



MODUL 4 TEKNIK MENEMUKAN FAKTA

BAGIAN 4

WAWANCARA, OBSERVASI, DAFTAR PERTANYAAN, PENGAMBILAN SAMPEL

Tujuan Pembelajaran Umum

Setelah selesai mempelajari modul ini mahasiswa mengetahui tentang teknik untuk menemukan fakta pada pengembangan sistem.

Tujuan Pembelajaran Khusus

Setelah mempelajari modul ini mahasiswa mampu :

1. Menjelaskan tentang wawancara.
2. Menjelaskan tentang observasi.
3. Menjelaskan tentang daftar pertanyaan.
4. Menjelaskan tentang pengambilan sampel.

1. Teknik Menemukan Fakta Menggunakan Wawancara

Wawancara (*interview*) dilakukan dengan cara percakapan langsung dengan orang yang diwawancarai. Orang yang mewawancarai disebut sebagai *interviewer* sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*. Kebaikan wawancara diantaranya:

- Pewawancara dapat memotivasi orang yang diwawancarai untuk menjawab dengan bebas dan terbuka.
- Pewawancara dapat mengembangkan pertanyaan sesuai dengan situasi yang berkembang.
- Pewawancara dapat menilai kebenaran jawaban yang diberikan.
- Pewawancara dapat menanyakan kegiatan-kegiatan khusus yang tidak selalu terjadi.

Kejelekan wawancara diantaranya:

- Prosesnya membutuhkan waktu yang lama.



MODUL 4 TEKNIK MENEMUKAN FAKTA

- Keberhasilannya sangat tergantung dari kepandaian pewawancara dalam melakukan hubungan antar manusia (human relation)
- Tidak selalu tepat untuk kondisi-kondisi tempat tertentu, misal: di lokasi-lokasi yang ribut dan ramai.
- Sangat mengganggu kerja dari orang yang diwawancarai bila waktu yang dimilikinya sangat terbatas.

Ada beberapa petunjuk yang dapat digunakan dalam pembuatan pertanyaan untuk wawancara:

- Gunakan bahasa yang baik, sopan dan jelas.
- Jangan memasukkan pendapat pribadi sebagai bagian dari pertanyaan, misal: Menurut saya, penomoran surat ini cukup 5 digit saja. Saya kira saudara juga setuju. Bagaimana pendapat saudara? Bila orang yang diwawancarai tidak mengetahui jawabannya, maka akan cenderung setuju dengan pendapat pewawancara.
- Hindari pertanyaan yang panjang dan berbelit-belit.
- Hindari pertanyaan yang menakutkan.
- Hindari pertanyaan yang mengkritik.
- Jangan menggunakan kata “Anda”, “Kamu”, “Saudara” bila maksudnya adalah suatu group dari orang-orang (misal: bagian, departemen). Karena memungkinkan jawaban yang diberikan adalah pendapat pribadinya, bukan mewakili grupnya.

Cara mempersiapkan wawancara:

- Aturlah pertemuan dengan orang yang akan diwawancarai terlebih dahulu.
- Utarakanlah maksud dari wawancara.
- Aturlah waktu wawancara dengan tepat, sehingga tidak mengganggu kerja.
- Buatlah jadual wawancara, bila wawancara dilakukan beberapa kali atau oleh pewawancara yang berbeda.

Setelah langkah persiapan maka dilanjutkan dengan langkah melakukan wawancara. Beberapa hal yang dapat dilakukan adalah:

- Memperkenalkan diri terlebih dahulu
- Menjelaskan tujuan wawancara dan hubungannya dengan proyek sistem informasi yang sedang dikembangkan.



MODUL 4

TEKNIK MENEMUKAN FAKTA

- Menjelaskan peranan yang akan diberikan oleh orang yang diwawancarai dari hasil wawancara ini.
- Pewawancara harus menghindari kesan menginterogasi.
- Pewawancara harus mendengarkan dengan teliti, biarkanlah orang yang diwawancarai berbicara lebih banyak.
- Jagalah suasana wawancara tetap santai, tetapi terarah dan menyenangkan.
- Jangan memotong omongan orang yang diwawancarai.
- Mintalah pendapat atau ide-ide tambahan yang mungkin belum diungkapkan, misal: Apakah Anda mempunyai rekomendasi tentang cara pembuatan laporan ini yang lebih baik?
- Jangan membuat asumsi yang tidak mendasar
- Jangan membuat istilah jargon yang sulit dimengerti, misal: Berapa kapasitas DASD yang dipergunakan dan apakah perlu digunakan virtual storage?
- Pada akhir wawancara, bacakanlah rangkuman hasil wawancara dan mintalah kepada yang diwawancarai untuk membetulkan bila ada hal-hal yang tidak sesuai.
- Ucapkanlah terima kasih bila wawancara telah selesai dan mintalah kesediaan kembali untuk dihubungi atau diadakan wawancara lagi bila perlu.

2. Teknik Menemukan Fakta Menggunakan Observasi

Observasi merupakan pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang dilakukan, sehingga memungkinkan untuk ikut terlibat langsung dalam kegiatan tertentu yang diobservasi. Beberapa kebaikan observasi adalah:

- a. Data yang dikumpulkan cenderung mempunyai keandalan yang tinggi.
- b. Dapat melihat langsung kegiatan yang sedang dilaksanakan yang kadang-kadang sulit untuk dijelaskan dengan kata-kata.
- c. Dapat menggambarkan lingkungan fisik dari kegiatan-kegiatan seperti:
 - Letak fisik peralatan
 - Letak fisik penerangan
 - Gangguan suara
 - Dan lain-lain
- d. Dapat mengukur tingkat suatu pekerjaan (*work measurement*), biasanya dilakukan untuk pekerjaan-pekerjaan rutin.



MODUL 4 TEKNIK MENEMUKAN FAKTA

Beberapa kejelekan observasi adalah:

- a. Mengakibatkan orang yang diamati merasa terganggu (tidak nyaman), sehingga akan melakukan pekerjaannya dengan tidak semestinya.
- b. Pekerjaan yang sedang diobservasi mungkin tidak dapat mewakili suatu tingkat kesulitan pekerjaan tertentu atau kegiatan khusus yang tidak selalu dilakukan.
- c. Observasi dapat mengganggu pekerjaan yang sedang dilakukan.
- d. Orang yang diamati cenderung melakukan pekerjaannya dengan lebih baik dari biasanya dan sering menutup-nutupi kejelekan-kejelekannya.

Beberapa hal yang harus dilakukan pada observasi adalah:

- a. Rencanakan observasi yang akan dilakukan:
 - Apa yang akan diobservasi
 - Dimana letak lokasi observasi
 - Kapan observasi akan dilakukan
 - Siapa yang melakukan observasi
 - Siapa yang akan diobservasi
 - Bagaimana melaksanakan observasi.
- b. Mintalah izin kepada manajer atau pegawai yang terlibat.
- c. Bertindaklah dengan rendah hati (low profile)
- d. Lakukan pencatatan selama observasi berlangsung.
- e. Lakukan kaji ulang terhadap hasil observasi dengan individu yang terlibat.

Beberapa hal yang dilarang dilakukan pada observasi adalah:

- a. Mengganggu pekerjaan individu yang diobservasi maupun individu lainnya.
- b. Terlalu menekankan pada pekerjaan-pekerjaan yang tidak penting.
- c. Membuat asumsi-asumsi sendiri.

3. Teknik Menemukan Fakta Menggunakan Daftar Pertanyaan

Teknik ini disebut juga dengan: *questionnaire*. Merupakan suatu daftar berisi pertanyaan-pertanyaan dengan tujuan khusus yang memungkinkan analisis sistem untuk mengumpulkan data dan pendapat dari responden yang dipilih. Untuk mengumpulkan data dari jumlah sumber yang banyak, tidak ada teknik pengumpulan data lainnya yang lebih efisien dibandingkan dengan daftar pertanyaan. Kebaikan teknik ini adalah:

- a. Cocok untuk data yang banyak



MODUL 4 TEKNIK MENEMUKAN FAKTA

- b. Responden tidak merasa terganggu karena dapat mengisi daftar pertanyaan dengan memilih waktunya sendiri yang paling luang.
- c. Relatif lebih efisien untuk sumber data yang banyak.
- d. Hasilnya dapat lebih obyektif karena tidak mencantumkan identitas responden.

Kejelekan teknik ini adalah:

- a. Tidak menggaransi responden untuk menjawab pertanyaan dengan sepenuh hati.
- b. Cenderung tidak fleksibel, tidak dapat dikembangkan lagi sesuai dengan situasinya.
- c. Pengumpulan sampel tidak dapat dilakukan secara bersama-sama dengan daftar pertanyaan, lain halnya dengan observasi yang dapat sekaligus mengumpulkan sampel.
- d. Sulit untuk membuat daftar pertanyaan yang lengkap.

Petunjuk untuk pembuatan daftar pertanyaan:

- a. Rencanakan fakta atau opini yang ingin dikumpulkan.
- b. Tentukan tipe daftar pertanyaan yang paling tepat untuk masing-masing fakta dan opini.
- c. Tulislah pertanyaan yang akan diajukan, tidak boleh mengandung kesalahan dan harus jelas serta sederhana.
- d. Lakukan uji coba untuk responden dengan jumlah kecil (dua atau tiga orang).
- e. Bila responden tersebut mengalami kesulitan dalam mengisi daftar pertanyaan ini maka perbaiki daftar pertanyaan.
- f. Distribusikan daftar pertanyaan yang sudah dianggap baik.

4. Teknik Menemukan Fakta Menggunakan Pengambilan Sampel

Teknik ini disebut juga dengan sampling yaitu: pemilihan sejumlah item tertentu dari seluruh item yang ada dengan tujuan mempelajari sebagian item tsb untuk mewakili seluruh itemnya. Sebagian item yang dipilih disebut: ***samples***. Seluruh item yang ada disebut: ***universe*** atau ***populations***. Sampling dilakukan karena pertimbangan biaya dan waktu, akan sangat mahal dan lama untuk memeriksa semua item di populasi yang jumlahnya cukup banyak.



MODUL 4

TEKNIK MENEMUKAN FAKTA

5. Kesimpulan

Dari uraian diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa modul ini menjelaskan tentang teknik-teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan fakta yang nantinya akan digunakan pada proses pengembangan sistem. Teknik tersebut diantaranya adalah:

- a. Wawancara, dilakukan dengan cara percakapan langsung dengan orang yang diwawancarai. Orang yang mewawancarai disebut sebagai *interviewer* sedangkan orang yang diwawancarai disebut *interviewee*.
- b. Observasi, pengamatan langsung suatu kegiatan yang sedang dilakukan, sehingga memungkinkan untuk ikut terlibat langsung dalam kegiatan tertentu yang diobservasi.
- c. Daftar pertanyaan, yang merupakan suatu daftar berisi pertanyaan-pertanyaan dengan tujuan khusus yang memungkinkan analis sistem untuk mengumpulkan data dan pendapat dari responden yang dipilih.
- d. Sampling, pemilihan sejumlah item tertentu dari seluruh item yang ada dengan tujuan mempelajari sebagian item tsb untuk mewakili seluruh itemnya.