

Membuat Desain Kuesioner dan Pedoman Wawancara

Freddy Rangkuti

Tujuan

1. Memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan survai.
2. Memperoleh informasi dengan tingkat keandalan (reliability) dan validitas (validity) yang tinggi.

Reliability & Validity

1. **Reliability** adalah tingkat kemantapan atau konsistensi suatu alat ukur.
2. **Validity** adalah kesesuaian antara konsep dengan kenyataan empiris.

Jenis Pertanyaan

1. **Open-ended question** adalah pertanyaan yang tidak menggiring jawaban yang sudah ditentukan.
2. **Close-ended question** adalah pertanyaan yang sudah menggiring ke jawaban yang alternatifnya sudah ditetapkan.
3. **Kombinasi (1&2)**

Petunjuk Membuat Pertanyaan

- Gunakan kata-kata sederhana
 - Bagaimana status perkawinan Bpk?
 - Apakah Bpk beristri?
- Pertanyaan Jelas dan Khusus
 - Berapa orang yang berdagang di sini
- Pertanyaan berlaku untuk semua Responden
 - Apa pekerjaan Bpk sekarang? (ternyata Bpk tersebut menganggur)

Petunjuk Membuat Pertanyaan

- Berkaitan dengan masalah penelitian
- Tidak mengandung tafsir majemuk
 - Bagaimana kondisi Anda hari ini ? (kesehatan, keuangan, perkawinan dsb)
- Tidak menggiring
 - Apakah Anda telah mengetahui kasus Bank Century? (jawabannya “ya”)

Contoh Kuesioner Menggiring

Survey Kepuasan Pelanggan Speedy

Bapak / Ibu dimohon untuk menjawab pernyataan yang diajukan dengan meng-klik pada skala yang sesuai dengan yang Bapak / Ibu rasakan pada saat Bapak / Ibu menggunakan Speedy

1. Untuk harga yang setara, manfaat provider lain lebih tinggi dibandingkan dengan Speedy

Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju

2. Provider internet lain menawarkan biaya berlangganan yang lebih murah dibandingkan dengan Speedy.

Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju

3. Provider internet lain menawarkan bonus berlangganan yang lebih menarik dibandingkan dengan Speedy.

Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju

4. Provider internet lain lebih banyak menawarkan keragaman konten (cth:lagu/game, dll) dibandingkan dengan Speedy

Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju

5. Provider internet lain menawarkan kualitas pelayanan pelanggan yang lebih memuaskan dibandingkan dengan Speedy

Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju

6. Provider internet lain menawarkan kestabilan koneksi yang lebih baik dibandingkan dengan Speedy.

Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju

Contoh Kuesioner Menggiring

7. Pindah ke provider internet lain, bagi saya akan memerlukan banyak usaha.

- Sangat tidak setuju Tidak setuju Setuju Sangat setuju

8. Dari pernyataan di atas, pilih pernyataan yang Bapak / Ibu anggap paling mempengaruhi penilaian Bapak / Ibu terhadap Speedy, mohon memilih maksimum 3

- 1 2 3 4 5 6 7

9. Jika jawaban Bapak / Ibu pada pertanyaan no 7 adalah Setuju atau Sangat setuju maka apa yang mungkin terjadi jika Bapak/Ibu berpindah provider internet? (dapat memilih lebih dari satu)

- Saya akan mengeluarkan banyak waktu.
 Saya akan mengeluarkan banyak uang.
 Saya akan mengeluarkan banyak tenaga.
 Saya belum tentu mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan saya.

10. Seberapa puas Bapak / Ibu terhadap manfaat penggunaan internet Speedy.

- Sangat tidak puas Tidak puas Puas Sangat puas

11. Seberapa puas Bapak / Ibu terhadap koneksi internet Speedy secara keseluruhan.

- Sangat tidak puas Tidak puas Puas Sangat puas

[Halaman Sebelumnya](#)

[Halaman Berikutnya](#)

Petunjuk Membuat Pertanyaan

- Tidak memuat informasi yang tidak dimiliki oleh responden
 - ➔ Apa pendapat Anda tentang BCR proyek Gedung DPR
- Tidak memuat hal yang bersifat pribadi dan peka sehingga responden menolak
 - ➔ Pertanyaan mengenai penghasilan
 - ➔ Menanyakan Apakah Bapak terlibat Korupsi?
- Tidak bersifat klise
 - ➔ Apakah Bpk senang berpenghasilan tinggi?

Pedoman Wawancara

- Pendahuluan
 - ➔ Perkenalkan nama dan instansi.
 - ➔ Tunjukkan surat survai.
 - ➔ Jelaskan tujuan penelitian, latar belakang, bagaimana responden terpilih, kerahasiaan responden akan dijamin, keuntungan dari penelitian ini.
- Apabila tidak bertemu dengan responden, usahakan informasi kapan kiranya kunjungan ulang sebaiknya dilakukan.
- Kunjungan sebaiknya dilakukan seorang diri
- Ciptakan hubungan yang baik dengan responden
 - ➔ kehangatan, responden bebas mengutarakan perasaannya.

Konstruksi Pertanyaan

- Data Administratif
 - ➔ ID responden, ID pewawancara, tgl, tempat dsb.
- Karakteristik responden
 - ➔ Sex, umur, pekerjaan, pendidikan, penghasilan dsb.
- Target Data
 - ➔ Fakta, perilaku, pendapat dsb.
 - ➔ Apakah pertanyaan ini penting dan harus ditanyakan?
 - ➔ Apakah pertanyaan berada dalam lingkup yg sesuai
 - ➔ Apakah pertanyaan sudah mencakup semua pertanyaan yang diinginkan?

Masalah yang sering terjadi

- Alamat responden sukar ditemukan
- Responden sulit menangkap maksud pertanyaan
- Responden kurang sempurna pendengarannya
- Pada waktu responden diwawancarai, ada orang lain misalnya suami (meski sudah dijelaskan hanya istri yang diminta informasi, tetapi suami tidak mau pergi)
- Dalam penelitian jangka panjang (hub sudah erat) kadang-kadang responden minta pinjaman uang
- Pewawancara ditolak responden, misalnya karena bertanya terlalu keras, seperti membentak
- Jawaban ditulis tidak jelas (kacang goreng → sakit gigi)

Desain Penjadwalan

- Informasi membutuhkan kejelasan analisis
 - ➔ membuat dummy tabel
- Proses Pengumpulan Data
 - ➔ Where, When, How, dan siapa yang menjadi responden
- Draft Instrumen (membuat pertanyaan secara logis dan spesifik)
- Pengujian Instrumen (cek & ricek)

Konstruksi Pertanyaan..contoh

- **Tipe A**

- ➔ a. Apakah Anda memiliki merek es krim favorit?

- Ya

- Tidak

- ➔ b. Kalau ya, apa merek es krim favorit Anda?

- Sebutkan

- ➔ c. Sebutkan rasa es krim yang Anda suka

Konstruksi Pertanyaan..contoh

● Tipe B

- a. Sebagian orang memiliki merek es krim favorit, sedangkan sebagian lainnya tidak memiliki merek es krim favorit. Dalam kelompok mana Anda (pilih salah satu).
- b. Seandainya Anda memiliki merek es krim favorit, sebutkan merek es krim tersebut ...
- c. Sebutkan rasa es krim yang Anda suka

Hasilnya ...

RESPON	Tipe A	Tipe B
Menyebutkan nama merek favorit	77%	39%
Menyebutkan rasa es krim	19%	18%
Tidak memiliki merek favorit	4%	43%
TOTAL	100% (n=57)	100% (n=56)

Catatan

- Hierarki pertanyaan
 - ➔ **Dimulai dari pertanyaan yang bersifat umum sampai dengan pertanyaan yang bersifat spesifik, dari yang paling mudah sampai ke paling sulit.**
- Gunakan teknik probing
- Mendorong responden untuk berbicara secara penuh
- Usahakan responden menjawab secara rileks dan tenang
- Hindari pertanyaan yang sensitif dan menakut-nakuti
- Kesenambungan aliran pertanyaan (memiliki aliran yang logis, tidak meloncat-loncat)