

BAB III

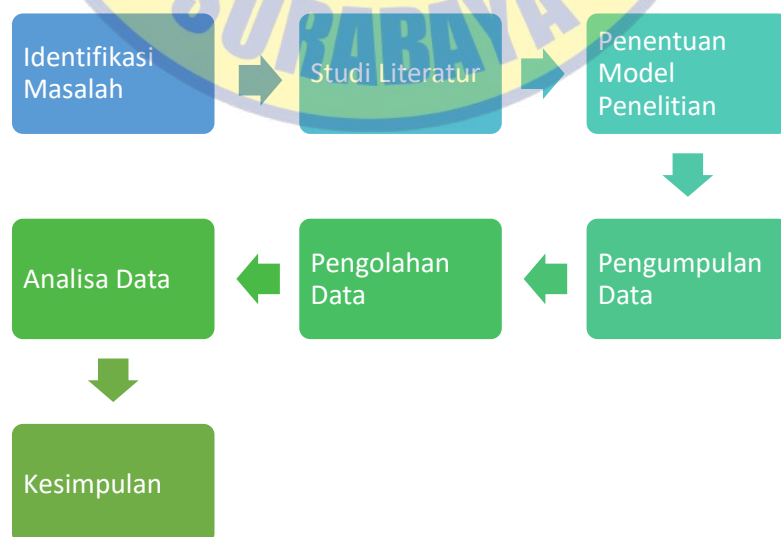
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Metode yang Digunakan

Untuk menguji hipotesis tentang faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan aplikasi *Golden Melon*, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif memerlukan metode pengumpulan data dan analisis data, salah satunya melalui metode survei dengan menyusun daftar kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan program pengolah data seperti *Microsoft Excel* dan *SPSS*.

3.2. Prosedur Penelitian

Penelitian ini melibatkan beberapa langkah, dimulai dengan identifikasi dan perumusan masalah dan berakhir dengan analisis data dari kuesioner yang diuji. Berikut adalah gambaran tahap penelitian yang digunakan sebagai acuan dasar.



Gambar 3.1: Prosedur Penelitian

Gambar 3.1 menunjukkan alur tahapan pada penelitian, yang menunjukkan alur proses penelitian. Penelitian dimulai dengan menentukan masalah yang ingin diselesaikan. Memahami masalah utama yang perlu diteliti adalah tujuan dari tahap ini. Selanjutnya, literatur atau penelitian pustaka dilakukan untuk mendapatkan informasi dari teori atau penelitian sebelumnya yang terkait dengan masalah yang akan diteliti. Peneliti kemudian membuat model penelitian untuk digunakan sebagai kerangka kerja untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data mulai dikumpulkan setelah model penelitian ditentukan. Ini dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber secara primer melalui wawancara atau survei dan secara sekunder dari sumber yang sudah ada sebelumnya. Setelah diolah, data ini menjadi lebih terstruktur dan siap untuk dianalisis. Pembersihan, pengorganisasian, dan transformasi adalah bagian dari proses pengolahan data ini.

Langkah berikutnya adalah analisis data, di mana metode tertentu digunakan untuk mengeksplorasi data, mengidentifikasi pola, atau menguji hipotesis yang telah dirancang. Hasil analisis ini digunakan untuk menarik kesimpulan yang menjawab pertanyaan penelitian, memberikan wawasan, atau mendukung pengambilan keputusan. Tahapan ini juga dapat menghasilkan rekomendasi berdasarkan temuan yang diperoleh.

3.3. Populasi dan Sample

Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi *Golden Melon*. Sampel yang akan diambil secara acak dengan target 100 responden. Profil

responden merupakan tenaga pendidik dari instansi yang akan melakukan permohonan kunjungan edukasi menggunakan aplikasi *Golden Melon*.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan studi literatur dan survei melalui penyebaran kuesioner. Studi literatur digunakan untuk mengidentifikasi penelitian yang ada sebelumnya untuk mengetahui relevansi dengan topik yang sedang diteliti, termasuk temuan-temuan, metodologi yang digunakan dan rekomendasi yang ada.

3.5. Penentuan Model dan Hipotesis untuk Kuesioner *EUCS*

Berdasarkan pada lima variabel utama yang mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem komputer, Model *EUCS* pada tahun 1988 pertama kali dibuat oleh Doll dan Torkzadeh dan kemudian diperluas untuk mencakup variabel yang relevan. Sekarang dikenal sebagai Model Kualitas Sistem *EUCS*, model ini terdiri dari lima variabel: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan waktu. Setiap variabel yang digunakan memiliki definisi berikut:

a) Isi (*Content*)

Doll dan Torkzadeh (1988) mengemukakan bahwa dalam melakukan pengukuran kepuasan pengguna terhadap sistem komputer, variabel content berhubungan dengan kualitas informasi yang disediakan oleh sistem. Mereka menyatakan bahwa content mencakup: akurasi, relevansi dan keterkinian.

b) Keakuratan (*Accuracy*)

Menurut Zhu dan He (2013), akurasi mengacu pada kebenaran dan ketepatan informasi yang diberikan oleh sistem atau aplikasi. Ini sangat penting untuk menjaga kredibilitas sistem karena jika informasi tidak akurat, pengguna akan kehilangan kepercayaan pada sistem dan berisiko membuat keputusan yang salah.

c) Bentuk (*Format*)

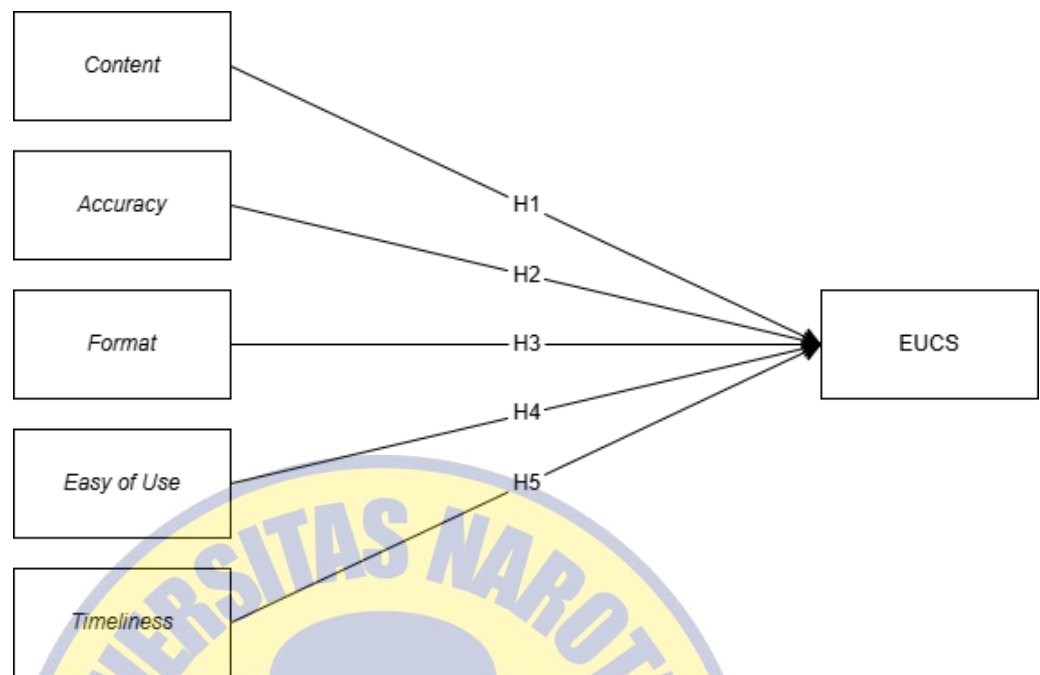
Menurut Doll dan Torkzadeh (1988), format merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem. Format yang baik akan berdampak pada kenyamanan dan kemudahan pengguna dalam mengoperasikan sistem.

d) Kemudahan (*Ease of Use*)

Menurut Delone dan McLean (2003), Ease of Use dalam EUCS mengacu pada seberapa mudah pengguna berinteraksi dengan sistem dan seberapa banyak waktu dan usaha yang diperlukan untuk mempelajarinya.

e) Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Menurut Delone dan McLean (2003), ketepatan dan kecepatan informasi yang disampaikan oleh sistem merupakan komponen penting dari kualitas informasi. Pengguna lebih puas dengan sistem yang responsif terhadap permintaan mereka.



Gambar 3.2: Hipotesis Penelitian

Dari model hipotesis **Gambar 3.2** tersebut akan dilakukan pengujian diantaranya:

H1: Apakah kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi (Content)?

H2: Apakah kepuasan pengguna dipengaruhi oleh keakuratan sistem (accuracy)?

H3: Apakah kepuasan pengguna meningkat karena desain antarmuka (format) yang terorganisir dengan baik?

H4: Apakah kepuasan pengguna berkorelasi positif dengan kemudahan penggunaan sistem?

H5: Apakah kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi ketepatan waktu (timeliness)?

3.6. Instrumen Penelitian

Sugiyono, seorang ahli metodologi penelitian di Indonesia, mengatakan instrumen penelitian adalah alat atau perangkat yang digunakan untuk mengumpulkan data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan pada penelitian. Data yang dikumpulkan harus benar, konsisten, dan valid.

Penelitian ini bertujuan untuk mencakup lima Variabel utama yang menjadi fokus analisis. Setiap Variabel disusun berdasarkan kerangka teori yang mendukung dan mencerminkan elemen penting yang terkait dengan topik penelitian. Setiap Variabel memiliki sejumlah pernyataan, atau item, yang dimaksudkan untuk mengukur berbagai aspek yang mendasari Variabel tersebut.

Setiap komponen instrumen ini dirancang dengan hati-hati untuk memastikan reliabilitas dan validitas pengukuran dan untuk memberikan gambaran yang akurat tentang variabel yang diteliti. Untuk mengukur setiap item, digunakan skala Likert 1-5. Skala ini terdiri dari lima tingkat, mulai dari "sangat tidak setuju" (1) hingga "sangat setuju" (5).

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Netral

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju

Penggunaan metode ini diharapkan memungkinkan instrumen penelitian untuk mengidentifikasi persepsi atau sikap secara kuantitatif, yang memudahkan peneliti

untuk melakukan analisis statistik yang diperlukan. Ini akan menghasilkan data yang lebih kaya dan mendalam yang dapat dianalisis lebih lanjut.

Selanjutnya dilakukan penyusunan kuesioner dengan menetapkan indikator pada masing-masing variabel *EUCS*. Setiap indikator mewakili satu pertanyaan dalam kuesioner, sehingga totalnya ada 16 pertanyaan. Untuk memudahkan analisis yang akan dilakukan pada tahapan selanjutnya, penyusunan item pertanyaan disesuaikan dari indikator penelitian dengan beberapa penelitian yang telah ada sebelumnya. Masing-masing indikator dijabarkan pada tabel dalam *Table 3.1*. di bawah ini:

Table 3.1: Daftar indikator dan pernyataan

| Variabel | Kode | Indikator | Pernyataan |
|--------------------------------|------|-------------------------------|---|
| Isi (<i>Content</i>) | C1 | Kelengkapan | Konten yang disediakan oleh sistem ini lengkap dan mencakup semua informasi yang saya butuhkan. |
| | C2 | Relevansi | Sistem menyediakan informasi yang relevan dengan kebutuhan saya. |
| | C3 | Kemudahan pemahaman informasi | Informasi yang disediakan oleh sistem ini mudah dipahami dan tidak membingungkan. |
| Keakuratan (<i>Accuracy</i>) | A1 | Akurasi Data | Informasi yang disediakan oleh sistem ini sangat akurat. |

| Variabel | Kode | Indikator | Pernyataan |
|-------------------------------------|------|------------------------|---|
| | A2 | Konsistensi Data | Informasi yang diberikan oleh sistem konsisten sesuai dengan apa yang saya perintahkan. |
| | A3 | Keandalan Data | Data yang diberikan oleh sistem ini selalu sesuai dengan apa yang saya harapkan dan butuhkan. |
| Bentuk (<i>Format</i>) | F1 | Jelas | Desain tampilan antarmuka sistem ini mudah dipahami dan tidak membingungkan. |
| | F2 | Menarik | Desain antarmuka sistem sangat menarik. |
| | F3 | Komposisi Warna | Komposisi warna tidak melelahkan mata. |
| | F4 | Format laporan | Laporan yang dihasilkan mudah dipahami. |
| Kemudahan (<i>Ease of Use</i>) | E1 | Kemudahan Pembelajaran | Saya merasa mudah mempelajari cara menggunakan sistem ini tanpa bantuan tambahan. |
| | E2 | Kenyamanan Penggunaan | Saya merasa nyaman dan percaya diri saat menggunakan sistem ini. |

| Variabel | Kode | Indikator | Pernyataan |
|---------------------------------|------|------------------------------------|--|
| | E3 | Efisiensi Penggunaan | Sistem ini mudah dipahami dan tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakannya. |
| Ketepatan Waktu (Timeliness) | T1 | Kecepatan Respon | Sistem ini memberikan respon yang cepat terhadap perintah saya. |
| | T2 | Kecepatan Akses Data | Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan data atau informasi yang saya butuhkan dari sistem ini. |
| | T3 | Ketersediaan Informasi Tepat Waktu | Informasi yang saya terima dari sistem ini selalu tersedia tepat pada waktunya. |

Untuk memastikan bahwa setiap indikator dapat memberikan wawasan yang jelas tentang area-area yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan dalam desain dan kinerja sistem, peneliti harus mempertimbangkan beberapa elemen penting saat menyusun daftar pernyataan berdasarkan masing-masing indikator yang tercantum pada **Tabel 3.1**:

a) Isi (*Content*)

- Kelengkapan (C1):

Indikator ini mengukur seberapa lengkap sistem memberikan semua informasi yang dibutuhkan pengguna. Sistem harus menyediakan

semua informasi yang diperlukan pengguna untuk memenuhi kebutuhan mereka, tanpa informasi penting yang terlewat.

- Relevansi (C2):

Indikator ini mengukur seberapa relevan informasi yang disediakan sistem dengan kebutuhan pengguna. Informasi yang diberikan harus sesuai dengan konteks dan tujuan pengguna..

- Kemudahan Pemahaman Informasi (C3):

Indikator ini mengukur sejauh mana informasi yang diberikan mudah dipahami oleh pengguna. Sistem harus menyajikan data dengan jelas dan tidak membingungkan agar pengguna dapat segera memahami maksudnya.

b) Keakuratan (Accuracy)

- Akurasi Data (A1):

Mengukur sejauh mana data yang disediakan oleh sistem sesuai dengan kenyataan dari sumber yang valid. Sistem harus memastikan informasi yang diberikan valid dapat dipercaya.

- Konsistensi Data (A2):

Menggambarkan bahwa informasi yang diberikan oleh sistem selalu konsisten dengan data atau instruksi yang diberikan oleh pengguna. Informasi yang diberikan harus tetap stabil dan tidak bertentangan dengan instruksi sebelumnya.

- Keandalan Data (A3):

Mengevaluasi seberapa konsisten data yang diberikan oleh sistem memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna. Sistem harus dapat diandalkan untuk menyediakan data yang tepat setiap saat tanpa keraguan atau ketidaksesuaian..

c) Bentuk (Format)

- Jelas (F1):

Mengevaluasi seberapa konsisten data yang diberikan oleh sistem memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna. Sistem harus dapat diandalkan untuk menyediakan data yang tepat setiap saat tanpa keraguan atau ketidaksesuaian.

- Menarik (F2):

Indikator ini menentukan apakah desain antarmuka sistem visual dan estetika menarik. Desain yang menarik akan meningkatkan pengalaman pengguna dan meningkatkan keseluruhan pengalaman pengguna..

- Komposisi Warna (F3):

Indikator ini untuk melihat seberapa baik penggunaan dan pemilihan warna dalam desain antarmuka tidak mengganggu atau tidak nyaman. Warna harus dipilih dengan hati-hati untuk memastikan kontras yang baik dan kenyamanan visual.

- Format Laporan (F4):

Indikator ini menilai seberapa mudah laporan yang dibuat oleh sistem untuk dipahami oleh pengguna. Laporan harus terstruktur dengan

baik, jelas, dan mudah dibaca agar informasi yang disajikan dapat dipahami dengan mudah.

d) Kemudahan (Ease of Use)

- Kemudahan Pembelajaran (E1):

Indikator ini menilai seberapa cepat pengguna belajar menggunakan sistem sendiri tanpa bantuan. Sistem harus mudah dipahami dan memiliki petunjuk atau tutorial yang cukup untuk memulai pemahaman.

- Kenyamanan Penggunaan (E2):

Indikator untuk mengetahui apakah pengguna merasa nyaman dan yakin saat menggunakan sistem. Untuk membuat pengalaman pengguna yang menyenangkan, desain harus ramah pengguna dan mudah digunakan.

- Efisiensi Penggunaan (E3):

Indikator ini menunjukkan seberapa mudah sistem membantu pengguna menyelesaikan tugas tanpa menghabiskan banyak waktu atau tenaga. Sistem yang efisien mengurangi langkah-langkah yang tidak perlu dan mempercepat pencapaian tujuan.

e) Ketepatan Waktu (Timeliness)

- Kecepatan Respon (T1):

Mengukur seberapa cepat sistem menanggapi perintah atau input pengguna. Sistem harus memberikan respons yang cepat dan tepat waktu untuk menjaga pengalaman penggunaan yang lancar.

- Kecepatan Akses Data (T2):

Indikator ini menilai seberapa cepat pengguna dapat mengakses data atau informasi yang mereka butuhkan tanpa menunggu lama. Akses cepat ke data sangat penting untuk efisiensi sistem.

- Ketersediaan Informasi Tepat Waktu (T3):

Indikator ini digunakan untuk memastikan bahwa informasi selalu tersedia tepat waktu untuk pengguna ketika mereka membutuhkannya.

3.7. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan aplikasi *Google Form* kepada pengguna aplikasi Golden Melon. Penggunaan *Google Form* sangat efektif untuk pengumpulan data yang bersifat online, mengingat kemudahan penggunaan, dan kemudahan akses pengguna. Salah satu cara untuk memudahkan responden mengakses kuesioner adalah dengan menyediakan *QR Code* yang dapat dipindai oleh perangkat seluler masing-masing responden. Untuk mencapai jumlah sampel yang ditargetkan, kuesioner dibagikan dari tanggal 11 Desember hingga 31 Desember 2024. Dalam rentang waktu tersebut didapatkan sejumlah 100 data yang telah terkumpul.

3.8. Metode Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan maka selanjutnya dilakukan analisis menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Data yang telah dikumpulkan terdiri dari skor angka, dianalisis menggunakan perhitungan statistik untuk membuat

deskripsi objek dalam bentuk tabel dan grafik. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi *SPSS* dan *Microsoft Excel*. Aplikasi tersebut dinilai mampu dalam melakukan analisis dan pengolahan data kuantitatif.

