

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Waktu Penelitian

Objek penelitian yang ingin diteliti adalah pengguna aplikasi Neobank. Penelitian ini dilaksanakan secara daring melalui platform *google form* dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna aplikasi Neobank di Daerah Khusus Jakarta. Alasannya karena lokasi yang terjangkau dengan tempat peneliti dan Daerah Khusus Jakarta termasuk wilayah padat penduduk, serta aktif dalam menggunakan sosial media. Menurut survei dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), Daerah Khusus Jakarta mendapatkan peringkat kedua untuk kategori provinsi dengan persentase penduduk mengakses internet sebesar 86.96 persen (Finaka *et al.*, 2023). Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada periode waktu bulan Januari hingga bulan Juli 2024.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan metode survei *cross-sectional*. Pendekatan kuantitatif menggunakan data numerik dalam setiap tahapannya yang dimulai dari pengumpulan data, analisis maupun penyajian hasil. Data dianalisis dengan teknik statistik yang bertujuan untuk menemukan pola, tren, serta hubungan antar variabel. Selain itu, pendekatan kuantitatif dihubungkan dengan variabel penelitian yang berfokus pada masalah atau

fenomena yang sedang terjadi saat ini. Hasil penelitian kuantitatif berupa angka-angka yang memiliki makna (Jayusman & Shavab, 2020).

Rustendi (2022) menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif mengutamakan pengukuran fenomena yang dapat dikuantifikasi. Dalam penelitian ini, variabel dikumpulkan dan diukur menggunakan instrumen yang telah ditetapkan sebelumnya. Selain itu, metode statistik digunakan untuk interpretasi data sesuai dengan hasil analisis. Sementara menurut Hafidz *et al.* (2021), metode survei diartikan sebagai metode yang efektif dan efisien untuk mengumpulkan informasi tentang populasi dengan menggunakan sampel. Pengambilan data dikumpulkan melalui kuesioner (angket) yang dianalisis secara statistik untuk menarik kesimpulan.

Metode survei *cross-sectional* digunakan untuk mengumpulkan data melalui alat kuesioner dan mendistribusikannya melalui sosial media (Instagram dan Telegram) ke semua pengguna aktif aplikasi Neobank di Daerah Khusus Jakarta menggunakan fitur *Google Form*. Peneliti memilih *google form* sebagai media pengisian kuesioner karena dapat memudahkan dalam menyebarkan kuesioner kepada subjek penelitian. Selain itu, penyebaran kuesioner secara *online* lebih efektif karena mudah, menghemat waktu maupun biaya.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aktif atau pernah menggunakan aplikasi Neobank. Populasi berasal dari kata “*population*” yang berarti jumlah penduduk (Hartatik & Budihartanti, 2020). Populasi didefinisikan sebagai keseluruhan komponen dalam penelitian. Populasi dapat berupa guru, siswa, fasilitas, lembaga sekolah, kurikulum, karyawan perusahaan, dan lain sebagainya. Selain itu, populasi tidak hanya terdiri dari manusia, tetapi juga dapat mencakup organisasi, hewan, hasil karya manusia, serta objek alam lainnya (Amin *et al.*, 2023). Sedangkan menurut Millah dan Suryana (2020), populasi didefinisikan sebagai wilayah generalisasi subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mewakili keseluruhan populasi untuk dijadikan sebagai subjek penelitian. Pengambilan sampel dilakukan ketika jumlah populasi terlalu besar atau banyak, jangkauan wilayah terlalu luas atau terdapat keterbatasan waktu, dana, serta tenaga (Ghiffary *et al.*, 2020). Penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling*. Peneliti memilih menggunakan metode tersebut karena *nonprobability sampling* merupakan teknik pengambilan dimana tidak semua anggota populasi memiliki peluang atau kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Suriani *et al.*, 2023). Berdasarkan pada

metode *nonprobability sampling*, teknik yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu teknik *purposive sampling*. Menurut Sitompul (2022), teknik *purposive sampling* merupakan teknik menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu. Peneliti memilih sampel dengan menggunakan teknik *purposive sampling* karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah peneliti tentukan. Oleh karena itu, peneliti memilih teknik *purposive sampling* dengan menetapkan kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel dalam penelitian ini. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini terdiri dari, yakni:

- a. Responden berdomisili di wilayah Daerah Khusus Jakarta.
- b. Responden berusia 18 tahun ke atas.
- c. Pengguna aplikasi Neobank atau pernah menggunakan aplikasi Neobank.

Dalam mengukur besaran sampel, peneliti menggunakan rumus Roscoe. Menurut Roscoe dalam (Puspitasari & Susanti, 2023), ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai 500. Jika sampel dibagi menjadi beberapa kategori, maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal adalah 30.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan suatu hal penting dalam penelitian karena teknik ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh keterangan dan informasi yang dapat dipercaya (Susanti, 2023). Metode *cross-sectional* digunakan untuk mengumpulkan data mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi Neobank di Daerah Khusus Jakarta. Menurut Diana *et al.* (2020), *cross sectional* merupakan jenis penelitian yang mengumpulkan data dari sekelompok orang dalam satu waktu ataupun pada saat yang bersamaan. Kemudian, menurut Dewi dan Sudaryanto, kuesioner adalah alat untuk mengukur suatu peristiwa yang terdiri dari kumpulan pernyataan untuk mendapatkan informasi tentang topik penelitian. (Amalia *et al.*, 2022).

E. Pengembangan Instrumen

1. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sudiantini *et al.* (2023) variabel secara operasional merupakan karakteristik yang dapat diamati, sehingga peneliti dapat melakukan pengukuran yang sistematis dan terstruktur. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna dan diukur melalui 4 dimensi, yakni:

- a. Persepsi Pengguna terhadap Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan
- b. Persepsi Pengguna terhadap Informasi dan Pengaturan Sistem

- c. Persepsi Pengguna terhadap Kegunaan
- d. Persepsi Pengguna terhadap Niat untuk Penggunaan

2. Instrumen Penelitian

Menurut Khoir *et al.* (2020), instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data. Oleh karena itu, instrumen penelitian biasanya berupa lembar *check list*, kuesioner atau angket, pedoman wawancara, dan lain-lain. Instrumen penelitian memiliki peran penting dalam penelitian. Jika instrumen yang digunakan dalam penelitian valid, maka akan memperoleh hasil penelitian yang valid dan sebaliknya (Audhiha *et al.*, 2022).

Penelitian ini menggunakan cara untuk membangun instrumen penelitian, yaitu dengan referensi dari beberapa penelitian terdahulu yang merujuk pada metode desain survei *cross-sectional*, serta menyesuaikan item instrumen agar relevan dengan topik penelitian. Berikut ini merupakan tabel instrumen penelitian yang akan diisi oleh responden melalui *platform* kuesioner *online*, yakni *Google Form*.

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan Adaptasi	Sumber
Kepuasan Pengguna Aplikasi Neobank	<i>Users Perceptions of Ease of Use and Satisfaction</i>	1. <i>The app was easy to use</i>	1. Menurut Saya, aplikasi Neobank mudah digunakan	Alanzi (2022)
		2. <i>It was easy for me to learn to use the app</i>	2. Sangat mudah bagi Saya untuk belajar menggunakan aplikasi Neobank	
		3. <i>I like the interface of the app</i>	3. Saya sangat menyukai <i>User Interface</i> (UI) pada aplikasi Neobank	
		4. <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 Neobank terorganisir dengan baik, sehingga Saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang dibutuhkan	
		5. <i>I feel comfortable using this app in social settings</i>	5. Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi Neobank (<i>User Friendly</i>)	
		6. <i>Overall, I am satisfied with this app</i>	6. Secara keseluruhan, Saya puas dengan pelayanan aplikasi Neobank	
	<i>Users Perceptions of System Information and Arrangement</i>	1. <i>Whenever I made a mistake using the app, I could recover easily and quickly</i>	1. Setiap aplikasi mengalami BUG (kendala), aplikasi Neobank dapat memulihkannya dengan cepat	Alanzi (2022)
		2. <i>This mHealth app provided an acceptable way to receive health care services</i>	2. Aplikasi Neobank menyediakan cara yang dapat diterima untuk mendapatkan layanan transaksi	
		3. <i>The app adequately acknowledged</i>	3. Aplikasi Neobank selalu memberikan informasi untuk memberitahu	

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan Adaptasi	Sumber
		<p><i>and provided information to let me know the progress of my action</i></p> <p>4. <i>The navigation was consistent when moving between screens</i></p> <p>5. <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></p> <p>6. <i>This app has all the functions and capabilities I expect it to have</i></p>	<p>tentang kemajuan tindakan Saya</p> <p>4. Navigasi pada aplikasi Neobank konsisten ketika berpindah layar (aplikasi lain)</p> <p>5. Tampilan aplikasi Neobank memungkinkan Saya menggunakan pemakaian kode promo yang ditawarkan oleh aplikasi</p> <p>6. Aplikasi Neobank memiliki fungsi yang Saya harapkan</p>	
	<i>Users Perceptions of Usefulness</i>	<p>1. <i>The app would be useful for my health and well-being</i></p> <p>2. <i>The app helped me manage my health effectively</i></p> <p>3. <i>The app made it convenient for me to communicate with my health care provider</i></p> <p>4. <i>I felt confident that any information I sent to my provider using</i></p>	<p>1. Aplikasi Neobank akan berguna bagi Saya dalam bertransaksi</p> <p>2. Aplikasi Neobank membantu Saya untuk memudahkan semua layanan transaksi secara efektif</p> <p>3. Aplikasi Neobank membantu Saya untuk berkomunikasi dengan <i>customer service</i></p> <p>4. Saya merasa yakin bahwa tindakan apapun yang Saya</p>	Alanzi (2022)

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan Adaptasi	Sumber
		<i>the app would be received</i>	lakukan sesuai dengan informasi yang tertera dalam aplikasi Neobank	
		5. <i>I felt comfortable communicating with my health care provider using the app</i>	5. Saya merasa aman ketika menyimpan uang di dalam aplikasi Neobank	
	<i>Users Perceptions of Intention to Use</i>	1. <i>I would like to use the mHealth apps in future</i>	1. Saya akan tetap menggunakan aplikasi Neobank walaupun menemukan aplikasi yang serupa	Alanzi (2022)
		2. <i>I would stop using the mHealth applications once the pandemic ends</i>	2. Saya akan merekomendasikan aplikasi Neobank kepada orang lain	
		3. <i>I would stop/use the mHealth applications based on the necessity, but not out of interest</i>	3. Saya akan sering bertransaksi melalui aplikasi Neobank	

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Kuesioner dalam penelitian ini diberikan kepada pengguna aplikasi Neobank khususnya di Daerah Khusus Jakarta sebagai target responden. Penelitian ini berfokus terhadap kepuasan pengguna dengan mengukur empat dimensi, yakni *users perceptions of ease of use and satisfaction*, *user perceptions of system information and arrangement*, *users perceptions of usefulness and users perceptions of intention to use*. Dari keempat dimensi tersebut, total keseluruhan dari indikator, yaitu 20 indikator. Dalam kuesioner tersebut para responden diarahkan untuk memilih diantara pilihan jawaban yang tersedia.

Penelitian ini menggunakan *likert-type* untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok pengguna aplikasi Neobank mengenai kepuasan pengguna (Batubara, 2020). *Likert-type* adalah metode penilaian yang terdiri dari empat pertanyaan yang digunakan untuk mengukur seberapa setuju dan tidak setuju individu terhadap suatu pernyataan. Skor total dari jawaban responden menunjukkan sikap, pendapat, atau persepsi mereka terhadap topik yang diukur (Ramadhayanti *et al.*, 2023). Selain itu, *likert-type* untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai pandangan responden terhadap pernyataan dalam kuesioner (Afrina *et al.*, 2022). Adapun bobot penilaian *likert-type* menurut Sugiyono dalam (Nesti *et al.*, 2022) disajikan dalam Tabel 3.2, sebagai berikut:

Tabel 3.2 Bobot Penilaian *Likert-Type*

No	Skala Jawaban	Singkatan	Skor
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Setuju	S	3
4	Sangat Setuju	SS	4

Sumber: Sugiyono dalam Nesti *et al.* (2022)

F. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Menurut Rosita *et al.* (2021), uji validitas adalah alat ukur yang digunakan untuk mengetahui dan menguji ketepatan dalam mengukur apa yang diukur oleh peneliti. Menurut Ghozali, uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner dalam penelitian. Kuesioner

dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh peneliti (Maryana & Permatasari, 2021). Dalam mengukur uji validitas, peneliti menggunakan rumus korelasi yang dikenal dengan rumus *Pearson Product Moment*. Sebuah *item* pernyataan dapat dinyatakan valid apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ dengan nilai signifikansi 5% (Sholihah & Abdullah, 2023). Uji validitas dilakukan dengan bantuan program *software* SPSS versi 26. Berikut ini adalah rumus dari korelasi, antara lain:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[\sum N \sum X^2 - (\sum X)^2][\sum N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

R_{xy} : Koefisien korelasi

N : Jumlah responden

$\sum X$: Jumlah skor butir pernyataan

$\sum Y$: Jumlah skor total item pernyataan

$\sum XY$: Jumlah hasil antar skor tiap item dengan skor total

$\sum X^2$: Jumlah skor kuadrat butir pernyataan

$\sum Y^2$: Jumlah skor total kuadrat butir pernyataan

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu metode untuk menilai konsistensi dan keandalan suatu alat ukur. Alat ukur tersebut berupa tes, kuesioner dan lain sebagainya. Oleh karena itu, uji reliabilitas memastikan bahwa hasil

pengukuran tidak berubah secara signifikan meskipun dilakukan berulang kali pada objek yang sama (Slamet & Wahyuningsih, 2022). Menurut Dewi dan Sudaryanto, uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner yang digunakan dalam pengambilan data penelitian sudah dapat dinyatakan reliabel atau tidak (Israel *et al.*, 2023).

Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 26 untuk mengetahui nilai *Cronbach's Alpha*. Jika nilai *Alpha* > 0,6 maka dinyatakan reliabel. Nilai reliabilitas dapat dihitung dengan menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

$$r_x = \left[\frac{n}{(n-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_x : Reliabilitas yang dicari

n : Jumlah item pernyataan

$\sum \sigma_b^2$: Jumlah varian skor tiap item

σ_t^2 : Varian total

G. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan mendeskripsikan atau memaparkan data yang dikumpulkan tanpa bermaksud menarik kesimpulan

yang berlaku untuk umum (Yunita & Nurita, 2021). Data deskriptif dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada 120 responden. Hasil dari jawaban responden yang dikumpulkan melalui kuesioner ini dapat digunakan sebagai gambaran umum mengenai kondisi perusahaan yang berkaitan dengan variabel penelitian, yakni kepuasan pengguna aplikasi Neobank. Setiap aspek dari setiap pernyataan akan dinilai berdasarkan proporsinya dalam perhitungan akhir kuesioner:

- a. Nilai akumulasi merupakan jumlah dari setiap pernyataan, yaitu jawaban dari 120 responden.
- b. Persentase, yaitu merupakan nilai akumulasi *item* dibagi dengan nilai frekuensinya dikali dengan 100%.
- c. Jumlah responden, yaitu 120 orang dengan skala pengukuran terbesar adalah 4 dan skala pengukuran terkecil adalah 1, sehingga akan diperoleh:
 - Skor akumulasi maksimum = $120 \times 4 = 480$
 - Skor akumulasi minimum = $120 \times 1 = 120$
 - Nilai persentase paling besar = 100%
 - Nilai persentase paling kecil = $(120 : 480) \times 100\% = 25\%$

Dari perhitungan di atas, maka akan diperoleh kriteria penilaian antara lain:

Tabel 3.3 Bobot Skor Kriteria Variabel

Skor Kriteria	Kepuasan Pengguna
0% - 25%	Sangat Rendah
26% - 50%	Rendah
51% - 75%	Tinggi
76% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Hadi dan Ramadhana (2022)

2. Uji T

Dalam penelitian ini, uji t dilakukan untuk mengidentifikasi apakah ada perbedaan signifikan dalam aplikasi Neobank di antara kelompok peserta terkait kemudahan penggunaan dan kepuasan, informasi dan pengaturan sistem, kegunaan sistem maupun niat untuk penggunaan (Alanzi, 2022). Menurut Sutton dalam (Putri *et al.*, 2023) terdapat tiga jenis uji T, yaitu *Independent Sample T Test*, *Dependent Sample T Test*, dan *One Sample T Test*. Penelitian ini menggunakan *Independent Sample T Test* untuk menguji perbedaan nilai rata-rata dari dua kelompok sampel yang tidak berhubungan. *Independent Sample T Test* dapat berupa *One-Tailed* dan *Two-Tailed*. *One-Tailed* digunakan saat memiliki arah tertentu dalam hipotesisnya, sedangkan *Two-Tailed* digunakan hanya untuk melihat apakah terdapat perbedaan signifikan atau tidak. Uji t memiliki tingkat signifikansi $\alpha = 0.05$ (5%) (Ramadhan & Tamba, 2022), berikut ini adalah cara melihat nilai t_{tabel} :

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

Keterangan:

n : Jumlah observasi

k : Jumlah variabel bebas

i : Jumlah perusahaan

3. Uji Mean

Dalam penelitian ini, uji *mean* diterapkan untuk menghitung dan menganalisis nilai rata-rata dari berbagai variabel yang diamati. Proses perhitungan *mean* melibatkan penjumlahan semua data individu dalam kelompok, kemudian dibagi dengan jumlah individu dalam kelompok.

Rumus untuk menghitung *mean*, antara lain:

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

Keterangan:

X : *Mean* atau rata-rata

\sum : Jumlah

X_n : Variabel ke- n

n : Banyaknya data atau sampel

Hasil dari jawaban yang dikumpulkan oleh responden menggunakan kuesioner dapat dijadikan proyeksi umum tentang keadaan perusahaan yang berkaitan dengan variabel penelitian, yaitu kepuasan pengguna aplikasi Neobank. Setiap aspek dari setiap pernyataan kemudian dikonversi dengan

skala tingkat kepuasan pengguna yang bertujuan untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Neobank, sebagai berikut:

Tabel 3.4 Skala Interval Mean

Skala	Kategori Penilaian
1.00 – 1.75	Sangat Tidak Puas
1.76 – 2.50	Tidak Puas
2.51 – 3.25	Puas
3.26 – 4.00	Sangat Puas

Sumber: Ramadanti *et al.* (2023)

4. Uji Standar Deviasi

Standar deviasi merupakan persebaran data terhadap sampel untuk melihat seberapa jauh atau seberapa dekat nilai data dengan rata-rata (Octavira *et al.*, 2024). Standar deviasi dengan angka tertinggi menunjukkan bahwa data-data dari sebuah kelompok cenderung lebih jauh dari nilai rata-rata. Sedangkan standar deviasi dengan angka terendah menunjukkan bahwa data-data dari sebuah kelompok cenderung lebih dekat dari nilai rata-rata (Monalisa *et al.*, 2023). Berikut ini adalah rumus uji standar deviasi, yakni:

$$s = \sqrt{\frac{\sum(x_i - \bar{x})^2}{n-1}}$$

Keterangan:

S : Standar deviasi

N : Jumlah data

Xi : Nilai x ke 1 sampai ke-n

X : Nilai rata-rata