

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek pada penelitian ini merupakan pelanggan pengguna layanan dari aplikasi myIndiHome yang meliputi semua pelanggan yang ada di Indonesia. Obyek pada penelitian ini yaitu aplikasi myIndiHome yang telah dikembangkan oleh PT.Telkom Indonesia.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

Penelitian ini membutuhkan beberapa spesifikasi minimum perangkat keras dan perangkat lunak.

a. Spesifikasi Perangkat Keras

Perangkat keras yang digunakan peneliti dalam proses penelitian ini yaitu *Laptop Procesor Intel Celeron N4000*, Sistem Operasi *upgrade Windows 11*, memori 4 GB DDR4, HDD SSD 128 GB.

b. Spesifikasi Perangkat Lunak

1. *Microsoft Office 2019* untuk membuat dokumen laporan penelitian.
2. DIA untuk membuat desain diagram alur penelitian.
3. *Google Form* untuk membuat kuesioner dengan bentuk formular.
4. *Google Scholar* untuk mencari referensi jurnal bagi penelitian.
5. *Web Browser Microsoft Edge* untuk mempermudah mencari informasi terkait Penelitian.
6. *Software IBM SPSS Statistic 26* untuk menganalisis data statistik seperti uji validitas dan uji realibilitas.

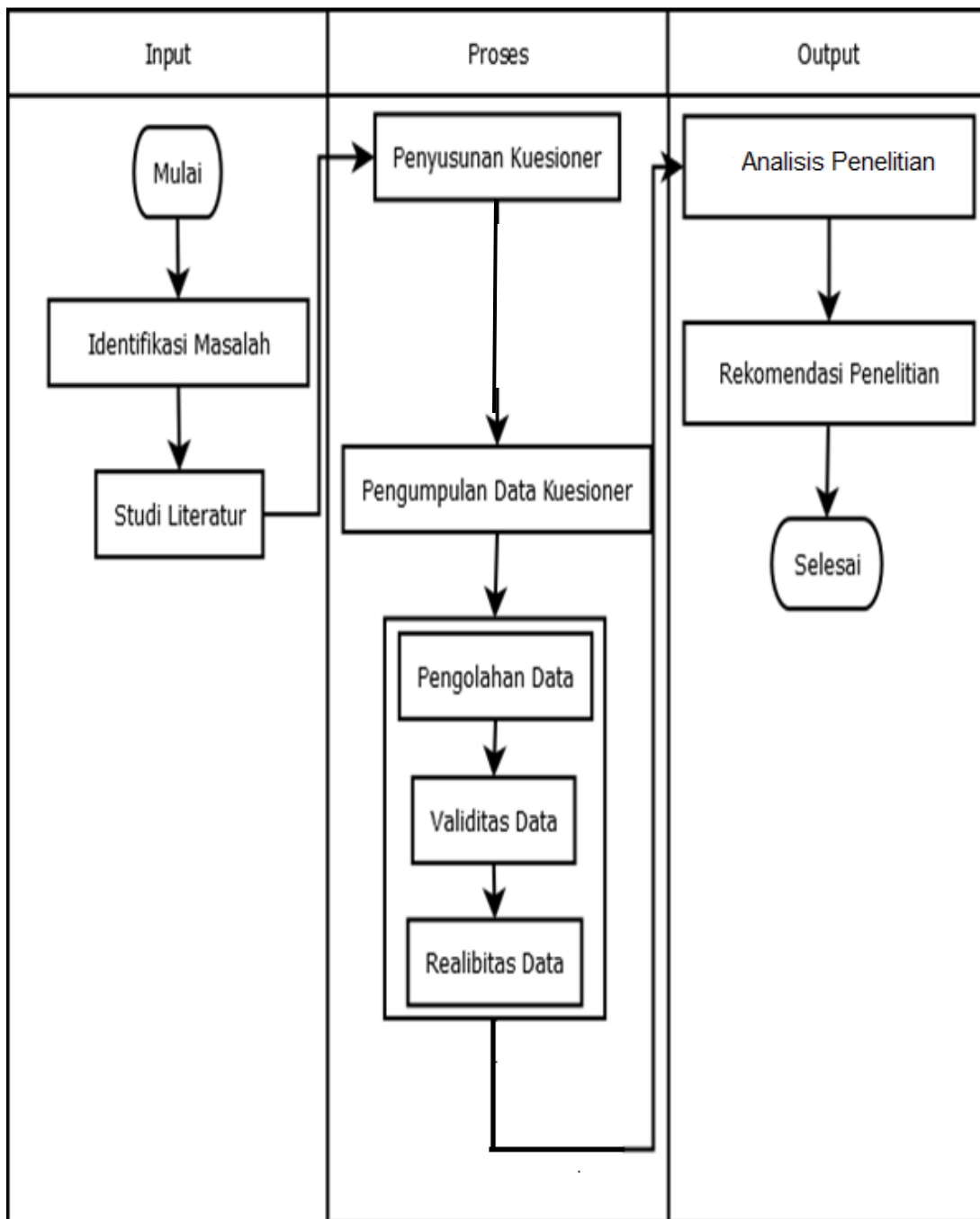
3.2.2 Bahan Penelitian

Bahan-bahan yang digunakan untuk mendukung proses penelitian ini meliputi pertanyaan kuisisioner, data kuisisioner, jurnal atau artikel yang berkaitan

dengan pengujian *usability* menggunakan metode *Use Questionnaire* dan System Usability Scale (SUS). Bahan penelitian yang lain yaitu responden kuisioner yang meliputi pelanggan pengguna aplikasi myIndiHome.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Berikut merupakan gambaran proses alir kerja yang digunakan dalam penelitian ini:



Gambar 3.1 Diagram alir Penelitian

3.3.1 Identifikasi Masalah

Tahap pertama dalam penelitian ini adalah mengidentifikasi masalah untuk merumuskan permasalahan yang ada dalam penelitian ini. Permasalahan yang akan diangkat yaitu masih banyaknya ulasan negatif dari pengguna terhadap aplikasi myIndiHome. Karena aplikasi myIndiHome merupakan layanan bagi pengguna IndiHome, maka harus diimbangi dengan kepuasan layanan, serta perlunya mengevaluasi aplikasi myIndiHome untuk mengetahui tingkat kegunaan (*usability*).

3.3.2 Studi Literatur

Pada tahap ini peneliti melakukan pengumpulan dokumen Penelitian terdahulu mengenai aplikasi myIndiHome, *usability*, metode *System Usability Scale* dan *Use Questionnaire*. Langkah yang dilakukan dalam studi literatur untuk memperoleh landasan teori terkait dengan penelitian yang dilakukan, serta literatur sejenis pada penelitian sebelumnya. Melakukan pencarian dokumen melalui *google scholar* dan *website*.

3.3.3 Penyusunan Kuesioner

Penyusunan kuesioner meliputi karakteristik demografi responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, dan pekerjaan. Pernyataan untuk setiap variabel pada model SUS dan USE, responden kuesioner adalah pengguna aplikasi myIndiHome, pilihan jawaban dari responden akan dibuat ke dalam bentuk skala *likert*. Penelitian menggunakan skala *likert* untuk mengukur tingkat kepuasan dimulai dari angka 1 sampai 5, dimana angka 1 disini menunjukkan ketidakpuasan pengguna dari pemakaian aplikasi, kemudian angka 5 untuk menunjukkan kepuasan pengguna dari pemakaian aplikasi myIndiHome. Dibawah ini merupakan tabel skala *likert*, kuesioner SUS dan kuesioner USE:

Tabel 3.1 Demografi Responden

Karakteristik Responden	Keterangan
Jenis Kelamin	Laki-laki
	Perempuan
Usia	15 – 24
	25 - 34
	35 - 44
	45 – 54
	>54
Pekerjaan	Mahasiswa
	Wirausaha
	Karyawan
	Pegawai Negeri
	Honorar
	Ibu Rumah Tangga
	Sales

Tabel 3.2 Kuesioner Skala *Likert*

Jawaban	Skor
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Ragu-ragu (RG)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

Tabel 3.3 Kuesioner *System Usability Scale (SUS)*[3]

No	Pernyataan
1	Saya akan lebih sering menggunakan aplikasi myIndiHome.
2	Saya menemukan aplikasi myIndiHome tidak perlu rumit.
3	Saya pikir aplikasinya mudah digunakan.
4	Saya akan membutuhkan bantuan dari orang teknis untuk dapat menggunakan aplikasi myIndiHome.
5	Saya menemukan berbagai fungsi dalam aplikasi myIndiHome terintegrasi dengan baik.
6	Saya pikir ada ketidaksesuaian dalam aplikasi myIndiHome.
7	Saya merasa kebanyakan orang akan mudah mempelajari aplikasi myIndiHome dengan sangat cepat.
8	Saya menemukan aplikasi myIndiHome sangat rumit untuk digunakan.
9	Saya percaya diri menggunakan aplikasi myIndiHome.
10	Saya perlu belajar banyak hal sebelum saya bisa melanjutkan dengan aplikasi myIndiHome.

Tabel 3.4 Kuesioner *Use Questionnaire*[3]

No.	Kriteria
<i>Usefulness</i>	
1	Aplikasi myIndiHome membantu membuat kegiatan saya lebih efektif
2	Aplikasi myIndiHome membuat saya lebih produktif
3	Aplikasi myIndiHome sangat bermanfaat
4	Aplikasi myIndiHome memberikan banyak kendali terhadap

	aktifitas saya sebagai pengguna
5	Aplikasi myIndiHome membuat hal-hal yang ingin saya selesaikan bisa menjadi lebih mudah
6	Menggunakan aplikasi myIndiHome dapat menghemat waktu saya
7	Aplikasi myIndiHome sesuai dengan kebutuhan saya
8	Hasil proses dari aplikasi myIndiHome sesuai dengan yang saya harapkan
<i>Ease of Use</i>	
9	Aplikasi myIndiHome mudah digunakan
10	Aplikasi myIndiHome sederhana untuk digunakan
11	Aplikasi myIndiHome mudah dipahami oleh saya
12	Langkah-langkah penggunaan aplikasi myIndiHome sangat sederhana
13	Aplikasi myIndiHome dapat melakukan penyesuaian
14	Menggunakan aplikasi tidak perlu upaya yang terlalu berat
15	Saya menggunakan aplikasi myIndiHome tanpa intruksi tertulis
16	Saya tidak melihat ketidak konsistenan selama menggunakan aplikasi myIndiHome
17	Pengguna yang jarang maupun yang sering menggunakan aplikasi myIndiHome akan suka menggunakan aplikasi ini
18	Kesalahan yang terjadi di aplikasi myIndiHome mudah dipulihkan secara cepat dan mudah
19	Saya selalu berhasil menggunakan aplikasi myIndiHome setiap saat
<i>Ease of Learning</i>	
20	Saya mempelajari aplikasi myIndiHome dengan cepat
21	Saya mudah mengingat bagaimana menggunakan aplikasi myIndiHome

22	Penggunaan aplikasi myIndihome mudah dipelajari
23	Saya cepat terampil menggunakan aplikasi myIndiHome
Satisfaction	
24	Saya puas dengan aplikasi myIndiHome
25	Saya bersedia merekomendasikan aplikasi myIndiHome kepada teman
26	Menggunakan aplikasi myIndiHome sangat menyenangkan
27	Aplikasi myIndiHome bekerja sesuai dengan apa yang saya inginkan
28	Saya terkesan dengan aplikasi myIndiHome
29	Saya merasa aplikasi myIndiHome yang saya butuhkan
30	Saya senang menggunakan aplikasi myIndiHome

3.3.4 Pengumpulan Data Kuesioner

Kuesioner akan diberikan kepada sampel masyarakat seluruh Indonesia pengguna aplikasi myIndiHome melalui *Google Form* yang disebar melalui media sosial seperti *facebook*, *WhatsApp* dan *Telegram*. Data dari kuesioner tersebut kemudian akan diolah dengan pengujian realibitas dan validitasnya.

3.3.5 Pengolahan Data

Terdapat 3 metode pengolahan data yaitu :

3.3.6.1 Pengujian Validitas Data

Pengujian validitas data menggunakan metode *Product Moment Pearson*, untuk memastikan tingkat korelasi yang valid atau tidak valid dari tiap item pertanyaan pada kuisisioner. Pengujian suatu data dapat menggunakan tools SPSS, Klik *Analyze* → *Correlate* → *Bivariate*, pengujian ini untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Hasil penelitian dianggap valid jika nilai r hitung $>$ r tabel, jika nilai r hitung $<$ r

table maka pertanyaan tidak valid. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji valid atau tidaknya suatu kuesioner .

3.3.6.2 Pengujian Realibitas Data

Pengujian reabilitas suatu data dapat menggunakan tools SPSS, Pada Menu → klik *Analyze* → *Scale* → *Reliability Analysis*, Kemudian masukkan semua item ke kotak Items. Pada Combobox Model, pilih Alpha dengan mengetahui nilai *cronbach's alpha*. Apabila nilai *cronbach's alpha* bernilai lebih dari sama dengan 0,5 ($\leq 0,5$). Semakin tinggi nilai *cronbach alpha* suatu data, maka semakin tinggi reliabilitas data tersebut.

3.3.6.3 Pengukuran Usability

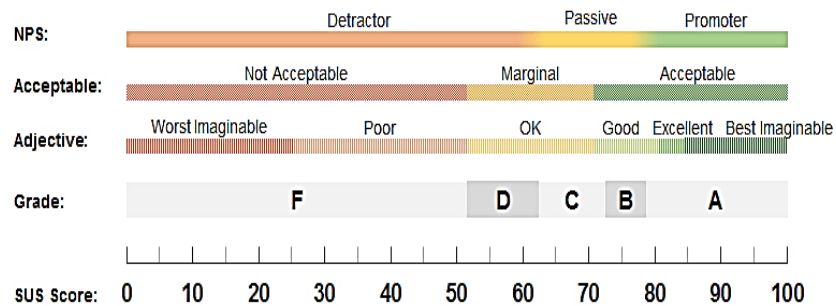
Pengukuran *usability* dilakukan terhadap dua metode yaitu SUS dan *Use Questionnaire* sebagai berikut:

a. SUS (*System Usability Scale*)

Setelah mendapatkan hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas data, dapat dilakukan pengujian *usability* dengan teknik SUS (*System Usability Scale*). Pengujian SUS bisa menggunakan rumus sebagai berikut:[3]

$$\begin{aligned} \text{Skor SUS} = & ((R1 - 1) + (5 - R2) + (R3 - 1) + & 3.2 \\ & (5 - R4) + (R5 - 1) + (5 - R6) \\ & +(R7 - 1) + (5 - R8) + (R9 - 1) \\ & +(5 - R10)) * 2.5) \end{aligned}$$

Setelah melakukan perhitungan *usability* terhadap kuesioner SUS selanjutnya diambil keputusan hasil pengujian berdasarkan gambar skor dibawah ini[20]:



Gambar 3.2 Skor *System Usability Scale* (SUS)

b. *Use Questionnaire*

Selanjutnya setelah mendapatkan hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas data, dapat dilakukan pengujian *usability* dengan teknik *Use Questionnaire*. Pengujian *Use Questionnaire* bisa menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Presentase kelayakan (\%)} = \frac{\text{Skor yang diobservasikan}}{\text{Skor yang diharapkan}} \times 100\%$$

Setelah didapatkan presentase kelayakan, maka langkah selanjutnya yaitu diambil keputusan hasil kelayakan yang ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

.Rentang Nilai (%)	Kesimpulan
Nilai <21	Sangat Tidak Layak
21 – 40	Tidak Layak
41 – 60	Cukup
61 – 80	Layak
81 – 11	Sangat Layak

3.3.6 Analisis Penelitian

Setelah pengolahan data maka akan dilakukan analisis untuk membuat rekomendasi faktor yang membutuhkan perbaikan. Analisis ini untuk membantu aplikasi myIndiHome dalam meningkatkan pelayanan yang akan mempengaruhi kepuasan pengguna untuk terus menggunakan pemakaian aplikasi myIndiHome.

3.3.7 Rekomendasi

Tahap rekomendasi dilakukan untuk meningkatkan aspek terkait kemudahan kegunaan pada aplikasi myIndiHome. Terdapat beberapa rekomendasi untuk aplikasi dan penelitian selanjutnya. Rekomendasi berdasarkan aspek *usability*, yakni *usefulness* (kegunaan), *satisfaction* (kepuasan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *ease of learning* (kemudahan pembelajaran). Pengujian dapat dilakukan dengan metode *usability* dan menggunakan kuesioner *Use Questionnaire* untuk mendapatkan *feedback* dari pengguna terkait pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi MyIndihome. Uji kegunaan permasalahan yang ada untuk aplikasi ditujukan agar aplikasi kedepannya bisa meningkatkan kegunaan aplikasi bagi pengguna aplikasi myIndiHome. Sementara rekomendasi penelitian selanjutnya ditujukan sebagai referensi bagi peneliti dan akademisi. Rekomendasi berdasarkan hasil pengukuran *usability* terhadap metode *System Usability Scale* dan *Use Questionnaire*.