

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner secara daring pada pengguna aplikasi DANA Di Daerah Khusus Ibukota Jakarta menggunakan platform *google form*. Peneliti memilih wilayah tersebut dikarenakan menurut riset yang dilakukan oleh Populix (2022) dengan topik *Consumer Preference Toward Banking and E-wallet Apps 2022*. Dalam riset tersebut, diketahui bahwa kota Jakarta adalah kota dengan pengguna *e-wallet* terbanyak di Indonesia sebanyak 43% dengan persentase penggunaan *e-wallet* kedua terbanyak yang digunakan masyarakat diikuti dengan kota Bandung sebanyak 10% dan Surabaya sebanyak 7%. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Februari 2024 sampai dengan Juli 2024 dengan menyebarkan kuesioner secara *online* menggunakan media sosial Instagram, X dan WhatsApp.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis studi deskriptif dengan mengadopsi pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menguji teori yang terdiri dari berbagai variabel dengan mengumpulkan data angka dan kemudian menganalisis data tersebut menggunakan teknik

statistik untuk mengetahui apakah generalisasi prediktif teori tersebut benar (Ali *et al.*, 2022). Pendekatan kuantitatif digunakan melalui survey yang dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dengan populasi yang sudah menggunakan pernah menggunakan aplikasi DANA dan berdomisili di Jakarta.

C. Sumber Data dan Sampel Penelitian

Sumber data pada penelitian ini didapatkan menggunakan data primer. Data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber pertama disebut data primer (Selang, 2019). Penelitian ini mendapatkan data primer menggunakan kuesioner yang disebarkan kepada responden.

1. Populasi

Populasi menurut Rahman (2019) merupakan wilayah generaliasi yang terdiri atas objek dan subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu untuk diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini merupakan pengguna yang pernah bertransaksi menggunakan aplikasi DANA di DKI Jakarta.

2. Sampel

Penelitian ini menggunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive sampling*. Metode pengambilan sampel yang didasarkan pada pertimbangan tertentu dikenal sebagai pengambilan

purposive sampling (Sitompul, 2022). Pada metode tersebut, peneliti mempertimbangkan pengambilan sampel dengan tujuan penelitian.

Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah 17 tahun keatas dengan pengguna yang pernah bertransaksi menggunakan aplikasi DANA serta berdomisili di DKI Jakarta. Dikutip dalam penelitian A'yuni & Chusumastuti (2021), karena populasi belum dapat diketahui dengan jelas, maka jumlah responden ditentukan menggunakan rumus Cochran, yaitu:

$$n = \frac{Z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2(0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = Ukuran sampel

Z^2 = Harga dalam kurva normal untuk simpangan 5% : 0,196

p = Peluang benar sebesar 50%

q = Peluang salah sebesar 50%

e = Tingkat kesalahan penarikan sampel (10%)

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Cochran, maka jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 96,05 sampel, kemudian dibuatkan menjadi 100 agar memperoleh data yang valid.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kuantitatif ini menggunakan teknik kuesioner dalam pengumpulan datanya. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pertanyaan yang telah disusun dengan teliti dengan cara responden diminta untuk memberikan tanggapan yang dapat diukur dengan mengisi ruang kosong atau menggunakan opsi yang telah ditentukan (Jailani, 2023). Kuesioner disebarakan melalui *google form* secara *online* kepada para responden di DKI Jakarta dengan kriteria pernah bertransaksi menggunakan aplikasi DANA.

1. Definisi Operasional Variabel

Menurut Purwanto (2019), operasional variabel merupakan sebuah batasan serta cara pengukuran variabel yang ingin diteliti berbentuk matrix yang berisikan nama variabel, deskripsi variabel, alat ukur, hasil ukur, dan skala ukur yang digunakan. Studi ini menggunakan variabel kepuasan pengguna pada aplikasi DANA di DKI Jakarta dengan diukur melalui empat dimensi antara lain: kemudahan pengguna, pengaturan informasi sistem, kegunaan aplikasi, dan niat untuk menggunakannya lagi.

Skala ukur yang digunakan dalam penelitian adalah skala likert lima poin. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, bahkan persepsi orang terhadap sebuah fenomena sosial (Syarifuddin *et al.*, 2021). Alasan menggunakan skala Likert lima poin karena kapasitasnya

dalam menerima tanggapan dari responden yang tidak yakin atau ragu-ragu (Paensi *et al.*, 2023).

Tabel 3.1 Kriteria Penilaian Skala Likert

Kategori	Nilai	Persentase
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	0% - 19%
Tidak Setuju (TS)	2	20% - 39%
Kategori	Nilai	Persentase
Netral (N)	3	40% - 59%
Setuju (S)	4	60% - 79%
Sangat Setuju (SS)	5	80% - 100%

Sumber: Data Diolah Peneliti (2024)

2. Instrumen Penelitian

Kuesioner merupakan instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian, di mana responden diminta untuk melengkapi pernyataan maupun pertanyaan yang dibuat oleh peneliti (Syarifuddin *et al.*, 2021). Berikut merupakan tabel yang instrumen penelitian yang dibuat peneliti untuk mengumpulkan data.

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian

Dimensi	Indikator Rujukan	Indikator Modifikasi	Sumber
Kemudahan Pengguna	<i>The app was easy to use</i>	1. Saya dapat menggunakan aplikasi DANA dengan mudah	Alanzi (2022)
	<i>It was easy for me to learn to use the app</i>	2. Saya dapat mempelajari aplikasi ini dengan mudah	
	<i>I like the interface of the app</i>	3. Saya menyukai tampilan aplikasinya.	
	<i>The information in the app was well organized, so I could easily find the information I needed</i>	4. Menurut saya Informasi dalam aplikasi terorganisir dengan baik, sehingga saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang diperlukan	
	<i>I feel comfortable using this app in social settings</i>	5. Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini di lingkungan sosial	
	<i>The amount of time involved in using this app has been fitting for me</i>	6. Menurut saya jumlah waktu yang diperlukan dalam menggunakan aplikasi ini sudah sesuai bagi saya	

Dimensi	Indikator Rujukan	Indikator Modifikasi	Sumber
	<i>I would use this app again</i>	7. Saya akan menggunakan aplikasi ini lagi	
	<i>Overall, I am satisfied with this app</i>	8. Saya merasa puas dengan keseluruhan aplikasi ini	
Pengaturan Informasi Sistem	<i>Whenever I made a mistake using the app, I could recover easily and quickly</i>	9. Ketika saya melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi, saya dapat dengan mudah dan cepat memulihkannya	
	<i>This mHealth app provided an acceptable way to receive health care services</i>	10. Menurut saya aplikasi DANA menyediakan cara yang dapat diterima untuk mendapatkan layanan transaksi	
	<i>The app adequately acknowledged and provided information to let me know the progress of my action</i>	11. Menurut saya aplikasi ini cukup memberikan informasi untuk memberi tahu progres yang saya lakukan	
	<i>The navigation was consistent when moving between screens</i>	12. Menurut saya tampilan aplikasi yang konsisten berpindah layar (aplikasi lain)	
	<i>The interface of the app allowed me to use all the functions (such as entering information, responding to reminders, viewing information) offered by the app</i>	13. Menurut saya tampilan aplikasi memungkinkan saya menggunakan semua fungsi (seperti memasukkan informasi, merespons untuk notifikasi masuk berupa pengingat, melihat informasi) yang ditawarkan oleh aplikasi	
	<i>This app has all the functions and capabilities I expect it to have</i>	14. Menurut saya aplikasi ini memiliki semua fungsi dan kemampuan yang diharapkan	
	<i>The app would be useful for my health and well-being</i>	15. Menurut saya aplikasi ini akan berguna untuk transaksi	
	<i>The app improved my access to health care services</i>	16. Menurut saya aplikasi ini memberikan akses yang luas ke layanan transaksi	
	<i>The app helped me manage my health effectively</i>	17. Menurut saya aplikasi ini membantu mengelola transaksi saya secara efektif	
	<i>The app made it convenient for me to communicate with my health care provider</i>	18. Menurut saya aplikasi ini membantu saya berkomunikasi dengan <i>customer care</i> DANA	
Kegunaan Aplikasi	<i>Using the app, I had many more opportunities to interact with my health care provider.</i>	19. Menurut saya dengan menggunakan aplikasi ini, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi dengan <i>customer care</i> DANA.	

Dimensi	Indikator Rujukan	Indikator Modifikasi	Sumber
	<i>I felt confident that any information I sent to my provider using the app would be received</i>	20. Saya merasa yakin transaksi apapun yang dikirim menggunakan aplikasi DANA akan diterima	
	<i>I felt comfortable communicating with my health care provider using the app</i>	21. Saya merasa nyaman dengan penyedia layanan lainnya saat saya menggunakan aplikasi ini	
Niat untuk Menggunakan Lagi	<i>I would like to use the mHealth apps in future</i>	22. Saya ingin menggunakan aplikasi DANA di masa yang akan datang	
	<i>I would stop using the mHealth applications once the pandemic ends</i>	23. Saya akan tetap menggunakan aplikasi DANA setelah pandemi berakhir	
	<i>I would stop/use the mHealth applications based on the necessity, but not out of interest</i>	24. Saya akan terus menggunakan aplikasi DANA berdasarkan kebutuhan, namun bukan karena tertarik	

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2024)

E. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Untuk mengukur sebuah kuesioner maka digunakanlah uji validitas pada instrumen penelitian. Menurut Rindiasari *et al.* (2021), Validitas merupakan tingkat sejauh mana instrument tertentu untuk pengukuran apa yang harus diukur. Item dikatakan valid jika $\alpha = 0,05$ (5%) maka r hitung $>$ r tabel. *Software* SPSS dapat menguji tingkat validitas sebuah instrumen penelitian menggunakan rumus:

$$r = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi

N = Jumlah responden

$\sum X$ = Jumlah skor item pertanyaan

ΣY = Jumlah skor total item pertanyaan

ΣXY = Jumlah hasil antar skor item dengan skor total item

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan sebuah proses untuk mengukur tingkat sejauh mana instrument pengukuran konsisten serta bisa diandalkan untuk menghasilkan data yang sama jika diulang penggunaanya (Rindiasari, *et al.*, 2021). Uji reliabilitas dapat diukur dengan rumus:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \alpha b^2}{\alpha t^2} \right]$$

Keterangan:

r = Reliabilitas instrument

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma \alpha b^2$ = Total varian pertanyaan

t = Total varian

Dengan ketentuan jika Alpha Cronbach > 0,6% (60%) maka instrumen penelitian reliabel.

F. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Penelitian ini menggunakan Teknik analisis deskriptif. Tujuan penelitian deskriptif adalah untuk mengkarakterisasi variabel yang diteliti dengan menggunakan data yang telah dikumpulkan, tanpa mengubah faktor lainnya (Syamsu, 2021). Analisis deskriptif

menggunakan berbagai ukuran statistik, termasuk mean, median, mode, dan varian untuk mengkarakterisasi sifat data (Jalaluddin *et al.*, 2020). Analisis deskriptif dapat membantu peneliti untuk memahami data secara mendalam serta memberikan gambaran jelas mengenai temuan dalam penelitian. Analisis deskriptif dapat meliputi profil responden serta data yang diberikan.

2. Uji Mean

Uji mean atau rata-rata digunakan untuk menggambarkan pusat distribusi data. Berikut rumus untuk menghitung uji mean:

$$x = \frac{\sum X_1}{n} = \frac{1}{n} (X_1 + X_2 + \dots + X_n)$$

Keterangan:

X = Mean

\sum = Jumlah

X_n = Variabel ke-n

N = Banyaknya sampel

3. Uji Standar Deviasi

Uji standar deviasi digunakan untuk mengukur sebaran data yang menggambarkan seberapa tingkat data individual dari rata-rata serta digunakan untuk menilai variabilitas data dalam suatu populasi. Berikut rumus yang digunakan untuk uji standar deviasi:

$$S = \frac{\sqrt{\sum (x_i - x_{ni})^2}}{n - 1}$$

Keterangan:

S = Standar deviasi

N = Jumlah data

X_i = Nilai X ke-1 sampai ke-n

\bar{X} = nilai rata-rata

4. Uji t

Uji statistik parametrik yang di sebut uji-t digunakan untuk menentukan apakah hipotesis nol yang menyatakan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara rata-rata dua sampel yang dipilih secara acak dari populasi untuk menguji benar atau salah (Soeprajogo & Ratnaningsih, 2020). Tingkat signifikansi (α) yang umum digunakan adalah 0,05 (5%). Untuk membandingkan rata-rata antara dua kelompok data yang independen maka dapat digunakan uji t. Untuk mengetahui t_{tabel} dapat menggunakan rumus:

$$df = (n - (k + i) - 1)$$

Keterangan:

n = Jumlah observasi

k = Jumlah variabel bebas

I = Jumlah perusahaan