

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu

Penelitian ini direncanakan akan dilaksanakan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta pada rentang waktu November 2023 hingga Desember 2023.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk mendalami kepuasan pelanggan pengguna dompet digital. Dua aplikasi dompet digital yang menjadi subjek penelitian ini adalah OVO dan DANA di Indonesia. Pendekatan kualitatif dipilih untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode studi kasus, yang menurut Kriyantono (2020), merupakan pendekatan penelitian yang memanfaatkan beragam sumber daya data untuk menyelidiki, menganalisis, dan menjelaskan secara komprehensif berbagai aspek seperti individu, kelompok, program, organisasi, atau peristiwa dengan pendekatan yang sistematis.

C. Sumber Data dan Sampel Penelitian

Sumber data dari penelitian ini merupakan sumber primer. Menurut Sugiyono (2019) sumber data primer merujuk pada sumber data yang memberikan informasi langsung kepada peneliti. Dalam konteks penelitian ini, sumber data primer adalah pengguna aplikasi dompet digital OVO dan DANA.

Mereka merupakan sumber utama informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti.

Teknik penentuan sampel pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *purposive sampling* adalah metode pengambilan sampel data yang dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria atau pertimbangan tertentu dalam proses seleksinya.

Adapun kriteria-kriteria yang akan dijadikan sebagai sampel penelitian sebagai berikut:

1. Mahasiswa atau mahasiswi yang terdaftar di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta dan menggunakan aplikasi dompet digital OVO dan DANA.
2. Pengguna aplikasi dompet digital OVO dan DANA dalam rentang usia 17-25 tahun.
3. Telah menggunakan aplikasi dompet digital OVO dan DANA lebih dari 6 bulan.
4. Telah melakukan lebih dari tiga transaksi menggunakan aplikasi dompet digital OVO dan DANA dalam satu bulan terakhir..
5. Telah melakukan transaksi dengan total lebih dari Rp 500.000 selama menggunakan aplikasi OVO dan DANA.

Adapun cara pengambilan sampel dalam penelitian dilakukan dengan cara membuat pengumuman dengan mencantumkan kriteria-kriteria yang berlaku dan menyebarkannya melalui media sosial seperti Instagram dan Twitter.

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 10 orang. Seperti pendapat yang diungkapkan oleh Martha dan Kresno (2016) penelitian kualitatif tidak memperhatikan jumlah sampel minimum (*sampel size*). Biasanya, penelitian kualitatif melibatkan sampel kecil, bahkan dalam beberapa kasus hanya satu informan saja. Ada dua syarat yang perlu dipenuhi dalam menentukan jumlah informan, yaitu kecukupan dan kesesuaian. Selain itu Kriyantono (2020) juga mengungkapkan riset kualitatif bertujuan untuk menyelidiki fenomena dengan cermat melalui pengumpulan data yang mendalam, tanpa mengutamakan ukuran populasi atau sampel, tetapi lebih menekankan pada kualitas data dengan mencapai pemahaman yang mendalam.

D. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019) pengumpulan data merupakan tahapan yang sangat penting dalam penelitian karena tujuan utamanya adalah untuk menghimpun informasi. Tanpa pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan dapat mendapatkan data yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara terstruktur dan dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2019) Teknik pengumpulan data melalui wawancara terstruktur digunakan ketika peneliti telah memiliki pemahaman tentang informasi yang telah mereka peroleh sebelumnya. Karena penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur sehingga peneliti perlu menyiapkan instrumen penelitian terlebih dahulu. Instrumen penelitian dalam penelitian ini berupa daftar pertanyaan wawancara. Dalam teknik wawancara terstruktur ini

setiap responden diberikan pertanyaan yang sama dan dicatat oleh peneliti. Adapun pedoman pertanyaan wawancara dalam penelitian ini terdapat pada Lampiran 2.

Selain itu menurut Sugiyono (2019) Teknik dokumentasi merupakan metode pengambilan data yang mengacu pada data yang sudah ada, yang kemudian dijadikan sebagai bukti. Dokumen atau data tersebut dapat berupa catatan peristiwa, gambar, dokumen tertulis, catatan harian, atau foto yang melengkapi hasil observasi dan wawancara.

E. Teknik Keabsahan Data

Menurut Radika, Jeniusman dan Sahat (2023) keabsahan data untuk menunjukkan apakah penelitian yang dilakukan memenuhi standar ilmiah serta untuk mengevaluasi keakuratan data yang diperoleh. Adapun teknik keabsahan dalam penelitian ini adalah uji *credibility*, *transferability* dan *dependability*.

1. Uji *Credibility*

Uji *credibility* atau uji kepercayaan terhadap data penelitian yang disampaikan oleh peneliti bertujuan untuk memastikan bahwa hasil penelitian tersebut tidak dipertanyakan sebagai karya ilmiah. Dalam penelitian ini uji kredibilitas data menggunakan triangulasi. Menurut Sugiyono (2019) Triangulasi dalam konteks memeriksa kredibilitas diinterpretasikan sebagai pendekatan untuk memeriksa data dari berbagai sumber, menggunakan berbagai metode, dan melalui periode waktu yang berbeda. Penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dengan mengumpulkan data dari pertanyaan yang serupa dan mewawancarai

beberapa narasumber. Data yang terkumpul kemudian dianalisis untuk menilai sejauh mana pemahaman peneliti sesuai dengan apa yang disampaikan oleh narasumber. Adapun langkah-langkah dalam melakukan teknik triangulasi dalam penelitian ini ada sebagai berikut:

- a. Peneliti mencari beberapa narasumber untuk melakukan wawancara.
- b. Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan beberapa narasumber.
- c. Jika hasil jawaban wawancara narasumber konsisten dan juga sesuai dengan interpretasi peneliti maka dapat dikatakan bahwa data sudah valid.

2. Uji *Transferability*

Uji *transferability* adalah *Transferability*, sebagai suatu konsep, merujuk pada kemampuan hasil penelitian untuk diterapkan atau relevan dalam konteks atau situasi yang berbeda. Oleh karena itu, uji *transferability* menjadi sebuah alat untuk mengevaluasi sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan dalam berbagai situasi dan konteks yang berbeda. Agar orang lain dapat memahami temuan dari penelitian kualitatif seorang peneliti, laporan harus disusun secara rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian, pembaca akan memahami dengan jelas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat menilai apakah relevan atau tidak untuk diterapkan di tempat lain. Jika pembaca penelitian memiliki pemahaman yang komprehensif tentang peneliti, maka narasumber akan memberikan umpan balik untuk memastikan kriteria

transferability terpenuhi. Adapun langkah-langkah dalam melakukan uji *transferability* adalah sebagai berikut:

- a. Peneliti membuat transkrip wawancara setelah wawancara dengan informan.
- b. Hasil transkrip tersebut di reduksi dan dipilih untuk menjadi hasil data.
- c. Hasil dari transkrip tersebut kemudian diberikan kembali kepada informan untuk di cek dan di baca kembali oleh informan.
- d. Apabila informan mengerti dengan hasil penyajian data maka informan akan memberikan member check untuk memenuhi standar transferability.

3. Uji *Dependability*

Uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap seluruh proses penelitian oleh auditor yang independen atau pembimbing. Audit ini mencakup semua aktivitas peneliti dalam menjalankan penelitian, mulai dari penentuan fokus masalah, kegiatan lapangan, identifikasi sumber data, metode pengumpulan data, analisis data, pengujian validitas data, hingga pembuatan kesimpulan yang harus dapat dipertanggungjawabkan oleh peneliti.

- a. Dosen pembimbing membuat timeline untuk penelitian.
- b. Dosen pembimbing membuat timeline untuk penelitian.
- c. Dosen pembimbing memeriksa hasil wawancara.
- d. Dosen pembimbing memeriksa hasil data dan penyajian data.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles *and* Huberman. Menurut Sugiyono (2019) model Miles *and* Huberman adalah analisis data kualitatif melibatkan proses interaktif yang berlangsung secara berkelanjutan hingga semua aspek telah tuntas dieksplorasi dan data sudah mencapai kejenuhan. Proses analisis data ini melibatkan tahapan reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan.

1. Data Reduksi

Reduksi data merupakan proses penyederhanaan dengan fokus pada aspek-aspek yang krusial. Dalam konteks penelitian ini, pengumpulan data dari wawancara dilakukan secara bersamaan dengan proses reduksi data. Reduksi data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengidentifikasi elemen-elemen yang esensial terlebih dahulu, kemudian mengeliminasi data yang tidak relevan atau tidak sesuai dengan kerangka teori penelitian. Langkah selanjutnya adalah membuat ringkasan naratif untuk menyajikan data yang telah direduksi dengan jelas, sehingga memudahkan pemahaman bagi peneliti. Adapun langkah-langkah dalam mereduksi data pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Peneliti mentranskrip rekaman wawancara dengan narasumber ke dalam teks tertulis.
- b. Kemudian peneliti mengidentifikasi jawaban hasil wawancara sesuai dengan teori penelitian.

- c. Kemudian peneliti memilah-milah jawaban hasil wawancara, jika jawaban hasil wawancara tidak relevan dengan teori penelitian maka peneliti akan membuangnya.
- d. Setelah mendapatkan jawaban yang sesuai peneliti kemudian membuat ringkasan dalam tabel dengan bentuk naratif. Tabel hasil reduksi data pada penelitian ini terdapat pada lampiran 3.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah dalam membuat laporan mengenai temuan data. Dalam penelitian ini, penyajian data disusun secara terstruktur agar hasil reduksi data dapat disampaikan secara jelas dan sistematis agar mudah dipahami. Proses penyajian data dilakukan dengan mengumpulkan informasi dari transkrip wawancara, kemudian menyusun kalimat-kalimat yang relevan dari narasumber berdasarkan kategori atau tema yang relevan dengan tujuan penelitian..

3. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil dari analisis seluruh data yang telah dikumpulkan dan disusun sebelumnya. Dalam penelitian ini, apabila kesimpulan didukung oleh bukti yang konsisten dan kuat, maka kesimpulan tersebut dianggap kredibel. Proses penarikan kesimpulan dilakukan dengan mengintegrasikan temuan data lapangan dengan kerangka teoritis, sehingga kesimpulan yang dihasilkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif terkait dengan pokok masalah yang menjadi fokus penelitian.