

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Dolan Banyumas. Subjek penelitian ini adalah pengguna aplikasi Dolan Banyumas di Kabupaten Banyumas.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dimana hasil penelitian berupa deskripsi analisis dengan representasi data yang diolah menggunakan angka. Berikut merupakan alat dan bahan yang digunakan dalam penelitian ini.

3.2.1. Alat

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

Tabel 3. 1 Alat Yang Digunakan Dalam Penelitian

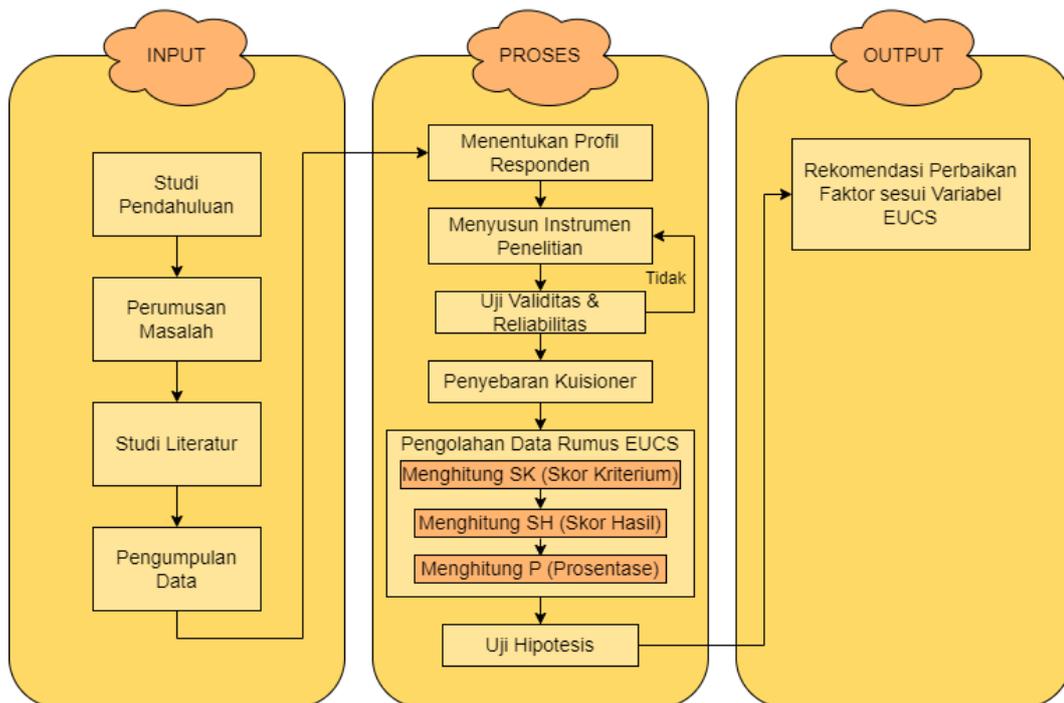
Alat	Spesifikasi	Jumlah	Fungsi
<i>Laptop</i>	HP Core i5 Radeon Graphics RAM 4GB 64 Bit	1	Digunakan untuk membuat dokumen penelitian
<i>Smartphone</i>	Oppo Reno 4F	1	Digunakan untuk menyebarkan kuisisioner secara <i>online</i>
<i>Microsoft Office</i>	2013	1	Digunakan untuk menulis laporan penelitian
<i>Software SPSS</i>	Versi 26	1	Digunakan untuk melakukan uji validitas, reliabilitas dan uji hipotesis

3.2.2. Bahan

Bahan yang digunakan dalam melakukan penelitian ini berupa data *primer* yang didapatkan dari hasil pengisian kuisioner oleh individu atau subjek penelitian dalam hal ini adalah pengguna aplikasi Dolan Banyumas. Adapun instrumen penelitian berupa kuisioner yang disusun berdasarkan variabel pada metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Kuisioner tersebut disebarakan kepada pengguna melauai *google formulir* yang disebarakan secara *online*.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Diagram alir pada penelitian ini dibuat berdasarkan kerangka sistem informasi yang berisi gambaran proses penelitian yang terdiri dari *input*, proses dan *output*. Berikut merupakan diagram alir penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.3.1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan dilakukan dengan mengumpulkan berbagai informasi terkait rencana penelitian mulai dari observasi terhadap aplikasi Dolan Banyumas sendiri hingga melakukan wawancara dengan dinas terkait untuk mendapatkan izin penelitian dan data umum yang diperlukan.

3.3.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan maka dirumuskan permasalahan yang bertujuan untuk mempermudah dan membantu fokus penelitian terhadap topik yang telah ditentukan yaitu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Dolan Banyumas. Perumusan masalah ini berisi permasalahan pada objek, batasan penelitian dan tujuan penelitian.

3.3.3. Studi Literatur

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dibuat, dilakukan studi literatur untuk menggali informasi dan teori dari jurnal, buku dan lainnya mengenai topik yang relevan dengan analisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Dolan Banyumas menggunakan metode EUCS. Studi literatur penelitian terdahulu yang dilakukan mencakup:

1. *Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)*
2. *End User Computing Satisfaction (EUCS)*

Ditemukannya faktor yang menjadi masalah berdasarkan studi literatur yang dilakukan dan cocok diangkat sebagai subjek penelitian yaitu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi Dolan Banyumas.

3.3.4. Pengumpulan Data Penelitian

Data yang dikumpulkan pada penelitian berupa data primer dan sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui wawancara sedangkan data sekunder yang diperoleh mengacu pada sumber informasi yang sudah ada.

1. Data Primer, diperoleh melalui observasi dan wawancara untuk menanyakan hal umum terkait aplikasi Dolan Banyumas dengan staf bidang pariwisata Dinporabudpar Kabupaten Banyumas, Feriyana Kartika Dewi, Amd dan staf bidang pengelolaan dan pengembangan aplikasi Dinkominfo Kabupaten Banyumas, Uji Bagus Pambudi S.Kom. Data primer lainnya juga diperoleh dari hasil penyebaran kuisisioner kepada 10 responden yang digunakan sebagai bahan acuan dalam pembuatan hipotesis penelitian.

2. Data Sekunder, diperoleh dari sumber bacaan berupa jurnal, buku yang dijadikan sebagai teori penguat pada penelitian ini dan data lainnya dapat dilihat pada ulasan *review* di *google playstore* seperti dimuat pada Lampiran 1.

3.3.5. Menentukan Profil Responden

Penentuan profil responden dilakukan untuk memilih karakteristik atau ciri-ciri sampel dari populasi yang diteliti. Berikut merupakan karakteristik responden yang diambil sebagai sampel penelitian:

1. Responden berdomisili di Kabupaten Banyumas.
2. Responden adalah pengguna Aplikasi Dolan Banyumas dan telah melakukan registrasi akun pada aplikasi tersebut.
3. Responden dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan.
4. Responden memiliki rentang usia 17 – 56 tahun.
5. Responden memiliki pekerjaan seperti pelajar atau mahasiswa, pegawai kantor (BUMN/Negeri/Swasta), tenaga pengajar (Guru/Dosen), ibu rumah tangga dan belum bekerja.

3.3.6. Menyusunan Instrumen Penelitian dengan Metode EUCS

Pada penelitian ini instrumen yang disusun berupa kuisioner yang didasarkan pada variabel EUCS. Berikut merupakan daftar instrumen penelitian yang dapat dilihat pada Tabel 3.2

Tabel 3. 2 Daftar Instrumen Penelitian

Variabel	Kode	Instrumen Penelitian
<i>Content</i> (Isi) X1	X1.1	Informasi yang ditampilkan Aplikasi Dolan Banyumas sudah lengkap
	X1.2	Informasi yang ditampilkan Aplikasi Dolan Banyumas jelas dan mudah dipahami
	X1.3	Aplikasi Dolan Banyumas memberikan kemudahan bagi saya dalam mencari informasi pariwisata Banyumas
	X1.4	Aplikasi Dolan Banyumas memudahkan saya dalam melakukan pemesanan tiket pariwisata di Banyumas
<i>Accuracy</i> (Keakuratan) X2	X2.1	Informasi pariwisata (seperti harga, lokasi dan fasilitas wisata) yang ditampilkan Aplikasi Dolan Banyumas benar dan akurat

Variabel	Kode	Instrumen Penelitian
	X2.2	Aplikasi Dolan Banyumas dapat menampilkan hasil pencarian sesuai dengan informasi yang dicari pengguna
	X2.3	Tidak pernah terjadi eror saat menggunakan Aplikasi Dolan Banyumas
	X2.4	Aplikasi Dolan Banyumas dapat menampilkan keterangan “Data yang dicari tidak ditemukan” ketika pengguna melakukan pencarian informasi yang tidak tersedia di Aplikasi tersebut
Format (Tampilan) X3	X3.1	Tampilan dan <i>design</i> Aplikasi Dolan Banyumas menarik
	X3.2	Kombinasi warna pada Aplikasi Dolan Banyumas serasi
	X3.3	Setiap halaman pada Aplikasi Dolan Banyumas memiliki tampilan yang konsisten dan teratur dari segi warna dan <i>design</i>
	X3.4	Aplikasi Dolan Banyumas memiliki ukuran huruf yang normal dan dapat dibaca dengan jelas
<i>Ease of Use</i> (Kemudahan Pengguna) X4	X4.1	Saya tidak membutuhkan waktu yang lama untuk mempelajari dan memahami fitur pada Aplikasi Dolan Banyumas
	X4.2	Saya tidak membutuhkan orang lain untuk menggunakan Aplikasi Dolan Banyumas
	X4.3	Aplikasi Dolan Banyumas mudah digunakan, mudah dioperasikan dimana saja dan kapan saja
	X4.4	Mudah dalam menelusuri tombol navigasi untuk berpindah halaman pada Aplikasi Dolan Banyumas
	X4.5	Terdapat fitur <i>app guideline</i> (petunjuk) pengguna Aplikasi Dolan Banyumas setelah proses pendaftaran akun selesai
	X4.6	Terdapat fitur chat atau kontak admin yang dapat dihubungi ketika pengguna sedang mengalami kendala pada Aplikasi Dolan Banyumas
<i>Timeliness</i> (Ketepatan Waktu) X5	X5.1	Aplikasi Dolan Banyumas dapat menampilkan informasi pariwisata yang <i>up to date</i> atau terbaru
	X5.2	Aplikasi Dolan Banyumas memiliki waktu pemrosesan yang cepat terhadap perintah pengguna
<i>User Satisfaction</i> (Kepuasan Pengguna) Y	Y1	Informasi pariwisata yang disajikan Aplikasi Dolan Banyumas sesuai dengan kebutuhan pengguna
	Y2	Aplikasi Dolan Banyumas dapat diandalkan untuk mencari informasi pariwisata

Variabel	Kode	Instrumen Penelitian
	Y3	Saya merasa puas menggunakan Aplikasi Dolan Banyumas

3.3.7. Uji Validitas & Reliabilitas

Melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen untuk mengetahui valid atau tidak dan reliabel atau tidaknya instrumen penelitian. Perhitungan uji validitas dan reliabilitas dilakukan menggunakan *software SPSS*. Apabila terdapat Instrumen penelitian yang tidak valid dan tidak reliabel maka dilakukan penyusunan ulang terhadap instrumen penelitian.

3.3.8. Penyebaran Kuisisioner

Penyebaran kuisisioner kepada calon responden dilakukan melalui *google formulir* yang disebarakan secara daring melalui media social seperti *whatsapp* dan *instagam*. Kuisisioner dapat diisi dengan *Skala Likert 1-5*.

3.3.9. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan menggunakan *software SPSS* untuk pengujian validitas, reliabilitas dan hipotesis. Perhitungan terhadap jawaban responden dilakukan menggunakan *Microsoft excel*.

3.3.10. Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan uji F dan Uji T dengan menggunakan bantuan *software SPSS*. Uji hipotesis ini dilakukan untuk mengetahui kebenaran dari hipotesis yang telah diajukan.

3.3.11. Rekomendasi Perbaikan

Rekomendasi disusun mengacu pada hasil pengolahan data kuantitatif. Rekomendasi ini dibuat berdasar faktor yang kurang mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga nantinya dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi oleh dinas terkait.

3.4 Hipotesis Penelitian

Berikut merupakan hipotesis penelitian yang diajukan pada penelitian ini dan dibuat mengacu pada hasil pengisian kuisisioner pra penelitian yang diisi oleh 10 responden:

- a. **H1: Variabel *Content* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.** Kondisi ini didasarkan pada hasil kuisisioner yang

menunjukkan bahwa pengguna merasa konten pada Aplikasi Dolan Banyumas sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna karena telah memberikan banyak informasi pariwisata di Kabupaten Banyumas.

- b. **H2: Variabel *Accuracy* berpengaruh negatif pada Kepuasan Pengguna.** Kondisi ini didasarkan pada hasil kuisioner yang menunjukkan bahwa tingkat akurasi dari Aplikasi Banyumas masih kurang karena masih sering terdapat eror.
- c. **H3: Variabel *Format* berpengaruh negatif pada Kepuasan pengguna.** Kondisi tersebut didasarkan pada hasil kuisioner yang menunjukkan bahwa format pada Aplikasi Dolan Banyumas masih kurang menarik.
- d. **H4: Variabel *Ease of Use* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.** Kondisi ini didasarkan pada hasil kuisioner yang menunjukkan bahwa pengguna merasa mudah dalam menggunakan Aplikasi Dolan Banyumas.
- e. **H5: Variabel *Timeliness* berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.** Kondisi ini didasarkan pada hasil kuisioner yang menunjukkan bahwa pengguna merasa Aplikasi Dolan Banyumas memiliki waktu proses *input* dan *output* yang cepat .