

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Periode pelaksanaan penelitian ini mulai bulan September 2023 hingga Juli 2024 dengan kuesioner yang disebarluaskan secara *online*. Penelitian ini dilaksanakan dengan menyebarkan kuesioner pada pengguna dompet digital GoPay di DKI Jakarta. Riset Populix yang berjudul *Consumer Preference Toward Banking and E-wallet Apps* menemukan bahwa penduduk DKI Jakarta menggunakan dompet digital paling banyak sebanyak 43%, diikuti kota lain di Indonesia sebanyak 27% (Laucereno, 2022). Hal ini yang menjadi alasan peneliti memilih tempat di wilayah tersebut.

B. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan studi deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data yang diperoleh menggunakan metode survei *cross sectional design*. Menurut Ali *et al.* (2022) penelitian kuantitatif melibatkan identifikasi variabel-variabel yang terlibat, pengukurannya dalam bentuk data numerik, serta analisis menggunakan prosedur statistik. Adapun metode survei *cross sectional design* digunakan untuk memperoleh data dengan mendistribusikan kuesioner secara daring melalui *Google Forms* dan menggunakan perangkat lunak yang relevan untuk melakukan analisis statistik. Proses ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman dengan memanfaatkan

data numerik sebagai sarana untuk mengidentifikasi kerangka dari apa yang ingin diperoleh (Lestari, 2023).

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian memegang peranan penting karena merupakan sumber utama informasi yang diperlukan. Populasi merupakan keseluruhan komponen penelitian, termasuk subjek dan objek dengan karakteristik khusus (Amin, 2023). Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna aktif aplikasi GoPay di DKI Jakarta. Untuk memungkinkan penelitian dilakukan, sampel penelitian dibentuk sebagai perwakilan dari populasi.

2. Sampel

Besarnya populasi mengakibatkan peneliti tidak dapat memeriksa setiap elemennya karena terbatasnya dana, sumber daya manusia, dan waktu, maka pilihan yang dapat diambil adalah dengan menggunakan sampel yang mencerminkan populasi tersebut. Menurut Amin (2023), sampel didefinisikan sebagai sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang mewakili populasi secara umum.

Metode *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* merupakan metode pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel (Asrulla *et al.*, 2023). Hal ini mengindikasikan adanya variasi dalam peluang yang cenderung disebabkan oleh subjektivitas peneliti dalam pemilihan sampel dari antara

populasi. Metode pengambilan *non-probability sampling* pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Penggunaan *purposive sampling* dipilih karena dianggap sebagai suatu metode yang dapat mewakili sampel dari kondisi keseluruhan area yang diambil secara sengaja, sejalan dengan kriteria yang ditetapkan (Nuralim *et al.*, 2023).

Kriteria sampel dalam penelitian ini meliputi:

- a. Berdomisili di DKI Jakarta
- b. Berusia minimal 18 tahun
- c. Pengguna aktif *e-wallet* GoPay

Untuk menentukan jumlah sampel atau data yang dapat mewakili sebuah populasi yang belum diketahui pasti jumlahnya dapat dengan menggunakan rumus *Hair*, yaitu dengan menghitung jumlah indikator dikali 5 sampai 10 (Aulia *et al.*, 2023). Dalam penelitian ini terdapat 24 indikator dikalikan 5, sehingga jumlah sampel yang diperoleh yaitu 120 responden.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan *cross sectional design* untuk memperoleh data atau informasi mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi GoPay di DKI Jakarta. Survei *cross sectional design* bertujuan untuk mengumpulkan data dari banyak individu dalam satu waktu, serta memperoleh informasi mengenai suatu fenomena atau kelompok populasi tertentu, memberikan gambaran tentang ciri-cirinya, dan menjelajahi bagaimana berbagai variabel saling berkorelasi (Syamsuddin *et al.*, 2023). Data penelitian ini dikumpulkan dengan

menyebarkan kuesioner menggunakan *platform Google Forms*. Kuesioner penelitian merupakan daftar pertanyaan yang telah disusun dengan baik dan matang, dimana responden atau pewawancara hanya perlu memberikan jawaban atau memilih opsi tertentu (Dewi *et al.*, 2022). Kuesioner ini berperan penting sebagai alat pengumpulan data guna mendapatkan informasi yang selaras dengan tujuan penelitian yang akan dilaksanakan.

1. Definisi Operasional Variabel

Menurut Ulfa (2021), definisi operasional variabel merujuk pada pembatasan serta teknik pengukuran yang akan digunakan terhadap variabel yang sedang diselidiki. Dimensi yang digunakan dalam studi ini, di antaranya: 1) Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan, 2) Pengorganisasian Sistem Informasi, 3) Kegunaan, dan 4) Niat Penggunaan Kembali.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian dengan tujuan untuk memudahkan pengolahan data dan memastikan kualitas penelitian, serta data yang terkumpul dengan instrumen tersebut akan dianalisis, dideskripsikan, dilampirkan, atau digunakan dalam analisis penelitian (Makbul, 2021). Instrumen penelitian umumnya meliputi berbagai bentuk seperti kuesioner (termasuk yang terbuka maupun tertutup), panduan wawancara, dan alat pengumpulan data lainnya (Muhammad *et al.*, 2020). Adapun tabel instrumen yang diterapkan dalam penelitian ini untuk memperoleh data melalui metode survei *cross sectional design*, yakni kuesioner yang diisi oleh responden melalui *Google Forms*:

Tabel 3. 1 Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay	Kemudahan Penggunaan dan Kepuasan	1. Aplikasi GoPay mudah digunakan	Alanzi (2022)
		2. Mudah bagi saya untuk belajar menggunakan aplikasi ini	
		3. Saya menyukai tampilan aplikasi GoPay	
		4. Informasi dalam aplikasi terorganisir dengan baik, sehingga saya dapat dengan mudah menemukan informasi yang saya perlukan	
		5. Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi ini di lingkungan sosial	
		6. Jumlah waktu yang diperlukan dalam menggunakan aplikasi ini sudah sesuai bagi saya	
		7. Secara keseluruhan saya puas dengan aplikasi ini	
Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay	Pengorganisasian Sistem Informasi	1. Setiap kali saya melakukan kesalahan saat menggunakan aplikasi, saya dapat dengan mudah dan cepat memulihkannya	Alanzi (2022)
		2. Aplikasi GoPay menyediakan cara yang dapat diterima untuk mendapatkan layanan transaksi tersebut	
		3. Aplikasi ini cukup memberikan informasi untuk memberi tahu <i>progress</i> yang saya lakukan	
		4. Tampilan layar aplikasi yang konsisten ketika berpindah layar (aplikasi lain)	
		5. Tampilan aplikasi memungkinkan saya menggunakan semua fungsi yang ditawarkan oleh aplikasi	
		6. Aplikasi ini memiliki semua fungsi dan kemampuan yang saya harapkan	
Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay	Kegunaan	1. Aplikasi ini akan berguna untuk saya dalam bertransaksi	Alanzi (2022)
		2. Aplikasi ini memberikan saya akses yang lebih luas ke layanan transaksi	
		3. Aplikasi ini membantu saya mengelola transaksi saya secara efektif	
		4. Aplikasi ini membantu saya berkomunikasi dengan <i>customer care</i> GoPay	
		5. Dengan menggunakan aplikasi ini, saya memiliki lebih banyak kesempatan untuk berinteraksi dengan <i>customer care</i> GoPay	
		6. Saya merasa yakin bahwa transaksi apa pun yang saya kirim ke penerima menggunakan aplikasi GoPay akan diterima	
		7. Saya merasa nyaman bertransaksi dengan penyedia layanan lainnya saat saya menggunakan aplikasi ini	
Kepuasan Pengguna Aplikasi GoPay	Niat Penggunaan Kembali	1. Saya ingin menggunakan aplikasi GoPay di masa yang akan datang	Alanzi (2022)
		2. Saya akan tetap menggunakan aplikasi GoPay setelah pandemi berakhir	

Variabel	Dimensi	Indikator	Sumber
		3. Saya akan terus menggunakan aplikasi GoPay berdasarkan kebutuhan, namun bukan karena tertarik	

Sumber: Data diolah oleh peneliti (2024)

Skala Likert diterapkan sebagai skala pengukuran untuk menilai pendapat, sikap, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu kejadian atau fenomena tertentu (Soamole *et al.*, 2022). Adapun skala Likert lima poin yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

Tabel 3. 2 Skala Likert Jawaban Kuesioner

No	Skala Jawaban	Kode	Skor
1.	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak Setuju	TS	2
3.	Kurang Setuju	KS	3
4.	Setuju	S	4
5.	Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Munir & Nugroho (2022)

3. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas ialah langkah pengujian yang memiliki tujuan untuk menilai mengevaluasi ketepatan alat yang dipakai dalam penelitian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen (Arsi, 2021). Pengujian ini merupakan langkah untuk mengevaluasi seberapa efektif suatu instrumen menjadi sasaran pengukuran. Jika setiap item pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengungkap dan mengetahui apa yang akan dinilai, maka kuesioner dapat dianggap valid, dan uji validitas kuesioner dianggap valid jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (Rosita *et al.*, 2021). Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan dengan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan:

n = Jumlah responden

x = Skor total yang diperoleh dari variabel x

y = Skor total yang diperoleh dari variabel y

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dapat diartikan sebagai sebuah indeks yang mengindikasikan tingkat kepercayaan atau keandalan suatu alat pengukur, serta sejauh mana hasil yang diperoleh dari alat tersebut dapat diandalkan (Utami, 2023). Menurut Sufandi *et al.* (2022), uji reliabilitas digunakan dalam penelitian ini dipakai untuk memastikan apakah alat tersebut memiliki tingkat keandalan yang tinggi dan tetap konsisten saat pengukuran dilakukan secara berulang atau dalam kondisi yang berbeda. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan uji reliabilitas dengrumus *Cronbach's Alpha* sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_x = Reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan

$\sum \sigma_t^2$ = Jumlah varian skor tiap item

σ_t^2 = varian total

Skala nilai *Cronbach's Alpha* menggambarkan reliabilitas suatu instrumen pengukuran. Nilai *alpha* yang lebih rendah dari 0.50 menandakan reliabilitas rendah, antara 0.50 hingga kurang dari 0.70 menunjukkan reliabilitas moderat, nilai *alpha* diatas 0.70 menandakan reliabilitas yang mencukupi (*sufficient reliability*), sedangkan nilai *alpha* >0.80 menunjukkan reliabilitas yang kuat, dan jika nilai *alpha* melebihi 0.90, maka reliabilitas dianggap optimal atau sempurna (Slamet & Wahyuningsih, 2022). Semakin rendah nilai *alpha*, maka semakin banyak item yang tidak reliabel dan tidak dapat diandalkan dalam analisis statistik.

E. Teknik Analisis Data

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk mengidentifikasi data. Analisis deskriptif sebagai penggambaran data tidak hanya mencakup gambar, tetapi juga hitung-hitungan relevan yang membantu pengguna penelitian lebih memahami data yang dihasilkan (Martias, 2021). Adapun tujuannya adalah untuk memperoleh data faktual yang komprehensif, mengidentifikasi masalah atau memvalidasi situasi dan prosedur yang sedang berlangsung, dan meneliti data melalui representasi numerik, memungkinkan evaluasi informasi perusahaan melalui formula khusus berupa rumus khusus yang diterapkan dalam mengevaluasi kinerja perusahaan (Tyas, 2020).

2. Uji Mean

Penelitian ini menggunakan uji *mean* untuk mengetahui nilai rata-rata suatu kumpulan data. *Mean* adalah ukuran yang diperoleh dengan membagi total dari semua semua individu dalam suatu kelompok dengan jumlah individu yang ada didalamnya. Rumus yang digunakan untuk menghitung *mean*, yaitu:

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

Keterangan:

$\bar{X}$ = Rata-rata

k = Jumlah nilai data

n = Banyak data

3. Uji Standar Deviasi

Untuk menilai seberapa jauh variasi data dari nilai rata-rata, dapat diukur dengan menggunakan standar deviasi (Dilla *et al.*, 2024). Penggunaan standar deviasi dapat membantu memahami sejauh mana data menjauh dari rata-rata dan memberikan wawasan tentang konsistensi atau keragaman dalam data tersebut. Jika nilai standar deviasi rendah, data akan mendekati rata-rata, sedangkan standar deviasi yang tinggi menunjukkan penyebaran data yang lebih luas dari nilai rata-ratanya (Paisal *et al.*, 2024). Adapun rumus yang digunakan antara lain:

$$s = \frac{\sqrt{\sum (x_1 - x_{ni})^2}}{n - 1}$$

Keterangan:

s = Standar deviasi

x_1 = Nilai sampel

x_{ni} = Rata-rata sampel

n = Jumlah data sampel

4. Uji T

Penelitian ini menggunakan uji T bertujuan untuk mengidentifikasi apakah ada perbedaan pendapat antara kelompok peserta terkait kemudahan penggunaan dan kepuasan, pengorganisasian sistem informasi, kegunaan, dan niat penggunaan kembali. Tingkat signifikansi α yang diterapkan dalam penelitian ini adalah $\alpha = 0.05$ (5%), dengan nilai:

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

Keterangan:

n = Jumlah responden

k = Jumlah variabel bebas

I = Jumlah interaksi atau istilah tambahan

1 = Nilai ketetapan dari rumus