

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Subjek dan Objek Penelitian

Pada bagian ini membahas mengenai subjek dan objek yang digunakan pada penelitian ini. Adapun subjek dan objek penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.1.1. Subjek Penelitian

Subjek yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi DANA.

3.1.2. Objek penelitian

Objek penelitian ini adalah salah satu dompet digital yaitu aplikasi DANA.

3.2. Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1. Alat Penelitian

Dalam membuat penelitian ini terdapat beberapa alat yang mendukung untuk melakukan penelitian ini yaitu;

Tabel 3. 1 Alat Penelitian

Alat	Versi	Kegunaan
Laptop	64-bit	Membuat laporan, analisis Tugas Akhir
<i>Smartphone</i>	Android 12	<i>Share</i> kuesioner ke media sosial
<i>Microsoft Word</i>	365	Menbuat aporan Tugas Akhir
<i>Google Form</i>	-	Membuat kuesioner dengan bentuk formulir.
<i>Draw.io</i>	21.1.5	Membuat alur penelitian
SPSS	26	Menghitung validitas dan reliabilitas

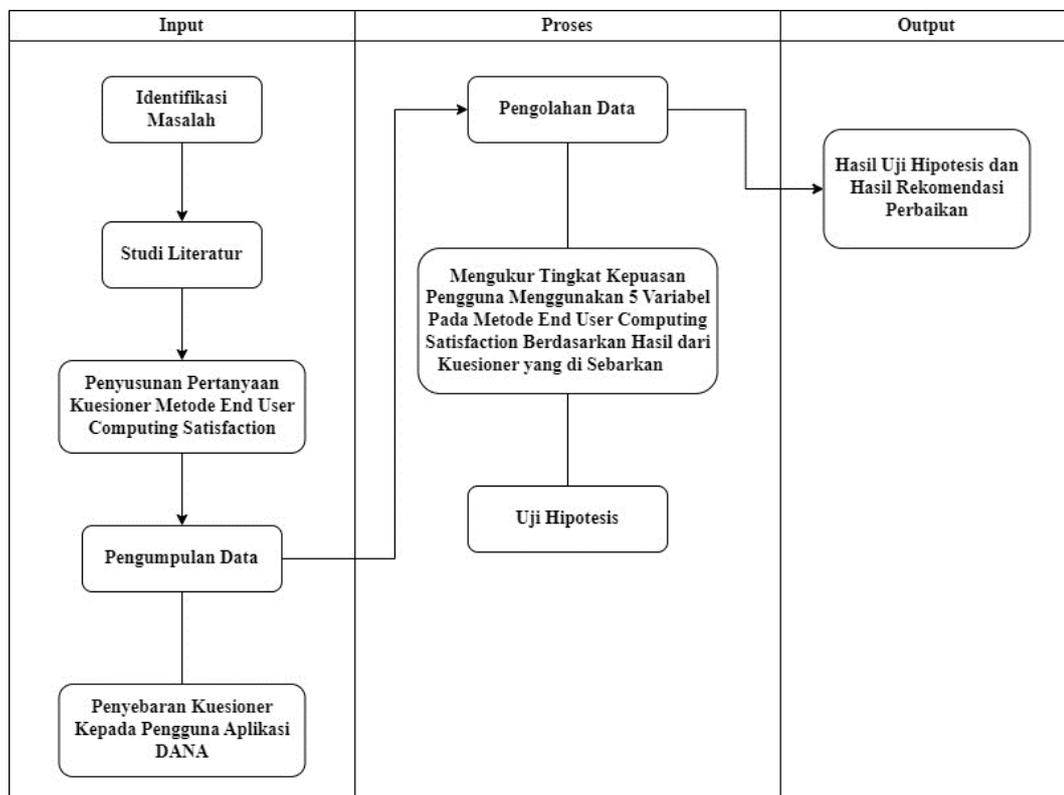
3.2.2. Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang digunakan untuk pembuatan hasil survei diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi DANA sebagai objek penelitian.
2. Data hasil kuesioner dari pengguna aplikasi DANA yang disebarakan secara *online* menggunakan *Google Form* berisikan pertanyaan dari setiap variabel metode *End User Computing Satisfaction* yaitu: *Content, accuracy, format, Ease of Use, dan Timelines.*

3.3. Diagram Alir Penelitian

Diagram penelitian sebagai tahapan dalam melakukan penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.1 di bawah ini.



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.3.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan cara menyebarkan kuesioner pra-penelitian secara *online* dan Studi literatur atau jurnal yang membahas tentang kepuasan pengguna aplikasi DANA. Masalah penelitian yang diketahui dari hasil kuesioner pra-penelitian dan studi literatur menjadi dasar untuk melakukan penelitian ini.

3.3.2. Studi Literatur

Studi Literatur diperlukan untuk mengetahui penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sebagai dasar dari penelitian ini. Studi literatur yang diambil berkaitan dengan analisis kepuasan pengguna dan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dengan variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use*, dan *Timelines* dari jurnal internasional dan nasional.

3.3.3. Penyusunan Pertanyaan Kuesioner

Pada tahapan ini adalah pembuatan pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan kepada responden berdasarkan variabel yang ada pada metode *End User Computing Satisfaction*. Instrumen kuesioner digunakan sebagai data yang akan diolah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA. Pertanyaan kuesioner pada penelitian ini bisa di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3. 2 Pertanyaan Kuesioner

Variabel	Kode	Komponen Penilaian	Citasi
<i>Content</i>	C1	Apakah aplikasi DANA memberikan informasi promo, diskon, dan pusat bantuan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna?	[40][41][42]
	C2	Apakah aplikasi DANA memberikan informasi promo, diskon, dan pusat bantuan yang jelas dan lengkap?	[40][42]
	C3	Apakah aplikasi DANA memberikan informasi promo, diskon, dan pusat bantuan yang mudah dipahami pengguna?	[40][42]
	C4	Apakah aplikasi DANA memberikan informasi promo, diskon, dan pusat bantuan yang berguna untuk pengguna?	[40][42]
<i>Accuracy</i>	A1	Apakah aplikasi DANA sudah menyajikan informasi promo, diskon, dan pusat bantuan yang benar dan akurat?	[40][42][13]
	A2	Apakah setiap fitur di aplikasi DANA yang anda klik selalu menampilkan halaman fitur yang sesuai?	[40]
	A3	Apakah saat melakukan Transfer, Pembayaran dan Top Up pada aplikasi DANA selalu berjalan tanpa <i>error</i> ?	[41][40]
	A4	Apakah aplikasi DANA menampilkan output yang sesuai dengan hasil Transfer, Pembayaran dan Top Up?	[12][13]

Variabel	Kode	Komponen Penilaian	Citasi
	A5	Apakah saat melakukan <i>upgrade</i> akun DANA biasa ke akun DANA Premium berjalan tanpa <i>error</i> ?	[41][40]
<i>Format</i>	F1	Apakah tampilan aplikasi DANA memiliki pengaturan warna yang menarik?	[41][42][40]
	F2	Apakah aplikasi DANA memiliki <i>layout</i> yang memudahkan pengguna?	[41][42][40]
	F3	Apakah tampilan aplikasi DANA memiliki struktur menu dan fitur yang mudah dipahami?	[42][40]
	F4	Apakah aplikasi DANA memiliki desain <i>interface</i> yang menarik?	[12][13]
<i>Ease of Use</i>	E1	Apakah aplikasi DANA mudah di akses di mana saja dan kapan saja?	[41][40]
	E2	Apakah aplikasi DANA mudah dan nyaman untuk digunakan?	[41][42][40]
	E3	Apakah aplikasi DANA mudah digunakan saat melakukan Transfer, Pembayaran, dan Top Up?	[42]
	E4	Apakah aplikasi DANA sudah bersifat <i>user friendly</i> ?	[41]
<i>Timeliness</i>	T1	Apakah aplikasi DANA selalu menampilkan Informasi promo, diskon, dan pusat bantuan yang terbaru?	[42][40][13]
	T2	Apakah aplikasi DANA <i>loading time</i> dalam menampilkan beranda dan setiap fitur cukup cepat?	[40]
	T3	Apakah layanan pelaporan masalah pada aplikasi DANA cepat dalam menangani masalah?	[41][40][12]
	T4	Apakah layanan pelaporan masalah pada aplikasi DANA tepat dalam menangani masalah?	[13][12]
<i>User Satisfaction</i>	US1	Apakah Anda Puas Menggunakan Aplikasi DANA?	[43]
	US2	Apakah Layanan Aplikasi DANA Sudah Memenuhi Kebutuhan?	[43]
	US3	Apakah Aplikasi DANA Dapat di Andalkan Dimana Saja dan Kapan Saja?	[44]
	US4	Apakah Aplikasi DANA Mempermudah dalam melakukan Transaksi?	[44]

3.3.4. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran Kuesioner diberikan kepada pengguna aplikasi DANA di masyarakat umum Indonesia. Kuesioner ini disebarakan kepada pengguna secara *online* menggunakan *Google Form* berisikan pertanyaan dari setiap variabel metode *End User Computing Satisfaction* yaitu: *Content, Accuracy, Format, Ease of Use, Timelines* dan *User Satisfaction*. Isi dari surat izin penelitian diberitahukan bahwa untuk pengguna aplikasi DANA tidak dapat diberitahukan karena demi keamanan informasi pengguna aplikasi DANA, oleh karena itu jumlah pengguna aplikasi DANA tidak diketahui. Maka untuk menghitung sampel minimum yang di butuhkan pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow. Perhitungan Lameshow dapat dilihat pada rumus berikut.

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P (1-P)}{d^2} \quad (3.1)$$

n : Jumlah Sampel.

$Z^2_{1-\alpha/2}$: Derajat kepercayaan (95%, $Z = 1,96$).

P : Maksimal Estimasi (50% = 0,5).

d : Alpha/besar toleransi kesalahan (10% = 0,1).

Dengan menggunakan rumus di atas, maka jumlah sampel yang diambil pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{3,8146 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 96$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka jumlah minimum sampel yang digunakan adalah 96 responden.

3.3.5. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas dilakukan setelah mengumpulkan hasil kuesioner yang telah disebarakan. Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk mengukur keakuratan atau *valid* dari sebuah kuesioner yang akan digunakan sebagai data analisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction*.

Hasil dari uji validitas dapat dikatakan *valid* apabila nilai r hitung hasilnya lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ r tabel). Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Hasil uji reliabilitas dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,60.

3.3.6. Pengolahan Data Kuesioner

Pengolahan Data Kuesioner dilakukan setelah responden mengisi kuesioner penelitian. Setelah kuesioner dikumpulkan, akan dilakukan pengujian untuk menentukan validitas dan reliabilitasnya. Setelah diuji, kuesioner akan dianalisis dengan menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dan dihitung menggunakan skala likert. Data yang berhasil diolah akan disajikan dalam bentuk deskripsi untuk setiap variabel dalam metode *End User Computing Satisfaction*.

3.3.7. Uji Hipotesis

Hasil hipotesis dapat disimpulkan setelah hasil data kuesioner yang di analisis menggunakan metode *End User Computing Satisfaction* dengan variabel *content, accuracy, format, ease of use* dan *User Satisfaction*. Penelitian ini menggunakan hipotesis yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat.

Berikut adalah hipotesis penelitian berdasarkan variabel metode EUCS memiliki 5 hipotesis yaitu:

H1 = Variabel *Content* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA.

H2 = Variabel *Accuracy* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA.

H3 = Variabel *Format* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA.

H4 = Variabel *Ease of Use* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA.

H5 = Variabel *Timelines* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi DANA.

3.3.8. Kesimpulan Penelitian

Hasil pengolahan data ini dapat dilakukan setelah semua tahap penelitian selesai. Pada tahap ini, adalah pembuatan kesimpulan akhir pada penelitian ini melalui lima variabel yang ada pada metode *End User Computing Satisfaction*, dan juga hasil analisis uji T dan F terkait apakah variabel EUCS berpengaruh signifikan, dan mengetahui apa saja yang harus diperbaiki memberikan rekomendasi terhadap evaluasi permasalahan kepuasan pengguna pada aplikasi DANA untuk meningkatkan kepuasan pengguna.