

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Subjek Dan Objek Penelitian**

Pengguna akhir website tiket.com menjadi subjek penelitian ini, berdasarkan keadaan sebelumnya. Langkah selanjutnya dalam tujuan penelitian ini adalah mengevaluasi *usability* website Tiket.com untuk menentukan tingkat *usability*-nya.

#### **3.2. Alat Dan Bahan**

Berikut alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini:

##### **3.2.1 Alat**

Alat yang digunakan untuk penelitian ini:

1. Laptop DELL-XPS 13 7390
2. Processor Intel Core i5-10210U
3. Display 13 inch
4. Memory 8 GB RAM
5. Sistem Operasi Windows 11
6. Browser untuk mengakses website Tiket.com, Tally.so, Spreadsheet.
7. SPSS untuk perhitungan uji validitas, reliabilitas, normalitas, dan hipotesis

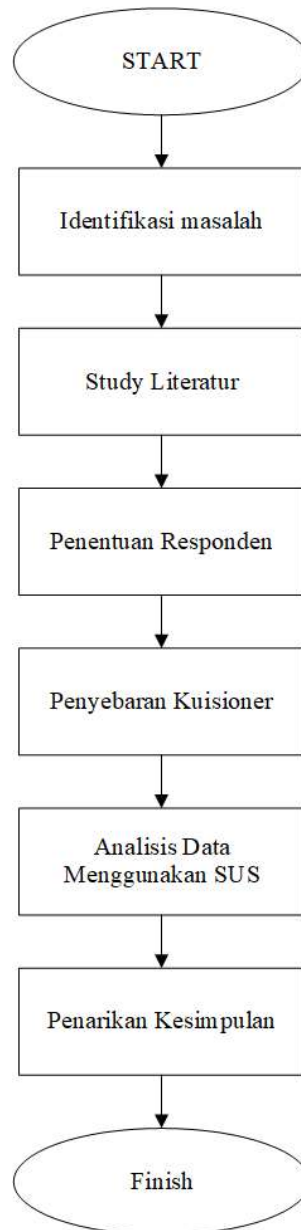
##### **3.2.2 Bahan**

Bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah penilaian atau jawaban responden terhadap kuisisioner SUS.

#### **3.3. Diagram Alur Penelitian**

Gambar 3.1 menggambarkan tahapan penelitian sebagai panduan untuk melakukan belajar sesuai dengan tujuan. Menemukan masalah, membaca literatur, menghitung biaya responden, membagikan kuesioner, melakukan analisis data

dengan SUS, dan menarik kesimpulan merupakan enam tahapan metode penelitian. penjelasan masing-masing tahapan pada sub bab berikut.



Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian

### 3.3.1. Identifikasi Masalah

Pada titik ini, peneliti mengamati, menyelidiki, dan mengevaluasi situs web tiket.com untuk mengidentifikasi persyaratan yang harus dipenuhi dan mengenali masalah tingkat kepuasan pengguna terhadap situs web tiket.com dalam kerangka kerja yang berkelanjutan.

### 3.3.2. Studi Literatur

Studi literatur adalah suatu pendekatan untuk mencari pemecahan masalah dengan mencari data-data yang diperlukan dan teori yang melatarbelakangi penelitian pada jurnal penelitian serupa sebelumnya, buku, artikel berita digital, dan sebagainya. Pada titik ini, dokumen yang berkaitan dengan analisis, kegunaan, dan *System Usability Scale* dikumpulkan dari studi sebelumnya. Melalui Google Scholar, researchgate, scopus, dan website, pencarian dokumen dapat dilakukan. Melakukan pemilihan jurnal berdasarkan kata kunci yaitu analisis, *usability*, tiket.com, website, dan *System Usability Scale*. Kemudian melakukan ekstraksi serta pemetaan makalah.

### 3.3.3. Penentuan Responden

Penentuan populasi dan sampel menjadi dasar penanganan responden penelitian. Populasi pada penelitian ini adalah pengunjung website *platform* tiket *online*. Penelitian ini menggunakan simple random sampling sebagai metode *probability sampling*. Ukuran sampel penelitian dihitung menggunakan rumus Slovin. Berikut ini adalah rumus Slovin[33]:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad [33]$$

Keterangan:

n = besar sampel

N = besar populasi

e = *error* margin

Populasi Tiket.com yang berjumlah 7.232.000 menjadi dasar perhitungan yang dilakukan dengan bantuan rumus Slovin dan memiliki margin *error* 5%. Jumlah sampel minimal adalah 399,98 responden yang kemudian dibulatkan menjadi 400 responden. Berdasarkan perhitungan:

Diketahui:

$$N = 7.232.000$$

$$E = 5\% = 0,05$$

Ditanyakan:

Berapakah  $n$  (besar sampel)?

Penyelesaian:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{7.232.000}{1 + 7.232.000 \cdot (0,05^2)}$$

$$n = \frac{7.232.000}{18.081}$$

$$n = 399,98 \text{ dibulatkan menjadi } 400 \text{ responden.}$$

#### 3.3.4. Penyebaran Kuisisioner

Penulis mengumpulkan data pada poin ini dengan menyebarkan langsung kuisisioner berisi sepuluh item pertanyaan SUS kepada responden yang telah menggunakan website tiket.com. Versi skala *Likert* lima poin dari *System Usability Scale* digunakan. Sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap fenomena sosial diungkapkan dengan menggunakan skala *Likert*[34].

Berikut daftar sepuluh item pertanyaan SUS yang digunakan pada kuisisioner penelitian ini:

Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan Kuisisioner SUS

No.	Pertanyaan
1	Saya berpikir akan menggunakan website Tiket.com lagi
2	Saya merasa website Tiket.com rumit untuk digunakan
3	Saya merasa website Tiket.com mudah untuk digunakan

No	Pertanyaan
4	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain atau teknisi dalam menggunakan website Tiket.com
5	Saya merasa fitur-fitur website Tiket.com berjalan dengan semestinya
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten (tidak serasi) dalam website Tiket.com
7	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan website Tiket.com dengan cepat
8	Saya merasa website Tiket.com membingungkan
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan website Tiket.com
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan website Tiket.com

Tabel 3.1 adalah pertanyaan yang dicantumkan pada kuisisioner SUS yang digunakan pada penelitian ini untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap website Tiket.com. Sebelum instrumen dapat digunakan untuk evaluasi, terlebih dahulu harus diuji validitas dan reliabilitasnya. Instrumen ini diuji untuk menunjukkan bahwa instrumen ini dapat diandalkan dan konsisten meskipun digunakan berkali-kali pada waktu yang sama dan dengan objek yang berbeda. Diharapkan temuan penelitian akan valid dan reliabel karena penggunaan instrumen yang valid dan reliabel untuk pengumpulan data. Oleh karena itu, Instrumen yang valid dan dapat diandalkan diperlukan untuk hasil penelitian yang andal[29].

### 3.3.5. Analisis Data

Ketentuan perhitungan SUS, atau *System Usability Scale* akan digunakan untuk menganalisis data yang berasal dari kuesioner. Rata-rata skor SUS akan diperoleh pada akhir perhitungan yang selanjutnya akan disesuaikan dengan rentang persentil dan rata-rata peringkat SUS ditunjukkan pada Gambar 2.1. Metode *Usability System Usability Scale* (SUS) yang "cepat dan tepat" digunakan untuk memproses kuesioner SUS. Output dari SUS adalah skor yang terlihat dan mudah dipahami mulai dari 0 hingga 100;

semakin tinggi skor SUS, semakin baik kualitas kegunaan[13]. Kemudian dengan bantuan aplikasi SPSS dan Ms Excel, dibantu dengan One Sampel T-Test, hipotesis dan reliabilitas serta validitas butir soal SUS dievaluasi.

Ketentuan perhitungan metode *System Usability Scale* (SUS) akan digunakan untuk tujuan menganalisis data kuesioner. Perhitungan data yang diperoleh merupakan langkah selanjutnya. Hasil uji *System Usability Scale* (SUS) dapat dihitung dengan cara berikut[12]:

1. Skala jawaban responden dikurangi 1 untuk pernyataan bernomor ganjil.
2. Responden pada skala jawaban mengurangi 5 jika pernyataan bernomor genap.
3. Hasil skala penilaian yang berkisar antara 0 sampai dengan 4.
4. Melakukan penjumlahan jawaban kemudian dikali dengan 2,5
5. Cari rata-rata nilai respon untuk setiap responden instrumen tes.

Rumus menghitung skor:

$$SUS = 2,5 \times \sum_{n=1}^5 (U_{2n-1} - 1) + (5 - U_{2n}) \quad [22]$$

Statistik inferensial digunakan dalam penelitian kuantitatif ini untuk analisis data. Karena penelitian dilakukan pada sampel acak, statistik inferensial digunakan oleh peneliti[29]. Metode statistik yang dikenal sebagai statistik inferensial, juga dikenal sebagai statistik induktif atau probabilitas statistik, digunakan untuk menganalisis sampel data dan menerapkan temuan pada populasi.

Berikut adalah tahapan pengolahan data:

1. Responden memberikan penilaian terhadap *Usability* website Tiket.com melalui kuisisioner yang berisi 10 item pertanyaan SUS.
2. Data yang didapat dari penilaian responden dihitung menggunakan metode SUS. Tahap ini menghasilkan skor akhir berupa skor rata-rata SUS.
3. Penyesuaian antara skor akhir dan persentil range, menurut Gambar 2.1

Proses pengolahan jawaban kuesioner SUS ini bertujuan untuk menentukan seberapa bermanfaat website tiket.com. Langkah-langkah berikut diambil selama analisis:

1. Pengolahan data dilakukan menggunakan ketentuan perhitungan dari metode SUS.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah distribusi data populasi normal. Website SUS tiket.com menggunakan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* kepuasan pada kuesioner[17].

3. Uji Hipotesis

One Sampel T-Test dapat digunakan untuk menguji hipotesis dengan SPSS. One Sampel T-Test adalah teknik untuk menguji satu variabel sendiri. Untuk menentukan apakah berbagai nilai tersebut signifikan atau tidak, digunakan rata-rata sampel[35].

### **3.3.6. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian ini adalah:

H0: Rata-rata skor SUS website Tiket.com sama dengan 68.

H1: Rata-rata skor SUS website Tiket.com tidak sama dengan 68.