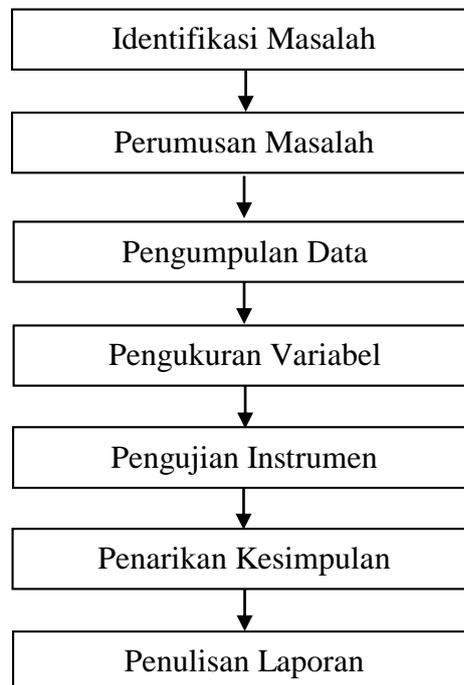


## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 KERANGKA KERJA PENELITIAN

Kerangka kerja penelitian adalah proses dan tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini disusun berdasarkan bagian atau diagram. Kerangka kerja (framework) tersebut merupakan langkah-langkah yang harus diambil untuk menyelesaikan masalah yang dibahas. Kerangka yang digunakan adalah sebagai berikut :



**Gambar 3.1** Kerangka Kerja Penelitian

Berdasarkan kerangka kerja (*framework*) penelitian yang telah digambarkan diatas, maka dapat diuraikan pembatasan masing-masing tahapan penelitian menurut peneliti sebagai berikut :

## **1. Identifikasi Masalah**

Pada tahap ini merupakan tahap awal yang dimana suatu objek dalam suatu situasi tertentu dapat kita kenali permasalahannya yang ada pada objek tersebut. Pada tahapan ini penulis menggunakan suatu cara untuk melakukan identifikasi masalah pada aplikasi bank 9 jambi *mobile banking* yaitu kuesioner, penulis akan melakukan penyusunan dan melakukan penyebaran secara *online* kepada pengguna yang menggunakan aplikasi bank 9 jambi *mobile banking*, untuk mendapat jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

## **2. Perumusan masalah**

Pada tahapan ini penulis mengidentifikasi permasalahan yang akan diangkat sebagai pokok penelitian, dalam perumusan masalah didapatkan keluhan dari beberapa pengguna aplikasi bank 9 jambi *mobile banking* dan bagaimana mengevaluasi kebergunaan (*usability*) dari aplikasi bank 9 jambi *mobile banking* menggunakan metode *system usability scale* (SUS) untuk mengukur tingkat kebergunaan (*usability*) aplikasi.

## **3. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan sebuah proses pengumpulan informasi mengenai variabel yang diamati, dengan cara yang memungkinkan seseorang menjawab pernyataan penelitian yang telah diajukan menggunakan metode yang telah peneliti tentukan yaitu metode *system usability scale* (SUS). Dalam pengumpulan data yang dilakukan, penelitian ini memerlukan perolehan suatu data terkait dengan menggunakan beberapa cara, cara yang akan digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

### a. Kuesioner

Penyebaran kuesioner ini akan diberikan kepada pengguna dari aplikasi yang sedang diteliti dan pengisian kuesioner dilakukan untuk memperoleh hasil data yang terkait secara akurat terhadap pengguna aplikasi bank 9 jambi mobile.

Dalam pengumpulan data ini juga, peneliti melakukan perhitungan sampel untuk menentukan berapa target responden yang diperlukan pada penelitian ini. Perhitungan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *national education academy* (NEA) yang akan peneliti pakai untuk penarikan sampel dengan perhitungan statistik, rumus yang diciptakan oleh *National Education Association* (NEA) pada tahun 1960 yang kemudian dipopulerkan oleh Krejcie & Morgan pada 1970. Berikut bentuk rumusnya.

$$S = \frac{X^2NP(1 - P)}{d^2(N - 1) + X^2P(1 - P)}$$

Keterangan :

S : besarnya sampel yang diinginkan

X<sup>2</sup> : nilai *Chi-square*

N : jumlah populasi

P : proporsi populasi (diasumsikan 0,50)

d : galat pendugaan atau derajat ketelitian

Jumlah populasi dari penelitian ini yang didapat dari aplikasi bank 9 jambi *mobile banking* sebesar 84,746, dari tabel penentuan jumlah populasi yang telah disediakan, peneliti disarankan untuk mengambil nilai jumlah populasi (N) sebesar 75.000 dikarenakan mendekati dengan nilai tabel jumlah sampel sehingga

presentase kelonggaran yang digunakan adalah 5%. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 &= \frac{3,841 \times 75.000 (1 - 0,50)}{(0,05)^2 \times (75.000 - 1) + 3,841 \times 0,50 (1 - 0,50)} \\
 &= \frac{144.037,5 (0,50)}{0,0025 \times (74.999) + 1,9205 \times (0,5)} \\
 &= \frac{72.018,75}{187,4975 + 1,9205} \\
 &= \frac{72.018,75}{189,418} \\
 &= 380,210698 \text{ Jika dibulatkan menjadi } 380
 \end{aligned}$$

Dari data pengguna yang berjumlah 84,746 aplikasi bank jambi *mobile banking*, berdasarkan perhitungan sampel yang telah dilakukan oleh peneliti maka dapat disimpulkan bahwa ada 380 responden yang peneliti targetkan.

#### 4. Pengukuran Variabel

Pada tahap ini penulis akan menentukan variabel-variabel apa saja yang akan digunakan dalam penelitian. Adapun beberapa variabel yang akan digunakan dalam metode *system usability scale* (SUS) adalah sebagai berikut:

##### a. Variabel Bebas (*independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang akan mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat (*dependent*). Variabel bebas (*independent*) pada penelitian ini adalah kemudahan (*learnability*), mudah untuk diingat (*memorability*), efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kesalahan (*errors*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*) (Variabel x).

## **b. Variabel Terikat (*dependent*)**

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (*independent*). Variabel terikat pada penelitian ini adalah *usability* (Variabel y) aplikasi bank 9 jambi mobile yang akan dijadikan sebagai variabel y.

## **5. Pengujian Instrumen**

Pengujian instrumen merupakan tahapan untuk melakukan pengukuran instrumen dengan cara menyusun kuesioner dengan menggunakan metode *system usability scale* (SUS) yang memuat aspek dari metode yang peneliti gunakan untuk melakukan pengukuran berupa angka dengan skala likert yang ada pada tabel 3.1.

### **a. Skala likert**

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang. Pada skala likert ini yang akan dipakai pada kuesioner nantinya dijadikan sebagai jawaban untuk para responden. Berikut adalah tabel dari skala likert :

**Tabel 3.1** Pernyataan positif dan negatif

<b>Pernyataan positif</b>	<b>Pernyataan negatif</b>
Sangat Setuju (SS) = 5	Sangat Tidak Setuju (STS) = 5
Setuju (S) = 4	Tidak Setuju (TS) = 4
Netral (N) = 3	Netral (N) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2	Setuju (S) = 2
Sangat Tidak Setuju (STS) = 1	Sangat Setuju (SS) = 1

### b. Pernyataan Kuesioner

Pernyataan kuesioner ini digunakan untuk mengukur tingkat kebergunaan (*usability*) pada aplikasi bank 9 jambi *mobile banking*. Terdapat 5 aspek kebergunaan (*usability*) dengan 10 pernyataan *system usability scale* (SUS), berikut tabel pernyataan *system usability scale* (SUS) :

**Tabel 3.2** Pernyataan Metode *system usability scale* (SUS)

Aspek	Pernyataan
<i>Learnibility</i>	Saya merasa aplikasi ini mudah untuk digunakan
	Saya membutuhkan bantuan dari orang lain dalam menggunakan aplikasi ini
<i>Memorability</i>	Saya berpikir untuk menggunakan aplikasi ini lagi
	Saya merasa aplikasi ini rumit untuk digunakan
<i>Efficiency</i>	Saya merasa orang lain akan memahami cara menggunakan aplikasi ini dengan cepat
	Saya merasa aplikasi ini membingungkan
<i>Error</i>	Saya merasa fitur-fitur aplikasi ini berjalan dengan semestinya
	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten pada aplikasi ini
<i>Satisfaction</i>	Saya merasa tidak ada kendala dalam menggunakan aplikasi ini

	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi ini
--	--

Setelah mengetahui pengukuran instrumen menggunakan skala likert dan pernyataan kuesioner, pengujian instrumen yang akan peneliti gunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu uji *validity* (validitas) untuk pengukuran validnya kuesioner dan *reability* (reliabilitas) untuk pengukuran validnya sebuah data, berikut penjelasannya :

#### **c. Uji *Validity* (Validitas)**

Uji validitas merupakan alat ukur suatu mekanisme kontrol dalam metode penelitian survei. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidak validnya suatu kuesioner atau instrumen, jika suatu kuesioner atau instrumen pengukuran dikatakan valid maka instrumen dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang ingin diukur.

#### **d. Uji *Realibility* (Realibilitas)**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat kepercayaan atau validnya data yang didapatkan terhadap kuisisioner yang digunakan oleh peneliti, sehingga kuisisioner dapat diandalkan, meskipun penyebaran kuesioner dilakukan berulang kali dengan kuesioner yang sama, jika telah valid maka tidak perlu mengulangi lagi.

### **6. Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan merupakan tahap setelah melakukan keseluruhan dari kerangka kerja penelitian yang telah dilakukan, hasil yang didapatkan akan

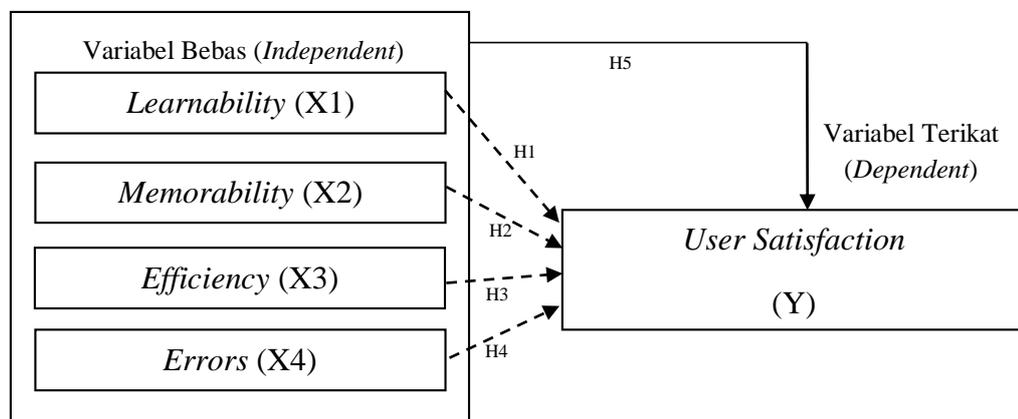
menunjukkan hipotesis dengan menggunakan smartpls yang mampu menjelaskan variabel-variabel sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan dalam penelitian ini.

## 7. Penulisan Laporan

Tahap akhir dari penelitian ini yaitu membuat laporan mengenai penelitian yang telah dilakukan dimulai dari bab 1 tentang latar belakang dan tujuan dari penelitian yang dilakukan hingga bab 6 penutup yaitu kesimpulan yang berisi tentang hipotesis yang telah dilakukan menggunakan aplikasi smartpls dan saran untuk pengembang dan peneliti selanjutnya.

### 3.2 PENGUJIAN HIPOTESIS

Hipotesis adalah dugaan sementara yang kebenarannya harus dibuktikan terlebih dahulu sedangkan pengujian adalah proses melakukan uji untuk mengetahui kebenaran. Sehingga pengujian hipotesis adalah proses melakukan uji dugaan sementara untuk mengetahui kebenaran.[17]



**Gambar 3.2** Model Hipotesis[18]

Model hipotesis ini merupakan proses pengujian untuk membuktikan kebenaran atau validnya sebuah data yang telah didapatkan melalui kuesioner yang telah

disebarkan kepada pengguna aplikasi bank 9 jambi *mobile banking*. Berikut penjelasan dari hipotesis :

1. Terdapat pengaruh antara variabel kemudahan (*Learnability*) (X1) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
2. Terdapat pengaruh antara variabel daya ingat (*Memorability*) (X2) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
3. Terdapat pengaruh antara variabel efisiensi (*Efficiency*) (X3) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
4. Terdapat pengaruh antara variabel kesalahan (*Errors*) (X4) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
5. Terdapat pengaruh secara *simultan* (bersama-sama) antara variabel kemampuan belajar (*Learnability*), daya ingat (*Memorability*), efisiensi (*Efficiency*), dan kesalahan (*Errors*), terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

### **3.3 ALAT DAN BAHAN PENELITIAN**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat bantu (*tools*) yang digunakan untuk melakukan pengolahan data atau bahan penelitian, yaitu :

1. Perangkat keras (*hardware*)
  - Laptop lenovo Ideapad S145
  - Kapasitas memory 1TB HDD dan 512gb NVME SSD
  - Ram 8GB
  - Printer Canon PIXMA
2. Perangkat lunak (*software*)
  - Operating system (OS) : Windows 11

- Microsoft office word 2019
- Mendeley
- Aplikasi Bank 9 Jambi *mobile banking*
- Google Chrome
- Google Form
- Smartpls 3.0