

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

3.1.1 Subjek Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kuantitatif. Beberapa Langkah yang dilakukan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah studi literatur dari berbagai jurnal, wawancara dan pembagian kuesioner dengan menggunakan metode *User Experience Questioner*. Subyek Penelitian adalah Masyarakat seluruh indonesia yang menggunakan layanan *E-Wallet* khususnya Shopeepay dan Gopay.

3.1.2 Objek Penelitian

Obyek pada penelitian ini yaitu sistem alat pembayaran elektronik atau yang biasa disebut dengan *E-Wallet*, Pada penelitian lebih difokuskan pada identifikasi faktor yang bermasalah pada alat pembayaran elektronik berupa Gopay dan Shopeepay dan melakukan perbandingan layanan pada kedua *E-Wallet*.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

Alat yang digunakan untuk mendukung keberlangsungan kegiatan penelitian, yaitu Laptop asus sebagai alat utama dalam menyusun proposal pada penelitian tugas akhir 1 dan 2. *Smartphone android* untuk melakukan komunikasi, Microsoft office, sebagai aplikasi atau software untuk mendoqkumentasikan penelitian, Mendeley, sebagai aplikasi untuk mempermudah mencatat dan mengelola referensi yang digunakan

3.2.2 Bahan Penelitian

Terdapat dua bahan penelitian yang didapatkan dari penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

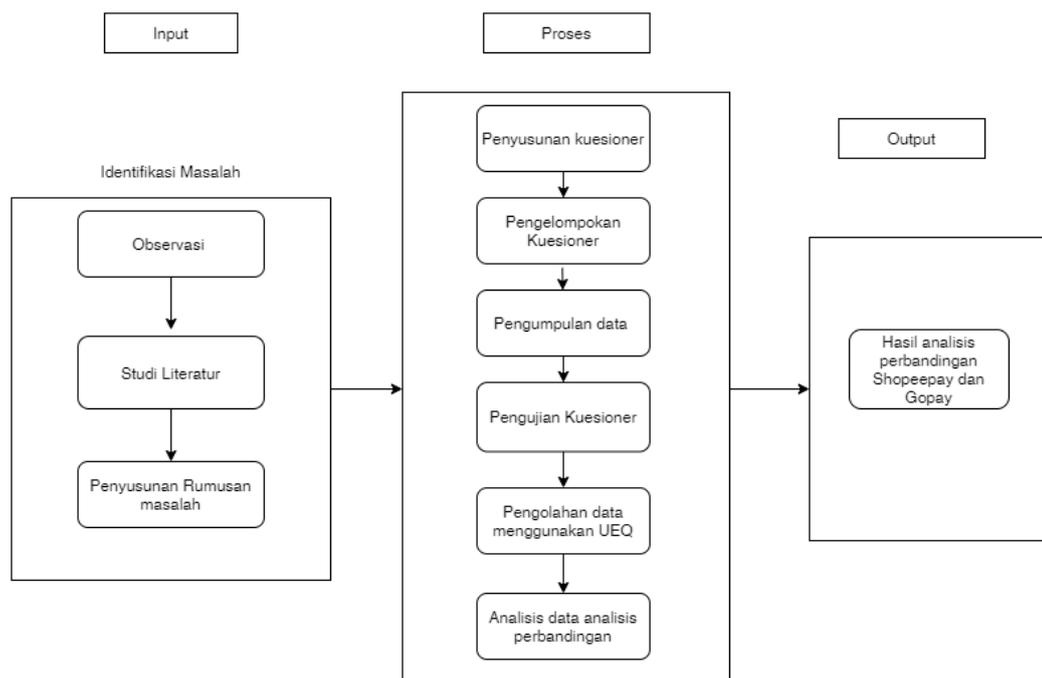
Data primer pada penelitian ini didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada responden yang menggunakan Shopeepay dan Gopay

2. Data sekunder

Data sekunder Data yang dikumpulkan dari orang lain atau data yang diperoleh secara tidak langsung. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dengan mengumpulkan data informasi sebagai referensi yang dijadikan sebagai acuan evaluasi *user experience E-Wallet*.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Alur Penelitian yang terdapat dalam penelitian ini dimulai dari tahap identifikasi masalah sampai dengan tahap akhir yaitu memberikan kesimpulan. Berikut diagram alir penelitian pada Gambar 3.1:



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.3.1 Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah merupakan tahap awal dalam menentukan permasalahan yang akan dijadikan topik penelitian, identifikasi masalah ini bertujuan untuk menegaskan batas-batas permasalahan yang akan diteliti. Dalam

menegaskan batas-batas permasalahan dilakukan pengamatan situasi dan kondisi sebagai salah satu upaya penemuan masalah untuk diteliti lebih lanjut. Penelitian ini menemukan permasalahan pada teknologi *e-payment* yaitu melakukan evaluasi *user experience* pada *E-Wallet* (Gopay dan Shopeepay).

Pada tahap identifikasi masalah terbagi menjadi 3 yaitu observasi, studi literatur, penyusunan rumusan masalah :

3.3.1.1 Observasi

Langkah paling awal dalam mengidentifikasi masalah adalah tahapan observasi. Data dan informasi saat observasi ditelaah dan diidentifikasi potensi masalah yang ada. Tahapan pengumpulan data observasi ditempuh dengan cara menyebarkan Kuesioner yang telah disusun kepada para responden. Responden dalam penelitian ini adalah konsumen atau khalayak pengguna Aplikasi Gopay dan Shopeepay.

3.3.1.2 Studi Literatur

Studi literatur merupakan salah satu metode pengumpulan data pustaka maupun informasi yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan penelitian maupun tujuan penelitian yang dijadikan acuan yaitu evaluasi *user experience* pada *E-Wallet* (Gopay dan Shopeepay). Literatur yang dikaji dalam penelitian ini meliputi profile Shopeepay dan Gopay, teori yang mendasari penelitian ini dan beberapa artikel yang berhubungan dengan topik penelitian.

3.3.1.3 Penyusunan Rumusan Masalah

Penyusunan Rumusan Masalah pada penelitian ini masih terjadi bug/error pada fitur-fitur Gopay dan Shopeepay, maka perlu dievaluasi faktor mana saja yang bermasalah dan melakukan Analisa perbandingan pada Shopeepay dan Gopay.

3.3.2 Penyusunan Kuesioner

Pada penelitian ini terdapat pertanyaan pertanyaan yang berdasarkan metode *User Experience Quisioner* (UEQ), namun juga terdapat beberapa pertanyaan yang global/secara umum seperti nama, umur dan jenis kelamin. berikut daftar pertanyaan yang terlampir pada Tabel 3.1 :

Tabel 3. 1 Daftar Kuesioner UEQ

Menyusahkan								Menyenangkan
Tidak Dapat Dipahami								Dapat Dipahami
Kreatif								Monoton
Mudah Dipelajari								Sulit Dipelajari
Bermanfaat								Tidak Bermanfaat
Membosankan								Mengasyikan
Tidak Menarik								Menarik
Tak Dapat Diprediksi								Dapat Diprediksi
Cepat								Lambat
Berdaya Cipta								Konvensional
Menghalangi								Mendukung
Baik								Tidak Baik
Rumit								Sederhana

3.3.3 Pengelompokan Kuesioner

Berdasarkan Metode *User Experience Questioner* terdapat 6 aspek penilaian sehingga memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data sesuai dengan aspek-aspeknya. Berikut daftar pernyataan yang terlampir pada Tabel 3.2 dan Tabel 3.3, kemudian untuk pertanyaan kuesioner yang sudah dikelompokan dalam aspeknya masing-masing yang terlampir pada Tabel 3.4

Tabel 3. 2 Draft Kuesioner ShopeePAY

Variabel	Indikator
Attractive	Menurut pendapat saya saat menggunakan ShopeePAY:
Perspiciuity	Menurut pendapat saya saat menggunakan ShopeePAY
Efficiency	Menurut pendapat saya saat menggunakan ShopeePAY
Dependability	Menurut pendapat saya saat menggunakan ShopeePAY
Stimulation	Menurut pendapat saya saat menggunakan ShopeePAY
Novelty	Menurut pendapat saya saat menggunakan ShopeePAY

Tabel 3. 3 draft Kuesioner Gopay

Variabel	Indikator
Attractive	Menurut pendapat saya saat menggunakan Gopay
Perspiciuity	Menurut pendapat saya saat menggunakan Gopay
Efficiency	Menurut pendapat saya saat menggunakan Gopay
Dependability	Menurut pendapat saya saat menggunakan Gopay
Stimulation	Menurut pendapat saya saat menggunakan Gopay
Novelty	Menurut pendapat saya saat menggunakan Gopay

Tabel 3. 4 Pengelompokan Kuesioner

Aspek	Pertanyaan	
Daya Tarik <i>(Attractive)</i>	Menyusahkan	Menyenangkan
	Baik	Buruk
	Tidak Disukai	Menggembirakan
	Tidak Nyaman	Nyaman
	Atraktif	Tidak Atraktif
	Ramah Pengguna	Tidak Ramah Pengguna
Kejelasan <i>(Perspicuity)</i>	Tidak dapat dipahami	Dapat Dipahami
	Mudah dipelajari	Sulit Dipelajari
	Rumit	Sederhana
	Jelas	Membingungkan
Efisiensi <i>(Efficiency)</i>	Cepat	Lambat
	Tidak Efisien	Efisien
	Tidak Praktis	Praktis
	Terrorganisasi	Berantakan
	Tidak Dapat Diprediksi	Dapat Diprediksi

Aspek	Pertanyaan	
Keandalan (<i>Depanbility</i>)	Menghalangi	Mendukung
	Aman	Tidak aman
	Ekspetasi	Tidak memenuhi ekspetasi
Simulasi (<i>Simulation</i>)	Bermanfaat	Kurang bermanfaat
	Membosankan	Mengasyikan
	Tidak menarik	menarik
	Memotivasi	Tidak memotivasi
Kebaruan (<i>Novelty</i>)	Kreatif	Monoton
	Berdaya Cipta	Konvensional
	Lazim	Terdepan
	Konservatif	Inovatif

3.3.4 Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. *Purposive sampling* adalah teknik penelitian dengan pertimbangan tertentu. Alasan menggunakan teknik *purposive sampling* karena dalam penelitian ini penentuan sampel membutuhkan pertimbangan kriteria. Kriteria yang digunakan sebagai pertimbangan dalam penelitian adalah sampel merupakan pengguna aplikasi ShopeePAY dan Gopay. Penentuan sampel pada penelitian ini sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{(1 + (N \times e^2))}$$

$$n = \frac{200}{(1 + (200 \times 0,1^2))}$$

$$n = \frac{200}{3}$$

$$N=66,66$$

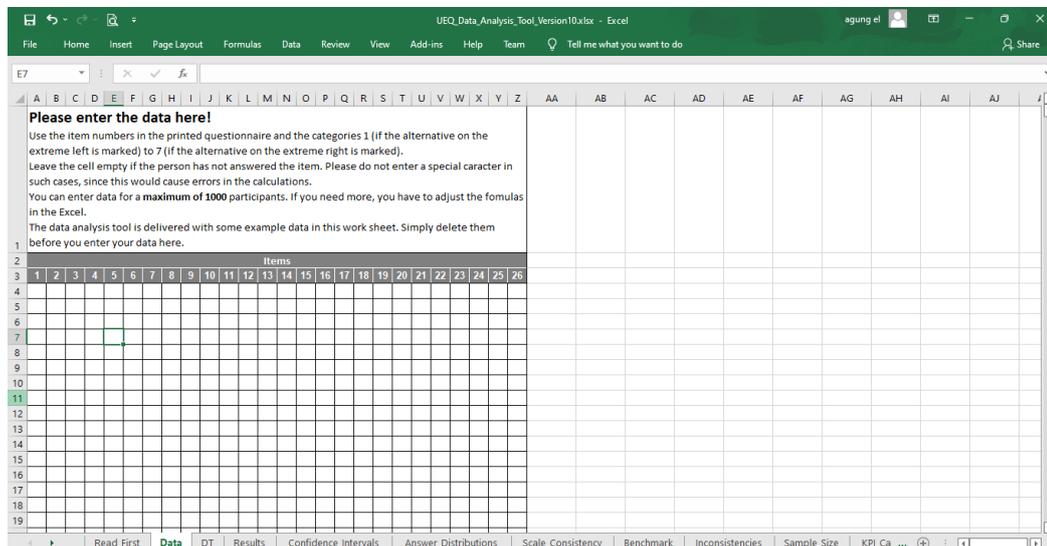
Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus slovin maka didapatkan minimum sampel yang akan diambil yaitu 66,66 atau dibulatkan menjadi 100 sampel .

3.3.5 Penngujian Kuesioner

Berdasarkan teori diatas agar kuesioner penelitian layak digunakan perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner..Uji Validitas kuesioner menggunakan alat uji *pearson correlation* dinyatakan valid jika nilai r hitung $> r$ Tabel (0.113). Sedangkan Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, Uji reliabilitas menggunakan alat uji *alpha cronbach*.

3.3.6 Pengolahan Data

Pengolahan data yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan UEQ *data analysis tools* versi 10 yang berguna untuk mengetahui *experience* dari ShopeePAY dan Gopay. UEQ data analysis berguna untuk mengetahui *mean*/nilai rata-rata per item dan setiap variabel. Berikut Gambar 3.2 merupakan tampilan dari UEQ *data analysis tools* versi 10:



Gambar 3.2 Tampilan *Data analysis tools*

Berdasarkan dari Gambar 3.2 maka dapat disimpulkan bahwa hasil *mean* didapatkan dari rata-rata determinan pada hasil *skala likert* dibagi dengan jumlah yang mengisi kuesioner kemudian untuk hasil *variance* menggunakan rumus VAR kemudian item pertama dibagi item yang terakhir pada setiap variabel. Maka akan muncul hasil evaluasi dari rata-rata yang sebelumnya diolah sehingga dapat

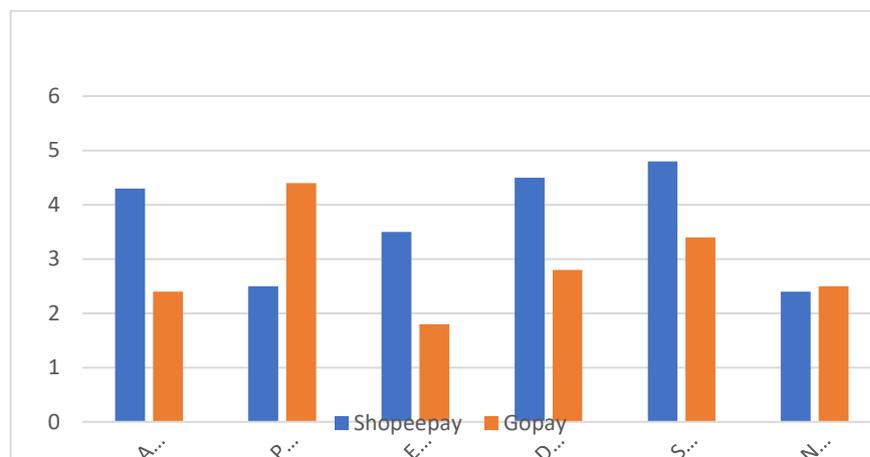
terbentuk grafik *benchmark* dan menunjukkan apakah variabel tersebut buruk atau sangat baik.

3.3.7 Analisis Data

Tahapan Analisa data diawali dengan menghitung nilai rata-rata(*mean*) pada setiap variabel maupun pada setiap item pertanyaan dengan hasil evaluasi *positif*, negatif dan netral, terdapat juga benchmark yang memiliki fungsi mengetahui mean pada variabel *bad / excellent*.

3.3.8 Analisis Perbandingan *User Experience* antara Gopay dan Shopeepay

Setelah mendapatkan hasil perhitungan pada masing masing parameter maka selanjutnya dilakukan perbandingan skor masing masing parameter tersebut antara score parameter Gopay dengan Shopeepay. Berikut merupakan contoh Analisa yang terlampir pada Gambar 3.4.



Gambar 3.4 Grafik Perbandingan

