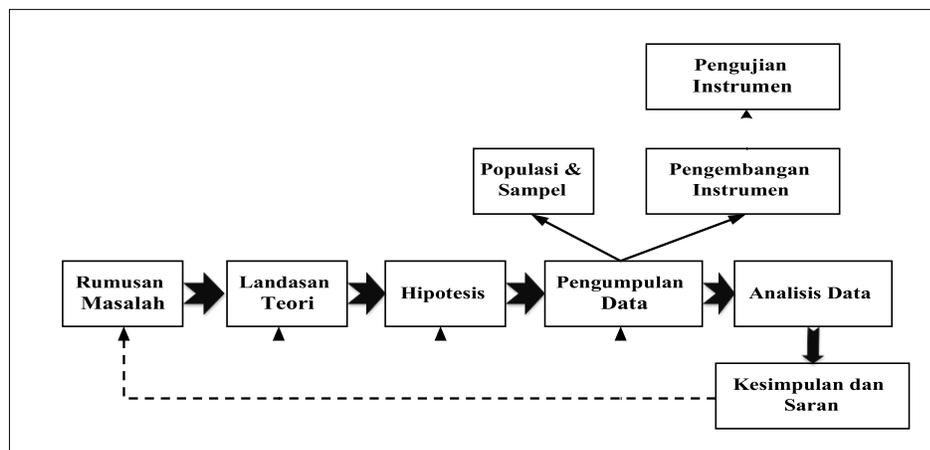


## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian menurut (Nazir, 2011) adalah “semua proses yang diperlukan dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian”. Sehingga desain penelitian di dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:



Sumber: (Sugiyono, 2013)

**Gambar 3.1.** Desain Penelitian

Berdasarkan gambar 3.1. di atas, (Sugiyono, 2013) menyimpulkan bahwa setiap penelitian selalu berangkat dari masalah. Permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah analisis *Website B'right*, dalam penelitian deskriptif masalah yang dibawa oleh peneliti harus sudah jelas. Setelah masalah diidentifikasi, dan dibatasi, maka selanjutnya masalah tersebut dirumuskan. Rumusan masalah pada umumnya dinyatakan dalam kalimat pernyataan. Berdasarkan rumusan masalah

tersebut, maka peneliti menggunakan berbagai teori untuk menjawabnya. Jadi teori dalam penelitian deskriptif ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian tersebut.

#### 1. Desain dalam perencanaan penelitian.

Dalam merencanakan penelitian, desain dimulai dengan mengadakan penyelidikan dan evaluasi terhadap penelitian yang sudah dikerjakan dan diketahui dalam memecahkan masalah. Dari penyelidikan itu akan terjawab bagaimana hipotesis dirumuskan dan diuji dengan data yang diperoleh untuk memecahkan suatu masalah. Pada taraf ini juga penulis menentukan metode yang akan dipakai dalam penelitian, (Nazir, 2011) seperti yang sudah penulis jelaskan terlebih dahulu yaitu deskriptik.

#### 2. Desain Pelaksanaan penelitian

Menurut (Nazir, 2011) “desain pelaksanaan penelitian meliputi proses membuat percobaan ataupun pengamatan serta memilih pengukuran-pengukuran variabel, memilih prosedur dan teknik sampling, alat-alat untuk mengumpulkan data kemudian membuat *coding*, *editing*, dan memproses data yang dikumpulkan. Dalam pelaksanaan penelitian termasuk juga proses analisis data serta membuat pelaporan”. Oleh (Nazir, 2011) desain pelaksanaan penelitian terdiri atas : desain sampel, desain alat (instrumen), desain administrasi, desain analisis.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptik, penelitian dengan metode deskriptif menurut (Nazir, 2011) adalah “suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah

untuk membuat deskripsi, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Berdasarkan teori tersebut, penelitian deskriptif, merupakan data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian dianalisis sesuai dengan metode statistik yang digunakan. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mendapatkan gambaran dan keterangan-keterangan mengenai respon pengguna *Website B'right*. Gambar dibawah ini adalah gambar desain penelitian dari tahapan- tahapan yang telah penyusun uraikan.

### **3.2. Operasional Variabel**

Menurut (Sugiyono, 2013), menyatakan bahwa variabel adalah konstruk (*constructs*) atau sifat yang akan dipelajari. Di bagian ini Sugiyono menyatakan bahwa variabel dapat dikatakan sebagai suatu sifat yang diambil dari suatu nilai yang berbeda (*different values*). Selanjutnya Arikunto (2014: 161), Variabel adalah objek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. Berdasarkan pengertian-pengertian diatas, maka dapat dirumuskan disini bahwa variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dengan demikian variabel itu merupakan suatu yang bervariasi. Berikut penjabaran dimensi beserta indikator yang dihasilkan dari teori PIECES (*Performance, Information/Data, Economic, Control/Security, Efficiency, dan Service*), yaitu:

**Tabel 3.1.** Dimensi *Performance*

No	Indikator	Item Pernyataan	Kategori
1	Throughput	Banyaknya <i>output</i> yang dihasilkan oleh <i>Website B'right</i> Batam sehingga memudahkan pelanggan untuk mendapatkan Informasi.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
2	Respon Time	<i>Website B'right</i> Batam memiliki kecepatan akses yang bermanfaat untuk pelanggan	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
3	Audabilitas	Sangat sesuai fungsi kerja yang dilakukan <i>Website B'right</i> Batam dengan standar yang ditetapkan	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
4	Kelaziman Komunikasi	Sangat Mudah <i>Website B'right</i> Batam dipahami oleh pelanggan	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
5	Kelengkapan	Sangat Lengkap fungsi Kerja yang dilakukan <i>Website B'right</i> Batam	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
6	Konsistensi	Sangat Seragam penggunaan desain dan teknik dokumentasi pada <i>Website B'right</i> Batam	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
7	Toleransi Kesalahan	Sangat Sedikit kesalahan yang terjadi pada saat <i>Website B'right</i> Batam di akses oleh pelanggan	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju

Sumber: (Fatta, 2015)

**Tabel 3.2.** Dimensi *Information/Data*

No	Indikator	Item Pernyataan	Kategori
1	Akurasi	Sangat teliti proses komputasi dari <i>Website B'right</i> Batam	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
2	Relevansi Informasi	Sangat sesuai informasi yang dihasilkan dari <i>Website B'right</i> Batam dengan kebutuhan pelanggan	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
3	Penyajian Informasi	Sangat sesuai tampilan informasi <i>Website B'right</i> Batam dengan kebutuhan pelanggan	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
4	Fleksibilitas Data	Sangat mudah data diakses/digunakan oleh pelanggan melalui <i>Website B'right</i> Batam	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju

Sumber: (Fatta, 2015)

**Tabel 3. 3.** Dimensi *Economic*

No	Indikator	Item Pernyataan	Kategori
1	Reusabilitas	Sangat banyak pogram yang dapat digunakan kembali dalam aplikasi lain.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
2	Sumber Daya	Sangat sedikit sumber daya yang diperlukan dalam mengembangkan <i>Website B'right</i> Batam	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju

Sumber: (Fatta, 2015)

**Tabel 3. 4.** Dimensi *Control/Security*

No	Indikator	Item Pernyataan	Kategori
1	Integritas	Sangat sesuai batasan akses, yang dipakai <i>Website B'right</i> terhadap operator untuk program - program tertentu.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
2	Keamanan	Sangat aman <i>Website B'right</i> yang ada untuk menjamin keamanan data.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju

Sumber: (Fatta, 2015)

**Tabel 3. 5.** Dimensi *Efficiency*

No	Indikator	Item Pernyataan	Kategori
1	Usabilitas	Sangat mudah usaha pengguna untuk mempelajari dan mengoperasikan <i>Website B'right</i> Batam	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
2	Maintanabilitas	Sangat mudah mencari dan membetulkan kesalahan yang ada pada <i>Website B'right</i> Batam	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju

Sumber: (Fatta, 2015)

**Tabel 3. 6.** Dimensi *Service*

No	Indikator	Item Pernyataan	Kategori
1	Akurasi	Sangat teliti <i>Website B'right</i> Batam ini dalam melakukan proses kerja.	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
2	Reliabilitas	Sangat dapat dipercaya <i>Website B'right</i> Batam yang ada untuk melakukan pekerjaan yang diminta	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju
3	Kesederhanaan	Sangat mudah <i>Website B'right</i> Batam dipahami oleh pelanggan	1. Sangat Tidak Setuju 2. Tidak Setuju 3. Cukup Setuju 4. Setuju 5. Sangat Setuju

Sumber: (Fatta, 2015)

### 3.3. Populasi dan Sampel Penelitian

#### 3.3.1. Populasi Penelitian

Data yang digunakan untuk penelitian dapat berupa populasi atau sampel. Populasi adalah keseluruhan obyek atau individu yang akan diteliti, memiliki karakteristik tertentu, jenis dan lengkap (Arifin, 2015).

Dari penjelasan diatas bisa disimpulkan bahwa populasi adalah objek yang berada disuatu daerah tertentu dan memenuhi karakteristik yang telah ditentukan oleh peneliti untuk dijadikan obyek penelitian. Peneliti menetapkan populasi dari penelitian ini adalah pengguna *Website B'right* yang berada dikota Batam.

#### 3.3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2013) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penarikan sampel pada penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan cara *insidental sampling*. *Insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/*insidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandanga orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. (Sugiyono, 2013). Kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti yaitu seorang yang dijadikan responden adalah pengguna *Website B'right* atau pernah mengakses *Website B'right*.

Jumlah populasi pada penelitian ini berjumlah besar dan terbatasnya sistem pendukung untuk mengetahui jumlah pengunjung *Website B'right* sehingga tidak memungkinkan untuk peneliti tidak mempelajari dan mengetahui semua sampel yang

ada pada populasi. Hal ini juga dikarenakan keterbatasan dana, tenaga dan waktu, sehingga peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi yaitu minimal lima kali jumlah indikator. Untuk menentukan besarnya sampel yang dapat mewakili populasi penelitian ini, digunakan rumus Hair et al dalam (Haryono & Wardoyo, 2012) yaitu:

$$\text{Jumlah sampel} = 5 \times \text{Jumlah indikator}$$

**Rumus 3.1.** Hair *et al*

$$\text{Jumlah sampel} = 20 \times 5 = 100 \text{ Responden}$$

Berdasarkan dari perhitungan di atas, maka jumlah anggota sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 100 responden yang berada di Kota Batam.

### 3.4. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

#### 3.4.1. Teknik Pengumpulan Data

Pada setiap penggunaan statistik selalu berhubungan dengan data, jenis data yang ada dibagi menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Data primer diperoleh melalui:
  - a) Kuesioner, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk menjawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2013).
2. Data sekunder Menurut (Sugiyono, 2013), sumber sekunder merupakan:
 

“Sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data,

misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”, meliputi misi dan visi, *interaction quality*, infrastruktur *Website B'right* , proses akademik, dan lain- lain.

Data sekunder diperoleh melalui:

- a) Studi dokumentasi, secara umum biasanya digunakan untuk mencari data-data sekunder.
- b) Akses *internet*, akses ini biasanya digunakan untuk mencari data-data pendukung dari berbagai buku dan jurnal.
- c) Studi yang relevan, studi ini biasanya digunakan sebagai acuan dalam melakukan penelitian.

#### **3.4.2. Alat Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data disini menggunakan metode primer dan sekunder, dimana data primer dikumpulkan berdasarkan jawaban responden dengan menggunakan kuesioner, sementara data sekunder didapat dari studi perpustakaan dan studi dokumen yakni pengumpulan data berdasarkan pada buku-buku literature, jurnal dan *internet*. Seperti yang telah dipaparkan bahwa kuesioner itu, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2013). Pernyataan pada angket berpedoman pada indikator-indikator variabel, pengerjaannya dengan memilih salah satu alternatif jawaban yang telah

disediakan. Setiap butir pernyataan disertai lima jawaban dengan menggunakan skala skor nilai.

Jawaban kuesioner disajikan dengan *skala likert*, dimana variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel (Sugiono, 2013). Dalam *skala likert* individu yang bersangkutan dinilai dengan menambahkan bobot dari jawaban yang dipilih. Skala yang digunakan adalah *skala likert* yang membedakan kategori berdasarkan jenis atau macamnya. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau *internet* (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini menggunakan kuesioner dengan *skala likert*, bahwa setiap pernyataan-pernyataan didalam kuesioner dibuat dengan nilai 1 sampai dengan 5 untuk mewakili pendapat responden, seperti sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju, tidak setuju sampai dengan setuju, dan sebagainya.

**Tabel 3.7.** Skala Likert pada Teknik Pengumpulan Data

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Cukup	C	3
Setuju	S	4
Sangat Setuju	SS	5

**Sumber:** (Sugiyono, 2013)

Dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden yang terpilih sebagai sampel dalam penelitian. Kuesioner berisi daftar pernyataan yang ditujukan kepada responden untuk diisi. Dengan demikian, peneliti akan memperoleh data atau fakta yang bersifat teoritis yang memiliki hubungan dengan permasalahan yang akan dibahas.

Berdasarkan jenisnya, angket ini termasuk jenis angket tertutup. “Pernyataan tertutup adalah pernyataan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pernyataan yang telah tersedia”, (Sugiyono, 2013). Jumlah pernyataan pada angket ini adalah sebanyak 23 butir soal dengan bentuk alternatif pilihan jawaban.

Menurut (Sarwono, 2009) skala pengukuran ada empat yaitu nominal, Likert, interval, dan rasio. Untuk mengukur variabel-variabel tersebut digunakan instrument pengukuran dengan menggunakan skala yang akan digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang atau pendeknya, besar atau kecilnya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga apabila digunakan akan menghasilkan data kuantitatif. Dengan menggunakan alat ukur ini, maka nilai variabel yang diukur dengan menggunakan instrument tertentu dapat dinyatakan dalam bentuk angka, sehingga akan lebih akurat, efisien dan komunikatif. Sebelum membuat kuesioner terlebih dahulu dilaksanakan uji coba dengan present, bila semantic diferensialnya lebih dari 5 mengakibatkan responden kebingungan untuk membedakan antara skala gradasi satu dengan yang lainnya. Sedangkan kalau kurang dari 5 juga terlalu sedikit masih ada kesenjangan

sehingga kurang bisa membedakan antara setuju dan tidak setuju dengan puas dan tidak puas.

### **3.5. Metode Analisis Data**

Metode Penelitian Menurut (Sugiyono, 2013) mendefinisikan sebagai berikut: “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”.

Dari penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan, atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang dapat digunakan untuk keperluan menyusun karya ilmiah dan kemudian dianalisis berdasarkan faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga akan didapat suatu kesimpulan serta kebenaran atas data yang diperoleh. Metode penelitian juga merupakan cara kerja untuk memahami dan mendalami objek yang menjadi sasaran. Metode penelitian merupakan cara yang dilakukan seorang peneliti untuk mengumpulkan, menyusun, serta menganalisis data, sehingga diperoleh makna yang sebenarnya dalam melakukan suatu penelitian.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian eksperimen kuantitatif dengan pendekatan kuantitatif, karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Metode ini dipilih guna mengetahui hasil perlakuan secara akurat dan membandingkan antara keadaan sebelum dan sesudah diberi perlakuan. Menurut (Sugiyono, 2013) bahwa penelitian kuantitatif

dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode penelitian dengan menggunakan data berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang kita ketahui.

### 3.5.1. Uji Kualitas Data

Data yang diperoleh melalui prosedur pengumpulan data selanjutnya dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat ukur penelitian, sehingga perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas dari kuesioner yang digunakan.

#### A. Uji Validitas

Uji kualitas data (*instrumen*), dilakukan dengan uji reliabilitas dan validitas. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya (Wibowo, 2011). Uji validitas dilakukan dengan menghitung korelasi antara skor masing-masing butir pertanyaan dengan total skor. Rumusan yang di gunakan untuk mengukur validitas adalah *person correlation* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

**Rumus 3.2.** *Person Correlation*

Keterangan:

$r_{xy}$  = skor korelasi

N = banyaknya sampel

X = skor item pertanyaan

Y = skor total item

Hasil uji validitas butir soal masing-masing variabel dinyatakan bahwa, jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  (uji dua sisi dengan sig = 0,05) maka butir soal pernyataan tersebut dikatakan valid (Wibowo, 2011).

## B. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan untuk menguji konsistensi jawaban dari responden. Uji Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dinyatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Sugiyono, 2013). Uji reliabilitas ini dilakukan dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Adapun rumus *Cronbach Alpha* adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right\}$$

**Rumus 3.3.** *Cronbach Alpha*

Keterangan:

$r_i$  = reliabilitas instrumen (koefisien *alpha cronbach*)

$k$  = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sigma_i^2$  = jumlah varians butir

$\sigma_t^2$  = varians total

Penelitian ini menggunakan pengukuran one shot dengan bantuan SPSS 20 untuk mengukur *Cronbach Alpha*. Instrumen dapat dikatakan andal (reliabel) bila memiliki koefisien keandalan reliabilitas sebesar 0,6 atau lebih (Sugiyono, 2013). Jika nilai koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,60 maka hasil data hasil angket memiliki tingkat reliabilitas yang baik atau dengan kata lain data hasil angket dapat dipercaya.

### **3.5.2. Analisis Deskriptif**

Statistik deskriptif menurut (Sugiyono, 2013) mendefinisikan statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku umum atau generalisasi.

Skor terendah diperoleh melalui hasil perhitungan bobot terendah dikalikan jumlah sampel, sedangkan skor tertinggi diperoleh melalui bobot tertinggi dikalikan jumlah sampel. Dalam mengukur hipotesis 1, 2, 3 penelitian ini, rumus yang digunakan untuk mengukur rentang skala adalah:

$$DK = \frac{n(m-1)}{m}$$

**Rumus 3.4.** Rentang Skala

Keterangan:

n = jumlah sampel

m = jumlah alternatif item

Berdasarkan rumus tersebut maka diperoleh jumlah rentang skala sebagai berikut:

$$RK = \frac{100(5-1)}{5} \quad RK = \frac{400}{5} = 80$$

Jadi kelas rentang skala pada penelitian ini adalah:

**Tabel 3.8.** Rentang Skala

No	Rentang Skala	Kriteria
1	100 - 180	Sangat Tidak Setuju
2	181 - 261	Tidak Setuju
3	262 - 342	Cukup Setuju
4	343 - 423	Setuju
5	503 - 583	Sangat Setuju

**Sumber:** (Sugiyono, 2013)

Berdasarkan Tabel 3.8. diatas setiap satu rentang skala mewakili enam variabel yaitu *Performance*, *Information/Data*, *Economic*, *Control/Security*, *Efficiency*, dan *Service*.

## **3.6. Lokasi dan Jadwal Penelitian**

### **3.6.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan terhadap masyarakat yang berdomisili di daerah Kec. Batu Aji-Batam yang menjadi Pelanggan dari PT. PLN Batam. Penelitian ini dilakukan untuk menghasilkan suatu pelayanan publik yang berkualitas bagi instansi atau organisasi, dalam hal ini harus mampu sejalan dengan perkembangan teknologi modern. Karena dengan masuknya teknologi modernisasi yang berbasis komputerisasi maka kinerja pemerintah dapat berjalan lebih optimal sehingga pelayanan publik pun terpenuhi dengan baik. PT. PLN Batam

PT. PLN Batam sebagai Pemegang Izin Usaha Ketegalistrikan Untuk Umum (PIUKU) dengan wilayah kerja Batam, Rempang dan Galang, senantiasa komitmen untuk memberikan Loyalitas terbaik bagi Pelanggan dengan senantiasa menyediakan listrik dan keandalannya merupakan upaya yang terus dilakukan PT. PLN Batam. Kepuasan Pelanggan adalah komitmen PT. PLN Batam. *Indeks Customer Satisfaction* (ICS) direncanakan ditargetkan sebesar 75 % dan di tahun-tahun berikutnya akan lebih ditingkatkan lagi. Melayani kebutuhan listrik yang handal, ekonomis dan berkesinambungan, itulah yang senantiasa diupayakan PT. PLN Batam. Sejalan dengan upaya PLN Batam untuk secara berkelanjutan memberikan layanan terbaik bagi konsumen, memberi nilai maksimal kepada para pemegang saham dan meningkatkan kualitas karyawan, sejak awal tahun 2007, PLN Batam

telah melaksanakan berbagai langkah internal menuju kearah perubahan *Corporate Branding* yang sejalan dengan perkembangan situasi pasar di Batam, Indonesia dan regional.

Untuk mendukung upaya penajaman misi dan visi ini, logo PLN dipertajam sesuai dengan konsensus internal PLN Batam dan dukungan dari PLN Persero. Logo ini telah disosialisasikan secara internal dan akan diluncurkan secara eksternal sehingga dapat secara efektif digunakan untuk mendukung kinerja PLN Batam. Aspek-aspek legalitas seperti nama perusahaan dan anggaran dasar tidak berubah sehingga yang berubah adalah tingkat profesionalisme yang lebih tinggi dan menjadi instituti yang lebih baik.



**Gambar 3.2.** Logo PLN Batam

## **1. Visi dan Misi**

Visi dan misi dari PLN Batam telah dipertajam agar semakin sesuai dengan situasi dan peluang bisnis dan semangat PLN Batam sebagai perusahaan yang terus menerus berupaya menuju profesionalisme yang lebih tinggi dan berorientasi profit dan sehat tanpa subsidi.

- **Visi**

"Menjadi perusahaan energi yang utama di Indonesia"

- **Misi**

“Kami menyediakan tenaga listrik secara efisien dan andal serta jasa lainnya dalam bidang energi untuk meningkatkan kualitas hidup dan ekonomi masyarakat melalui Loyalitas yang terbaik dan bertumpu pada sumber daya manusia.”

## 2. Tujuan, Nilai, Janji dan Motto Perusahaan

- Tujuan: “Menyediakan tenaga listrik dan energi lainnya”.
- Nilai Perusahaan/*Corporate Values*:
  1. *Attentive in our action*/Perhatian dalam tindakan
  2. *Briliant in our work*/Cerdas dalam pekerjaan kita
  3. *Considerate in our thinking*/Pengertian dalam pikiran kita
  4. *Dependable in our behaviour*/Dapat diandalkan dalam perilaku kita
- Janji Perusahaan/*Corporate Promise*:
  1. *Experts in this field*/Ahli dalam bidangnya
  2. *Excel in what we do*/Selalu berprestasi dalam pekerjaannya
  3. *Exceed customer satisfaction*/Melampaui harapan Pelanggan
  4. *Exceptional staff*/Dengan sumberdaya manusia yang berprestasi
  5. *Example for other company*/Menjadi contoh bagi para pesaing
- Motto / Slogan: “*bright people bright future*”.

#### **4. Sejarah PT. PLN Batam**

Kiprah pengelolaan ketenagalistrikan untuk melayani kebutuhan listrik masyarakat Batam, awalnya dilakukan oleh Pertamina, tepatnya pada tahun 1971. Kala itu, Pertamina dipercaya sebagai instansi pertama yang mengelola daerah industri Pulau Batam. Bermodalkan PLTD yang memiliki daya pasang cukup rendah, 2 x 188 KVA, sehingga waktu itu listrik hanya bisa dirasakan oleh Pertamina dan perumahan karyawannya saja.

Seiring dengan perkembangan Batam yang mulai meningkat, akhirnya tahun 1976 pemerintah Indonesia membentuk Otorita Pengembangan Daerah Industri Pulau Batam (OPDIPB) untuk mengelola kota yang berbentuk Kalajengking ini dimana Kepala OPDIPB diserahkan ke tangan Menteri Penertiban Aparatur Pembangunan JB Sumarlin. Sejak itu, semua proyek yang dikelola Pertamina diambil alih oleh OPDIPB, termasuk pengelolaan ketenagalistrikan. Bisnis ketenagalistrikan saat itu dikelola Unit Pelaksana Teknis Otorita Batam (UPT OB). Kapasitas pembangkit pun masih rendah, hanya sebesar 17,5 MW.

Setelah tugas JB Sumarlin usai, tepat tahun 1978 Ketua Otorita Batam dipegang oleh Prof Dr Ing Bj. Habibie. Dalam pimpinan Habibie, Batam sudah mulai diarahkan sebagai Kota industri. Listrik sebagai kebutuhan vital dalam industri dan kalangan usaha, tentu membutuhkan pasokan listrik dan mulai saat itu dilakukan pembangunan PLTD di Sekupang dan Batuampar. Total daya terpasang pada periode 1976-1992 sebesar 45,5 MW dan disalurkan ke daerah Sekupang dan Batuampar. Perkembangan Batam kala itu pun tak dapat terbendung lagi. Investor- investor asing sudah mulai melirik potensi yang ada di Batam. Tak pelak lagi kalau

Otorita Batam saat itu cukup kewalahan mengelolanya, sehingga satu persatu dilepas, termasuk bisnis ketenagalistrikan. Akhirnya, pada 1 Januari 1993 berdasarkan kesepakatan pemerintah dan OB, pengelolaan ketenagalistrikan diserahkan ke PT. PLN (Persero) Wilayah Khusus Batam.

### 3.6.2. Jadwal Penelitian

Penelitian mengambil waktu selama 4 (empat) Bulan terhitung sejak Bulan September 2017 sampai dengan Februari 2018. Sedangkan jadwal penelitian disesuaikan dengan kondisi jadwal yang telah ditetapkan selama 4 (empat).

**Tabel 3.9.** Jadwal penelitian

No	Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan																	
		Sep'2017			Okt'2017				Des'2017				Jan' 2018			Feb'2018			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Pengajuan judul	■	■	■															
2	Penentuan objek penelitian		■	■	■														
3	Pengajuan BAB I				■	■	■	■											
4	Pengajuan BAB II							■	■	■	■								
5	Pengajuan BAB III									■	■	■	■						
6	Penelitian Lapangan & Penyebaran Kuesioner											■	■	■					
7	Pengumpulan Kuesioner & Pengolahan Data													■	■	■			
8	Pengajuan BAB IV & V															■	■		
9	Pengumpulan Skripsi																	■	

**Sumber:** Penulis (2017)