

Kuesioner (*Research Methodology*)

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analisis 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. (B. University, 2019)¹

Dengan menggunakan kuesioner, analisis berupaya mengukur apa yang ditemukan dalam wawancara, selain itu juga untuk menentukan seberapa luas atau terbatasnya sentimen yang diekspresikan dalam suatu wawancara. (B. C. a. G. Zikmund, 2009)

Penggunaan kuesioner tepat bila :

1. Responden (orang yang merespons 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.

Jenis Pertanyaan Dalam Kuisoner

Perbedaan pertanyaan dalam wawancara dengan pertanyaan dalam kuesioner adalah dalam wawancara memungkinkan adanya interaksi antara pertanyaan dan artinya. Dalam wawancara analisis 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, sebagai berikut :

1. Pertanyaan Terbuka

Pertanyaan-pertanyaan yang memberi pilihan-pilihan respons terbuka kepada responden. Pada pertanyaan terbuka antisipasilah jenis respons yang muncul. Respons yang diterima harus tetap bisa diterjemahkan dengan benar.

2. Pertanyaan Tertutup

1

B. C. a. G. Zikmund. (2009). *Business Research Methods*. South Western.

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

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.

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.

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 sebaiknya adalah :
 - 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 ke bagian lainnya.

- Memberi ruang yang cukup untuk respons,
- Meminta responden menandai jawaban dengan lebih jelas.
- Menggunakan tujuan-tujuan untuk membantu menentukan format.
- Konsisten dengan gaya.

2. Urutan Pertanyaan

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

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

Isi Dari Kuesioner

Kuesioner harus memiliki center perhatian, yaitu masalah yang ingin dipecahkan. Tiap pertanyaan harus merupakan bagian dari hipotesis yang ingin diuji. Dalam memperoleh keterangan yang berkisar pada masalah yang ingin dipecahkan itu, maka secara umum isi dari kuesioner dapat berupa :

- a) pertanyaan tentang fakta
- b) pertanyaan tentang pendapat,
- c) pertanyaan tentang persepsi diri.

Cara Mengungkapkan Pertanyaan

Walaupun sukar untuk menentukan suatu aturan yang dapat berlaku umum tentang cara mengungkapkan pertanyaan, beberapa petunjuk penting berkenaan dengan hal diatas perlu diketahui, antara lain :

1. jangan menggunakan perkataan yang sulit,
2. jangan gunakan pertanyaan yang bersifat terlalu umum,
3. hindarkan pertanyaan yang mendua arti (ambigus),
4. jangan gunakan kata yang samar-samar,
5. hindarkan pertanyaan yang mengandung sugesti,
6. hindarkan pertanyaan yang berdasarkan presumasi,
7. jangan membuat pertanyaan yang melakukan responden,
8. hindarkan pertanyaan yang menghendaki ingatan,
9. gunakan bahasa yang mudah (perkataan dan kalimat harus sederhana)
10. gunakan istilah yang familiar bagi responden,
11. pertanyaan disusun secara sistematis (sederhana hingga kompleks)

Untuk mendukung pertanyaan itu ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya :

- a) Nyatakan permohonan yang mengutamakan tentang perlunya jawaban dari responden dan pentingnya responden dalam menjawab masalah tersebut. Dalam hal ini :
 - Nyatakan siapa yang melakukan penelitian (nama & instansi)
 - Nyatakan mengapa studi harus dilaksanakan (tujuan)
 - Nyatakan bahwa tanpa partisipasi responden, penelitian tersebut tidak dapat dilaksanakan.
- b. Berikan cara mengisi kuesioner tersebut se jelas-jelasnya.

Jenis Pertanyaan

Pertanyaan yang dibuat dalam kuesioner dapat memperoleh jawaban yang berjenis-jenis, atau menjurus kepada beberapa alternatif jawaban yang sudah diberikan lebih dahulu. Dalam hubungannya dengan leluasa tidaknya responden memberikan jawaban terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, pertanyaan dapat dibagi dalam 2 jenis, yaitu pertanyaan berstruktur (tertutup) dan pertanyaan terbuka.

- a) Pertanyaan Tertutup adalah pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa sehingga responden dibatasi dalam memberi jawaban kepada beberapa alternatif saja. Jawaban alternatif yang disarankan berjumlah ganjil. Biasanya berjumlah 3, 5 dan 7.
- b) Pertanyaan Terbuka adalah pertanyaan yang dibuat sedemikian rupa dan jawaban serta cara pengungkapannya dapat bermacam-macam sehingga responden memiliki kebebasan dalam menjawab pertanyaan ini. Bentuk pertanyaan ini jarang digunakan.

Daftar Pustaka

- B. C. a. G. Zikmund. (2009). *Business Research Methods*. South Western.
- B. University. (2019). *Measure and Scaling Concepts*. Jakarta.

Daftar Indeks

kuesioner.....	2
Responden.....	1

spesifik.	2
----------------	---