

BAB III METODELOGI PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

3.1.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pengguna aplikasi JRku dan data yang di dapat dari hasil kuisisioner dari pengguna.

3.1.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini yaitu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi JRku yang diukur berdasarkan metode EUCS dengan lima variabel yaitu, *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (tampilan), *ease of use* (kemudahan), *timeliness* (waktu).

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan beberapa perangkat seperti perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*) sebagai alat utama dalam pengumpulan data dan analisis.

a. *Hardware* (Perangkat Keras)

Laptop ASUS M431DA, digunakan sebagai alat utama dalam pengerjaan penelitian yang sedang dilakukan dengan spesifikasi AMD Ryzen 3, 8 GB RAM, 500 GB SSD.

b. *Software* (Perangkat Lunak)

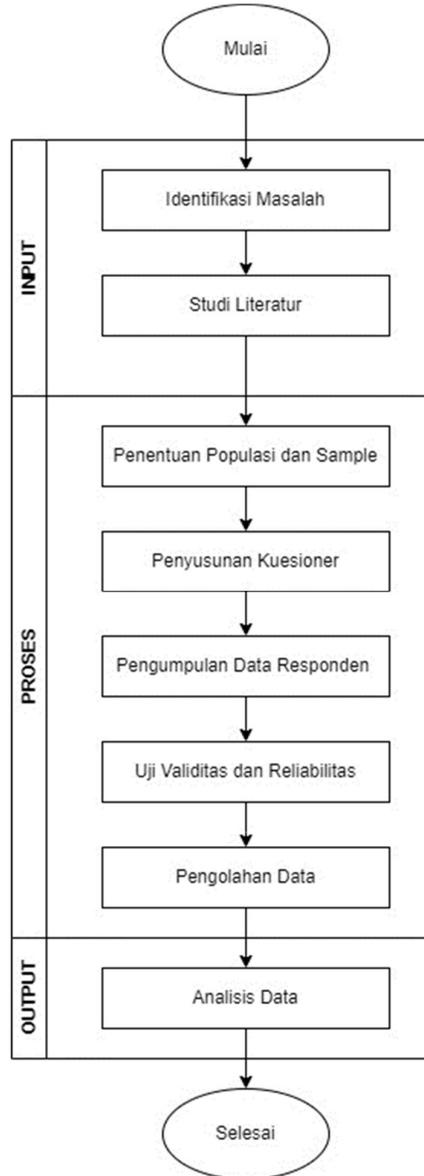
Microsoft Office, digunakan sebagai media penulisan tugas akhir, Google Chrome digunakan untuk mencari refrensi pendukung penelitian seperti jurnal, dan SPSS.

3.2.2 Bahan Penelitian

Dalam penelitian ini, digunakan data primer sebagai sumber utama informasi. Data primer merujuk pada data yang dikumpulkan langsung dari responden menggunakan kuesioner. Kuesioner tersebut berperan sebagai alat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan tentang penggunaan aplikasi JRku.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Penelitian ini terdiri dari tiga langkah utama, yaitu tahap input, tahap proses, dan tahap output. Setiap tahap memiliki rangkaian aktivitas yang unik dan spesifik. Gambar 3.1 di bawah ini menggambarkan urutan langkah-langkah yang diambil dalam penelitian ini.



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

Gambar 3.1 di atas menggambarkan alur penelitian yang dimulai dari tahap identifikasi masalah hingga tahap kesimpulan dan saran.

3.3.1. Identifikasi Masalah

Proses identifikasi masalah dimulai dengan memahami secara mendalam kebutuhan dari objek yang akan diteliti, serta menganalisis secara menyeluruh hasil dari permasalahan yang ada pada objek tersebut melalui penelitian yang cermat. Pada tahap ini, peneliti secara aktif mencari dan mengkaji referensi dari penelitian sebelumnya yang relevan serta menggunakan metode penelitian yang serupa untuk memastikan validitas dan keakuratan hasil.

3.3.2. Studi Literatur

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, dilakukan studi literatur untuk menggali informasi dan teori dari jurnal, buku, dan sumber lain yang relevan dengan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi JRku menggunakan metode EUCS. Studi literatur dalam penelitian ini bertujuan untuk memperkuat pemilihan metode dan tema penelitian dengan mencari referensi literatur yang berkaitan dengan metode EUCS. Bahan referensi diperoleh dari jurnal, situs web, internet, dan sumber terkait lainnya, sehingga diharapkan dapat membantu dalam menyusun penelitian ini. Untuk memperkuat penelitian ini, studi literatur mencakup pengumpulan informasi dari berbagai sumber yang terpercaya, termasuk jurnal akademik, buku referensi, artikel ilmiah, dan sumber daya online. Melalui kajian literatur ini, peneliti berusaha memahami dan mengidentifikasi berbagai teori dan temuan sebelumnya yang relevan dengan metode EUCS dan kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini dapat didukung oleh dasar teori yang kuat dan data empiris yang akurat, yang pada akhirnya diharapkan mampu memberikan kontribusi yang signifikan dalam analisis kepuasan pengguna aplikasi JRku.

3.3.3. Penentuan Populasi dan Sample

Pada tahap penentuan populasi dan sampel, peneliti menggunakan standar parameter yang didasarkan pada jurnal dan penelitian sebelumnya sebagai panduan pelaksanaan penelitian. Proses ini melibatkan pemilihan

metode evaluasi serta identifikasi populasi untuk mendapatkan sampel yang menentukan jumlah responden. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi JRku secara umum. Sampel diambil dengan pendekatan random sampling, dan jumlah total sampel dihitung menggunakan rumus Slovin. Populasi dalam penelitian ini diasumsikan berasal dari jumlah pengunduh aplikasi JRku di Playstore, yaitu sebanyak 100 ribu pengunduh. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan batas toleransi kesalahan 5% adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

$$n = \frac{100000}{1 + (100000 \times 0.05)^2}$$

$$n = \frac{100000}{251}$$

$$n = 398,404$$

Keterangan :

n : Jumlah

N : Jumlah populasi

e : Batasan toleransi kesalahan (*error tolerance = 5%*)

setelah dilakuakn perhitungan dari rumus slovin diperoleh hasil dari perhitungan tersebut adalah 398 dan dibulatkan menjadi 400 responden.

3.3.4. Penyusunan Kuesioner

Tahap penyusunan instrumen penelitian adalah ketika peneliti merancang instrumen yang akan digunakan dalam kuesioner. Kuesioner ini dibuat berdasarkan faktor yang ada dalam model Kepuasan Pengguna Akhir dalam Komputasi Pengguna Akhir (*End User Computing Satisfaction, EUCS*). Proses penyebaran kuesioner dilakukan selama empat belas hari

kerja dan memanfaatkan *Google Form* sebagai *platform online* untuk penyebarannya.

Tabel 3. 1 Pertanyaan Kuesioner [32]

Variable	Kode	Instrumen
<i>CONTENT</i> (CON)	C1	Aplikasi JRku memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan anda ?
	C2	Apakah aplikasi JRku menyediakan laporan yang lengkap ?
	C3	Aplikasi JRku Menyediakan berbagai laporan yang berguna untuk kepentingan anda ?
	C4	Laporan-laporan yang dihasilkan oleh Aplikasi JRku sudah sesuai dengan tujuan dibuatnya aplikasi tersebut ?
	C5	Isi dan informasi yang dihasilkan oleh aplikasi JRku sangat membantu anda ?
<i>ACCURACY</i> (ACC)	A1	Adanya user id dan password untuk setiap user pada Aplikasi JRku ?
	A2	Aplikasi JRku jarang mengalami error ketika sedang menggunakannya ?
	A3	Informasi yang dihasilkan aplikasi JRku sangat akurat ?
	A4	Informasi yang dihasilkan aplikasi JRku sangat akurat ?
	A5	Hasil output pada layar dari aplikasi JRku telah sesuai dengan apa yang anda perintahkan / input ?
<i>FORMAT</i> (FOR)	F1	Aplikasi JRku mempunyai struktur menu yang teratur ?
	F2	Komposisi dalam pemilihan warna pada tampilan aplikasi JRku sangat baik sehingga tidak melelahkan mata dan tidak membosankan ?
	F3	Format dan laporan yang dihasilkan oleh aplikasi JRku mudah dimengerti dan dipahami ?
	F4	Tampilan antarmuka pada aplikasi JRku mudah, sehingga membuat anda lebih cepat dalam memahaminya ?
	F5	Aplikasi JRku menampilkan sebuah informasi dengan cara yang sangat baik ?
	F6	Tersedia menu searching untuk pengguna Aplikasi JRku ?
<i>EASE OF USE</i> (EOU)	E1	Tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari aplikasi JRku ?
	E2	Sangat mudah dalam berinteraksi dengan

		aplikasi JRku ?
	E3	Terdapat manual bantuan / help menu di dalam aplikasi JRku ?
	E4	Aplikasi JRku menyediakan petunjuk yang jelas dalam penggunaannya ?
	E5	Mudah dalam mengetahui adanya perubahan informasi ?
<i>TIMELINESS</i> (TIM)	T1	Aplikasi ini menyelesaikan sesuatu (seperti perintah input-an) tepat pada waktunya ?
	T2	Aplikasi ini dapat mendukung penyediaan informasi untuk pengambilan keputusan yang bersifat cepat ?
	T3	Aplikasi JRku memberikan alert/reminder pada pengguna sistem secara tepat waktu sebagai pemberitahuan / peringatan ?
	T4	Aplikasi JRku memberikan informasi yang anda butuhkan secara tepat waktu ?
<i>USER SATISFACTION</i>	Y1	Aplikasi JRku mempermudah dalam pengambilan asuransi?
	Y2	Saya merasa puas dengan aplikasi karena sesuai kebutuhan
	Y3	Saya merasa puas menggunakan aplikasi JRku

3.3.5. Pengumpulan Data Responden

Pada tahap ini, peneliti akan mengumpulkan data dengan menyebarkan kuesioner menggunakan platform google forms. Jumlah responden yang ditentukan adalah 400 orang, berdasarkan perhitungan rumus Slovin. Kriteria yang digunakan oleh peneliti adalah pengguna aplikasi JRku.

3.3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

Melakukan uji validitas dan reliabilitas pada instrumen untuk mengetahui apakah instrumen penelitian valid dan reliabel atau tidak. Perhitungan uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS. Jika terdapat instrumen penelitian yang tidak valid dan tidak reliabel, maka instrumen penelitian tersebut akan disusun ulang.

3.3.7. Pengolahan Data

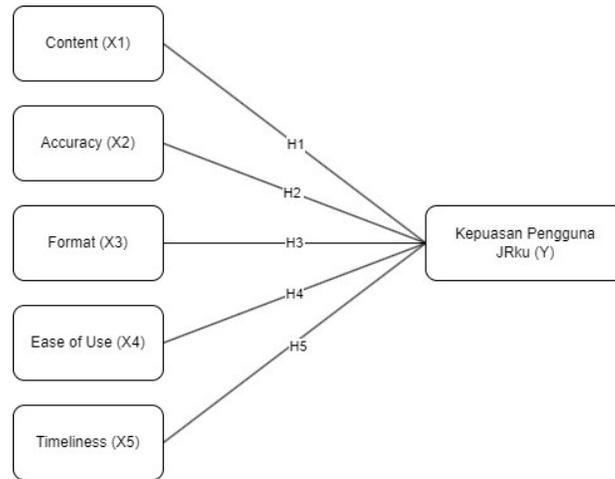
Setelah data dikumpulkan melalui kuesioner, langkah selanjutnya adalah melakukan proses pengolahan data. Dalam penelitian ini, pengolahan

data dilakukan dengan menerapkan metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) dan menggunakan *skala Likert* untuk analisisnya. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada pengguna aplikasi JRku. Kuesioner tersebut terdiri dari satu pertanyaan yang terbagi menjadi lima bagian, sesuai dengan dimensi metode EUCS. Pelaksanaan kuesioner dilakukan secara daring menggunakan platform *Google Forms*. Setelah data terkumpul, dilakukan pengolahan data menggunakan metode EUCS yang melibatkan lima langkah perhitungan. Langkah-langkah tersebut mencakup penghitungan skala *Likert*, penentuan skor total, interpretasi skor perhitungan, penerapan rumus indeks, dan penggunaan rumus interval.

3.3.8. Analisis Data

Setelah proses evaluasi data dalam penelitian ini, hasil pengolahan data menunjukkan nilai rata-rata dari hasil kuesioner yang diisi oleh responden. Hasil ini memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan yang dicapai pada setiap aspek yang diteliti, apakah tingkat kepuasannya tinggi atau sebaliknya. Untuk mengukur tingkat kepuasan pada setiap aspek yang terdapat dalam EUCS, dilakukan perhitungan statistik deskriptif menggunakan data yang telah terkumpul. Hasil perhitungan tersebut menghasilkan nilai rata-rata, yang kemudian dibandingkan dengan skala tingkat kepuasan pengguna .

3.4 Hipotesis



Gambar 3. 2 Hipotesis

Berdasarkan metode *End-User Computing Satisfaction* (EUCS) yang mengidentifikasi lima dimensi utama kepuasan pengguna, penelitian ini mengajukan hipotesis berikut:

Hipotesis 1: *Content* (X1) aplikasi JRku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Hipotesis 2: *Accuracy* (X2) informasi yang disajikan dalam aplikasi JRku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Hipotesis 3: *Format* (X3) penyajian informasi dalam aplikasi JRku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Hipotesis 4: *Ease of use* (X4) aplikasi JRku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Hipotesis 5: *Timeliness* (X5) penyampaian informasi dalam aplikasi JRku berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).