

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di wilayah Jabodetabek mulai dari Desember 2023 hingga Juli 2024. Alasan pemilihan lokasi penelitian di Jabodetabek adalah karena menurut riset dari Insight Asia, OVO merupakan salah satu dompet digital atau e-wallet dengan jumlah pengguna terbesar kedua setelah Gopay di wilayah tersebut. Responden tersebar di beberapa kota besar di Indonesia, termasuk Jabodetabek, Bandung, Medan, Makassar, Semarang, Palembang, dan Pekanbaru (Katadata.co.id, 2023).

B. Desain Penelitian

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan metode survei *cross-sectional*. Pendekatan kuantitatif digunakan karena melibatkan penggunaan angka, dari pengumpulan data hingga interpretasi data dan penyajian hasilnya. Selain itu, metode ini terkait dengan variabel penelitian yang berfokus pada masalah dan fenomena saat ini. Hasil penelitian dipresentasikan dalam bentuk angka yang signifikan (Jayusman & Shavab, 2020).

Menurut Jailani (2023) metode penelitian kuantitatif merupakan suatu pendekatan yang mengumpulkan serta menganalisis data berdasarkan angka dan pengukuran numerik. Tujuannya adalah untuk menjelaskan, menggambarkan dan menguji hubungan antar variabel dengan menggunakan

analisis statistik. Ciri khas dari penelitian kuantitatif adalah pendekatan yang terstruktur, penggunaan instrumen pengukuran standar, pengumpulan data numerik, serta analisis statistik untuk memvalidasi dan menguji hipotesis penelitian. Penelitian kuantitatif juga sering kali menggunakan sampel yang representatif dan menerapkan desain penelitian yang terkontrol.

Sedangkan menurut Arif (2020) metode survei adalah metode penelitian yang umumnya melibatkan sejumlah besar subjek, dengan tujuan untuk mengumpulkan pendapat atau informasi terkait status atau gejala pada saat penelitian dilakukan. Tujuan menggunakan metode *survey* adalah untuk mendapatkan fakta tentang fenomena yang diamati pada objek penelitian, serta untuk mencari informasi secara nyata dan sistematis (Muchlis, 2023).

Dalam penelitian ini, metode survei *cross-sectional* digunakan untuk mengumpulkan data dengan menggunakan alat kuesioner yang didistribusikan secara *online* kepada semua pengguna Aplikasi OVO di Jabodetabek melalui fitur *Google Forms*. Data yang terkumpul akan dianalisis secara statistik menggunakan perangkat lunak yang relevan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Amin et al. (2023) populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan elemen yang termasuk dalam ruang lingkup penelitian, mencakup objek dan subjek dengan ciri-ciri serta karakteristik tertentu. Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh

peneliti untuk dipelajari. Kemudian, dari populasi tersebut, kesimpulan dapat ditarik untuk menggeneralisasikan hasil penelitian (Setyawan, 2013). Menurut Dajan Populasi adalah kumpulan elemen yang memiliki satu atau beberapa karakteristik yang sama. Populasi dapat didefinisikan sebagai kelompok individu atau objek pengamatan yang minimal memiliki satu karakteristik (Iradawaty & Romadhana, 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi OVO atau setidaknya pernah menggunakan aplikasi OVO khususnya di wilayah Jabodetabek.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah populasi dan karakteristiknya (Suriani et al., 2023). Dalam penelitian ini, sampel diambil menggunakan teknik *nonprobability sampling*. *Nonprobability sampling* adalah metode pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap elemen (anggota) populasi untuk dipilih sebagai anggota sampel. Teknik ini mencakup beberapa jenis, yaitu *sampling sistematis*, *sampling kuota*, *sampling insidental*, *purposive sampling*, *sampling jenuh*, dan *snowball sampling* (Amin et al., 2023). Metode *nonprobability sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *judgmental/purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya oleh peneliti (Widhayani et al., 2022).

Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini yang terdiri dari:

- a. Responden berusia 17 tahun ke atas
- b. Berdomisili di Jabodetabek.

c. Pengguna aplikasi OVO atau setidaknya pernah menggunakan aplikasi OVO.

Untuk menentukan ukuran sampel yang akan diteliti, peneliti menggunakan rumus *Hair* karena ukuran populasi belum diketahui dengan pasti. Oleh karena itu, disarankan agar jumlah sampel ditentukan berdasarkan jumlah indikator yang dikalikan dengan 5 hingga 10 (Darma, 2023). Ukuran sampel yang akan diteliti dihitung sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= \text{Jumlah Instrumen Pertanyaan} \times 5 \\ &= 17 \times 7 \\ &= 119 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan ini, jumlah sampel minimum yang digunakan dalam penelitian ini adalah 119 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan desain survei *cross-sectional* untuk mengumpulkan data mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi OVO di wilayah Jabodetabek. Menurut Ilhami et al. (2024) Desain penelitian survei *cross-sectional*, yaitu desain penelitian yang mengumpulkan data dari sampel pada satu waktu tertentu. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form*. Nasution (2020) menyatakan bahwa kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis diberikan kepada responden untuk dijawab. Metode ini efektif jika peneliti memahami dengan jelas variabel yang akan

diukur dan mengetahui apa yang diharapkan dari responden.

1. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono dalam Ekaputra (2021) definisi operasional adalah menentukan atribut atau sifat yang akan diteliti untuk mengukur variabel. Definisi operasional variabel adalah definisi yang memungkinkan variabel tersebut diamati dan diukur. Definisi operasional variabel sangat penting karena dengan adanya definisi ini, dapat ditentukan sampel yang tepat untuk digunakan dalam penelitian (A. Maharani & Syarif, 2022). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna, yang diukur melalui tiga dimensi:

- 1) Persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan,
- 2) Persepsi pengguna terhadap pengaturan sistem informasi
- 3) Pengaturan dan persepsi pengguna terhadap kegunaan.

2. Instrumen Penelitian

Menurut Hasanah (2021) instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai suatu variabel yang diteliti serta berfungsi sebagai alat pengumpul data penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto dalam Makbul (2021) Instruksi penelitian adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, membuat penelitian lebih mudah dan lebih sistematis. Instrumen ini digunakan untuk melakukan pengukuran dan mendapatkan data kuantitatif yang akurat. Berikut adalah tabel instrumen penelitian yang akan digunakan untuk mengumpulkan data dengan metode survei cross-sectional, di mana kuesioner diisi oleh

responden melalui Google Form. Instrumen penelitian ini mencakup indikator berupa pernyataan atau pertanyaan.

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan Adaptasi	Sumber
Kepuasan Pengguna	Kemudahan penggunaan (<i>ease of use</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Ease to Use</i> 2. <i>Ease to Learn</i> 3. <i>Clear and Understandable</i> 4. <i>Fleksible</i> 5. <i>Controllable</i> 6. <i>Satisfaction</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut saya, aplikasi OVO mudah digunakan. 2. Saya mudah belajar dan cepat memahami menggunakan aplikasi ini. 3. Saya sangat menyukai tampilan aplikasi OVO 4. Menurut saya, informasi dalam aplikasi terorganisir dengan baik, sehingga saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang saya perlukan. 5. Menurut saya aplikasi OVO adalah aplikasi yang <i>user friendly</i> sehingga saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini. 6. Saya merasa waktu yang diperlukan untuk menggunakan aplikasi ini sudah cocok. 7. Saya akan menggunakan aplikasi ini lagi. 8. Menurut saya, secara keseluruhan, saya puas dengan aplikasi ini. 	Alanzi (2022)
Kepuasan Pengguna	Pengaturan Informasi Sistem (<i>system information arrangement</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Ease of Recovery</i> 2. <i>Information Clarity and Feedback</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menurut saya, setiap kali mengalami kendala saat menggunakan aplikasi OVO, saya bisa pulih dengan mudah dan cepat. 	Alanzi (2022)

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan Adaptasi	Sumber
		3. <i>Ease of Access to Services</i>	2. Menurut saya, aplikasi OVO cukup baik dalam memberikan informasi terkait kemajuan tindakan yang saya lakukan.	
		4. <i>Feature and Function Completeness</i>	3. Menurut saya, aplikasi OVO memberikan cara yang dapat diterima untuk mengakses berbagai layanan transaksi atau pembayaran.	
		5. <i>Ease of Interface Use</i>	4. Menurut saya, tampilan aplikasi OVO memungkinkan penggunaan semua fitur (seperti <i>top up</i> , <i>transfer</i> , bayar tagihan, memasukkan kode promo, dll) yang ditawarkan.	
		6. <i>Navigation Consistency</i>	5. Menurut saya, aplikasi OVO memenuhi semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan.	
			6. Menurut saya, navigasi di aplikasi OVO konsisten saat berpindah antar layar.	
Kepuasan Pengguna	Kegunaan (<i>usefulness</i>)	1. <i>Work More Quickly</i>	1. Menurut saya, aplikasi ini akan berguna untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari.	Alanzi (2022)
		2. <i>Improve Job Performance</i>	2. Menurut saya, aplikasi OVO memberikan akses yang sangat luas ke semua layanan pembayaran.	
		3. <i>Increase productivity</i>	3. Menurut saya, aplikasi OVO membantu dalam mengelola keuangan, pembayaran, dan	
		4. <i>Make Job easier</i>		
		5. <i>Useful</i>		

Variabel	Dimensi	Indikator	Pernyataan Adaptasi	Sumber
			transaksi secara efektif.	
			4. Menurut saya, aplikasi ini sangat memudahkan saya dalam melakukan transaksi secara <i>online</i> .	
			5. Menurut saya, dengan menggunakan aplikasi OVO, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk mendapatkan berbagai promo menarik.	
			6. Saya yakin bahwa semua pembayaran transaksi yang saya lakukan dengan menggunakan aplikasi ini akan diterima oleh penerima transaksi dengan cepat.	
			7. Saya merasa nyaman dan aman saat menyimpan uang dan melakukan berbagai transaksi menggunakan aplikasi ini.	

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode skala *Likert*. Menurut Sugiyono dalam Setyawan (2013) Untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi responden tentang fenomena sosial, maka dapat menggunakan *skala likert type*. Jawaban dari kuesioner yang telah dibagikan kepada responden akan dinilai sesuai dengan data-data penelitian. Data kualitatif ini kemudian dikuantitatifkan menggunakan pengukuran skala Likert dengan rentang skala 1-4.

Tabel 3. 2 Skala Jawaban Kuesioner

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

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Menurut Janna (2021) Uji validitas adalah pengujian yang dilakukan untuk menentukan apakah alat ukur yang digunakan valid atau tidak. Alat ukur yang dimaksud adalah pertanyaan-pertanyaan yang ada dalam kuesioner. Sebuah kuesioner dapat dianggap valid apabila pertanyaan yang digunakan mampu mengungkap apa yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut. Menurut Suparmanto et al. (2022) nilai validitas suatu *item* dapat dicari dengan mengkorelasikan skor *item* tersebut dengan total skor dari semua *item*. Apabila terdapat *item* yang tidak memenuhi syarat, *item* tersebut tidak akan dan tidak dapat diteliti lebih lanjut. Suatu instrumen dapat dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengukur apa yang seharusnya diukur dan mampu untuk mengungkap apa yang ingin diungkap. Selain itu, instrumen tersebut juga dianggap valid jika koefisien korelasi r hitung $> r$ tabel (Warongan et al., 2022). Uji validitas instrumen dapat menggunakan rumus korelasi. Rumus korelasi berdasarkan *Pearson Product Moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i) (\sum Y_i)}{\sqrt{\{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2\} \{n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} = r hitung (koefisien korelasi)

$\sum X_i$ = jumlah skor *item*

$\sum Y_i$ = jumlah skor total

n = jumlah responden

b. Uji Reliabilitas

Menurut Janna (2021) menjelaskan bahwa reliabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa dapat diandalkan dan dapat dipercaya suatu alat ukur. Reliabilitas diuji untuk menilai konsistensi alat ukur, yaitu apakah alat tersebut memberikan hasil yang tetap sama ketika digunakan berulang kali. Alat ukur dianggap reliabel jika menghasilkan hasil yang konsisten bahkan setelah pengukuran yang berulang. Menurut Anthony (2020) Reliabilitas suatu alat menunjukkan seberapa dapat dipercaya atau dapat digunakan sebagai alat pengumpulan data karena kualitasnya yang baik. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menilai seberapa andal setiap item. Untuk menguji reliabilitas, uji konsistensi internal digunakan, menggunakan rumus *Alpha Cronbach* berikut.

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

Keterangan :

k = banyaknya butir dalam satu variabel

$\sum st^2$ = varians skor tiap butir

st^2 = varians skor total butir tersebut

Apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0.6, menunjukkan bahwa pengukuran yang digunakan reliabel (Anthony, 2020).

E. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan analisis deskriptif. Menurut Parashakti & Putriawati (2020) Analisis deskriptif adalah proses mendeskripsikan, mempelajari, dan menjelaskan sesuatu secara apa adanya, serta menyimpulkan fenomena yang dapat diamati dengan memanfaatkan data numerik. Data deskriptif dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada 119 responden. Hasil dari jawaban responden yang dikumpulkan melalui kuesioner ini dapat digunakan sebagai gambaran umum mengenai kondisi perusahaan yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu kepuasan pengguna pada aplikasi OVO. Setiap aspek dari setiap pernyataan akan dinilai berdasarkan proporsinya dalam perhitungan akhir kuesioner:

- a. Nilai akumulasi merupakan jumlah nilai dari setiap pernyataan, yaitu jawaban dari 119 responden.
- b. Presentase yaitu merupakan nilai akumulasi *item* dibagi terhadap nilai frekuensi lalu dikali 100%
- c. Jumlah akumulasi nilai skala maksimum dan minimum adalah
 - Skor akumulasi maksimum = $119 \times 4 = 476$

- Skor akumulasi minimum = $119 \times 1 = 119$
- Nilai presentase paling besar = 100%
- Nilai presentase paling kecil = $(119 : 476) \times 100\% = 25\%$

Berdasarkan perhitungan dapat diperoleh kriteria penilaian sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Bobot Skor Kriteria Variabel

Skor Kriteria	Kepuasan Pengguna (S+SS)
0% - 25%	Sangat Rendah
26% - 50%	Rendah
51% - 75%	Tinggi
76% - 100%	Sangat Tinggi

Sumber: Sugiyono (2022)

2. *Independent Sample T-test*

Dalam penelitian ini, digunakan analisis ini untuk mengidentifikasi apakah ada perbedaan signifikan dalam tingkat kepuasan dan penggunaan aplikasi OVO antara kelompok peserta yang berbeda. Pengukuran Uji-t sampel independed melalui SPSS versi 26. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 0.05$ (5%), berikut adalah cara melihat nilai t:

$$t = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2}}}$$

Keterangan:

X_1 = Rata-rata dari sampel pertama

X_2 = Rata-rata dari sampel kedua

S^2_1 = Varian dari sample pertama

S^2_2 = Varian dari sampel kedua

n_1 = Jumlah observasi pada sampel pertama

n_2 = Jumlah observasi pada sampel kedua

Lalu, untuk mencari derajat kebebasan dalam penelitian ini menggunakan rumus *Welch-Satterthwaite equation*, sebagai berikut,

$$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} \right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2} \right)^2}{n_2 - 1}}$$

3. Rata-rata (*Mean*)

Mean adalah teknik statistik yang digunakan untuk membandingkan perbedaan antara rata-rata dari beberapa kelompok, sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan dari data tersebut. Rumus untuk menghitung *mean* adalah sebagai berikut:

$$x = \frac{\sum x_1}{n}$$

Keterangan:

x = *Mean* atau rata-rata

x_1 = Nilai masing masing data

n = Jumlah data

Hasil perhitungan dengan rumus tersebut kemudian dibandingkan dengan tabel tingkat kepuasan pengguna. Penentuan kriteria penilaian untuk skala Likert didasarkan pada pembagian rentang nilai mean dari skala tersebut :

- a. Skala Likert 1-4 memiliki rentang nilai dari 1 hingga 4. Total rentang ini adalah $4 - 1 = 3$.
- b. Lebar interval setiap kategori bisa dihitung dengan membagi total rentang dengan jumlah kategori. Dalam hal ini, lebar interval = $3 / 4 = 0.75$.

Tabel 3. 4 Rentang Nilai Mean

Tingkat Kepuasan	Kategori
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: Sugiyono (2024)

4. Standar Deviasi (*Standard Deviation*)

Standar deviasi adalah alat untuk menentukan seberapa jauh variasi atau nilai data dari rata-rata (Dilla et al., 2024). Uji standar deviasi digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sebaran atau variasi data dari nilai rata-rata. Uji standar deviasi membantu para peneliti memahami seberapa homogen atau heterogen respons peserta terhadap berbagai *item* dalam kuesioner. Tingkat variasi dan konsistensi data dilihat dari nilai standar deviasi setiap item pada dimensi. Apabila nilai standar deviasi tinggi, berarti item tersebut memiliki variasi yang besar. Sebaliknya, jika nilai standar deviasi rendah, berarti item pada dimensi tersebut konsisten. Rumus standar deviasi sebagai berikut:

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

Keterangan:

s = Standar deviasi

x_i = Nilai masing-masing data dalam sampel

\bar{x} = *Mean* sampel (rata-rata dari nilai dalam sampel)

n = Total data dalam sampel