

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Objek dan Subjek

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya objek penelitian yang dilakukan pada aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) aplikasi yang dimiliki oleh PT. Pegadaian (Persero) digunakan agar dapat mempermudah para nasabah dalam melaksanakan proses transaksi maupun melaksanakan pembayaran melalui aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS).

Subjek pada penelitian ini yaitu nasabah dan karyawan PT. Pegadaian Persero Purwokerto yang menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) untuk mengukur berapa tingkat penerimaan pengguna seperti, persepsi kebermanfaatan *Perceived Usefulness* (PU), persepsi kemudahan *Perceived Ease Of Use* (PEOU), sikap terhadap penggunaan teknologi *Attitude Toward Usage* (ATT), minat penggunaan *Behavior Intention To Use* (IU), pengguna sistem sesungguhnya *Actual System Use* (AU), kepercayaan *Trust* (TR), resiko *Risk* (R). Pengguna terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS) dengan menggunakan metode *Technology Acceptance Model* (TAM).

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

Alat dan bahan penelitian ini berupa material data, hasil penelitian sebelumnya, perangkat keras dan lunak, teori persamaan, dan variabel yang digunakan.

3.3.1 Alat Penelitian

Alat akan yang digunakan pada penelitian ini meliputi perangkat keras dan perangkat lunak untuk pengelolaan data. Berikut merupakan alat-alat yang akan digunakan :

1. Perangkat Keras yaitu laptop digunakan sebagai alat utama dalam penelitian

2. Perangkat Lunak :

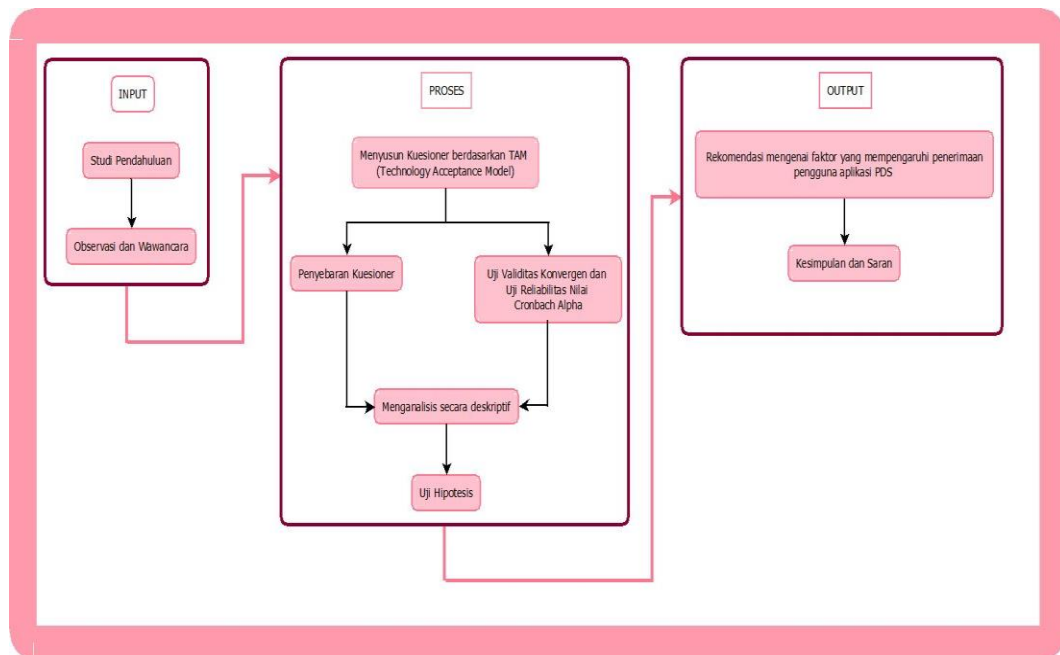
- a. Program SmartPLS, program ini digunakan sebagai alat untuk pengelolaan data responden.
- b. Chrome, digunakan untuk mencari referensi – referensi terdahulu dengan topik yang sesuai dengan penelitian ini.
- c. Microsoft Office 2019, digunakan untuk pengelolaan data dan menulis laporan.
- d. Drawio, digunakan untuk membuat rancangan penelitian.

3.3.2 Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang digunakan untuk mendukung penelitian ini yaitu berupa data primer dan data sekunder. Data primer didapatkan dari kuesioner yang telah diisi oleh karyawan aktif pegadaian Purwokerto dan nasabah pegadaian Purwokerto yang menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service*. Data sekunder didapatkan dari tinjauan pustaka dan penelitian sebelumnya.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Teknik pengumpulan dan analisis data, model pendekatan yang digunakan, rancangan penelitian, cara penafsiran dan pengumpulan hasil penelitian, uji coba dan cara evaluasi, serta cara penyimpulan pada penelitian.



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

Pada gambar bagan diatas merupakan rancangan penelitian supaya penelitian lebih terarah maka diperlukan langkah-langkah penelitian yang dimulai dari membaca studi pendahuluan untuk menambah wawasan mengenai metode *Technology Acceptance Model* (TAM), pegadaian digital. Pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan kuesioner yang berisi pertanyaan mengenai pengujian layanan Pegadaian *Digital Service* (PDS) terhadap pengguna berdasarkan variabel dalam model TAM. Analisis demografi yang dilakukan yaitu yang berkaitan dengan data responden, uji validitas konvergen, uji reliabilitas nilai *cronbach alpha*, dan uji hipotesis yang dilakukan. Jika data sudah selesai diolah lalu dilakukan interpretasi data dan langkah terakhir akan diperoleh kesimpulan mengenai pengaruh penerimaan pengguna dalam menggunakan aplikasi PDS. Setelah data sudah selesai diolah lalu dilakukan interpretasi data dan langkah terakhir akan diperoleh kesimpulan mengenai pengaruh penerimaan pengguna dalam menggunakan layanan PDS.

3.3.1 Studi Pendahuluan

Tahapan studi pendahuluan adalah pencarian dan pengumpulan literatur – literatur dan kajian yang berkaitan dengan masalah yang terdapat pada aplikasi PDS, *Technology Acceptance Model*, *SmartPLS* yang ada didalam penelitian baik berupa artikel, buku referensi, internet dan sumber lain. Studi pendahuluan dilakukan untuk menjadi acuan serta landasan dalam melakukan penelitian.

3.3.2 Observasi

Pengumpulan data dengan teknik observasi dilakukan untuk menganalisis sistem informasi yang ada di PT Pegadaian (Persero). Analisis sistem digunakan untuk mengetahui setiap fungsi dan struktur yang terdapat di dalam sistem Pegadaian *Digital Service* (PDS). Teknik observasi dijadikan sebagai studi pendahuluan untuk mengetahui gambaran mengenai objek yang akan diteliti. Hasil pengamatan sistem Pegadaian *Digital Service* (PDS) ditunjukkan dengan menampilkan seluruh fitur dan fungsi dari sistem pegadaian digital, supaya dapat mengetahui bagaimana cara pengguna dalam mengoperasikan sistem ini. Selain itu hal yang perlu diobservasi yaitu rata waktu yang dibutuhkan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan setiap harinya dan selanjutnya dicatat untuk dapat dijadikan salah satu sumber penelitian.

3.3.3 Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh permasalahan yang valid mengenai aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Wawancara ini guna untuk mencari permasalahan yang nyata sebelum dilakukannya kajian lebih mendalam, dan sebagai acuan untuk mengetahui seberapa besar pengetahuan nasabah dan karyawan PT Pegadaian (Persero) mengenai adanya aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Proses wawancara ini dilakukan dengan Bapak Rahmat selaku Pimpinan PT Pegadaian (Persero) CP Purwokerto.

3.3.4 Kuesioner

Kuesioner yang digunakan pada penelitian ini berguna untuk mengetahui yang mempengaruhi pengguna dalam menggunakan sistem aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara *survey* secara *online*, ini dimaksudkan supaya memudahkan dalam proses analisis data yang dihasilkan dari jawaban *participant*. Proses penyebaran kuesioner yaitu dengan menyebarkan *link* dengan bantuan *google form* untuk pengumpulan data yang diperoleh dari *survey* kepada *participant*.

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah dan karyawan PT.Pegadaian (Persero) yang menggunakan aplikasi Pegadaian *Digital Service* dengan cara *konvenien sampling*. Jumlah sampel yang dibutuhkan dapat diperhitungkan dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1+N(e)^2} \\
 &= 10.089/1 + 10.089 (0,10)^2 \\
 &= 10.089/1 + (10.089 0,01) \\
 &= 10.089/ (1+100,89) \\
 &= 10.089/101,89 = 99 \text{ sampel}
 \end{aligned}$$

Hasil yang diperoleh dalam perhitungan sampel menggunakan rumus slovin membutuhkan 99 responden untuk mengisi kuesioner mengenai penerimaan pengguna aplikasi Pegadaian *Digital Service* yang dilakukan di kantor Pegadaian Purwokerto.

Variabel yang digunakan dalam kuesioner sesuai dengan pendekatan teori *Technology Acceptance Model* (TAM). Penyusunan kuesioner pada penelitian ini melihat beberapa kuesioner dari penelitian terdahulu yang relevan untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas pengukuran. Variabel kepercayaan (*trust*), variabel risiko (*risk*), variabel kemudahan (*perceive ease of usefulness*), variabel kebermanfaatan (*perceive usefulness*), variabel sikap pada penggunaan teknologi

(*attitude toward usage*), variabel minat menggunakan teknologi (*intention to use*), dan variabel pengguna sistem sesungguhnya (*actual system use*). Berikut adalah daftar pertanyaan pada TAM:

Tabel 3. 1 Pertanyaan *Perceived Ease Of Use*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> mudah dimengerti dan dipelajari					
2.	Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> dapat fleksibel digunakan dimanapun dan kapanpun					
3.	Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> membantu saya mengontrol pekerjaan transaksi gadai.					
4.	Saya merasa mudah dalam mengaplikasikan Pegadaian <i>Digital Service</i>					

Tabel 3.1 menunjukkan bahwa pada variabel *perceive ease of use* mengenai persepsi kemudahan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* terdapat 4 pernyataan.

Tabel 3. 2 Pertanyaan *Perceived Usefulness*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> membuat performa kerja saya meningkat					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
2.	Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> menjadikan pekerjaan saya lebih efektif					
3.	Penggunaan Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> membuat produktifitas saya meningkat					
4.	Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> memberikan hasil yang akurat					
5.	Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> membantu saya dalam memenuhi kebutuhan					
6.	Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> mengurangi aktivitas yang tidak diperlukan					

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa pada variabel *perceive usefulness* mengenai persepsi kebermanfaatan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* terdapat 6 pernyataan.

Tabel 3. 3 Pertanyaan *Attitude Toward Using*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> membuat saya antusias dalam melakukan gadai					
2.	Saya merasa senang dengan adanya aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i>					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
3.	Saya merasa aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> dapat digunakan secara mandiri					

Tabel 3.3 menunjukkan bahwa pada variabel *attitude toward usage* mengenai sikap pengguna terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* terdapat 3 pernyataan.

Tabel 3. 4 Pertanyaan *Behavior Intent to Use*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> membuat saya bersikap positif dalam melakukan transaksi					
2.	Saya merasa minat dalam mengakses aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i>					

Tabel 3.4 menunjukkan bahwa pada variabel *behavior intent to use* mengenai minat pengguna terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* terdapat 2 pertanyaan.

Tabel 3. 5 Pertanyaan *Actual System Use*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Penggunaan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> mudah dalam frekuensi sinyal					

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
2.	Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> dapat digunakan dalam waktu kapanpun					

Tabel 3.5 menunjukkan bahwa pada variabel *actual system use* mengenai pengguna sistem yang sebenarnya terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* terdapat 2 pernyataan.

Tabel 3. 6 Pertanyaan *Trust*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Saya merasa memiliki kemampuan (<i>ability</i>) dalam penggunaan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i>					
2.	Saya bersedia membantu orang lain (<i>benevolence</i>) dalam penggunaan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i>					
3.	Saya konsisten (<i>integrity</i>) dalam penggunaan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i>					

Tabel 3.6 menunjukkan bahwa pada variabel *trust* mengenai kepercayaan pengguna terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* terdapat 3 pernyataan.

Tabel 3. 7 Pertanyaan *Risk*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
		5	4	3	2	1
1.	Penggunaan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> terdapat resiko tertentu					
2.	Aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> mengakibatkan kerugian					
3.	Saya merasa penggunaan aplikasi Pegadaian <i>Digital Service</i> beresiko					

Tabel 3.7 menunjukkan bahwa pada variabel *risk* mengenai resiko terhadap penggunaan aplikasi Pegadaian *Digital Service* terdapat 3 pernyataan.

Kuesioner diberikan kepada *participant* dengan kriteria sebagai karyawan aktif serta pengguna yang pernah mengetahui dan menggunakan sistem aplikasi Pegadaian *Digital Service* (PDS). Penyebaran kuesioner dilakukan secara random dengan meminta pelanggan yang menggunakan aplikasi PDS mengscan kuesioner untuk dapat mengisi kuesioner mengenai penerimaan pengguna aplikasi PDS.

Pada penelitian ini menggunakan skala *likert* untuk mengetahui persepsi dan pendapat dari *participant* untuk setiap pertanyaan yang diberikan dengan memilih salah satu pilihan dari pilihan yang tersedia. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang pada kejadian atau gejala sosial.

3.3.5 Analisis Data

Pengolahan data yang dilakukan pada kuesioner variabel TAM menggunakan metode *Structural Equation Model – Partial Least Square* (SEM-PLS) Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner tertutup dengan menggunakan skala ordinal.

3.3.6 Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi model struktural dilakukan dengan melihat nilai *R-Square* dari variabel laten endogen yaitu, variabel kemudahan (*perceive ease of usefulness*), variabel kebermanfaatan (*perceive usefulness*), variabel sikap pada penggunaan teknologi (*attitude toward usage*), variabel minat menggunakan teknologi (*intention to use*), variabel pengguna sistem sesungguhnya (*actual system use*) dan variabel resiko (*risk*) yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi Pegadaian *Digital Service*.

3.3.7 Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pengukuran berdasarkan indikator dari masing-masing variabel yaitu, variabel kemudahan (*perceive ease of usefulness*), variabel kebermanfaatan (*perceive usefulness*), variabel sikap pada penggunaan teknologi (*attitude toward usage*), variabel minat menggunakan teknologi (*intention to use*), variabel pengguna sistem sesungguhnya (*actual system use*) dan variabel resiko (*risk*). Indikator pada variabel tersebut sebagai pengukur variabel terkuat. Nilai outer loading dinyatakan signifikan mengukur variabel.

3.3.7.1 Analisis Demografi

Menjelaskan data-data responden kuesioner. Data responden dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin dan usia. Hasil analisis demografis ini berbentuk grafik atau presentase serta hasil analisis dari data yang dilakukan perhitungan data responden pada kuesioner penerimaan pengguna aplikasi PDS.

3.3.7.2 Uji Validitas Konvergen

Pengukuran besarnya korelasi antar konstruk dengan variabel kemudahan (*perceive ease of usefulness*), variabel kebermanfaatan (*perceive usefulness*), variabel sikap pada penggunaan teknologi (*attitude toward usage*), variabel minat menggunakan teknologi (*intention to use*), variabel pengguna sistem sesungguhnya (*actual system use*) dan variabel resiko (*risk*) terkait penerimaan pengguna aplikasi PDS. Pengujian validitas konvergen dapat dilihat dari *loading* faktor untuk tiap

indikator konstruk, jika nilai *loading* faktor melebihi 0,7 maka indikator tersebut dikatakan valid.

3.3.7.3 Uji Reliabilitas Nilai Cronbach Alpha

Penghitungan uji reliabilitas pada variabel kemudahan (*perceive ease of usefulness*), variabel kebermanfaatan (*perceive usefulness*), variabel sikap pada penggunaan teknologi (*attitude toward usage*), variabel minat menggunakan teknologi (*intention to use*), variabel pengguna sistem sesungguhnya (*actual system use*), variabel resiko (*risk*), dan kepercayaan (*trust*) dari 23 pertanyaan kuesioner tersebut dikatakan reliabel jika, nilai *cronbach alpha* 0,7 atau melebihi 0,7.

3.3.8 Kesimpulan dan saran

Pada tahap kesimpulan dan saran merupakan tahapan akhir yang berupa hasil dalam penelitian yang telah dilakukan. Hasil dalam penelitian ini yaitu dapat diketahui apa saja faktor dari dalam TAM yang dapat memiliki pengaruh akan penerimaan pengguna menggunakan layanan aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS). Kesimpulan ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk pengelola aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS) supaya dapat memperbaiki layanan tersebut supaya pengguna dapat merasakan manfaat dari aplikasi *Pegadaian Digital Service* (PDS).