

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dimana hasil penelitian yang dianalisis dan diolah untuk ditarik kesimpulannya berdasarkan dengan variabel *content, accuracy, format, ease of use, timeliness* yang ada pada *End User Computing Satisfaction* (EUCS) . Subjek penelitian pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Akulaku. Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna aplikasi Akulaku.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

Alat yang digunakan untuk mendukung berjalannya proses penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 3.1

Tabel 3. 1 Alat Pendukung Penelitian

| Nama Alat | Spesifikasi | Fungsi |
|-------------------------|--|--|
| <i>Hardware</i> | | |
| <i>Laptop</i> | HP Pavillion g series 20 RAM 4 GB 64 bit | Digunakan untuk membantu dokumen penelitian. |
| <i>Handphone</i> | Realme 5 Pro | Digunakan untuk menyebarkan kuesioner kepada pada responden. |
| <i>Software</i> | | |
| SPSS | Versi 29 | Digunakan untuk mengolah hasil kuesioner sesuai dengan metode EUCS |
| <i>Mircosoft Office</i> | 2010 | Digunakan untuk membantu dokumen penelitian. |

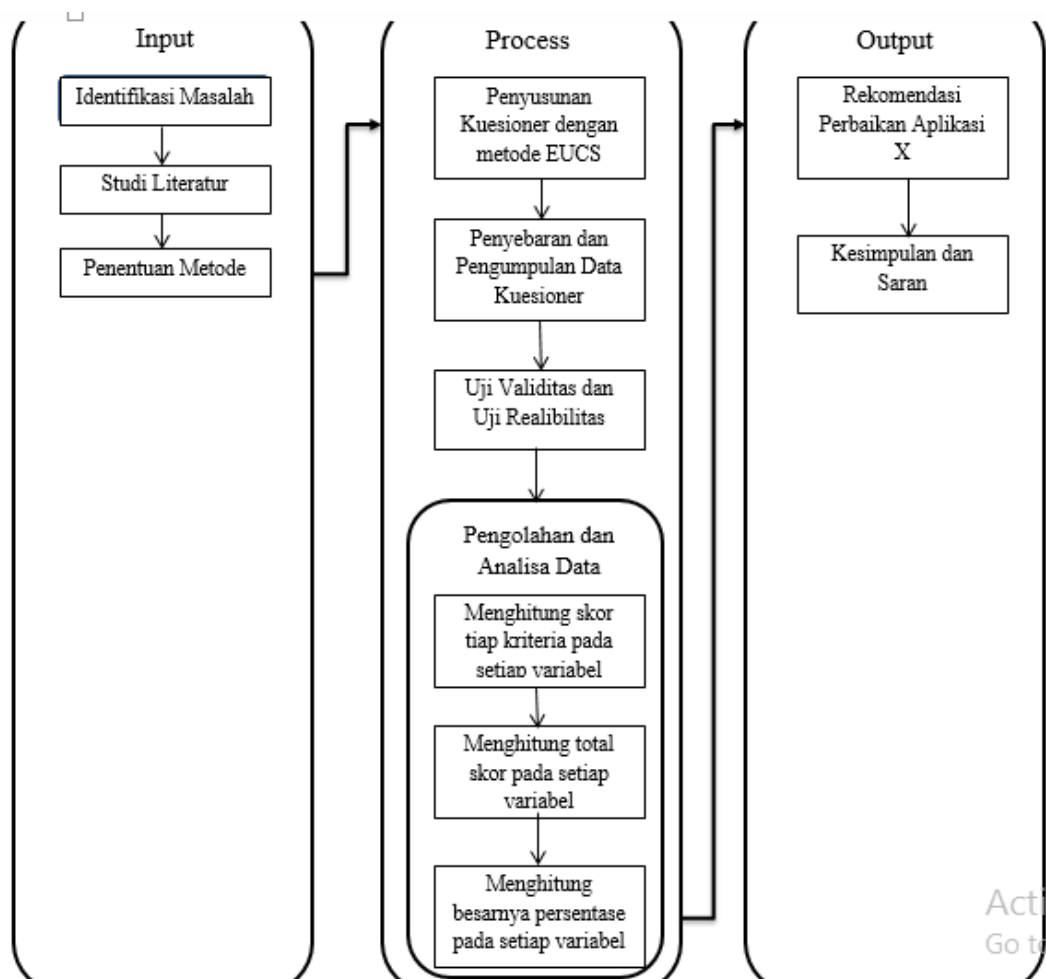
3.2.2 Bahan Penelitian

Bahan yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Akulaku.

Data sekunder merupakan data yang diperoleh melalui tinjauan pustaka untuk mengetahui dasar teori, perhitungan metode yang digunakan serta penyelesaian masalah dari hasil penelitian sebelumnya.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Diagram alir penelitian dapat dilihat pada Gambar 3.1 dibawah ini.



Tabel 3. 2 Diagram alir penelitian

3.3.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini mengidentifikasi permasalahan dengan melakukan pengamatan kepada ulasan aplikasi Akulaku untuk menganalisis faktor kepuasan pengguna. Hasil dari tahapan ini diketahui permasalahan yang perlu diselesaikan.

3.3.2 Studi Literatur

Studi literatur yang dilakukan pada penelitian ini terdapat 15 jurnal, 11 jurnal nasional dan 4 jurnal internasional. Jurnal-jurnal tersebut membahas mengenai analisis kepuasan pengguna sistem. Tahap ini juga mencari referensi jurnal pendukung untuk mencari sumber-sumber teori atau materi dilakukan guna menunjang pencapaian tujuan penelitian serta sebagai sarana untuk kelengkapan data sekaligus dapat mempertajam masalah yang akan dikaji.

3.3.3 Penentuan Metode

Penelitian ini mengkaji kepuasan pengguna terhadap aplikasi Akulaku. Kepuasan merupakan perbandingan antara harapan dengan kenyataan, tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem. Metode yang mengandung aspek pengukuran kepuasan terhadap sistem yang paling dekat dan sesuai dengan penelitian ini adalah metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS).

3.3.4 Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner dilakukan berdasarkan variabel yang ada dalam metode EUCS. Kuesioner tersusun dari 12 pernyataan yang ditunjukkan pada Tabel 3.2

Tabel 3. 2 Pernyataan kuesioner

| Variabel | Kode | Pernyataan |
|----------------|------|--|
| <i>Content</i> | C1 | Aplikasi Akulaku memberikan informasi yang tepat dalam memenuhi kebutuhan anda. |
| | C2 | Aplikasi Akulaku memberikan isi informasi yang sesuai dengan kebutuhan anda. |
| | C3 | Aplikasi Akulaku memberikan laporan informasi yang lengkap dan sesuai dari sistem. |
| | C4 | Aplikasi Akulaku memberikan informasi yang jelas. |

| | | |
|--------------------|----|---|
| <i>Accuracy</i> | A1 | Aplikasi Akulaku menampilkan informasi yang benar dan akurat. |
| | A2 | Menu pada aplikasi Akulaku sesuai dengan fungsi. |
| <i>Format</i> | F1 | Tampilan pada Akulaku memiliki <i>layout</i> yang memudahkan pengguna dalam mencari produk. |
| | F2 | Desain struktur menu pada aplikasi Akulaku mudah dipahami dan dikenali. |
| <i>Ease of use</i> | E1 | Aplikasi Akulaku mudah dipelajari/dipahami oleh pengguna. |
| | E2 | Aplikasi Akulaku mudah digunakan oleh orang awam |
| <i>Timeliness</i> | T1 | Aplikasi Akulaku menampilkan informasi yang anda butuhkan dengan cepat. |
| | T2 | Aplikasi Akulaku memberikan informasi terkini. |

Selain dari kuesioner dengan pernyataan yang menggunakan instrumen metode EUCS, terdapat pernyataan-pernyataan lain yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yang ditunjukkan pada Tabel 3.3.

Tabel 3. 3 Kuesioner pendukung

| No | Pernyataan | Jawaban |
|----|--|--|
| 1. | Nama | Nama lengkap responden |
| 2. | Alamat responden | Alamat |
| 3. | Jenis Kelamin | Perempuan Laki-Laki |
| 4. | Umur | Opsi pilihan : 15 – 20 Tahun, 21 – 25 Tahun, 26 – 30 Tahun, Lebih dari 30 Tahun |
| 5. | Apakah anda pernah menggunakan Aplikasi Akulaku? | Opsi pilihan : Iya, Tidak |
| 6. | Jika iya, Berapa kali anda menggunakan Aplikasi Akulaku? | Opsi : 1 kali, 2 kali, Lebih dari 2 kali |
| 7. | Pekerjaan | Opsi pilihan : Pelajar/Mahasiswa, Wiraswasta/wirausaha, Pegawai Negeri, Karyawan/Buruh, Lainnya |

3.3.5 Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* menggunakan media *google from* yang bertujuan untuk memudahkan penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi Akulaku. Penyebaran kuesioner dilakukan dalam jangka waktu 1 bulan melalui media sosial pada aplikasi *whatsapp* dan *telegram*. Populasi dari penelitian ini adalah pengguna aplikasi Akulaku yang dilihat pada jumlah unduhan aplikasi Akulaku pada *playstore* sebanyak 50.000.000. Sampel penelitian di dapatkan berdasarkan rumus slovin dengan tingkat *error* 10% sebagai berikut:

$$n = \frac{50.000.000}{1+(50.000.000 \times 0,1)^2} \quad (3.1)$$

$$n = 99,999800000399 \quad (3.2)$$

Berdasarkan perhitungan tersebut di dapatkan sampel kuesioner sebesar 100 orang. Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan hasil pengisian kuesioner dari responden yang dapat diolah untuk mengetahui hasil kepuasan pengguna aplikasi Akulaku.

3.3.6 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas dilakukan setelah data kuesioner yang telah terkumpul setengah dari data yang diperlukan. Data dapat dinyatakan valid jika r hitung $>$ r tabel. Menentukan r tabel dapat melihat dari banyak jumlah sampel atau N ataupun nilai df (derajat kebebasan) dengan signifikansi 5% (tingkat kepercayaan 95% atau α 0,05) pada distribusi nilai r tabel *product moment*. Data dapat dinyatakan *reliable* jika Cronbach Alpha $>$ 0,6 sehingga dapat dilanjutkan penyebaran kuesioner terkait analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi Akulaku menggunakan metode *End User Computing Satisfication* (EUCS) untuk memenuhi kebutuhan data yang diperlukan.

3.3.7 Pengolahan Data dan Analisis Data

Proses pengolahan data dilakukan dengan mengkonversikan data hasil kuseioner berdasarkan skor dalam skala likert yang berfungsi untuk memudahkan dalam proses perhitungan dalam EUCS. Data kuantitatif yang

telah didapat selanjutnya di analisis dengan menggunakan metode *End User Computing Sataisfaction* (EUCS) dengan menggunakan perhitungan skala likert yang terdiri dari 4 langkah yaitu:

- 1) Menghitung besarnya skor kriteria pada setiap variabel dalam metode EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Berdasarkan skor tertinggi tiap item pertanyaan dikalikan dengan jumlah pertanyaan dikali jumlah responden yang menjawab kuesioner.
- 2) Menghitung jumlah skor total hasil pengumpulan data variabel kriteria pada setiap variabel dalam metode EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang diperoleh dikalikan dengan skor yang didapatkan pada skala likert.
- 3) Mencari besarnya persentase dari tiap variabel kriteria pada setiap variabel dalam metode EUCS yaitu *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*. Berdasarkan skor kriteria dibagi jumlah total skor dikali dengan 100%.

3.3.8 Rekomendasi dan Pembahasan

Hasil perhitungan dari penelitian ini bahwa pengguna merasa puas terhadap aplikasi Akulaku karena sistem telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3.3.9 Kesimpulan dan Saran

Adanya rekomendasi perbaikan sistem Akulaku berdasarkan hasil analisis kepuasan pengguna. kesimpulan berisi hasil keseluruhan penelitian ini yaitu analisis kepuasan pengguna dengan metode *End User Computing Sataisfaction* (EUCS) dan rekomendasi perbaikan sistem agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta saran berisikan masukan yang perlu dilakukan untuk penelitian selanjutnya.