

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Objek dan Subjek Penelitian

Subyek penelitian ini adalah Koperasi Lima Jaya di Provinsi Jawa Tengah yang memiliki beberapa cabang di berbagai daerah seperti; Ungaran, Kendal, Tegal, Brebes, Cirebon, Purwokerto 1, Purwokerto 2, Banyumas, Purbalingga, Banjarnegara, Purworejo, Sleman, dan Klaten. Objek penelitian ini adalah analisis kepuasan pengguna sistem Operasional Lima jaya yang digunakan karyawan untuk *Input* data, cek pengajuan pinjaman, cek kegiatan operasional karyawan Lima Jaya.

3.2. Alat dan Bahan Penelitian

Penelitian ini membutuhkan alat berupa Laptop sebagai alat pendukung dalam analisis sistem. Laptop tersebut membutuhkan hardware dan software seperti:

Tabel 3. 1 Alat Penelitian

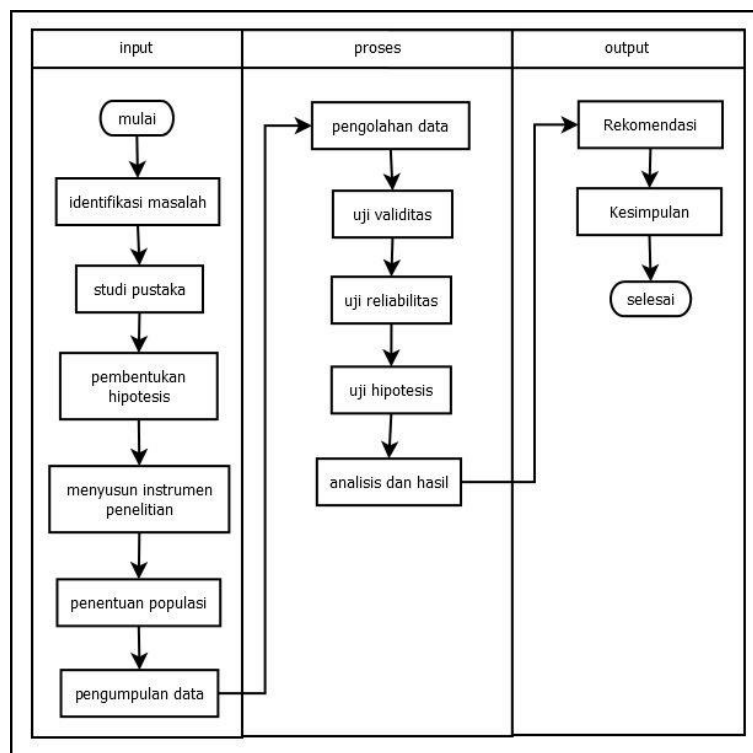
Nama Alat	Spesifikasi	Fungsi
Hardware:		
Laptop	a. Prosesor AMD Ryzen 5 5500U <i>with</i> Radeon Graphics 2.30GHz b. RAM/ROM 16GB/ 512GB. c. Windows 11 64-bit	Digunakan untuk penyusunan laporan Tugas Akhir.
Software:		
Microsoft word	<i>Home and student</i> 2019	Digunakan untuk menulis Laporan Tugas Akhir.
Microsoft Excel		Digunakan untuk mengolah data hasil kuisioner.
SmartPLS	Versi 3.2.9	Digunakan untuk mengolah perhitungan data untuk menguji Validitas, Reliabilitas, dan uji Hipotesis.

Nama Alat	Spesifikasi	Fungsi
Mendeley		Digunakan untuk menyimpan dan menghubungkan referensi menjadi sitasi pada laporan penelitian.
Draw io		Digunakan untuk membuat kerangka model pada penelitian.

Data primer dan sekunder digunakan sebagai bahan kajian. Data primer mengacu pada informasi yang di dapatkan dari wawancara dan penyebaran kuisisioner terhadap pengguna sistem. Data sekunder berasal dari teori dan berbagai sumber literatur, digunakan untuk mempelajari prosedur penelitian dan teknik untuk menyelesaikan permasalahan.

3.3. Diagram Alir Penelitian

Pada bab ini diberikan tahap-tahap dari metode yang mendasari jalannya penelitian dari awal hingga akhir, proses ini dapat dilihat pada Gambar 3.1.



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

3.3.1. Identifikasi Masalah

Pada tahap ini akan dijelaskan permasalahan yang terjadi pada Koperasi Simpan Pinjam Lima Jaya mengenai sistem OP Lima Jaya yang digunakan karyawan masih memiliki kendala seperti, keterbatasan waktu akses yang menyebabkan proses login menjadi lambat dan data nasabah tidak dapat di *input*. Karyawan yang menggunakan sistem sering mengalami *server down* ketika banyak pengguna yang melakukan akses terhadap sistem dalam waktu yang bersamaan. Masalah lain yang dihadapi pengguna adalah saat melakukan *input* data yang *overload* dikarenakan kapasitas database yang penuh sehingga perlu adanya backup data dari pihak teknisi. Dalam operasional sistem, pengguna baru sering mengalami beberapa kesulitan dimana saat kegiatan *input* data, pembagian waktu kerja, dan mencari tempat kunjungan ke nasabah.

3.3.2. Studi Pustaka

Pada tahap ini bertujuan untuk mempelajari studi Pustaka, mempelajari jurnal yang terkait dengan metode yang diambil serta mempelajari referensi dan mengumpulkan teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Analisis kepuasan pengguna, metode *Cabanillas*, dan metode perhitungan menggunakan SEM/SmartPLS 3.2.9.

3.3.3. Pembentukan Hipotesis

Pada tahap penelitian ini, pembentukan hipotesis dilakukan untuk memberikan dasar dugaan awal dari penelitian yang akan dilakukan. Hipotesis ini di bangun berdasarkan variabel model *Cabanillas* yang membentuk hubungan antar variabel *Accessibility*, *Trust*, *Ease of Use*, *Usefulness*, *Satisfaction*.

3.3.4. Menyusun Instrumen Penelitian

Pada tahap ini akan melakukan penyusunan instrumen penelitian berdasarkan teori yang terdapat pada variabel Model *Cabanillas*. Instrumen pada penelitian ini adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem. Instrumen penelitian terbentuk dari hasil pembentukan hipotesis yang berhubungan dari keempat variabel *Cabanillas*. Pada Tabel 3.2 berikut menunjukkan instrumen penelitian.

Tabel 3. 2 Instrumen Pertanyaan

Variabel	Instrumen Penelitian	Sumber
<i>Accessibility</i> (Aksesibilitas)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan Sistem Operasional Lima Jaya (opr.limajaya57.id) mudah untuk diakses. 2. Pengaturan dan navigasi (menu) pada layanan Sistem Operasional Lima Jaya (opr.limajaya57.id) sangat mudah digunakan. 	Francisco Lie´bana-Cabanillas, 2013[4]
<i>Ease of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Operasional Lima Jaya (opr.limajaya57.id) menyediakan layanan yang cukup pada pelayanannya. 2. Sistem operasional Lima Jaya (opr.limajaya57.id) dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat. 	Francisco Lie´bana-Cabanillas, 2013[4]
<i>Usefulness</i> (Kegunaan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem Operasional Lima Jaya (opr.limajaya57.id) memiliki informasi yang jelas dan menyeluruh. 2. Sistem operasional Lima Jaya (opr.limajaya57.id) 	Francisco Lie´bana-Cabanillas, 2013[4]

Variabel	Instrumen Penelitian	Sumber
	telah disesuaikan untuk kebutuhan operasional perbankan elektronik.	
<i>Trust</i> (Kepercayaan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data serta operasi yang dilakukan pada sistem operasional Lima Jaya (opr.limajaya57.id) bersifat rahasia. 2. Saya percaya bahwa sistem Operasional Lima Jaya (opr.limajaya57.id) itu aman digunakan. 	Francisco Lie'bana-Cabanillas, 2013[4]
<i>Satisfaction</i> (Kepuasan)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informasi yang di berikan pada Sistem Operasional Lima Jaya (opr.limajaya57.id) Sangat berguna bagi KSP Lima Jaya. 2. Secara keseluruhan saya merasa puas terhadap layanan sistem operasional Lima Jaya (opr.limajaya57.id). 	Francisco Lie'bana-Cabanillas, 2013[4]

3.3.5. Penentuan Populasi

Pada tahap ini penentuan populasi yang digunakan adalah seluruh karyawan KSP Lima Jaya di Provinsi Jawa Tengah yang menggunakan Sistem OP Lima Jaya. Berdasarkan keseluruhan kantor cabang di Provinsi Jawa Tengah total pengguna Sistem OP Lima Jaya sebanyak 172 pengguna, adapun detail pengguna sistem seperti pada Tabel 3.3.

Tabel 3. 3 Jumlah Pengguna Setiap Cabang

Kantor Cabang	Jumlah Pengguna
Cirebon	12
Brebes	13
Tegal	12
Kendal	9
Ungaran	12

Kantor Cabang	Jumlah Pengguna
Purwokerto 1	18
Purwokerto 2	16
Banyumas	12
Purbalingga	20
Banjarnegara	8
Kutoarjo	20
Sleman	13
Klaten	8
Total	173

3.3.6. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara untuk mengetahui permasalahan yang sedang di hadapi Koperasi Lima Jaya, selanjutnya membuat dan menyebarkan kuesioner yang sesuai dengan analisis penelitian. Kuesioner tersebut akan disebarkan kepada seluruh karyawan KSP Lima Jaya di Provinsi Jawa Tengah yang telah menggunakan sistem OP Lima Jaya.

3.3.7. Pengolahan Data

Pada tahap ini dilakukan pengolahan data dari hasil kuisisioner berdasarkan variabel pada metode *Cabanillas* yang di sebarakan keseluruhan karyawan KSP Lima Jaya di Jawa Tengah.

3.3.8. Uji Validitas Konvergen

Pada tahap ini dilakukan uji validitas konvergen untuk mengetahui apakah data yang diperoleh memenuhi kriteria dengan ketentuan skor yang digunakan validitas adalah *Outer Loading* $>0,5$ dan *AVE* $>0,7$ [40].

3.3.9. Uji Validitas Diskriminan

Pada tahap ini uji validitas diskriminan dilakukan untuk membuktikan bahwa pertanyaan dalam setiap konstruk berbeda dengan konstruk lainnya. Uji Validitas diskriminan dapat dikatakan

baik jika nilai AVE yang dimiliki konstruk lebih tinggi dari hubungan variabel lainnya dibuktikan pada proses pada nilai *Cross loading*[41]. Cara untuk menguji validitas diskriminan dapat dilihat dari nilai di setiap variabel pada *cross loading* harus memiliki bobot $> 0,70$ [7].

3.3.10. Uji Reliabilitas

Pada tahap ini uji reliabilitas dilakukan dalam proses pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi konsistensi alat ukur diberbagai item dan indikator yang terkait. Pada penelitian ini menggunakan metode *Cronbach's alpha* dan *Composite reliability*, dimana variabel dapat dianggap diterima jika nilai reliabilitasnya $>0,7$ [40].

3.3.11. Uji Hipotesis

Pada tahap ini uji hipotesis dilakukan dalam proses pengujian untuk mengetahui nilai yang signifikan berdasarkan *path coefficient* dan *T-statistics*. Pada penelitian ini signifikan nilai yang digunakan sebesar 0,05 dan 1,96 untuk nilai kritisnya[43]. Nilai yang dimiliki untuk memenuhi signifikansi pada *P-value* jika nilai tersebut memiliki $\leq 0,05$, sedangkan *P-value* yang memiliki nilai $>0,05$ memiliki arti tidak signifikan[44].

3.3.12. Analisis dan Hasil

Pada tahap ini memberikan hasil berdasarkan pengujian yang telah dilakukan menggunakan metode SEM/*Smart-PLS* versi 3.2.9, yang meliputi diuji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis.

3.3.13. Rekomendasi

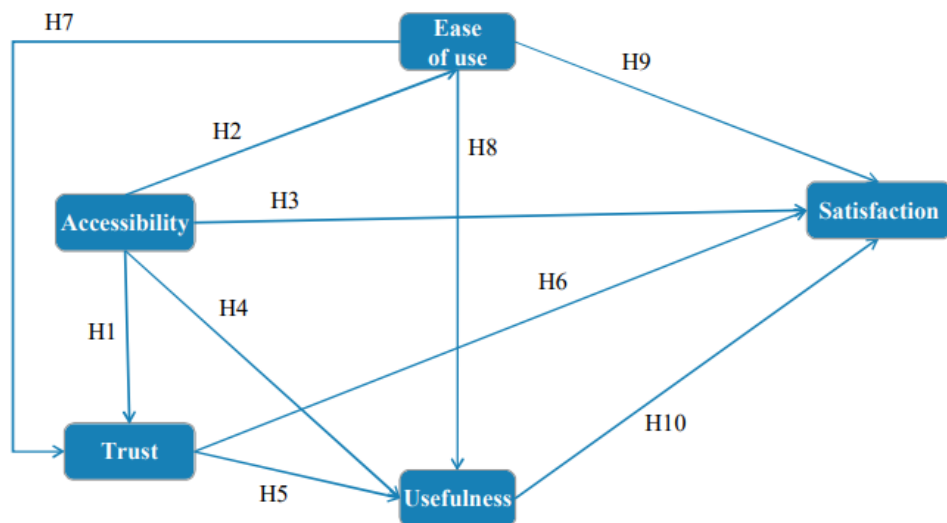
Rekomendasi yang diharapkan pada penelitian ini dapat memberikan bahan pertimbangan dan masukkan dalam menunjang

perkembangan sistem OP Lima Jaya berdasarkan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna pada karyawan KSP Lima Jaya.

3.3.14. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil dari keseluruhan proses analisis yang dilakukan pada penelitian ini. Hasil yang telah didapatkan akan diberikan kesimpulan berdasarkan data yang sesuai dengan hasil perhitungan. Dari hasil tersebut akan mengetahui apakah sistem OP Lima Jaya sudah memenuhi kepuasan pengguna. Sehingga untuk kedepannya KSP Lima Jaya dapat operasional sistem OP Lima Jaya.

3.4. Kerangka Teori



Gambar 3. 2 Kerangka Teori

3.5. Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini terdapat hipotesis yang diajukan oleh penelitian sebelumnya, sebagai berikut ini;

3.4.1 Hipotesis *Accessibility* (Aksesibilitas)

Aksesibilitas terdiri dari empat aspek yaitu aksesibilitas peralatan komputer, akses informasi, keandalan sistem, dan kemudahan dalam mempelajari bahasa sistem yang digunakan. Fokus penelitian ini adalah aksesibilitas informasi yang diartikan sebagai kemudahan pengguna dalam mengakses sistem OP Lima Jaya [4].

Sehubungan dengan kepercayaan yang dirasakan menunjukkan bagaimana kegunaan memiliki hubungan langsung yang positif dengan kepercayaan, namun hal tersebut tergantung pada tingkat kemudahan akses yang dirasakan pengguna terhadap sistem OP Lima Jaya. Dapat diusulkan pada hipotesis berikut:

H1. Aksesibilitas terhadap layanan sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya secara positif menentukan kepercayaan terhadap sistem tersebut.

Menurut penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aksesibilitas informasi yang lebih baik mengarah pada penggunaan informasi yang lebih besar dan kemudahan pengguna. Selain itu, penelitian sebelumnya mengklaim bahwa aksesibilitas sistem operasi memfasilitasi teknologi informasi untuk kemudahan penggunaannya. Pentingnya sistem navigasi yang dapat membantu pengguna untuk mengakses sistem web dengan mudah [4]. Dapat diusulkan pada hipotesis berikut:

H2. Aksesibilitas Sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya secara positif menentukan kemudahan pengguna sistem tersebut.

Aksesibilitas memiliki pengaruh yang menentukan kepuasan, memfasilitasi aksesibilitas dan kegunaan pengguna, guna meningkatkan niat untuk menggunakan sistem OP Lima Jaya dan

memperoleh kepuasan pengguna. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa aksesibilitas memiliki keuntungan untuk mencapai kepuasan pengguna dalam sistem OP Lima Jaya [4]. Dapat diusulkan pada hipotesis berikut:

H3. Aksesibilitas terhadap penggunaan sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya secara positif menentukan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut.

Kemudahan akses sistem OP Lima Jaya dapat menentukan kegunaannya, karena tingkat kepuasan pengguna terhubung dengan penggunaan dan kegunaannya. Dapat diusulkan pada hipotesis berikut:

H4. Aksesibilitas terhadap penggunaan sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya menentukan kegunaan sistem tersebut.

3.4.2 Hipotesis *Trust* (Kepercayaan)

kepercayaan melibatkan keyakinan bawa perusahaan akan memenuhi komitmen pengguna tanpa mendapatkan keuntungan dari pengguna.

Persepsi kurangnya kepercayaan meningkat, terutama pada kegiatan transaksi online. Namun kepercayaan berpengaruh positif manfaat yang dirasakan dari *e-commerce*. Selain itu, semakin besar kepercayaan pengguna pada situs web, semakin besar kemungkinan pengguna untuk menggunakan sistem [4]. Dapat diusulkan pada hipotesis berikut :

H5. Kepercayaan pada sistem OP Lima jaya pada KSP Lima Jaya secara positif menentukan kegunaan sistem.

Kepercayaan dan kepuasan adalah dua konstruk yang sangat terhubung. Kepercayaan yang dimiliki pengguna terhadap suatu

sistem dapat mentukan tingkat kepuasan baik secara offline maupun online. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepercayaan yang berasal dari sistem informasi, situs web, dll. Secara signifikan mempengaruhi hubungan kepercayaan diantara pengguna dan kepuasan pengguna [4]. Dapat diusulkan pada hipotesis berikut :

H6. Kepercayaan pada sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya menentukan kepuasan terhadap layanan sistem.

3.4.3 Hipotesis *Ease of Use* (Kemudahan Penggunaan)

Penggunaan kemudahan penggunaan mengacu pada persepsi individu bahwa menggunakan sistem tertentu bebas dari udaha dan mudah dilakukan. Elemen ini merupakan satu kunci variabel dari model TAM.

Kemudahan pengguna yang dirasakan adalah salah satu faktor yang paling meningkatkan kredibilitas yang dirasakan, sehingga sistem dapat lebih di andalkan. Peneliti sebelumnya menyatakan bahwa kegunaan menentukan kepercayaan yang dirasakan, dan kemudahan pengguna secara negatif mempengaruhi risiko yang dirasakan, karena kepercayaannya terhadap layanan sistem informasi [4]. Dapat diusulkan pada hipotesis berikut:

H7. Kemudahan penggunaan sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya positif mentukan kepercayaan dalam layanan sistem.

Penelitian sebelumnya menemukan bahwa manfaat yang dirasakan merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan terhadap penggunaan teknologi informasi. Selain itu, menurut penelitian lainnya menegaskan bahwa adanya pengaruh kemudahan penggguna pada kegunaan yang dirasakan terhadap

pengguna teknologi menurut peneliti sebelumnya menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan yang dirasakan secara positif mempengaruhi kegunaan yang dirasakan dan sikap pengguna terhadap sistem, yang pada gilirannya dapat mengarah pada layanan yang lebih bermanfaat [4]. Dapat diusulkan pada hipotesis berikut :

H8. Kemudahan penggunaan sisten OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya positif menentukan kegunaan layanan sistem.

Dalam literatur sistem informasi, kemudahan penggunaan telah dianggap sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan penentu adopsi teknologi informasi. Penelitian sebelumnya menemukan bahwa kemudahan penggunaan memiliki efek langsung dan positif terhadap kepuasan. Penelitian sebelumnya mengusulkan dan menguji secara empiris kemudahan penggunaan sebagai ukuran kepuasan pengguna dengan sistem informasi [4]. Dapat diusulkan pada hipotesis berikut:

H9. Kemudahan penggunaan sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima Jaya positif menentukan kepuasan dengan layanan sistem.

3.4.4 Hipotesis *Usefulness* (Kegunaan)

Kegunaan dapat didefinisikan sebagai “probabilitas subyektif pengguna potensial yang menggunakan sistem tertentu akan meningkatkan kinerja pekerjaan dalam organisasi”. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kegunaan sistem yang dirasakan memiliki pengaruh yang menentukan kepuasan pengguna [4]. Dapat diusulkan pada hipotesis berikut:

H10. Kegunaan layanan sistem OP Lima Jaya pada KSP Lima jaya positif menentukan kepuasan dengan layanan.

Dari hasil hipotesis tersebut membentuk hubungan antar variabel seperti pada Tabel 3.4.

Tabel 3. 4 Hubungan Hipotesis Variabel

Hipotesis	Hubungan Antar variabel
H1	Aksesibilitas → Kepercayaan
H2	Aksesibilitas → Kemudahan Pengguna
H3	Aksesibilitas → Kepuasan
H4	Aksesibilitas → Kegunaan
H5	Kepercayaan → Kegunaan
H6	Kepercayaan → Kepuasan
H7	Kemudahan pengguna → Kepercayaan
H8	Kemudahan pengguna → Kegunaan
H9	Kemudahan pengguna → Kepuasan
H10	Kegunaan → Kepuasan

Model hipotesis yang diusulkan menghasilkan instrumen pertanyaan pada Tabel 3.5.

Tabel 3. 5 Instrumen Pertanyaan Hipotesis

Variabel	Instrumen pertanyaan
<i>Accessibility</i>	Sistem OP Lima Jaya mudah di akses.
<i>Ease of Use</i>	Ada banyak ketersediaan untuk melakukan operasi.
<i>Usefulness</i>	Sistem OP Lima Jaya memiliki kegunaan sistem yang jelas dan komprehensif.
<i>Ease of Use</i>	Kecepatan dalam menyelesaikan proses <i>input</i> data.
<i>Accessibility</i>	Navigasi dan pengelolaan sistem OP Lima Jaya mudah digunakan
<i>Usefulness</i>	Sistem OP Lima Jaya sesuai dengan kebutuhan Operasional KSP Lima Jaya.
<i>Satisfaction</i>	Informasi yang di berikan sistem OP Lima Jaya memiliki manfaat yang baik.
<i>Trust</i>	Data dan operasional yang di gunakan pada sistem OP Lima Jaya bersifat

Variabel	Instrumen pertanyaan
	rahasia.
<i>Trust</i>	Pengguna yakin bahwa sistem OP Lima Jaya aman untuk menyimpan data nasabah.
<i>Satisfaction</i>	Berapa nilai tingkat kepuasan pengguna yang akan anda berikan pada sistem OP Lima Jaya.