

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan secara daring melalui *platform Google form* dengan cara menyebarkan kuesioner pada nasabah atau masyarakat pengguna aplikasi Pegadaian Digital di DKI Jakarta dengan periode waktu selama bulan Januari 2024 hingga selesai.

#### **B. Desain Penelitian**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan sumber melalui metode survei yang dikumpulkan melalui metode kuesioner yang disebar kepada 120 responden. Penelitian kuantitatif dapat dipahami sebagai metode yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk menyelidiki populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Carolinsca et al., 2022).

Selain itu, penyebaran kuesioner dilakukan secara daring (*online*) melalui *platform google form*. Peneliti memilih *Google form* sebagai media untuk pengisian kuesioner karena memudahkan responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan waktu dan tempat yang mereka inginkan.

### C. Sumber Data dan Sampel Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang diterapkan adalah *non-probability sampling* menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan tertentu. Metode ini cocok untuk digunakan jika penelitian ingin difokuskan pada sampel yang memiliki karakteristik tertentu (Mukti et al., 2021).

Selain itu, penyebaran kuesioner melalui *google form* secara *online* atau melalui internet lebih efisien karena lebih praktis, meminimalisir penggunaan waktu dan biaya yang dikeluarkan. Data yang didapatkan kemudian diolah menggunakan analisis deskriptif dengan menggunakan kerangka analisis melalui lima macam perpektif atau dimensi pada penilaian kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi yaitu *Content* (isi), *Accuracy* (keakuratan), *Format* (bentuk), *Easy to use* (kemudahan penggunaan), *Timeliness* (ketepatan waktu). Metode ini dapat memberikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS).

#### 1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada dalam area tertentu dan memenuhi kriteria yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti (Suryani et al., 2023). Populasi pada penelitian ini adalah nasabah PT Pegadaian yang merupakan pengguna aplikasi Pegadaian Digital. Maka data inilah yang dinyatakan sebagai banyaknya populasi pada penelitian.

## 2. Sampel

Menurut (Erri et al., 2021), Sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Jika jumlah individu dalam populasi sangat besar dan keterbatasan dana, sumber daya manusia serta waktu tidak memungkinkan peneliti untuk memeriksa seluruh elemen populasi, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang mewakili populasi tersebut.

Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *non probability sampling*. Peneliti memilih metode pengambilan sampel ini karena tidak memberikan peluang/kesempatan sama kepada setiap unsur atau anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*, karena penelitian ini memerlukan kriteria khusus untuk memilih sampel yang dibutuhkan. *Purposive sampling* adalah teknik pemilihan sampel dengan pertimbangan tertentu (Mukti et al., 2021). Alasan peneliti memilih teknik *Purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memenuhi kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti, sehingga peneliti menggunakan metode *purposive sampling* untuk memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan penelitian ini. Kriteria yang dipilih pada penelitian ini, yaitu:

- Responden berada di wilayah DKI Jakarta

- Responden berumur di kisaran 17 tahun keatas
- Responden pernah menggunakan aplikasi Pegadaian Digital minimal selama 1 kali transaksi.

Dalam mengukur besaran sampel yang akan diteliti, maka peneliti menggunakan rumus Hair, yaitu penentuan jumlah sampel tergantung pada jumlah indikator dikali 5 hingga 10 (Febriana et al., 2021). Rumus ini dapat membantu peneliti untuk mengukur besaran sampel yang akan diteliti. Besaran sampel yang akan diteliti dirumuskan dengan:

$$n = \text{Jumlah instrumen pertanyaan} \times 7$$

$$n = 17 \times 7$$

$$n = 119$$

Berdasarkan hasil di atas, jumlah sampel minimum yang diperlukan adalah 119 responden yang dibulatkan menjadi 120 responden.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Data primer dikumpulkan melalui metode kuesioner melalui *Google form* yang kemudian disebar kepada responden untuk mengumpulkan informasi penelitian. Metode kuesioner adalah suatu daftar yang berisikan rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu masalah atau topik yang akan diteliti untuk memperoleh data, kuesioner disebarkan kepada responden terutama pada penelitian survei. Skala pengukuran variabel menggunakan skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat,

persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk menganalisa secara kuantitatif, setiap jawaban diberi bobot atau skor. Pada penelitian ini data primer juga didapatkan melalui wawancara terhadap pengguna aplikasi (Erri et al., 2021).

## **E. Pengembangan Instrumen**

### **1. Definisi Operasional Variabel**

Menurut (Saputri, 2022), definisi operasional variabel merupakan atribut, sifat, atau nilai dari seseorang, objek, atau keinginan yang memiliki variasi tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta disimpulkan. Dalam penelitian ini, satu variabel digunakan dan dijelaskan dengan definisi operasional variabel untuk menguraikan variabel yang diteliti menjadi indikator-indikator guna mengukur tingkat kepuasan pengguna. Variabel yang digunakan adalah kepuasan pengguna dan melalui 5 dimensi, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease to use* (kemudahan penggunaan), *timeliness* (waktu). Dapat diukur berdasarkan:

- 1) *Content* (isi): *Information* (Informasi), *Completeness* (Kelengkapan), *Benefit* (Manfaat), *Output* (Hasil).
- 2) *Accuracy* (keakuratan): *conscientious* (Teliti), *Accurate* (Akurat), *appropriate* (Sesuai).
- 3) *Format* (bentuk): *service* (Layanan), *appearance* (Penampilan), *color* (Warna).

- 4) *Ease to use* (kemudahan penggunaan): *user friendly* (Ramah pengguna), *efficiency* (Efisiensi), *easy to understand* (Mudah dipahami), *service system* (sistem pelayanan)
- 5) *Timeliness* (ketepatan waktu): *call time* (Waktu panggilan), *information availability* (Ketersediaan informasi), *up to date* (Terkini). (Istianah & Yustanti, 2022)

Pemetaan dari definisi operasional variabel penelitian ini dapat dilihat pada tabel 3.1 yaitu tabel instrumen penelitian.

## 2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang dipilih dan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, sehingga proses tersebut menjadi lebih sistematis dan mudah dilakukan. Berikut ini terdapat tabel yang mencantumkan instrumen penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data melalui metode survei dalam bentuk kuesioner yang akan diisi oleh responden melalui *google form*. Dalam instrumen penelitian ini, terdapat indikator berupa pernyataan atau pertanyaan (M. Makbul, 2021).

Dalam penelitian ini terdapat dua cara dalam membangun instrumen penelitian, yaitu:

- 1) Peneliti menggunakan referensi dari beberapa penelitian sebelumnya dan menyesuaikan item instrumen agar sesuai dengan topik penelitian yang sedang dilakukan.

2) Peneliti menggunakan lima macam dimensi untuk penilaian kepuasan pengguna terhadap teknologi. Pada penelitian ini indikator pada lima dimensi tersebut digunakan sebagai definisi operasional variabel.

Berikut ini merupakan tabel instrumen penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode survei yang akan diisi oleh responden melalui kuesioner pada *platform google form*.

**Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Sumber
Kepuasan pengguna	<i>Content</i> (isi)	1. <i>Information</i> (informasi)	1. Aplikasi PDS memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.	(Istianah & Yustanti, 2022)
		2. <i>Completeness</i> (kelengkapan)	2. Aplikasi PDS memberikan informasi yang lengkap.	
		3. <i>Benefit</i> (manfaat)	3. Aplikasi PDS memberikan informasi yang bermanfaat.	
		4. <i>Output</i> (hasil)	4. Aplikasi PDS menyajikan data yang bersifat informatif	
	<i>Accuracy</i> (Keakuratan)	1. <i>Conscientious</i> (Teliti)	1. Aplikasi PDS memberikan informasi produk pegadaian dengan benar.	(Istianah & Yustanti, 2022)
		2. <i>Accurate</i> (Akurat)	2. Aplikasi PDS memberikan informasi yang dapat dipercaya.	
		3. <i>Appropriate</i> (Sesuai)	3. Fitur pada aplikasi PDS berjalan sesuai dengan fungsinya.	

<b>Variabel</b>	<b>Dimensi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Pernyataan</b>	<b>Sumber</b>
	<i>Format</i> (Bentuk)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Service</i> (Layanan)</li> <li>2. <i>Appearance</i> (Penampilan)</li> <li>3. <i>Color</i> (Warna)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi PDS memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan pengguna</li> <li>2. Aplikasi PDS menampilkan desain <i>layout</i> yang menarik.</li> <li>3. Aplikasi PDS memiliki komposisi warna yang menarik.</li> </ol>	(Istianah & Yustanti, 2022)
	<i>Ease to use</i> (kemudahan penggunaan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>User friendly</i> (Ramah pengguna)</li> <li>2. <i>Efficiency</i> (Efisiensi)</li> <li>3. <i>Easy to understand</i> (Mudah dipahami)</li> <li>4. <i>Service system</i> (Sistem pelayanan)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Aplikasi PDS membuat nasabah merasa nyaman saat menggunakan aplikasi.</li> <li>2. Aplikasi PDS memiliki kecepatan yang baik dalam melakukan tugas.</li> <li>3. Aplikasi PDS memiliki kemampuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi produk Pegadaian</li> <li>4. Aplikasi PDS dapat diakses kapan saja dan dimana saja.</li> </ol>	(Istianah & Yustanti, 2022)
	<i>Timeliness</i> (ketepatan waktu)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Call time</i> (Waktu panggilan)</li> <li>2. <i>Information availability</i> (Ketersediaan informasi)</li> <li>3. <i>Up to date</i> (Terkini).</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Response time</i> yang cepat dalam menampilkan beranda pada aplikasi PDS</li> <li>2. Aplikasi PDS menampilkan informasi produk terbaru secara cepat</li> </ol>	(Istianah & Yustanti, 2022)



Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan	Sumber
			3. Aplikasi PDS selalu menampilkan informasi terbaru	

Sumber : Data diolah oleh Peneliti (2024)

Kuesioner dalam penelitian ini di berikan kepada para pengguna aplikasi Pegadaian Digital sebagai target responden. Penelitian ini berfokus pada kepuasan pengguna terhadap aspek teknologi dengan mengukur lima dimensi, yaitu *content* (isi), *accuracy* (keakuratan), *format* (bentuk), *ease to use* (kemudahan pengguna), *timeliness* (ketepatan waktu). Dalam kuesioner tersebut para responden diminta untuk memilih 1 jawaban diantara pilihan yang sudah tersedia.

Pengukuran skala penelitian ini menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk menilai persepsi, sikap, atau pendapat individu atau kelompok terhadap peristiwa atau fenomena sosial (Pranatawijaya et al., 2019). Penelitian ini menggunakan skala *likert* empat (4) poin sebagai berikut: 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Setuju), 4 (Sangat Setuju). Empat opsi jawaban dalam skala *likert* mengharuskan responden untuk memilih antara setuju atau tidak setuju. Karena tidak adanya pilihan netral, responden harus memberikan opini pada pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner, sehingga menghindari jawaban yang netral (Indriani, 2020).

Adapun bobot penilaian menggunakan skala *likert* tersebut dapat dilihat dalam tabel 3.2 berikut ini:

**Tabel 3.2 Bobot Penilaian Skala *Likert***

No.	Jawaban Responden	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2.	Tidak Setuju (TS)	2
3.	Setuju (S)	3
4.	Sangat Setuju (SS)	4

Sumber: (Indriani, 2020)

## F. Uji Instrumen Penelitian

Pada tahap ini, peneliti akan melakukan pengukuran dan pengujian kuesioner. Uji dan pengukuran data menunjukkan konsistensi dan akurasi pada data yang telah dikumpulkan. Berikut uji yang akan dilakukan yaitu:

### 1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana alat ukur dapat dengan tepat dan konsisten mengukur apa yang seharusnya diukur. Jika pertanyaan atau pernyataan dalam kuesioner dapat secara tepat mengungkapkan konstruk yang ingin diukur, maka kuesioner tersebut dikatakan valid (Rosita et al., 2021).

Validitas adalah metode untuk memastikan bahwa angket yang digunakan benar sudah valid dan dapat diandalkan dalam mengukur variabel yang diteliti. Untuk menguji validitas, peneliti menggunakan rumus korelasi seperti yang dikembangkan oleh *Pearson*, yang dikenal sebagai Korelasi *Pearson Product Moment* (PPM) dan uji validitas menggunakan bantuan program software SPSS (Pakaya, 2021).

$$r_{XY} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X) \cdot (\sum Y)}{\sqrt{(N\sum X^2 - (\sum X)^2)(N\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

r = angka korelasi

X = skor item

Y = skor total responden

n = jumlah responden

Prinsip dalam pengambilan keputusan untuk uji validitas adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, item dianggap valid.
- b. Apabila nilai r hitung lebih kecil dari r tabel, item dianggap tidak valid.

Sebuah item dalam angket dianggap valid jika r hitung lebih besar dari r tabel, dengan tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 5% (0,05) yaitu 0,1793.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan tingkat kepercayaan atau ketergantungan suatu alat pengukur. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih pada gejala yang sama, menggunakan alat ukur yang sama (Wahyu et al., 2020).

Uji reliabilitas merujuk pada sejauh mana suatu instrumen dapat diandalkan untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen

tersebut dianggap sudah baik. (Pakaya, 2021). Untuk menghitung uji reliabilitas dalam penelitian ini, digunakan rumus *Cronbach alpha* sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum si^2}{st^2} \right)$$

Keterangan:

K = Jumlah instrumen pertanyaan

$\sum si^2$  = Jumlah varian dalam setiap instrumen

$st^2$  = Varian keseluruhan instrumen

Suatu variabel dianggap *reliable* jika nilai *Cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 sedangkan jika nilai *Cronbach alpha* kurang dari 0,60 variabel tersebut dianggap tidak *reliable*. Semakin mendekati nilai alpha ke satu, semakin tinggi tingkat kepercayaan reliabilitas data tersebut (Pakaya, 2021).

## G. Teknik Analisis Data

Berikut adalah teknik analisis yang diterapkan dalam penelitian, yaitu:

### 1. Analisis Tabulasi Sederhana

Analisis Tabulasi Sederhana bertujuan untuk menentukan persentase responden yang memilih kategori. Selain itu, tabulasi sederhana ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran tentang data hasil kuesioner

yang menggambarkan karakteristik tertentu dari responden (Elmertian et al., 2024). Rumus perhitungannya sebagai berikut:

$$P = \frac{fi}{\Sigma fi} \times 100\%$$

Keterangan:

$P$  = Persentase responden yang memilih kategori tertentu

$fi$  = Jumlah responden yang memilih kategori tertentu

$\Sigma fi$  = Jumlah responden

## 2. Analisis Deskriptif

Analisis data pada penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Penelitian analisis deskriptif adalah jenis penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan deskripsi atau gambaran mengenai karakteristik data melalui analisis data yang ada tanpa membuat kesimpulan secara umum. Metode ini bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan, kemudian mengklasifikasikannya dan merumuskannya untuk mendapatkan pemahaman yang jelas tentang masalah yang diteliti. Metode ini bertujuan untuk mengurai dan menjelaskan data yang sudah dikumpulkan, kemudian mengelompokkannya, dan selanjutnya merumuskannya agar diperoleh gambaran yang jelas mengenai masalah yang diteliti (Kusuma & Mahardi, 2021).

Data deskriptif dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 120 responden. Hasil jawaban dari responden yang dikumpulkan melalui kuesioner ini dapat memberikan gambaran umum tentang kondisi perusahaan terkait dengan variabel penelitian yaitu kepuasan pengguna pada aplikasi Pegadaian Digital.

Pada penelitian ini, untuk memudahkan mendeskripsikan hasil kuesioner digunakan skor kriteria dengan membagi menjadi empat masing-masing tingkat capaian yang bertujuan untuk memudahkan interpretasi hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden dengan menggunakan rentang skor kriteria dalam table 3.3

**Tabel 3.3 Bobot Skor Kriteria Variabel**

<u>Skor Kriteria</u>	<u>Kepuasan Pengguna</u>
0% - 25%	Sangat Tidak Baik
26% - 50%	Tidak Baik
51% - 75%	Baik
76% - 100%	Sangat Baik

Sumber: Data diolah oleh Peneliti (2024)

### 3. Analisis Kepuasan Pengguna (Skor Rata-rata)

Pada penelitian ini, skor yang diberikan responden akan dihitung nilai rata-rata kepuasan penggunanya. Untuk menghitung rata-rata kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital menggunakan rumus perhitungan bersumber menurut (Maulana, 2019) sebagai berikut:

$$r = \frac{f}{n}$$

Keterangan:

r = Nilai rata-rata

$f$  = Frekuensi jawaban kuesioner

$n$  = Banyak nya jumlah responden

Untuk menentukan posisi jawaban responden mengenai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pegadaian Digital, digunakan skala interval yang menggambarkan rentang dari posisi sangat negatif hingga sangat positif yaitu kisaran angka satu (1) sampai dengan empat (4). Skala interval kelas ini diukur menggunakan rumus sebagai berikut (Maulana, 2019):

$$i = \frac{r}{k}$$

Keterangan:

$i$  = Interval kelas

$r$  = Rentang (Nilai maksimum – Nilai minimum)

$k$  = jumlah kelas

Bobot tertinggi diambil dari rentang nilai terbesar dalam skala pengukuran yaitu empat (4) untuk jawaban “Sangat Setuju”, sementara bobot terendah diambil dari rentang nilai terkecil, yaitu satu (1) untuk jawaban “Sangat Tidak Setuju”. Berdasarkan rumus interval kelas, data nilai karakteristik kepuasan terhadap aplikasi Pegadaian Digital akan diperoleh sebagai berikut:

$$i = \frac{r}{k} = \frac{(4 - 1)}{4} = \frac{3}{4} = 0,75$$

Berdasarkan perhitungan di atas, maka didapat nilai interval kelas yang digunakan adalah 0,75. Sehingga rentang skala kepuasan pengguna berdasarkan interval kelas adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.4 Rentang Skala Kepuasan Pengguna**

<b>Rentang Skala</b>	<b>Kriteria Kepuasan</b>
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: Data diolah oleh Peneliti (2024)