

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis penelitian

Penelitian ini merupakan analisis kasus pada penggunaan aplikasi *Be Pung Mobile* oleh nasabah Bank NTT di Kabupaten Belu. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif, di mana responden akan memberikan jawaban melalui kuesioner. Data yang digunakan bersifat primer, berasal langsung dari sumber tanpa melibatkan perantara. Data primer dalam penelitian ini mencakup informasi dari responden yang terkumpul melalui kuesioner.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan Waktu penelitian dilakukan di Bank NTT Kabupaten Belu selama 1 bulan.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

3.3.1 Subjek Penelitian

Peserta penelitian merujuk kepada individu atau entitas yang terkait dengan fokus penelitian, dan mampu menyediakan data mengenai aspek-aspek yang sedang diteliti. Contohnya, dalam konteks ini, peserta penelitian mencakup para pelanggan Bank NTT yang menggunakan platform *Be Pung Mobile* di wilayah Kabupaten Belu.

3.3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah data terkait implementasi aplikasi *Be Pung Mobile* di Bank NTT Kabupaten Belu, dengan tujuan mengevaluasi kepuasan pengguna selama menggunakan aplikasi tersebut.

3.4 Populasi dan Sampel

Sejumlah individu atau subjek yang diperhatikan dan memiliki sifat dan ciri yang ditentukan oleh peneliti untuk diselidiki dan diambil kesimpulan disebut sebagai populasi. Dalam penelitian ini, populasi merujuk kepada para nasabah Bank NTT yang memanfaatkan layanan *Be Pung Mobile* pada tahun 2023, dengan total pengguna sebanyak 375 orang. Sementara itu, sampel merupakan sebagian kecil dari jumlah populasi yang dipilih untuk mewakili karakteristik yang dimiliki oleh seluruh populasi tersebut. Jumlah atau dimensi pengambilan sampel dapat diestimasi dengan menggunakan rumus *Slovin*, yang dirumuskan sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+(N*e^2)} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan:

- N = Sampel yang akan digunakan untuk penelitian.
- N = Populasi penelitian.
- E = Signifikan kelonggaran ketelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diterorir.

Metode pengambilan sampel ini termasuk dalam kategori probability sampling menggunakan teknik random sampling. Dalam teknik ini, sampel diambil secara acak, memastikan setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel. Jumlah sampel diperoleh dari keseluruhan populasi, dan

perhitungan dilakukan dengan menerapkan rumus di atas, dengan menggunakan tarif sebesar 10%, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}n &= \frac{N}{(1 + (N * e^2))} \\n &= \frac{375}{(1 + (375 * 0,1^2))} \\n &= \frac{375}{(1 + (375 * 0,01))} \\n &= \frac{375}{(1 + 3,75)} \\n &= \frac{375}{4,75} \\n &= 78,9= 79 \text{ responden}\end{aligned}$$

Maka n atau sampel yang dibutuhkan sebanyak 79 responden.

3.5 Metodologi Penelitian

Diperlukan suatu pendekatan penelitian sebagai landasan bagi langkah-langkah penelitian, sehingga proses penelitian dapat dilaksanakan secara teratur dan terstruktur. Penelitian ini mengadopsi metode uji kegunaan, dimana kuesioner digunakan sebagai sarana untuk mengumpulkan data yang berisi pertanyaan kepada responden dalam format data. Kuesioner tersebut dirancang sebagai alat untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Be Pung Mobile*.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner dengan pernyataan terbuka. Angket yang diterapkan mengikuti model skala Likert. Uji coba validitas dan reliabilitas dilakukan dengan melibatkan 79 responden di luar sampel. Data yang dikumpulkan mencakup dimensi variabel seperti Kemudahan (learnability), Efisiensi (efficiency), Mudah diingat (memorability), Kesalahan dan

keamanan (*errors*), serta Kepuasan (*satisfaction*) terkait aplikasi Be Pung Mobile Banking. Penelitian ini menganalisis tanggapan responden dengan menggunakan skala 1 hingga 5 untuk menghasilkan data ordinal yang diberi skor.

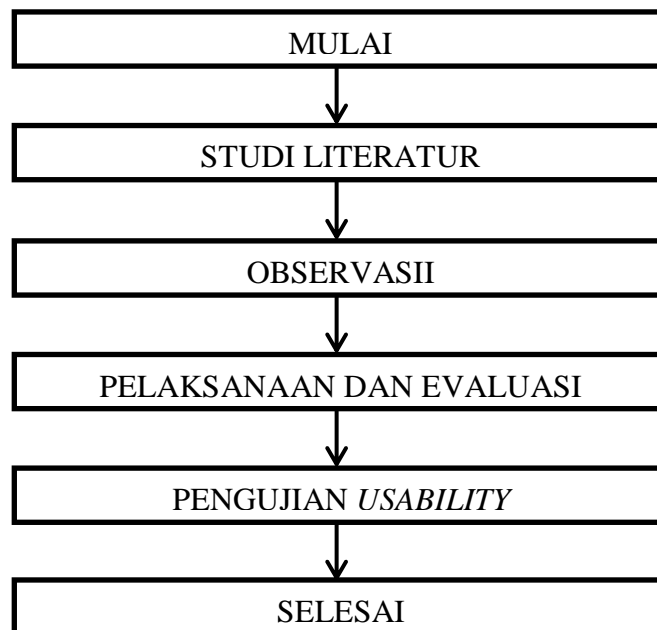
3.7 Metode Pengumpulan Data

3.7.1 Kuesioner

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode kuesioner, di mana responden diminta menjawab pernyataan tertulis. Sebanyak 79 nasabah Bank NTT yang menggunakan aplikasi Be Pung Mobile akan menerima kuesioner berisi pernyataan dengan skala Likert.

Proses penelitian dimulai dengan mengidentifikasi masalah, fokus penelitian adalah menganalisis kemudahan penggunaan (*learnability*), efisiensi, kecenderungan untuk mudah diingat (*memorability*), tingkat kesalahan dan keamanan (*errors*), serta tingkat kepuasan terhadap aplikasi Be Pung Mobile banking. Setelah masalah diidentifikasi, dilakukan studi literatur untuk mencari teori-teori terkait.

Setelah model penelitian dibuat, kuesioner uji coba disebar untuk mengukur validitas dan reliabilitas. Penggunaan deskripsi analitis dan survei yang valid bertujuan untuk menilai korelasi atau hubungan antara variabel X dan Y. Akhirnya, peneliti akan menyajikan kesimpulan dan saran berdasarkan temuan hasil penelitian.



Gambar 3.1 Alur Penelitian

Alur riset pada Gambar 3.1 mengacu pada penelitian yang dilakukan oleh Yuwono, dkk. (2019), yang terdiri dari langkah-langkah berikut:

1. Langkah pertama melibatkan studi literatur terhadap teori pendukung dan penelitian sebelumnya mengenai Analisis pengalaman pengguna pada aplikasi *Mobile Banking* di Indonesia. Dengan menggunakan metode *Usability Testing* dan *User Experience Questionnaire*, penelitian sebelumnya telah membahas topik serupa. Tujuan dari langkah ini adalah untuk merujuk pada penelitian sebelumnya dan membangun dasar teori, dengan fokus pada pemahaman pengalaman pengguna dan data kuesioner.
2. Langkah kedua melibatkan observasi yang dilakukan oleh peneliti di kantor Bank NTT di Kabupaten Belu dan Kota Kupang. Survei juga dikirimkan kepada nasabah Bank NTT yang menggunakan aplikasi *Be Pung*

Mobile, dengan maksud mengumpulkan data tentang penggunaan, fungsi, dan desain sebenarnya dari aplikasi tersebut.

3. Langkah ketiga melibatkan pelaksanaan evaluasi melalui kuesioner dan pengujian *usability*. Pengisian kuesioner dilakukan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna saat menggunakan aplikasi *Be Pung Mobile*. Sebanyak 79 responden diambil sebagai sampel menggunakan teknik sampling, dengan penyebaran kuesioner langsung kepada pengguna aplikasi *Be Pung Mobile*. Kuesioner mencakup informasi tentang responden seperti jenis kelamin, usia, dan berbagai pernyataan berdasarkan indikator yang disediakan oleh peneliti.
4. Langkah keempat melibatkan pengujian *Usability* yang mencakup kegunaan produk dan kemudahan penggunaannya. Sebelum memulai penelitian, target populasi ditentukan, seperti warga Kabupaten Belu yang menggunakan aplikasi *Be Pung Mobile*. Pengujian kegunaan dilakukan dengan individu yang termasuk dalam kelompok pengguna target, dengan memperhatikan informasi seperti nama pengguna, usia, jenis kelamin, dan petunjuk penggunaan aplikasi.

3.7.2 Studi Kepustakaan

Peneliti melakukan tinjauan pustaka dengan menghimpun informasi dari literatur-literatur yang dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya pada buku ilmiah, jurnal, dan sumber lainnya. Menurut Technopedia (2017), Aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) merupakan perangkat lunak yang digunakan untuk menganalisis data statistik. Variabel yang terlibat dalam penelitian

ini mencakup:

1. Kemudahan (*learnability*) terhadap sistem aplikasi *Be Pung Mobile Bank NTT*.
2. Efisiensi (*Efficiency*) sistem aplikasi *Be Pung Mobile Bank NTT*.
3. Mudah diingat (*Memorability*) terhadap sistem aplikasi *Be Pung Mobile Bank NTT*.
4. Kesalahan dan Keamanan (*Errors*) pada sistem aplikasi *Be Pung Mobile Bank NTT*.
5. Kepuasan pengguna (*Satisfaction*) terhadap sistem aplikasi *Be Pung Mobile Bank NTT*. Secara singkat, pengukuran variabel-variabel penelitian beserta indikator-indikator pengukuran variabel yang terdapat dalam penelitian ini dapat ditemukan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Variabel dan Pernyataan

No	Variabel	Pernyataan
1.	Kemudahan (<i>learnability</i>)	a) Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> mudah digunakan b) Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> memudahkan pengguna memperoleh informasi layanan seluler c) Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> mudah dipelajari d) Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi keuangan

2.	Efisiensi(<i>efficiency</i>)	<p>a) Pengguna dapat mengakses fitur Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> dengan cepat</p> <p>b) Pengguna dapat memperoleh informasi yang dicari dari Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> dengan cepat</p> <p>c) Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> menyediakan informasi yang sangat jelas</p> <p>d) Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> memiliki sistem yang bekerja secara efisien</p>
3	Mudah diingat(<i>memorability</i>)	<p>a) Pengguna tidak bingung dalam komposisi warna dan peletakan konten pada Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i></p> <p>b) Pengguna dapat menyelesaikan maksud pengerjaannya pada Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> dengan cepat</p> <p>c) Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> memudahkan pengguna memahami alur navigasi</p> <p>d) Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> memudahkan pengguna memahami konten informasi yang disajikan</p>
4	Kesalahan dan keamanan(<i>errors</i>)	<p>a) Pengguna tidak pernah menemukan <i>error</i> saat menggunakan Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i></p>

		<p>b) Pengguna mudah mengatasi kesalahan dalam menggunakan Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i></p> <p>c) Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> memberikan notifikasi pesan kesalahan apabila terjadi <i>error</i> sistem</p> <p>d) Pengguna merasa puas dengan aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> dalam memberikan jaminan keamanan dan privasi</p>
5	Kepuasan(<i>satisfaction</i>)	<p>a) Pengguna suka menggunakan layanan Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i></p> <p>b) Secara keseluruhan pengguna puas dengan layanan Aplikasi <i>Be Pung Mobile</i></p> <p>c) Pengguna merasa senang dengan desain dan tampilan aplikasi <i>Be Pung Mobile</i></p> <p>d) Pengguna puas dengan respon aplikasi <i>Be Pung Mobile</i> dalam menangani permintaan pengguna</p>