

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

##### **1. Waktu Penelitian**

Waktu yang digunakan Peneliti untuk melakukan penelitian ini selama enam bulan yaitu sejak bulan Januari 2020 hingga Juli 2020. Waktu tersebut merupakan waktu yang tepat bagi Peneliti untuk melakukan penelitian karena mengingat permasalahan terkait dengan penggunaan dompet digital OVO masih menjadi permasalahan yang layak untuk diteliti. Selain itu, Peneliti sudah tidak ada perkuliahan secara tatap muka yang harus diselesaikan sehingga Peneliti memiliki waktu yang cukup untuk dapat menyelesaikan penelitian ini.

##### **2. Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Jakarta dengan target reponden yaitu pengguna yang pernah menggunakan dompet digital OVO. Alasan Peneliti melakukan penelitian di Jakarta karena banyaknya kendala-kendala yang dihadapi atau ditemui para pengguna ketika menggunakan dompet digital OVO tersebut khususnya di Ibu Kota Jakarta baik yang berdomisili di Jakarta Pusat, Jakarta Utara, Jakarta Timur, Jakarta Barat, Jakarta Selatan maupun Kepulauan Seribu. Hal itu juga sejalan dengan data yang diperoleh melalui survei awal yang dilakukan oleh Peneliti.

## **B. Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena bersifat netral dan obyektif dalam artian bahwa hasil dianalisis secara transparan berdasarkan data-data yang diperoleh langsung dari responden. Hal tersebut sejalan dengan pemaparan Sugiyono (2018;15-16) bahwa penelitian kuantitatif adalah salah satu jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui suatu permasalahan atau fenomena dengan melakukan pengkajian data melalui pengukuran berupa angka-angka. Selain itu, Peneliti juga tidak melakukan interaksi secara langsung dengan sumber data (responden) karena menggunakan instrumen dalam memperoleh data maka dapat meminimalisir terjadinya subjektivitas yang dimiliki baik Peneliti itu sendiri maupun responden. Hal itulah yang mendasari pemilihan pendekatan dalam penelitian ini.

Sedangkan metode yang digunakan Peneliti ialah metode deskriptif dan survei. Hamdi dan Bahruddin (2014;5) mengemukakan bahwa model penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan atau memperoleh gambaran mengenai suatu keadaan atau permasalahan secara nyata sesuai dengan apa yang terjadi meliputi cara pandang, hubungan, maupun pengaruh dari permasalahan tersebut. Lebih lanjut menurut Sugiyono (2018;36), metode survei digunakan untuk memperoleh data baik melalui wawancara maupun kuesioner yang didistribusikan kepada responden mengenai suatu karakteristik, hubungan, perilaku masyarakat dari populasi dalam suatu penelitian. Metode tersebut digunakan dalam penelitian ini dikarenakan sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai oleh Peneliti, yaitu mampu mendeskripsikan keadaan secara nyata dan mengetahui adanya hubungan serta pengaruh variabel kepercayaan pengguna

(*trust*) dan kepuasan pengguna (*satisfaction*) terhadap niat penggunaan berkelanjutan (*continuance usage intention*).

## **C. Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Sujarweni (2015;80) mengemukakan bahwa populasi merupakan penarikan kesimpulan yang dilakukan terhadap seluruh objek ataupun subjek yang memiliki kriteria atau sifat tertentu yang sesuai dengan ketetapan Peneliti dalam suatu penelitian. Berdasarkan teori tersebut, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini ialah seluruh pengguna dompet digital OVO yang berdomisili di Jakarta. Hal tersebut juga didasari atas survei awal yang didistribusikan kepada masyarakat DKI Jakarta bahwa terdapat pengguna yang pernah mengalami kendala ketika menggunakan dompet digital OVO.

### **2. Sampel**

Sujarweni (2015;81) mengemukakan bahwa bagian dari kriteria atau sifat tertentu dari suatu populasi dapat dikatakan sebagai sampel. Berdasarkan formulasi pakar yang dikemukakan oleh Roscoe dalam Indrawan dan Yaniawati (2017;102-103) bahwa ukuran sampel yang baik dalam suatu penelitian berjumlah antara 30 sampai dengan 500. Lebih lanjut Champion mengemukakan bahwa ukuran sampel yang berkisar antara 30 sampai 60 dan 120 sampai 250 sangat baik digunakan untuk melakukan pengujian secara statistik. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak >150 responden yang berdomisili di wilayah DKI Jakarta. Hal

tersebut mengacu pada formulasi pakar seperti dikemukakan oleh Roscoe dan Champion.

Sedangkan teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik *purposive sampling* yang termasuk dalam kategori *non probability sampling*. Widodo (2017;70) mengemukakan bahwa pengambilan sampel secara purposif (*purposive sampling*) merupakan teknik yang dilakukan untuk memperoleh sampel dengan mempertimbangkan kriteria atau sifat tertentu yang dimiliki oleh anggota populasi. Pemilihan teknik tersebut juga mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh berbagai peneliti di beberapa negara mengenai penggunaan kembali layanan pembayaran *mobile*. Maka, sampel dalam penelitian ini ialah para pengguna, bukan saja hanya memiliki dompet digital OVO tetapi juga pernah menggunakan dompet digital tersebut untuk bertansaksi minimal 3 kali dalam enam bulan terakhir.

#### **D. Penyusunan Instrumen**

Penelitian ini meneliti tiga variabel, yaitu niat penggunaan berkelanjutan (variabel Y), kepercayaan pengguna (variabel X<sub>1</sub>), dan kepuasan pengguna (variabel X<sub>2</sub>). Ketiga variabel tersebut diukur dengan menjabarkan indikator variabel yang merupakan acuan dalam menyusun item-item instrumen. Hal itu bertujuan untuk memaparkan informasi mengenai butir-butir yang akan digunakan sebagai instrumen untuk diuji cobakan dan instrumen final setelah melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Adapun

instrumen yang digunakan untuk mengukur ketiga variabel tersebut ialah sebagai berikut:

**Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel Niat Penggunaan Berkelanjutan**

Konsep	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber	Skala
Niat Penggunaan Berkelanjutan (Y) <ul style="list-style-type: none"> <li>Merupakan rencana sadar pengguna untuk terus menggunakan layanan dompet digital OVO di masa yang akan datang yang tertuang dalam bentuk penggunaan aktual di luar penggunaan pertama.</li> </ul>	<i>I intend to continue using mobile Alipay Wallet in the near future rather than not use it</i>	Saya berniat untuk terus menggunakan dompet digital OVO dalam waktu dekat	Cao et al. (2018)	Skala likert (lima poin)
	<i>My intentions are to continue using mobile payment than use any alternative means</i>	Saya akan terus menggunakan dompet digital OVO untuk bertransaksi daripada menggunakan alternatif pembayaran lain	Zhou (2013)	
	<i>I will frequently use my smartwatch in the future</i>	Saya akan meningkatkan intensitas penggunaan dompet digital OVO di masa depan	Bölen (2020)	
	<i>In the future, I would not hesitate to use e-Government websites.</i>	Saya tidak akan ragu lagi untuk menggunakan dompet digital OVO di masa depan	Wangpipatwong et al. (2008)	
	<i>I would continue using mobile payment apps, rather than cash or debit/credit cards because I don't want to carry anything other than my mobile phone</i>	Saya akan terus menggunakan dompet digital OVO daripada menggunakan uang tunai atau kartu debit/kredit karena lebih praktis dan memudahkan Saya.	Pal et al. (2020)	

**Sumber:** Data diolah oleh Peneliti (2020)

**Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel Kepercayaan Pengguna**

Konsep	Dimensi	Indikator Asli	Indikator Adaptasi	Sumber	Skala
Kepercayaan pengguna (X <sub>1</sub> ) <ul style="list-style-type: none"> <li>Merupakan perilaku pengguna yang mengandalkan perilaku pihak</li> </ul>	Kemampuan (Doligalski, 2015)	<i>I think that mobile application service providers deliver authentic products to meet the needs of its users</i>	Dompet digital OVO menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna	Thakur (2018)	Skala likert (lima poin)

pemberi layanan untuk mencapai tujuan yang dikehendaki, yang pencapaiannya tidak pasti dan dalam situasi yang penuh risiko.	<i>I feel safe when I conduct a transaction with this online supermarket</i>	Saya merasa aman ketika melakukan berbagai transaksi menggunakan dompet digital OVO	Moriuchi dan Takahashi (2016)
	<i>They perform their role of giving advice very well</i>	Dompet digital OVO dapat mengatasi keluhan pengguna dengan baik	Hallikainen dan Laukkanen (2018)
Integritas (Doligalski, 2015)	<i>This service provider is trustworthy</i>	Saya yakin menggunakan Dompet digital OVO merupakan pilihan yang tepat	Zhou (2013)
	<i>This service provider keeps its promise</i>	Dompet digital OVO dapat menepati janji sesuai dengan layanan yang ditawarkan	
	<i>In my experience this internet bank is very reliable</i>	Berdasarkan pengalaman Saya, dompet digital OVO dapat diandalkan	Zhu dan Chen (2012)
Kebajikan (Doligalski, 2015)	<i>This service provider keeps customer's interests in mind</i>	Dompet digital OVO sangat memperhatikan kepentingan penggunanya	Zhou (2013)
	<i>Based on my experience with online shop, I know they are not opportunistic</i>	Berdasarkan pengalaman Saya menggunakan dompet digital OVO, platform tersebut tidak melakukan tindakan yang hanya mementingkan keuntungannya saja melainkan kebutuhan pengguna	Pappas et al. (2014)

---

<i>This internet bank is genuinely committed to my satisfaction</i>	Dompot digital OVO benar-benar berkomitmen terhadap kepuasan Saya.	Zhu dan Chen (2012)
---	--	---------------------

---

**Sumber:** Data diolah oleh Peneliti (2020)

**Tabel 3. 3 Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pengguna**

<b>Konsep</b>	<b>Indikator Asli</b>	<b>Indikator Adaptasi</b>	<b>Sumber</b>	<b>Skala</b>
Kepuasan pengguna (X <sub>2</sub> ) <ul style="list-style-type: none"> <li>Merupakan perasaan yang ditimbulkan dari perbandingan antara kinerja terhadap penggunaan dompet digital OVO yang dirasakan pengguna dengan harapan yang dimilikinya.</li> </ul>	Membeli lebih banyak produk	Saya akan terus melakukan transaksi lebih banyak menggunakan dompet digital OVO	Kotler dan Keller (2012)	Skala likert (lima poin)
	Membicarakan hal-hal yang menyenangkan tentang perusahaan dan produk-produknya	Saya akan membicarakan hal-hal yang menyenangkan mengenai penggunaan layanan dompet digital OVO kepada orang lain		
	Tidak banyak memberi perhatian pada merek pesaing	Saya puas dengan keputusan saya untuk menggunakan dompet digital OVO		
	Menawarkan produk-produk perusahaan	Saya akan merekomendasikan dompet digital OVO kepada keluarga dan teman-teman Saya.		

**Sumber:** Data diolah oleh Peneliti (2020)

Untuk mengukur ketiga variabel di atas, Peneliti menggunakan skala likert. Untuk mengisi setiap butir pernyataan yang terdapat dalam instrumen penelitian, responden dapat memilih salah satu dari kelima alternatif jawaban yang telah disediakan. Untuk mengukur serta menganalisis setiap pernyataan tersebut secara kuantitatif, maka kelima alternatif jawaban tersebut masing-masing diberi penilaian. Berikut disajikan skala penilaian dari alternatif jawaban yang disediakan Peneliti:

**Tabel 3. 4 Skala Penilaian Instrumen**

No.	Alternatif Jawaban	Skor Nilai
1.	Sangat setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Ragu-ragu (RR)	3
4.	Tidak setuju (TS)	2
5.	Sangat tidak setuju (STS)	1

**Sumber:** Sugiyono (2018;153)

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Wahyudi (2017;11) mengemukakan bahwa data primer merupakan data yang diperoleh Peneliti secara langsung melalui pengamatan di lapangan dan tidak dapat dipergunakan oleh masyarakat umum secara luas. Sedangkan data sekunder merupakan data yang telah melalui proses pengolahan dan dapat dipergunakan oleh masyarakat umum secara luas.

Data primer dalam penelitian ini berupa tanggapan responden yang diperoleh dari survei menggunakan instrumen kuesioner yang dilaksanakan melalui daring atau *online* dengan menggunakan *Google Form* yang didistribusikan kepada responden agar lebih efektif dan efisien. Sedangkan data sekunder yang digunakan berupa buku ilmiah, jurnal-jurnal baik Nasional maupun Internasional, data yang dipublikasi oleh Badan Pusat Statistik (BPS), portal berita, serta situs lainnya sebagai pencarian referensi baik teoretis maupun praktis.

### **F. Teknik Analisis Data**

Data yang diperoleh oleh Peneliti kemudian diolah dan dianalisis menggunakan *software IBM SPSS Statistics* versi 24. Adapun tahapan yang perlu dilakukan Peneliti dalam menganalisis data ialah sebagai berikut:

## **1. Analisis Deskriptif**

Analisis deskriptif digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data seperti profil responden yang mampu menggambarkan karakteristik sampel. Analisis deskriptif diperoleh melalui instrumen yang telah didistribusikan kepada responden. Setelah data terkumpul, selanjutnya akan diolah dan dianalisis dalam bentuk persentase ataupun frekuensi kemudian penyajian data dapat menggunakan tabel maupun grafik.

## **2. Uji Validitas dan Reliabilitas**

### ***a. Uji Validitas***

Setelah kisi-kisi instrumen tersusun, selanjutnya Peneliti mengkonsultasikannya kepada dosen pembimbing terkait dengan validitas konstruk untuk mengetahui sejauh mana tiap butir-butir pernyataan yang digunakan dalam instrumen penelitian telah mengukur indikator dari ketiga variabel. Apabila konsep instrumen dalam penelitian ini disetujui, maka instrumen tersebut akan diuji cobakan kepada 30 responden pengguna dompet digital OVO di Jakarta.

Untuk mendapatkan butir-butir pernyataan yang layak dan mampu menjelaskan variabel dengan baik dalam instrumen penelitian maka perlu melakukan uji validitas. Menurut Sugiyono (2018;2) data yang valid bergantung pada bagaimana Peneliti mampu memaparkan data sesuai dengan data yang sesungguhnya terdapat pada objek penelitian. Uji Validitas ini dilakukan dengan menganalisis data hasil uji coba menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Di mana:

$$\sum X : \dots \sum Y = \dots \sum X^2 = \dots \sum Y^2 = \dots n = \dots$$

X : Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item

Y : Skor total yang diperoleh dari seluruh item

$\sum X$  : Jumlah skor dalam distribusi X

$\sum Y$  : Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X

$\sum Y^2$  : Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y

N : Banyaknya responden

Setelah diperoleh hasil dari perhitungan menggunakan rumus di atas, maka langkah selanjutnya yaitu membandingkan antara nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  atau nilai  $r_{product\ moment}$ . Taraf kesalahan yang digunakan sebesar 5% dan derajat kebebasan (df) sebesar (n-2). Apabila nilai  $r_{tabel} < \text{nilai } r_{hitung}$  maka butir pernyataan tersebut dinyatakan valid, tetapi apabila nilai  $r_{tabel} > \text{nilai } r_{hitung}$  maka butir pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid dan tidak akan digunakan sebagai butir pernyataan dalam instrumen penelitian.

#### **b. Uji Reliabilitas**

Selain melakukan uji validitas, perlu juga dilakukan uji reliabilitas terhadap butir-butir pernyataan yang terdapat dalam

instrumen penelitian. Sugiyono (2018;2) mengemukakan bahwa data dikatakan reliabel apabila data tersebut konsisten dalam artian tetap memperoleh hasil yang sama jika dilakukan pengujian pada responden yang berbeda dengan waktu yang berbeda pula. Uji reliabilitas ini diukur menggunakan *Alpha Cronbach*. Hal tersebut bertujuan untuk menilai kestabilan ukuran dan konsistensi responden dalam menjawab pernyataan tersebut. Adapun rumus untuk menghitung uji reliabilitas ini ialah sebagai berikut:

$$r_{ii} = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Di mana:

$r_{ii}$  : Reliabilitas instrumen

$k$  : Banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma_b^2$  : Jumlah butir pernyataan

$\sigma_1^2$  : Varians total

Varian butir pernyataan itu sendiri dapat diperoleh menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sigma_b^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}}{N}$$

Di mana:

$\sum X$  : Jumlah data X

$\sum X^2$  : Jumlah kuadrat data X

$N$  : Jumlah populasi

$\sigma_b^2$  : Varians butir pernyataan

Sedangkan nilai varians total dapat diperoleh menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\sigma_1^2 = \frac{\sum X_t^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}}{N}$$

Di mana:

$\sum Y$  : Jumlah skor dalam distribusi Y

$\sum X_t^2$  : Jumlah kuadrat skor total

N : Jumlah populasi

$\sigma_1^2$  : Varians total

Butir-butir pernyataan dapat dikatakan reliabel apabila nilai *alpha* > 0,60 dengan tingkat signifikansi sebesar 5% dan derajat kebebasan (df) sebesar n-2.

### 3. Uji Persyaratan Analisis

#### a. Uji Normalitas

Menurut Noor (2014;47) uji normalitas dimaksudkan untuk menguji apakah data yang digunakan dalam penelitian memiliki distribusi normal baik secara multivariat maupun univariat. Model regresi yang baik yaitu model yang memiliki ataupun mendekati titik normal. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji *Kolmogorov-Smirnov*. Menurut Basuki dan Prawoto (2017;60) uji Kolmogorov Smirnov memiliki ketentuan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi > 0,05 atau 5% maka data menyebar secara normal.

2. Jika nilai signifikansi  $< 0.05$  atau 5% maka data menyebar secara tidak normal.

**b. Uji Linieritas Regresi**

Menurut Noor (2014;47) linieritas adalah keadaan di mana hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas bersifat linier (garis lurus) dalam *range* variabel bebas tertentu. Supardi (2013;149) mengemukakan bahwa pengujian kelinearan regresi dilakukan dalam rangka menguji model persamaan regresi suatu variabel Y atas suatu variabel X. Pengujian linieritas regresi ini menggunakan *Test of Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Menurut Purnomo (2017;94) kedua variabel dinyatakan memiliki hubungan yang linier apabila memenuhi syarat berikut:

Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka data linier

Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka data tidak linier

**4. Persamaan Regresi Linier Berganda**

Basuki dan Prawoto (2017;45) mengemukakan bahwa analisis regresi linier berganda adalah teknik statistika untuk membuat model dan menyelidiki pengaruh antar dua atau lebih variabel bebas (*independent variables*) terhadap satu variabel respons (*dependent variable*) dengan formulasi sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_nX_n + e$$

Di mana:

$\hat{Y}$  : Variabel terikat (*dependent variable*)

a : Konstanta

$b_1$  : Koefisien regresi  $X_1$

$b_2$  : Koefisien regresi  $X_2$ , dan seterusnya

e : Residual / Error

## 5. Uji Hipotesis

### a. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Menurut Basuki dan Prawoto (2017;52-53) uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas atau *independent* secara parsial. Rumusan hipotesis yang digunakan adalah:

$H_0$  Variabel bebas atau *independent* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau *dependent*.

$H_1$  Variabel bebas atau *independent* berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau *dependent*.

Adapun kriteria pengujiannya ialah sebagai berikut:

Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  :  $H_0$  diterima atau variabel *independent* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*.

Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  :  $H_0$  ditolak atau variabel *independent* berpengaruh signifikan terhadap variabel *dependent*.

## 6. Analisis Korelasi Pearson

Menurut Ahman dan Indriani (2007;155) Analisis korelasi digunakan dalam penelitian untuk mengetahui derajat hubungan atau asosiasi antara dua variabel yaitu variabel bebas dengan variabel terikat. Variabel bebas dan terikat dapat dinyatakan saling berkorelasi apabila memiliki perubahan yang saling berhubungan satu sama lain. Penelitian ini menggunakan salah satu metode pengukuran korelasi yaitu koefisien korelasi Pearson yang menyatakan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat secara linier.

## 7. Perhitungan Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi dilambangkan dengan  $r^2$ . Menurut Supardi (2013;188) nilai ini menyatakan proporsi variasi keseluruhan dalam nilai variabel *dependent* yang dapat diterangkan atau diakibatkan oleh hubungan linear dengan variabel *independent*, selain itu (sisanya) diterangkan oleh variabel yang lain. Adapun nilai koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$\text{KD} = r^2 \times 100\%$$

Di mana:

KD : Koefisien Determinasi

R : Koefisien korelasi