana penelitian itu dapat diartikan sebagai cara yang harus dilakukan untuk mengetahui sesuatu yang akan dilakukan melalui prosedur yang sistematis dengan menggunakan langkah-langkah pada metode ilmiah.

Jadi pengertian dari **metodologi penelitian** itu dapat diartikan sebagai pengkajian atau pemahaman tentang cara berpikir dan cara melaksanakan hasil berpikir menurut langkah-langkah ilmiah.

Metodologi penelitian pada hakekatnya merupakan operasionalisasi dari cara untuk menemukan atau menyusun pengetahuan memerlukan kajian atau pemahaman tentang metode-metode kearah pelaksanaan penelitian, sehingga perlu dibedakan antara metode dan teknik.

Secara keilmuan, **metode** dapat diartikan sebagai cara berpikir, sedangkan **teknik** diartikan sebagai cara melaksanakan hasil berpikir.

#### 5.1. Instrumen

Ada beberapa alasan kecendrungan penggunaan instrumen dalam penelitian, yaitu:

1. Instrumen dapat membantu memperoleh data atas dasar kondisi yang telah diketahui.

2. Instrumen berfungsi membatasi lingkungan atau ruang lingkup dengan cara tertentu, maka instrumen juga dapat digunakan untuk memperoleh data tambahan dari situasi.
3. instrumen dapat membuat informasi yang dapat direkam secara permanen untuk dianalisa di masa yang akan datang. Hal ini bisa dilakukan dengan menggunakan kamera, *tape recorder*, begitu juga melalui tulisan.

## 5.2. Wawancara

Salah satu metode yang paling banyak digunakan dalam melakukan penelitian sosial adalah metode survei. Metode survei merupakan penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang tepat. Metode survei merupakan salah satu bentuk penelitian yang melibatkan manusia untuk memperoleh informasi. Untuk itu maka perlu disusun satu instrumen penelitian yaitu kuesioner (daftar pertanyaan) dan pedoman wawancara (*interview guide*).

Biasanya penelitian survei mencakup wilayah yang cukup luas dan dilakukan dengan cara melakukan wawancara langsung dengan responden atau objek yang ingin diteliti dengan cara memberikan daftar pertanyaan dalam kuesioner. Atau bisa juga melalui media lain seperti penggunaan telepon, *tape recorder*, e-mail dan lain sebagainya.

Wawancara yang dilakukan secara langsung (tatap muka) mempunyai beberapa keuntungan yaitu pewawancara dapat meningkatkan kerjasama diantara pewawancara dengan responden serta memungkinkan responden mendapat klarifikasi dari pertanyaan secepatnya. Dalam melakukan wawancara, responden perlu diberikan insentif untuk membangun ketertarikannya dalam melakukan wawancara.

Teknik pengumpulan data survei dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara yang berupa tanya jawab peneliti dengan responden (narasumber). Wawancara tersebut berupa percakapan langsung (*face to face*) antara dua pihak atau lebih untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan untuk memperoleh data yang dapat menjelaskan ataupun menjawab suatu permasalahan penelitian. Wawancara merupakan salah satu faktor penting dalam menggali informasi dari narasumber.

Percakapan dilakukan oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Pertanyaan yang diajukan bisa berupa pertanyaan tertulis maupun lisan dengan menggunakan alat bantu berupa kuesioner. Dengan teknik wawancara yang baik dan benar diharapkan tujuan interview akan tercapai. Setiap enumerator harus mengetahui teknik wawancara yang efisien dan efektif.

Wawancara bersifat *semistructure* artinya pewawancara memiliki pedoman dalam melakukan wawancara. Dalam hal ini, pewawancara tidak membatasi pilihan jawaban dan tidak mendeskripsikan jenis jawaban yang diberikan. Wawancara dapat dilakukan dengan mengajukan pertanyaan terbuka (*open-ended question*). Biasanya wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan terbuka karena penelitian yang dilakukan bersifat eksploratif, artinya penelitian tersebut dilakukan untuk memperoleh informasi yang sebanyak-banyaknya dari responden.

Secara umum tujuan wawancara dalam penelitian survei adalah:

1. Untuk mengetahui data pribadi responden
2. Mencari informasi yang relevan dengan tujuan penelitian
3. Membantu untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada di lapangan

Berikut ini adalah beberapa jenis wawancara yang biasa digunakan:

1. Wawancara seleksi (*screening interview*) yaitu wawancara yang dilakukan untuk memilih orang atau kandidat yang paling *qualified* untuk masuk ke tahap seleksi selanjutnya.
2. Wawancara dengan menggunakan media elektronik seperti audio tape atau telepon (*telephone interview*) yaitu wawancara yang langsung dilakukan dengan menggunakan media telepon. Wawancara ini biasanya dilakukan bila masih ada hal yang ingin ditanyakan langsung pada pihak responden.
3. Wawancara kelompok (*Panel or Group Interview*) yaitu wawancara yang dilakukan pada dua atau lebih pewawancara sekaligus pada waktu yang sama.

Dalam penelitian survei, jawaban yang diberikan oleh responden sangat bergantung pada pertanyaan dan sifat serta kondisi responden itu sendiri. Untuk menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pewawancara sangat dipengaruhi oleh ingatan

responden terutama dalam menjawab hal yang berkaitan dengan data angka atau data dan peristiwa yang sudah lewat.

Ada tiga pendekatan dasar dalam mengumpulkan data kualitatif melalui wawancara, dimana tiga pendekatan itu mencakup tiga jenis persiapan, konseptualisasi, dan instrumentasi yang berbeda. Setiap pendekatan memiliki kekuatan dan kelemahan masing-masing melayani suatu tujuan yang berbeda. Tiga pendekatan itu adalah wawancara percakapan informal, pendekatan pedoman wawancara umum, dan wawancara terbuka yang dibakukan<sup>23</sup>.

## 5.2. Kuesioner

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang diajukan pada seorang responden untuk mencari jawaban dari permasalahan yang diteliti. Dalam kuesioner terdapat pertanyaan, pernyataan dan isian yang harus dijawab oleh responden. Jawaban yang diberikan bisa bersifat tertutup dimana alternatif jawaban telah disediakan oleh peneliti, dan ada juga jawaban terbuka dimana responden bebas menuliskan jawabannya tanpa adanya paksaan maupun jawaban yang berasal dari kombinasi keduanya yang merupakan campuran dari jawaban tertutup dan terbuka.

Kelemahan penggunaan kuesioner adalah terbatasnya mendapatkan informasi mengenai kasus-kasus yang sifatnya personal, karena peneliti hanya menanyakan sepiantas saja dan biasanya hanya sekali selain itu hubungan antara peneliti dengan responden hanya bersifat sementara. Kuesioner hanya mengandalkan jawaban-jawaban sepiantas dari responden, sehingga data yang didapat sangat bergantung kepada kualitas pertanyaannya. Jika pertanyaan dipersiapkan dengan seksama, tentu akan menghasilkan jawaban dan data yang lebih lengkap. Jika pertanyaan tidak dipersiapkan dengan baik akan menghasilkan data yang tidak akurat dan bias yang sangat tinggi.

Kuesioner yang bersifat tertutup dibuat jika peneliti menganggap bahwa peneliti telah menemukan berbagai alternatif jawaban yang tepat bagi penelitiannya dengan kata lain peneliti hanya ingin mendapatkan jawaban responden berdasarkan jawaban yang sudah

---

<sup>23</sup> Patton, Michael Quin. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Pustaka Pelajar. 2006.

disediakan saja dan bukan berasal dari jawaban lainnya. Misalnya jawaban setuju atau tidak setuju, ya atau tidak, suka atau tidak suka dan lain sebagainya.

Kuesioner yang bersifat terbuka disusun karena peneliti ingin mengetahui pendapat responden secara langsung mengenai pertanyaan yang diajukan. Misalnya bagaimana pendapat anda dengan perkembangan sistem informasi pada saat ini?

Jenis kuesioner terdiri atas dua macam yaitu kuesioner yang diisi langsung oleh responden maupun kuesioner yang diisi melalui e-mail atau telepon. Jenis kuesioner yang pertama dapat dengan baik dilakukan jika peneliti maupun responden memiliki waktu yang cukup untuk menuliskan jawabannya pada kuesioner yang diajukan atau diberikan. Kelebihan dari kuesioner ini adalah, responden dapat menanyakan langsung pada peneliti jika responden kurang mengerti dengan isi maupun maksud dari pertanyaan yang diajukan. Selain itu juga peneliti mendorong responden untuk menjawab secara benar dan jujur tanpa adanya campur tangan dari pihak lain. Kelemahannya adalah jika jumlah respondennya banyak, maka peneliti perlu menambah tenaga pencacah. Jika sedikit, peneliti sendiri yang bisa menjadi pencacah.

Jenis kuesioner kedua yaitu kuesioner yang disebarkan melalui surat, telepon dan e-mail, biasanya dilakukan jika responden memiliki tempat tinggal yang relatif jauh dari si peneliti dan tidak mungkin melakukannya secara langsung. Kelemahan dari kuesioner ini adalah selain membutuhkan biaya yang relatif mahal, jumlah kuesioner yang kembali biasanya lebih sedikit daripada jumlah kuesioner yang diedarkan. Bila kuesioner yang kembali sedikit, maka akibatnya akan dapat mengganggu hasil penelitian terutama dalam pengolahan data karena data yang dikumpulkan tidak cukup akurat untuk diolah.

### **5.3. Merancang Kuesioner**

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kuantitatif, kuesioner merupakan salah satu alat yang penting untuk pengambilan data. Untuk membuat kuesioner bisa dilihat dari sisi format pertanyaan maupun model jawaban yang diberikan. Disamping kuesioner, alat pengambilan data lainnya yang juga bisa dilakukan adalah dengan melakukan interview. Cara-cara melakukan interview diatur secara sistematis agar

dapat memperoleh informasi dan data yang berkualitas serta sesuai dengan yang diinginkan oleh peneliti.

Dalam pembuatan kuesioner ini, terlebih dahulu perlu diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum disebarkan pada responden. Hal ini berguna untuk melihat apakah ada pertanyaan atau pernyataan yang tidak dimengerti oleh responden. Bila responden mampu menjawab semua pertanyaan yang diajukan maka kuesioner tersebut bisa langsung digunakan pada penelitian yang sebenarnya. Disamping itu juga perlu diperhatikan penyusunan format pertanyaan serta model jawaban yang diberikan, karena keduanya akan sangat menentukan kualitas dan ketepatan jawaban responden.

Pada bagian sebelumnya telah dijelaskan secara singkat apa yang dimaksud validitas dan reliabilitas. Suatu kuesioner dikatakan valid (sahih) jika kuesioner itu mampu mengukur apa yang sebenarnya ingin diukur. Kuesioner yang terandal (*reliable*) merupakan kuesioner yang secara konsisten bisa menangkap jawaban responden. Artinya jika saat ini diukur dan ternyata tingkat kepuasan responden rendah, maka dengan kuesioner yang sama dan kondisi yang tidak berubah seharusnya jika dilakukan pengukuran sekali lagi maka hasil yang diperoleh tidak berubah.

Metode yang sering digunakan untuk memberikan penilaian terhadap validitas kuesioner adalah korelasi produk momen (*moment product correlation*, *Pearson correlation*) antara skor setiap butir pertanyaan dengan skor total, sehingga sering disebut sebagai *inter item-total correlation*. Formula yang digunakan untuk itu adalah:

$$r_i = \frac{\sum_{j=1}^n (x_{ij} - \bar{x}_i)(t_j - \bar{t})}{\sqrt{\sum_{j=1}^n (x_{ij} - \bar{x}_i)^2 \sum_{j=1}^n (t_j - \bar{t})^2}}$$

dengan

$x_{ij}$  = skor responden ke-j pada butir pertanyaan i

$\bar{x}_i$  = rata-rata skor butir pertanyaan i

$t_j$  = total skor seluruh pertanyaan untuk responden ke-j

$\bar{t}$  = rata-rata total skor

$r_i$  = korelasi antara butir pertanyaan ke-i dengan total skor

Dalam bentuk tabel, struktur data yang digunakan untuk mengukur validitas dengan cara di atas adalah:

| Responden | Pertanyaan 1 | Pertanyaan 2 | ... | Pertanyaan k | Total |
|-----------|--------------|--------------|-----|--------------|-------|
| 1         | $X_{11}$     | $X_{21}$     | ... | $X_{k1}$     | $t_1$ |
| 2         | $X_{12}$     | $X_{22}$     | ... | $X_{k2}$     | $t_2$ |
| 3         | ...          | ...          | ... | ...          | ...   |
| .         |              |              |     |              |       |
| .         |              |              |     |              |       |
| .         |              |              |     |              |       |
| n         | $X_{1n}$     | $X_{2n}$     | ... | $X_{kn}$     | $t_n$ |
|           | $X_1$        | $X_2$        | ... | $X_k$        | $t$   |

Untuk membuat keputusan valid atau tidaknya sebuah pertanyaan, yang digunakan adalah nilai  $r_i$ . Semakin besar nilai  $r_i$  (ingat nilai  $r_i$  berkisar antara  $-1$  dan  $1$ ), maka semakin valid pertanyaan tersebut. Sebaliknya jika  $r_i$  semakin kecil.

Beberapa jenis kuesioner berdasarkan cara pengumpulan data adalah *mail questionnaire* (melalui surat), *self-administered questionnaire* (responden mengisi sendiri kuesioner tersebut), *interview* (wawancara), *group administered-questionnaire*. Desain dari setiap kuesioner akan bergantung dengan cara pengambilan. Jika digunakan wawancara, mungkin pertanyaan yang ada tidak terlalu rinci dan diperhatikan tata bahasanya karena itu akan ditutupi dengan kemampuan pewawancara menggali informasi dari responden. Namun jika melalui surat atau *self administered*, maka upayakan pertanyaan yang ada sejelas mungkin tentang informasi apa yang harus dibuat.

Secara psikologis urutan pertanyaan dalam kuesioner, kuesioner akan lebih baik jika dibuat dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan umum dan bukan pertanyaan yang bersifat pribadi atau personal seperti jumlah pendapatan per bulan, umur, dan lain sebagainya. Apabila kita bertanya dengan menggunakan kuesioner dapat dikatakan bahwa kita baru saja berkenalan dengan seseorang. Orang yang baru pertama kita kenal akan merahasiakan hal-hal pribadi sebelum kedua belah pihak saling mengenal dengan baik. Pada bagian pengenalan sangat disarankan untuk menyediakan ruang untuk beberapa kalimat yang menjelaskan maksud melakukan penelitian tersebut, siapa yang mendanai penelitian dan apa kegunaan utama dari penelitian ini, khususnya bagi responden. Kalimat ini akan mencairkan ketegangan yang ada pada responden pada awal pengisian.

Contoh 1: Syarip, Dodi Irawan. *Kajian Penerimaan Internet Berdasarkan Konsep Technology Acceptance Model (TAM): Studi Kasus pada Direktorat Jendral Pendidikan Islam Departemen Agama RI*. Tesis. Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Indonesia. 2007.

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Yang terhormat bapak/Ibu pegawai di jajaran Direktorat Jendral pendidikan Islam,

Sehubungan dengan penelitian yang sedang saya kerjakan dengan judul "**Kajian Penerimaan Internet Berdasarkan Konsep Technology Acceptance Model (TAM): Studi Kasus pada Direktorat Jendral Pendidikan Islam, Departemen Agama RI**" dengan ini saya mohon bantuan Anda untuk mengisi kuesioner ini.

Tujuan penyebaran kuesioner ini adalah untuk:

1. Menguji model penerimaan teknologi internet bagi para pegawai di suatu organisasi pemerintah, dalam hal ini Ditjen Pendidikan Islam dengan menggunakan pendekatan TAM
2. Meneliti factor-faktor yang saling berpengaruh terhadap tingkat penerimaan teknologi internet
3. membantu penyelesaian tugas akhir saya sebagai salah satu syarat kelulusan pada program pasca sarjana di Universitas Indonesia

Seluruh data yang terkumpul melalui kuesioner ini adalah untuk tujuan akademis. Saya menjamin kerahasiaan data-data yang terkumpul, sesuai dengan kode etik penelitian. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam pengisian kuesioner ini. Oleh karena itu, kami sangat mengharapkan kuesioner ini dapat diisi secara lengkap dengan penilaian yang se-objektif mungkin berdasarkan pengalaman yang anda miliki.

Akhir kata, saya mengucapkan terima kasih atas bantuan dan partisipasi anda dalam mengisi kuesioner ini. Semoga mendapat balasan pahala dari Allah SWT, dan semoga hasil penelitian ini dapat berguna bagi kemajuan ilmu pengetahuan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Dalam membuat pertanyaan-pertanyaan di kuesioner perlu diperhatikan perlunya memilih tipe pertanyaan terbuka ataukah tertutup. Dalam pertanyaan tertutup, responden diberikan pilihan-pilihan jawaban yang terbatas, sedangkan pada pertanyaan terbuka dimungkinkan untuk menjawab secara spontan tanpa terpaku pada pilihan. Beberapa pertanyaan hanya mungkin diajukan dalam bentuk tertutup seperti tingkat pendapatan. Sedikit sekali bahkan tidak ada orang yang mau memberikan nilai tepat berapa pendapatannya. Pertanyaan lain harus diungkapkan dalam bentuk terbuka, seperti pertanyaan tentang *awareness* suatu produk. Pertanyaan tertutup mempercepat waktu, baik pengisian kuesioner maupun pengkodean pada saat entry data, sedangkan pertanyaan terbuka akan memberikan jawaban yang semula mungkin tidak terpikirkan oleh peneliti.

Pilihan kata yang tepat sangat berguna jika pengumpulan data kuesionernya menggunakan metode *self administered*, karena hal ini akan memudahkan bagi

responden untuk mengisikan jawabannya. Selain itu, kata-kata yang digunakan dalam kuesioner juga menghindari perbedaan persepsi antara peneliti dengan responden.

Berikut ini adalah beberapa format pertanyaan yang biasanya tercantum dalam kuesioner :

**a. Pertanyaan Langsung atau Pertanyaan Tidak Langsung**

Perbedaan mendasar antara pertanyaan langsung atau pertanyaan tidak langsung terletak pada tingkat kejelasan suatu pertanyaan dalam mengungkap informasi khusus dari responden. Pertanyaan langsung berisikan informasi khusus yang secara langsung tanpa basa-basi (*direct*) sedangkan pertanyaan tidak langsung berisikan informasi khusus secara tidak langsung (*indirect*) namun walaupun begitu inti dari pertanyaannya adalah sama.

**Contoh 2:**

**Pertanyaan langsung:**

1. Bagaimana anda menghadapi resistensi pekerja untuk menerima perubahan akibat implementasi ERP?

**Pertanyaan tidak langsung:**

1. Dengan adanya penerapan ERP di perusahaan anda, sedikit banyaknya akan mempengaruhi resistensi para pekerja yang ada pada perusahaan anda. Bagaimana cara anda mengatasinya?

**b. Pertanyaan Khusus atau Pertanyaan Umum**

Pertanyaan khusus berisikan hal-hal yang khusus terhadap responden yang menyebabkan responden menjadi sadar atau tergugah sehingga yang bersangkutan akan memberikan jawaban yang kurang jujur. Sedang pertanyaan umum biasanya berisikan informasi yang dicari dengan cara tidak langsung dan secara umum, sehingga responden tidak begitu menyadarinya

### **PETUNJUK PENGISIAN BAGIAN I**

Pilihlah Jawaban yang paling tepat menurut anda dengan memberikan Tanda Silang (X) pada salah satu kolom (pilih nomor) yang tersedia.

#### **1. Unit Kerja**

- [1] Sekretariat Ditjen Pendidikan Islam
- [2] Direktorat Pendidikan Madrasah
- [3] Direktorat Pendidikan Diniyah dan Pondok Pesantren
- [4] Direktorat PAI pada Sekolah
- [5] Direktorat pendidikan Tinggi Islam

#### **2. Jenis kelamin**

- [1] Pria
- [2] Wanita

#### **3. Usia**

- [1] <31 Tahun
- [2] 31-40 tahun
- [3] 41-50 tahun
- [4] >50 tahun

#### **4. Pendidikan Terakhir**

- [1] < D3
- [2] D3
- [3] S1
- [4] S2/S3

#### **5. Golongan dalam Kepegawaian**

- [1] I
- [2] II
- [3] III
- [4] IV

#### **6. Pengalaman Anda dalam menggunakan Internet?**

- [1] < 6 bulan
- [2] 6-11 bulan
- [3] 1-2 tahun
- [4] >2 tahun

#### **7. Apakah Anda memiliki komputer/laptop di rumah?**

- [1] Ya
- [2] Tidak

### **Contoh Lainnya:**

#### **CONTOH PERTANYAAN YANG BERISIKAN INFORMASI KHUSUS**

Nama : .....

Posisi Jabatan :      Manajemen      Staff

Jenis Kelamin :    ☐ Pria      ☐ Wanita

Umur :    ☐ ..... ☐ .....

Lama bekerja di Bidang Perbankan :    \_\_\_\_\_ Tahun    \_\_\_\_\_ Bulan

Pengalaman bekerja dengan menggunakan Komputer :    \_\_\_\_\_ Tahun    \_\_\_\_\_ Bulan

### c. **Pertanyaan Tentang Fakta atau Pertanyaan Tentang Opini**

Pertanyaan tentang fakta menghendaki jawaban dari responden berupa fakta sedangkan pertanyaan tentang opini menghendaki jawaban yang bersifat opini. Pada prakteknya dikarenakan responden mungkin mempunyai memori yang tidak kuat ataupun dengan sadar yang bersangkutan ingin menciptakan kesan yang khusus; maka pertanyaan tentang fakta belum tentu sepenuhnya menghasilkan jawaban yang bersifat faktual. Demikian juga halnya dengan pertanyaan yang menanyakan opini belum tentu sepenuhnya menghasilkan jawaban yang mengekspresikan opini yang jujur. Hal ini terjadi karena biasanya responden banyak yang mengalami “tekanan sosial” agar bisa menyesuaikan diri dengan keinginan sosial dan lingkungan.

#### **Contoh:**

##### **Pertanyaan tentang fakta:**

1. Apa yang mendorong perusahaan tempat anda bekerja memilih SAP sebagai pendukung operasional perusahaan?
2. Modul-modul apa saja yang diimplementasikan di perusahaan tempat anda bekerja?

##### **Pertanyaan tentang opini:**

1. Berdasarkan pengalaman anda, bagaimana implementasi ERP di Indonesia?
2. Menurut anda, apakah kesuksesan implementasi ERP dipengaruhi oleh besar atau kecilnya customization?

Kuesioner berikut ini berisikan pertanyaan yang diajukan kepada empat orang responden yang berbeda dengan melakukan wawancara langsung (tatap muka). Keempat responden tersebut adalah Senior SAP Technical Consultant, SAP HR Consultant, Manager VAS (perusahaan Telekomunikasi), IT Staff (perusahaan Automotif) dan SAP Project Manager. Berikut ini disajikan kuesioner lengkapnya.

### Contoh Kuesioner 1:

Dantes, Gede Resben. *Implementasi Dan Dampaknya Terhadap Human And Organizational Cost (Ditinjau Daritngkat Kematangan Organisasi)*. Tesis. Program Studi Teknologi Informasi, Fakultas Ilmu Komputer. Universitas Indonesia. 2006.

#### Transkrip Wawancara

Wawancara dengan : **Senior SAP Technical Consultant**  
Hari/Jam : Minggu, 04 November 2006/ Jam 13.00 -15.00

#### Daftar Pertanyaan:

##### **1. Kematangan Organisasi**

- Apakah Kematangan organisasi menentukan sukses tidaknya implementasi ERP?
- Apakah kematangan organisasi menentukan besar kecilnya resistensi pekerja?
- Faktor-faktor apa saja yang mendorong sebuah perusahaan mengimplementasikan ERP?

##### **2. Pendekatan Implementasi**

- Pendekatan implementasi apa yang umumnya digunakan dalam implementasi ERP, khususnya di Indonesia (BPR drive atau ERP atau ERP drive BPR)?
- Bagaimana resiko pengimplementasian sebuah ERP sistem ditinjau dari pendekatan implementasi?

##### **3. Kesuksesan implementasi**

- Menurut Anda, bagaimana kesuksesan implementasi ERP dipengaruhi oleh besar kecilnya *customization*?
- Berdasarkan pengalaman anda, bagaimana implementasi ERP di Indonesia?
- ERP memiliki *best practice* yang disusun berdasarkan proses-prose bisnis perusahaan fortune 500 yang secara *culture* berbeda dengan Indonesia khususnya. Dengan melihat pernyataan tersebut, apakah ERP sesuai untuk diimplementasikan di Indonesia?

##### **4. Keuntungan Kompetitif**

- Apakah implementasi ERP dapat menciptakan *competitive advantage* bagi perusahaan?

##### **5. Dampak Human & Organization Cost**

- Bagaimana dampak implementasi ERP terhadap human & organizational cost perusahaan?

### **Transkrip Wawancara**

Wawancara dengan : **SAP HR Consultant**  
Hari/Jam : Minggu, 04 November 2006/ Jam 13.00 -15.00

### **Daftar Pertanyaan:**

1. Anda Sebagai *Functional HR Consultant*, sudah berapa *cycle* anda terlibat dalam implementasi?
2. Anda adalah salah satu implementator di Bank Mandiri. Apakah SAP merupakan aplikasi utama? Modul-modul apa saja yang diimplementasikan?
3. Menurut anda, apakah *change management* harus selalu ada dalam setiap implementasi ERP?
4. Bagaimana menurut tanggapan pekerja dalam menerima perubahan yang terjadi (contohnya dalam implementasi ERP) ?
5. Alasan pimpinan untuk menjalankan siste secara paralel?
6. Apakah terjadi perubahan proses sebelum implementasi ERP?
7. Apa yang mendorong Bank Mandiri memilih SAP sebagai pendukung operasional perusahaan?
8. Menurut anda, apa yang paling bernilai (*most variable*) dalam SAP sistem, jika kita bandingkan dengan aplikasi *inhouse development*?
9. Sebagian besar implementasi SAP selalu mengalami *over budget* dan *over schedule*. Bagaimana menurut pendapat anda?

### **Transkrip Wawancara**

Wawancara dengan : **Manager VAS (perusahaan Telekomunikasi)**  
Hari/Jam : Jumat, 10 November 2006/ Jam 12.00 -14.00

#### **Daftar Pertanyaan:**

1. Apa yang mendorong perusahaan tempat anda bekerja memilih SAP sebagai pendukung operasional perusahaan?
2. Mengapa dipilih SAP, bukan aplikasi yang lain yang memiliki fungsional yang sama?
3. Bagaimana menurut pendapat anda, apakah benefit yang diperoleh sesuai dengan investasi yang dilakukan perusahaan?
4. Apakah implementasi SAP di perusahaan anda dapat menciptakan *competitive advantage* atau mempertahankan *competitive advantage*?
5. Bagaimana dukungan manajemen terhadap implementasi sistem ini?
6. Resistensi pekerja merupakan permasalahan yang umum terjadi, apakah di perusahaan tempat anda bekerja juga terjadi permasalahan ini?
7. Apakah perusahaan tempat anda melakukan perbaikan bisnis proses terlebih dahulu sebelum mengimplementasikan SAP?
8. Bagaimana menurut anda, apakah implementasi SAP di perusahaan tempat anda bekerja dapat dikatakan sukses (*on budget, on schedule, performance* sesuai dengan yang diharapkan, *benefit* sesuai dengan yang diharapkan) ?

### **Transkrip Wawancara**

Wawancara dengan : **IT Staff (Perusahaan Otomotif)**  
Hari/Jam : Selasa, 26 september 2006/ Jam 19.00 -20.00

#### **Daftar Pertanyaan:**

1. Apa yang mendorong perusahaan tempat anda bekerja memilih SAP sebagai pendukung operasional perusahaan?
2. Apakah implementasi ERP di perusahaan anda didorong oleh headquarter?
3. modul-modul apa saja yang diimplementasikan di perusahaan tempat anda bekerja?
4. Apakah ada rencana pengembangan ke depan di perusahaan tempat anda bekerja untuk mengoptimalkan resource yang dimiliki SAP?
5. Menurut anda, apakah implementasi SAP memberikan keuntungan kompetitif terhadap perusahaan?
6. Apakah benefit yang diperoleh perusahaan sepadan dengan besarnya investasi yang dilakukan dalam implementasi ERP ini?

### **Transkrip Wawancara**

Wawancara dengan : **SAP HR Consultant**  
Hari/Jam : Selasa, 28 November 2006/ Jam 09.00 -10.00

### **Daftar Pertanyaan:**

1. Sebagai project manager, berapa cycle anda terlibat dalam implementasi SAP?
2. Prinsip apa yang anda pegang, sehingga implementasi SAP di sebuah perusahaan bisa sukses?
3. ERP lebih menekankan pada perubahan proses daripada perubahan teknologi. Bagaimana pendapat anda?
4. Bagaimana dengan perspektif yang lain? Apakah ERP tidak memberikan dampak terhadap financial, customer, innovation perspektif?
5. Selama ini, bagaimana komitmen manajemen terhadap implementasi ERP?
6. Menurut anda, apa yang terpenting dalam implementasi ERP sistem?
7. Sebagian besar implementasi SAP selalu mengalami over budget dan over schedule. Bagaimana menurut pendapat anda?
8. bagaimana anda menghadapi resistensi pekerja untuk menerima perubahan akibat implementasi ERP?

**Contoh Kuesioner 2:**

**KUESIONER UNTUK PENYUSUNAN TESIS  
KESESUAIAN METODOLOGI PENGEMBANGAN  
SISTEM INFORMASI BAGI RUMAH SAKIT JiWA**

**Petunjuk Pengisian**

1. Pilihlah jawaban yang paling tepat menurut anda dengan cara melingkari salah satu jawaban yang tersedia.
2. Pada bagian yang bertanda “.....” tuliskan jawaban atau pendapat Anda
3. Mohon diisi sejujurnya, Identitas Anda tidak akan diketahui oleh yang tidak berkepentingan

Nama : .....

Jabatan : .....

Nama Organisasi : .....

Terima kasih atas bantuan dan kesediaan Anda dalam mengisi kuesioner ini

**A. Visi dan Misi Organisasi**

1. Apakah Anda memahami visi dan misi organisasi? a. Ya b. Tidak  
Jika Ya, sebutkan visi misi tersebut menurut pemahaman Anda

Visi:.....  
.....

Misi:.....  
.....

2. Bagaimana visi misi tersebut disosialisasikan pada Anda?  
a. Langsung b. Tidak Langsung  
Sebutkan alasan: .....
3. Menurut Anda sesuaikah misi dengan visi organisasi ?  
a. Sangat tidak sesuai  
b. Tidak sesuai  
c. Sesuai  
d. Sangat sesuai  
Alasan : .....
4. Dalam menjalankan misi, apakah Anda dibantu dengan perangkat kerja?  
a. Ya b. Tidak  
Jika Ya, sebutkan perangkat tsb: .....

5. Bagaimana Anda menjalankan tugas pokok dan fungsi (tupoksi) organisasi?
  - a. Sesuai dengan perangkat kerja, terstruktur dan bertahap
  - b. Sesuai dengan perangkat kerja, tidak terstruktur namun iteratif
  - c. Tidak sesuai dengan perangkat kerja
  - d. Lainnya, sebutkan : .....
6. Berdasarkan pengalaman dan penilaian Anda, dalam menjalankan tupoksi diharapkan pekerjaan selesai?
  - a. Sesuai target penyelesaian
  - b. Sebisa mungkin
  - c. Kapan saja
  - d. Tidak tahu
 Alasan : .....
7. Dalam menyelesaikan permasalahan pekerjaan, tahapan pemecahan masalah dilakukan dengan?
  - a. Diselesaikan secara langsung pada sumbernya
  - b. Disusun dan diurut berdasarkan penyebabnya
  - c. Dialihkan pada pihak lain
  - d. Tidak tahu
 Alasan : .....

## **B. Wadah**

### **i) Pranata**

8. Dalam menjalankan visi misi yang diancangkan, menurut Anda tepatkah tingkat level, posisi, jabatan atau kedudukan dalam organisasi (Kepala, KaBag, Kasub Bag, dll)?
  - a. Ya
  - b. Tidak
 Alasan: .....
9. Menurut Anda unit-unit dalam organisasi harus memiliki konsolidasi, interaksi, komunikasi dan terintegrasi? a.Ya b. Tidak
 Alasan: .....
10. Apakah menurut Anda perlu pembatasan kewenangan dalam struktur organisasi?
  - a. Ya
  - b. Tidak
 Alasan: .....
11. Kewenangan apa saja yang menurut Anda perlu dikurangi?
 .....
 Alasan : .....
12. Kewenangan apa saja yang menurut Anda perlu ditambahkan?
 .....
 Alasan : .....

**ii) Wawasan**

13. Menurut Anda siapa pihak terpenting, yang perlu dilibatkan dalam pelaksanaan suatu kegiatan proyek (jawaban diurutkan no 1-5 berdasarkan rangking dimana angka 1 menunjukkan rangking atau urutan yang paling penting atau paling tinggi)

| Peringkat | Pihak                  |
|-----------|------------------------|
|           | Konsultan              |
|           | Pimpinan               |
|           | Staf /Pegawai          |
|           | Tenaga kontrak/honoror |
|           | Lainnya (sebutkan)     |

14. Menurut Anda faktor terpenting, yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan suatu kegiatan proyek (jawaban diurutkan no 1-5 berdasarkan rangking dimana angka 1 menunjukkan rangking atau urutan yang paling penting atau paling tinggi)

| Peringkat | Pihak                                        |
|-----------|----------------------------------------------|
|           | Kemampuan manajerial ( <i>manag. skill</i> ) |
|           | Pengalaman ( <i>experience</i> )             |
|           | Keahlian ( <i>expert</i> )                   |
|           | Keilmuan ( <i>science</i> )                  |
|           | Lainnya (sebutkan)                           |

15. Menurut Anda kontrol terpenting, yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan suatu kegiatan proyek (jawaban diurutkan no 1-5 berdasarkan rangking dimana angka 1 menunjukkan rangking atau urutan yang paling penting atau paling tinggi)

| Peringkat | Pihak              |
|-----------|--------------------|
|           | Pelaksanaan        |
|           | Resiko             |
|           | Pengelolaan        |
|           | Keluaran/hasil     |
|           | Lainnya (sebutkan) |

**C. Sistem**

**i) Struktur dan kinerja organisasi**

16. Apakah Anda sudah melaksanakan tugas pokok dan fungsi dari struktur organisasi, sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP)?

a. Ya                      b. Tidak

Alasan: .....

17. Apakah SOP tersebut membantu pekerjaan Anda?

a. Ya                      b. Tidak

Alasan: .....

18. Apakah pekerjaan Anda membutuhkan keahlian, pengalaman dan disiplin ilmu dalam kegiatannya?

a. Ya                      b. Tidak

Alasan: .....

19. Menurut penilaian Anda, keberhasilan pekerjaan dari suatu tim kegiatan proyek didasari oleh?

- a. Dukungan eksekutif
- b. Dukungan manajer
- c. Dukungan operasional
- d. Seluruh level organisasi

Alasan : .....

20. Dalam mengantisipasi perkembangan organisasi, setujukah Anda melakukan perubahan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan individu dalam organisasi tersebut?

- a. Sangat tidak setuju
- b. Tidak setuju
- c. Setuju
- d. Sangat Setuju

Alasan : .....

.....

#### **D. Sumber Daya**

##### **i) Sumber Daya Manusia (SDM)**

21. Menurut penilaian Anda, sudah cukupkah hasil yang diharapkan dari SDM yang dipimpin

- a. Sangat tidak cukup
- b. Tidak cukup
- c. Cukup
- d. Sangat Cukup

Menurut Anda bagaimana sebaiknya ditingkatkan:

.....

##### **ii) Peralatan, Sarana dan Prasarana**

22. Menurut penilaian Anda, sudah cukupkah ketersediaan peralatan, sarana dan prasarana dengan kebutuhan pekerjaan Anda

- a. Sangat tidak cukup
- b. Tidak cukup
- c. Cukup
- d. Sangat Cukup

Menurut Anda bagaimana sebaiknya dioptimalkan:

.....

##### **iii) Dana (Finansial)**

23. Menurut penilaian Anda, sudah cukupkan ketersediaan dana bagi pelaksanaan unit yang Anda kelola

- a. Lebih dari mencukupi
- b. Mencukupi
- c. Memadai
- d. Kurang

Menurut Anda bagaimana sebaiknya dikelola:

.....

**E. Keluaran**

**i) Dokumentasi dan Informasi**

24. Menurut penilaian Anda, sudahkah memadai dokumentasi dan informasi sebagai laporan yang dibutuhkan bagi top level organisasi (eksekutif)? a. Ya b. Tidak  
Alasan: .....
25. Apakah Anda menekankan pekerjaan laporan pada proses, baik secara fungsional ataupun non fungsional? a. Ya b. Tidak  
Alasan: .....
26. Apakah Anda menekankan pekerjaan laporan dengan data yang akurat dan tepat? a. Ya b. Tidak  
Alasan: .....
27. Menurut Anda hal apa yang dapat meningkatkan kualitas dokumentasi dan informasi yang dihasilkan bagi top level organisasi?  
a. Dukungan teknologi informasi/sistem informasi (TI/SI)  
b. Dukungan SDM yang kompeten  
c. Dukungan TI/SI dan SDM yang kompeten  
d. Tidak terpengaruh sama sekali
28. Apakah Anda sudah memanfaatkan TI/SI dalam menghasilkan dokumentasi dan informasi sebagai laporan? a. Ya b. Tidak  
Alasan: .....

**F. Lingkungan**

**i) Internal**

29. Menurut Anda permasalahan apa yang sering menjadi kendala bagi pekerjaan (jawaban diurutkan no 1-6 berdasarkan rangking dimana angka 1 menunjukkan rangking atau urutan yang paling penting atau paling tinggi)

| Peringkat | Permasalahan                            |
|-----------|-----------------------------------------|
|           | Komunikasi antar unit                   |
|           | Volume pekerjaan selalu meningkat cepat |
|           | Pengolahan data tidak akurat            |
|           | Kebijakan organisasi yang berubah-ubah  |
|           | Jenis pekerjaan yang kompleks           |
|           | Lainnya(sebutkan)                       |

**ii) External**

30. Menurut Anda faktor luar yang sangat mempengaruhi bagi kinerja Anda (jawaban diurutkan no 1-5 berdasarkan rangking dimana angka 1 menunjukkan rangking atau urutan yang paling penting atau paling tinggi)

| Peringkat | Faktor luar                       |
|-----------|-----------------------------------|
|           | Perkembangan teknologi yang cepat |
|           | Kebijakan pemerintah yang ketat   |
|           | Persaingan kompetitor yang sengit |
|           | Perubahan era globalisasi         |
|           | Lainnya (sebutkan)                |