

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Teori Dasar atau Umum

Dalam penyusunan Skripsi ini diperlukan teori-teori untuk mendukung analisis serta perancangan yang telah dilakukan, berikut ini adalah teori-teori umum yang digunakan untuk menjelaskan dan mendefinisikan teori yang digunakan dalam pembahasan Skripsi ini.

2.1.1 Sistem

Menurut Satzinger, Jackson, & Burd (2012), sistem merupakan sekumpulan komponen yang saling terkait yang memiliki fungsi secara bersama untuk mencapai beberapa hasil.

Sedangkan, menurut Marakas & O'Brien (2012), sistem merupakan komponen yang saling berhubungan, dengan batas yang jelas, dan secara bersamaan mencapai tujuan dengan menerima input dan menghasilkan output dengan proses transformasi yang terorganisir.

Jadi dapat disimpulkan, sistem adalah serangkaian komponen yang telah dirangkai untuk mencapai suatu hasil tertentu.

2.1.2 Informasi

Menurut Rainer & Cegielski (2013), informasi mengacu pada data yang telah diatur sehingga mereka memiliki makna dan nilai bagi penerima.

Sedangkan, menurut Mallach(2015), informasi merupakan data yang telah terorganisir dan diproses agar berguna bagi orang atau sistem informasi lainnya yang menggunakan sistem tersebut.

Jadi dapat disimpulkan, informasi adalah data yang telah diproses untuk menjadi berguna bagi pengguna sistem.

2.1.3 Sistem Informasi

Menurut Satzinger, Jackson, & Burd (2012) sistem informasi adalah kumpulan komponen yang saling terkait yang mengumpulkan, memproses,

menyimpan, dan menyediakan sebagai output informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas bisnis.

Sedangkan menurut Laudon (2014), sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan dan menerima, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung dalam pembuatan keputusan dan kontrol di dalam organisasi.

Aktivitas dasar dari sistem informasi adalah sebagai berikut:

1. *Input*: Melibatkan pengumpulan data mentah dari dalam organisasi atau dari lingkungan eksternal untuk pengolahan dalam suatu sistem informasi.
2. *Process*: Melibatkan proses mengkonversi input mentah ke bentuk yang lebih bermakna.
3. *Output*: Mentransfer proses informasi kepada orang yang akan menggunakannya atau kepada aktivitas yang akan digunakan.
4. *Feedback*: Output yang dikembalikan ke anggota organisasi yang sesuai untuk kemudian membantu mengevaluasi atau mengkoreksi tahap input.

Jadi dapat disimpulkan, sistem informasi adalah komponen-komponen terkait yang mengolah suatu *input* dengan sebuah proses untuk menghasilkan *output* yang berupa informasi.

2.2 Teori Khusus

Dalam penyusunan Skripsi ini diperlukan juga teori-teori khusus untuk mendukung penelitian ini. Berikut ini adalah teori-teori khusus yang digunakan untuk menjelaskan dan mendefinisikan teori-teori yang dipakai dalam pembahasan Skripsi ini.

2.2.1 *Enterprise Resource Planning*

Menurut Monk & Wagner (2012), *Enterprise Resource Planning* (ERP) adalah perangkat lunak inti yang digunakan oleh perusahaan untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasi informasi di berbagai area bisnis. ERP membantu organisasi mengatur bisnis proses secara luas menggunakan database yang sama dan laporan yang dapat dibagi-bagi. ERP membantu efisiensi operasi proses bisnis dengan mengintegrasikan pekerjaan yang

berhubungan dengan penjualan, marketing, manufaktur, logistik, akunting, dan staffing pada seluruh bagian bisnis.

Sementara, menurut Ganesh, Mohapatra, Anbuudayasankar, & Sivakumar (2014) ERP mengintegrasikan bisnis proses dari berbagai fungsional departemen menjadi satu kesatuan sistem. Dalam sistem yang terintegrasi ini, setiap komponen *software* maupun *hardware*nya bertugas terhadap bisnis proses yang berbeda-beda. Bisnis proses tersebut akan dikelompokkan dalam suatu model dan komponen ERP tersebut akan mengatur model tersebut. Model-model ini selanjutnya akan diintegrasikan untuk memberikan organisasi suatu tampilan yang disatukan. Konsep awal dari sistem yang disatukan ini adalah penggunaan *database* yang bersatu.

Sedangkan, menurut Marakas & O'Brien (2012) ERP berperan sebagai tulang belakang *cross-functional* perusahaan yang mengintegrasikan dan mengotomatisasi proses bisnis *internal* dan sistem informasi perusahaan. *Enterprise Resource Planning* merupakan sistem *cross-functional* perusahaan dengan sekumpulan modul *software* yang terintegrasi, yang mendukung proses bisnis *internal* dari perusahaan.

Jadi dapat disimpulkan, ERP adalah *software* penting dalam perusahaan yang menggabungkan berbagai fungsional tiap departemen dalam satu organisasi menggunakan suatu *database* yang sama untuk mendukung proses bisnis yang terintegrasi.

2.2.2 Keuntungan ERP

Menurut Leon (2008) dengan menginstal ERP perusahaan memiliki beberapa keuntungan, mau itu secara langsung atau secara tidak langsung. Keuntungan secara langsung yang didapat seperti meningkatkan efisiensi, informasi yang terintegrasi untuk meningkatkan pengambilan keputusan, waktu respons yang lebih cepat saat ada masalah, dan lain-lain. Keuntungan secara tidak langsung seperti meningkatkan *image* perusahaan, meningkatkan rasa percaya pelanggan, kepuasan pelanggan, dan lain-lain. Selain itu, beberapa keuntungan dalam mengimplementasi ERP adalah:

- Melakukan *streamline* proses dan arus pekerjaan dengan satu sistem yang terintegrasi.
- Pengurangan pemasukan data dan pekerjaan yang berlebihan.

- Integrasi informasi dan pembagian informasi ke seluruh departemen.
- Pengenalan akan bisnis proses yang sama yang didasari *best practice*.
- Meningkatkan arus pekerjaan dan efisiensi.
- Meningkatkan kepuasan pelanggan.
- Mengurangi biaya persediaan barang dikarenakan perencanaan, pelacakan, dan peramalan akan kebutuhan lebih baik.
- Kemampuan untuk melacak biaya aktual dari aktivitas dan menghitung biaya berdasarkan aktivitas.
- Kemampuan untuk memberikan gambaran konsolidasi dari penjualan, persediaan, dan piutang.
- Meningkatkan keamanan data perusahaan.
- Dapat melakukan komunikasi yang lebih baik di berbagai departemen.

Sedangkan menurut Shen, Chen, & Wang (2016), implementasi sistem ERP tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga mengurangi biaya operasional tetapi juga meningkatkan keuntungan serta meningkatkan pertumbuhan di dalam organisasi.

Jadi dapat disimpulkan keuntungan ERP yaitu ERP dapat meningkatkan efisiensi proses bisnis, mengurangi biaya, dan meningkatkan keamanan data perusahaan.

2.2.3 Oracle

Oracle dibentuk pada tahun 1977 dan mempunyai lebih dari 145 negara yang tersebar di seluruh dunia. Terhitung dari 2005, pegawai yang dimiliki oleh *Oracle* berkisar sekitar 50.000 di seluruh dunia. CEO dari *Oracle*, Lawrence J. Ellison telah bekerja sebagai CEO *Oracle* selama bertahun-tahun. Ellison juga menjabat sebagai *Chairman of the Board* sampai tahun 2004 yang digantikan oleh Jeff Henley. Ellison mendirikan *Oracle* pada tahun 1977 dengan nama *Software Development Laboratories*. Pada tahun 1979, nama *Software Development Laboratories* diganti menjadi *Relational Software Inc.* Pada tahun 1983, nama *Relational Software Inc* diganti menjadi *Oracle Corporation* dikarenakan perusahaan ingin menyesuaikan dengan nama dari produk andalan mereka yaitu, *Oracle Database* dengan Howard Johns sebagai senior programmer. Kantor pusat

Oracle terletak di *Oracle Parkway*, Redwood Shores, California, Amerika Serikat.

Produk-produk *Oracle* secara ringkas adalah solusi *software* sebagai berikut:

1. *Database Management System*:
 - *Oracle Database*
 - *Oracle RDB*
 - *TimesTen*
 - *Berkeley DB*
 - dll.
2. *Tools* untuk pengembangan *database*:
 - *Oracle Developer Suite – Forms*
 - *Reports*
 - *JDeveloper*
 - dll.
3. *Application Server*:
 - *OC4J*
 - *Portal*
 - *SSO*
 - dll.
4. *Enterprise Resource Planning (ERP) Software*
5. *Customer Relationship Management (CRM) Software*
6. *Supply Chain Planning (SCM) Software*

2.2.4 Oracle E-Business Suite (EBS)

Oracle E-Business Suite (EBS) merupakan salah satu lini produk andalan *Oracle*. *Oracle EBS* merupakan integrasi dari kumpulan aplikasi bisnis untuk mengotomatisasi *Customer Relationship Management (CRM)*, *Enterprise Resource Planning (ERP)*, dan *Supply Chain Management (SCM)*. *Oracle EBS* pertama dikeluarkan pada tahun 2001 dengan mengintegrasikan aplikasi ERP dan CRM. *Oracle EBS* merupakan aplikasi yang paling sering digunakan oleh perusahaan dari semua produk *Oracle*. *Oracle EBS* bertujuan untuk membantu pengguna mengatur bisnis secara global, meningkatkan

pengambilan keputusan, mengurangi biaya, dan meningkatkan performa perusahaan.

2.2.5 *Partial Least Square*

Menurut Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt (2014) *Partial Least Square* merupakan suatu tipe dari *Structured Equation Modelling* (SEM) yang digunakan untuk mengembangkan suatu teori dalam suatu penelitian. Hal ini dikarenakan PLS memfokuskan pada *variance* di variabel terikat pada suatu model. PLS baik digunakan karena dapat mengakomodasi jumlah sampel yang sedikit.

PLS mempunyai 2 *path model*, pertama adalah *Structural Model/ Inner Model* yang melambangkan variabel-variabel yang dicari, model ini juga menjelaskan relasi antara variabel satu ke variabel lain. Model kedua adalah *Measurement Model/ Outer Model* yang melambangkan variabel dengan variabel indikasi. Ada 4 elemen yang harus dipakai dalam PLS yaitu:

- *Construct*: Merupakan variabel yang tidak bisa diukur secara langsung.
- *Measurable Variable*: Merupakan variabel yang akan diukur secara langsung, biasanya adalah indikator-indikator.
- *Relationship*: Merupakan hipotesis-hipotesis yang dilambangkan dengan panah satu arah.
- *Error Term*: Merupakan suatu *variance* yang tidak diperkirakan saat model diestimasi.

Sedangkan, menurut Gye-Soo (2016) PLS merupakan suatu alternatif dari SEM yang berfokus pada analisa *variance*. PLS dapat diolah menggunakan *PLS-Graph*, *VisualPLS*, *SmartPLS*, dan *WarpPLS* dan tepat digunakan jika situasi berikut dijumpai:

- Sampel yang sedikit.
- Aplikasi yang mempunyai teori yang sedikit.
- Keakuratan prediksi penting.
- Spesifikasi model yang paling benar tidak bisa dijamin.

Jadi dapat disimpulkan, PLS merupakan suatu alternatif dari SEM yang dapat digunakan jika situasi dalam lapangan memiliki responden yang

sedikit, teori yang sedikit, dan menginginkan keakuratan prediksi yang tepat. PLS mempunyai 4 elemen penting yaitu *Construct*, *Measurable Variable*, *Relationship*, dan *Error Term*

2.2.6 Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2016), uji validitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti *instrument* tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. karena suatu alat ukur yang valid mempunyai validitas yang tinggi. Sebaliknya suatu alat ukur yang kurang valid memiliki validitas yang rendah. Untuk mengukur apakah kuesioner yang disusun tersebut itu valid atau sah maka perlu diuji dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap butir pertanyaan dengan skor total kuesioner tersebut.

Alat untuk menguji validitas dapat menggunakan perangkat lunak *SmartPLS* versi 3.0 dengan *Outer Loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Berikut merupakan rumus menghitung AVE:

$$AVE = \frac{(\sum \lambda_i^2) var F}{(\sum \lambda_i^2) var F + \sum \theta_{ii}}$$

Keterangan:

λ_i : Faktor *Loading*

F: Faktor *Variance*

θ_{ii} : *Error Variance*

Sementara reliabilitas menurut Ghazali & Latan (2015) suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Untuk menguji reliabilitas sampel ini digunakan testing keandalan *Cronbach Alpha* yang akan menunjukkan ada tidaknya konsistensi antara pertanyaan dan sub bagian kelompok pertanyaan. Konsistensi *internal*, ditujukan mengetahui konsistensi butir-butir pertanyaan yang digunakan untuk mengukur *construct*. Suatu

construct atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

Jadi dapat disimpulkan uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur suatu instrumen penelitian terhitung layak digunakan atau tidak.

2.2.7 Uji Hipotesis

Menurut Martono (2010), hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya harus diuji atau rangkuman kesimpulan secara teoritis yang diperoleh melalui tinjauan pustaka.

Lalu Sugiyono (2016), menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Jadi dapat disimpulkan bahwa hipotesis adalah sebuah jawaban sementara yang diperkirakan secara logis antar variabel yang nantinya akan diuji kebenarannya.

2.2.7.1 Jenis Uji Hipotesis

Terdapat dua jenis uji hipotesis statistik yang biasa digunakan dalam melakukan penelitian menurut Arikunto (2010) yaitu:

- Hipotesis kerja, atau disebut hipotesis alternatif (H_1), hipotesis ini menyatakan ada hubungannya antara variabel X dan Y, atau perbedaannya antara dua kelompok.
- Hipotesis Nol (H_0), sering disebut juga hipotesis statistik karena biasanya dipakai dalam penelitian yang bersifat statistik. Hipotesis nol menyatakan tidak adanya perbedaan antara dua variabel atau tidak adanya pengaruh variabel X terhadap Y.

2.2.8 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan variabel sendiri menurut Noor (2011), merupakan suatu sebutan yang dapat diberi angka (kuantitatif) atau nilai mutu

(kualitatif), variabel merupakan pengelompokan secara logis dari dua atau lebih atribut dari objek yang diteliti.

2.2.8.1 Variabel Bebas (*Independence Variable*)

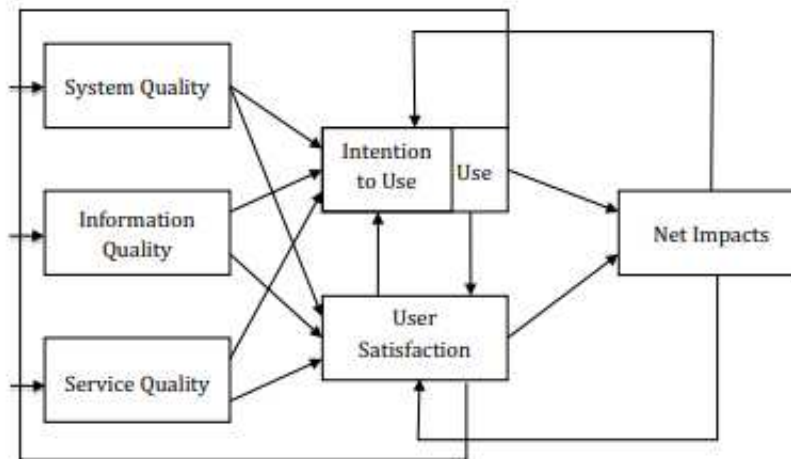
Menurut Noor (2011), variabel bebas atau independen adalah variabel yang merupakan sebab yang diperkirakan dari beberapa perubahan dalam variabel dependen (terikat).

2.2.8.2 Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Noor (2011), variabel terikat atau dependen adalah variabel yang merupakan faktor utama yang ingin dijelaskan atau diprediksi dan dipengaruhi oleh variabel independen (bebas).

2.2.9 *IS Success Model*

DeLone & McLean (1992) *IS Success Model* atau model kesuksesan sistem informasi oleh merupakan tinjauan yang komprehensif dari berbagai ukuran kesuksesan suatu sistem informasi yang dirangkum ke dalam model yang menjelaskan keterkaitan antara keenam kategori variabel kesuksesan sistem informasinya. Model ini memberikan kontribusi yang sangat besar pada bidang pengukuran kesuksesan suatu sistem informasi (*IS Success*) dan telah banyak dikutip, diuji dan divalidasi oleh peneliti di seluruh dunia. Model DeLone & McLean kemudian diperbaharui pada tahun 2003 setelah mengulas berbagai tinjauan maupun literatur empiris dan konseptual yang dipublikasi sejak model tersebut diperkenalkan pada tahun 1992 hingga 2002.



Gambar 2.1 Updated IS Success Model

Sumber: (DeLone & McLean, 2016)

IS Success Model yang telah diperbaharui menambahkan kategori “*Service Quality*” dan menggabungkan berbagai kategori dampak menjadi “*Net Benefits*” sekaligus mempertahankan kategori “*System Quality*”, “*Information Quality*”, “*Use*” dan “*User Satisfaction*”. Model tersebut juga diperjelas lagi pada tahun 2016 dengan mengubah istilah “*Net Benefit*” menjadi “*Net Impact*” dikarenakan, istilah “*Net Benefit*” memiliki konotasi positif, sementara model ini bertujuan untuk menunjukkan kekurangan pada sistem juga. Selain itu DeLone & McLean juga menambahkan variabel “*Intention of Use*” pada variabel “*Use*” dikarenakan pengalaman yang baik akan pemakaian sistem akan berefek pada keinginan untuk menggunakan.

2.2.9.1 System Quality

Menurut DeLone & McLean (2016) *System Quality* adalah karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem, contoh kemudahan dalam pemakaian, fleksibilitas sistem, dan waktu merespon.

Sementara *System quality* menurut (Al-Mamary, Shamsuddin, & Aziati (2014) *System Quality* diukur berdasarkan tingkat kemudahan penggunaan sistem (*Ease of Use*), kepercayaan pengguna pada sistem (*Reliability*), fleksibilitas sistem (*Flexibility*), lama waktu yang dibutuhkan sistem untuk merespons instruksi user (*Response*

time). *Ease of Use* adalah ukuran seberapa lengkapkah pengguna dapat menggunakan semua fitur yang ada, *Flexible* artinya kemampuan untuk mengkostumisasi sistem berdasarkan kondisi yang berlangsung. *Reliability* adalah ukuran seberapa besar seorang pengguna percaya kepada sistem. *Ease of Learning* adalah ukuran seberapa mudahkah sistem dapat dipelajari oleh pengguna. *Response Time* adalah seberapa lama waktu yang dibutuhkan sistem dalam melaksanakan suatu tugas.

Jadi dapat disimpulkan, *System Quality* adalah karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem yang dapat berupa *Ease of Use*, *Reliability*, dan *Response Time*.

2.2.9.2 Information Quality

Menurut DeLone & McLean (2016) *Information Quality* adalah karakteristik yang diinginkan dari hasil suatu sistem, contoh relevansi ketepatan dan kelengkapan.

Sedangkan menurut Al-Mamary, Shamsuddin, & Aziati (2014), *Information Quality* mencakup tingkat akurasi informasi (*Accuracy*), tingkat relevansi informasi (*Relevance*), kelengkapan informasi (*Completeness*), kesesuaian informasi terhadap waktu yang dibutuhkan dalam penyelesaian pekerjaan (*Timeliness*), informasi yang jelas dan ringkas (*Conciseness*) kesesuaian informasi berdasarkan format (*Consistency*), informasi yang mudah dipahami (*Understandability*), dan kemudahan mengakses sistem (*Accessibility*).

Jadi dapat disimpulkan, *Information Quality* adalah suatu karakteristik yang diinginkan dari hasil suatu sistem yang dapat berupa *Accuracy*, *Completeness*, *Relevance*, *Timeliness*, *Consistency*, *Understandability*, *Accessibility*.

2.2.9.3 Service Quality

Menurut DeLone & McLean (2016) *Service Quality* adalah kualitas bantuan yang diterima pengguna dari menggunakan suatu sistem informasi organisasi dan bantuan personil teknologi informasi.

Sedangkan menurut Al-Debei & Al-Lozi (2013) *Service Quality* diukur berdasarkan tingkat perhatian yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya, perusahaan mengerti pengetahuan dan rasa sopan untuk menyimpan kepercayaan, dan kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.

Jadi dapat disimpulkan, *Service Quality* adalah kualitas bantuan yang diterima pengguna berupa *Emphaty*, *Assurance*, dan *Responsiveness*.

2.2.9.4 Use

Menurut DeLone & McLean (2016) *Use* adalah tingkat kemampuan dimana karyawan dan pelanggan dapat menggunakan suatu sistem informasi, contoh tingkat banyaknya penggunaan, tingkat keseringan penggunaan, dan tingkat sejauh mana sistem dapat digunakan.

Sedangkan menurut Al-Debei & Al-Lozi (2013) *Use* diukur dari tingkat keseringan pengguna menggunakan sistem (*Frequency of Use*), seberapa ingin pengguna menggunakan sistem (*Voluntariness of Use*), untuk pekerjaan-pekerjaan apa pengguna menggunakan sistem (*Variety of Use*).

Jadi dapat disimpulkan, *Use* adalah tingkat kemampuan karyawan dalam menggunakan suatu sistem informasi dan dapat diukur dari *Frequency of Use*, *Voluntariness of Use*, *Variety of Use*.

2.2.9.5 User Satisfaction

Menurut DeLone & McLean (2016) *User Satisfaction* adalah tingkat kepuasan penggunaan dengan laporan, *website* dan layanan bantuan yang didapatkan

Sedangkan menurut Tam & Oliveira (2016) *User Satisfaction* diukur dari apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sesuai dengan harapan pengguna dan apakah sistem membuat pengguna dapat mengerjakan tugas dengan usaha dan waktu yang lebih sedikit.

Jadi dapat disimpulkan, *User Satisfaction* adalah tingkat kepuasan pengguna dari penggunaan sistem yang dapat diukur dari tingkat seberapa baik sistem dalam membantu pengguna.

2.2.9.6 Net Impact

Menurut DeLone & McLean (2016) *Net Impact* adalah seberapa besar suatu sistem informasi berkontribusi terhadap suatu kesuksesan individu, kelompok, organisasi, industri, dan negara, contoh meningkatkan pengambilan keputusan, meningkatkan produktivitas, dan meningkatkan penjualan.

Sedangkan menurut Ulhas, Wang, & Lai (2015) *Net Impact* diukur dari sejauh mana sistem membantu produktivitas kerja (*Productivity*) dan efisiensi dalam pengambilan keputusan, penyebaran informasi, komunikasi internal, dan perencanaan ketika menggunakan sistem (*Organizational Efficiency*).

Jadi dapat disimpulkan, *Net Impact* adalah kontribusi yang dirasakan individu atau kelompok karena suatu sistem, biasanya dapat diukur dari tingkat produktivitas kerja, efisiensi dalam pengambilan keputusan, penyebaran informasi, komunikasi internal, dan perencanaan.

2.2.10 Evaluasi

Menurut Butler (2015) evaluasi adalah pembelajaran untuk mengetahui secara ilmiah nilai dari sesuatu untuk sebuah manfaat. Sedangkan menurut Mertens (2014), secara umum evaluasi dapat dikatakan sebagai proses untuk mengumpulkan dan mensintesis bukti yang dirangkai dalam sebuah kesimpulan tentang kondisi suatu permasalahan, nilai, keuntungan, kepentingan, atau kualitas dari suatu program, individu, produk, peraturan, proposal atau rencana.

Jadi dapat disimpulkan, evaluasi adalah proses untuk mengumpulkan bukti dari suatu kegiatan untuk membuat suatu kesimpulan untuk suatu tujuan.

2.2.11 Metode Pengumpulan Data

2.2.11.1 Metode Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2016), variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya.

Sedangkan menurut Wahidmurni (2017), metode penelitian kuantitatif merupakan suatu cara yang digunakan untuk menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan data dan program statistik.

Jadi dapat disimpulkan, metode kuantitatif adalah metode untuk menjawab masalah penelitian yang berkaitan dengan analisis data yang bersifat kuantitatif/ statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan.

2.2.11.2 Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti mengetahui dengan siapa variabel akan diukur dan mengetahui apa yang bisa diharapkan dari responden.

Prinsip-prinsip dalam kuesioner adalah:

1. Isi dan tujuan pertanyaan
2. Bahasa yang digunakan
3. Tipe dan bentuk pertanyaan
4. Pertanyaan tidak mendua
5. Tidak menanyakan yang sudah lupa
6. Pertanyaan tidak menggiring
7. Panjang pertanyaan
8. Urutan pertanyaan

2.2.11.3 Skala Likert

Menurut Sugiyono (2016), Skala Likert merupakan metode pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.

Sedangkan, menurut Bertram (2016), Skala Likert merupakan skala respons *psychometric* yang biasanya digunakan untuk mengetahui tingkat kesetujuan dan preferensi suatu partisipan mengenai suatu pernyataan atau kumpulan pernyataan.

Jadi dapat disimpulkan, Skala Likert merupakan skala respons yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok mengenai suatu pernyataan tentang suatu fenomena.

