

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Pendekatan deskriptif dan strategi penelitian sesuai dengan tujuan penelitian yaitu menganalisis kepuasan pengguna aplikasi tarif listrik serta menguji variabel-variabel apa saja yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi tarif listrik. Pendekatan yang digunakan oleh peneliti yakni pendekatan kuantitatif maka diperlukan metode pengumpulan data maupun analisis data dalam menyelesaikan penelitian. Sesuai dengan yang sudah dijelaskan pada bab sebelumnya maka, peneliti menggunakan metode pengumpulan data melalui survei dengan membuat kuesioner dan analisis data yang dilakukan secara statistik menggunakan aplikasi pembantu yang dapat mengolah data statistik [25].

Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah metode non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Non probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk menjadi sampel. Sedangkan Teknik purposive sampling, didasarkan atas ciri-ciri tertentu yang dipandang mempunyai sangkut paut yang erat dengan ciri-ciri populasi yang sudah diketahui sebelumnya [26].

3.2 Lokasi penelitian

Lokasi penelitian adalah Desa Gedangan yang masuk dalam wilayah provinsi Jawa Timur. Alasan pemilihan penelitian dilakukan di Desa Gedangan tersebut antara lain:

1. Desa Gedangan melibatkan kedua atmosfer perkotaan dan pedesaan, memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang kepuasan pengguna aplikasi penghitung listrik dari beragam latar belakang masyarakat,

termasuk variasi pola pemakaian listrik antara area perkotaan dan pedesaan.

2. Walaupun terletak di wilayah pedesaan, Desa Gedangan memiliki akses yang memadai terhadap teknologi dan internet. Keadaan ini memungkinkan pelaksanaan survei daring atau pengumpulan data elektronik dari para pengguna aplikasi dengan kelancaran.
3. Perkembangan teknologi di wilayah pedesaan bisa memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang cara penerimaan dan penggunaan teknologi, seperti aplikasi penghitung listrik, dalam lingkungan yang mungkin memiliki perbedaan sosial dan ekonomi
4. Ketersediaan dan beragamnya responden dari berbagai latar belakang di Desa Gedangan memungkinkan perolehan data yang mencerminkan gambaran yang lebih lengkap. Pemilihan Desa Gedangan sebagai lokasi penelitian memungkinkan pemahaman yang menyeluruh terkait kepuasan pengguna aplikasi penghitung listrik di wilayah pedesaan sambil menggambarkan bagaimana teknologi digunakan dalam konteks lingkungan yang berbeda.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam rangka mengumpulkan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu studi literatur, kuisioner, wawancara, obsservasi, dan dokumentasi [27].

1. Studi Literatur

Metode ini dilakukan dengan mencari atau mengkaji literatur yang ada serta membaca literatur yang sesuai dan berhubungan dengan tema penelitian yang dijalankan. Literatur yang dibaca yakni berupa buku, jurnal atau paper yang berhubungan dan dapat menambah informasi bagi peneliti mengenai tema penelitian yang diambil. Dengan membaca literatur mengenai kepuasan pengguna ataupun jurnal yang membahas metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yakni penelitian

sebelumnya, maka peneliti mendapatkan informasi atau referensi tambahan dalam menyelesaikan laporan penelitian ini.

2. Kuisisioner

Kuisisioner ini dapat dikatakan juga sebagai survei karena isi dari kuisisioner merupakan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan data yang dibutuhkan dalam penelitian. Pertanyaan-pertanyaan tersebut disebar dan isi oleh para responden. Pembuatan dan pengisian kuisisioner menggunakan bantuan fitur Google Form, lalu dalam penyebaran kuisisioner dilakukan dengan cara menyebarkannya lewat media sosial seperti whatsapp dan Instagram.

3. Penyebaran kuisisioner ini dilakukan sesuai dengan jumlah data yang diperlukan, seluruh data kuisisioner sudah didapatkan dan jika sudah mencapai target maka data tersebut diproses dan diklasifikasikan menggunakan aplikasi pengolah data yaitu Microsoft Excel 2019. Untuk skala yang digunakan dalam penelitian yaitu skala likert yang terdiri atas lima poin pada setiap pertanyaan nantinya yaitu sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4) dan sangat setuju (5).

4. Wawancara

Wawancara Untuk menguji tingkat kepuasan pengguna aplikasi listrik di Desa Gedangan, teknik wawancara mendalam menjadi penting. Wawancara ini memuat daftar pertanyaan yang luas dan mendalam. Pertanyaan tersebut tidak sekadar membutuhkan jawaban singkat, melainkan jawaban yang detail dan memadai, seperti yang diungkapkan oleh Spradley pada tahun 1977 (dalam Frizal, 2016: 134-135) [28]. Frizal juga menjelaskan bahwa pertanyaan semacam ini termasuk dalam kategori pertanyaan deskriptif dan struktural, yang cenderung dimulai dengan pertanyaan tentang kapan, bagaimana, apa, mengapa, atau apa sebabnya. Dalam konteks penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi listrik di Desa Gedangan, pertanyaan semacam ini akan membantu memperoleh wawasan yang detail dan komprehensif dari para pengguna.

Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan menggunakan pertanyaan-pertanyaan pedoman wawancara yang telah disediakan. Hal tersebut untuk memudahkan penulis dalam menganalisis data dalam penelitian ini. Berikut adalah tabel pedoman wawancara yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun isi pertanyaan yang diajukan ke responden berupa pertanyaan dengan jawaban terbuka tentang aplikasi “Biaya Tarif Listrik” yang lebih mengarah kepada saran dan masukan terkait fitur aplikasi tersebut. Berikut adalah pertanyaan yang digunakan untuk wawancara dalam penelitian ini:

Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan Wawancara

No	Daftar Pertanyaan
1	Sudah berapa lama anda menggunakan aplikasi “Biaya Tarif Listrik”?
2	Darimana anda mendapatkan informasi terkait aplikasi ini?
3	Apakah ada fitur tambahan yang Anda harapkan akan ditambahkan pada aplikasi ini untuk membuatnya lebih bermanfaat bagi pengguna?
4	Apakah ada aspek tertentu dalam antarmuka atau navigasi aplikasi ini yang menurut Anda perlu ditingkatkan?
5	Secara keseluruhan, saran apa yang ada berikan untuk peningkatan aplikasi ini?

Sumber: Data diolah oleh Peneliti, 2024

1. Observasi

Pada penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi penghitung listrik yang tersedia di Android PlayStore (Studi Kasus: Desa Gedangan, Kabupaten Malang), observasi memiliki peran vital. Melalui pengamatan, para peneliti akan mendokumentasikan secara sistematis perilaku, interaksi, dan respons pengguna aplikasi tersebut. Semua informasi yang diperoleh dari observasi akan dicatat dan direkam dengan teliti, terfokus pada tema dan masalah yang diteliti terkait kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

2. Dokumentasi

Dokumentasi suatu metode pengumpulan data kualitatif dengan dokumen catatan yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek [29]. Dalam penelitian mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi penghitung listrik yang tersedia di Android PlayStore (Studi Kasus: Desa Gedangan, Kabupaten Malang), dokumentasi menjadi salah satu metode pengumpulan data kualitatif. Dokumentasi ini berupa catatan yang dibuat oleh subjek penelitian sendiri atau oleh pihak lain yang berkaitan dengan subjek. Catatan-catatan ini mencakup pengalaman pengguna, tanggapan, dan interaksi terhadap aplikasi yang diamati. Dokumentasi ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam terkait penggunaan aplikasi tersebut dan persepsi pengguna terhadap keefektifan serta kepuasan pengguna.

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Penelitian ini mengambil data 2 jenis yaitu data primer dan data sekunder[28]. Data primer memperoleh data langsung dari sumber pertama, yang dalam konteks ini adalah para responden. Data tersebut didapat melalui kuesioner atau wawancara. Jenis penelitian ini mencakup:

1. Studi Kasus: Menggunakan individu atau kelompok sebagai objek kajiannya. Studi kasus umumnya bersifat longitudinal, melacak perkembangan atau perubahan dari waktu ke waktu.
2. Survei: Bersifat kuantitatif, meneliti gejala dalam kelompok atau perilaku individu. Biasanya menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data dan lebih mengikuti aturan pendekatan kuantitatif, di mana semakin besar sampel, semakin mewakili populasi.
3. Riset Eksperimental: Menggunakan individu atau kelompok sebagai subjek penelitian. Biasanya melibatkan dua kelompok atau lebih, satu sebagai kelompok yang diteliti dan yang lain sebagai kelompok pembanding (control group). Penelitian eksperimental ini menggunakan desain yang terstruktur, baku, dan spesifik.

Sedangkan data Sekunder Sumber data sekunder merupakan tambahan data yang tidak diperoleh langsung dari lapangan, melainkan berasal dari informasi yang sudah dibuat oleh pihak lain, seperti buku, dokumen, hasil penelitian, foto, media cetak, atau data statistik. Dalam penelitian ini, sumber data sekunder bisa berupa jurnal ilmiah, informasi dari internet, dan data lain yang relevan. Data sekunder bisa berperan sebagai pendukung atau bahkan menjadi sumber utama jika tidak tersedia data primer.

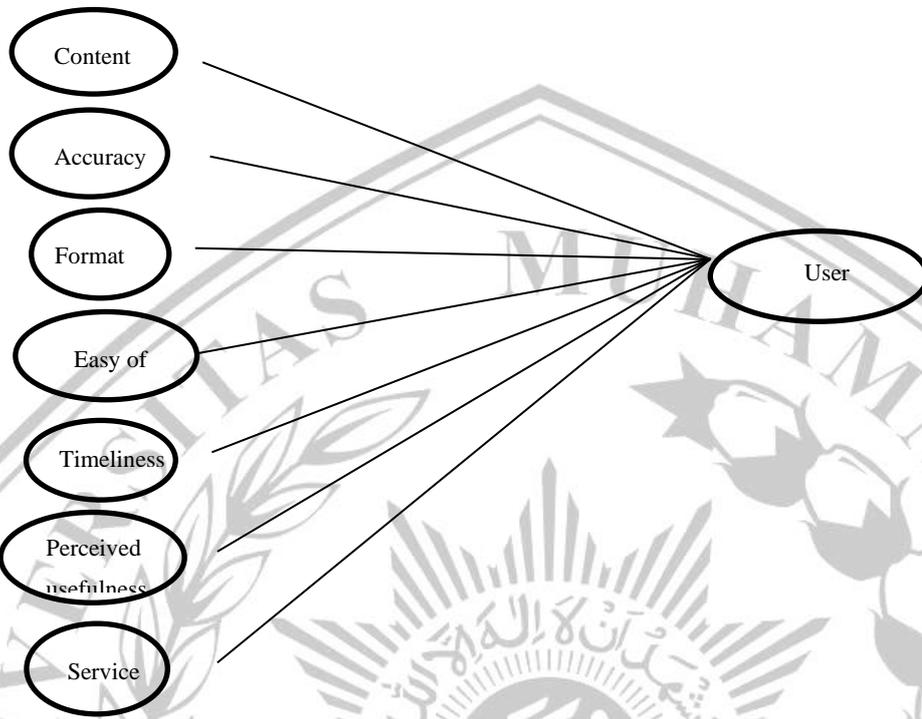
Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi penghitung listrik di Android PlayStore melalui pendekatan studi kasus. Studi kasus membutuhkan pengumpulan data dari sumber pertama, yakni pengguna aplikasi ini di Desa Gedangan, Kabupaten Malang. Dengan metode kuesioner atau wawancara, penelitian ini menggali informasi dari individu atau kelompok terkait pengalaman, persepsi, dan tingkat kepuasan mereka terhadap penggunaan aplikasi ini. Penelitian ini memfokuskan pada pendekatan kualitatif yang memungkinkan pemahaman mendalam terhadap pengalaman pengguna dalam konteks penggunaan aplikasi penghitung listrik di wilayah Desa Gedangan tersebut.

3.5 Model dan Hipotesis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian analisis kepuasan pengguna kali ini adalah *End User Computing Satisfaction* sesuai dengan yang telah dijelaskan sebelumnya, dengan menggunakan 7 variabel independen yaitu isi (content), akurasi (accuracy), bentuk (format), kemudahan pengguna (ease of use), ketepatan waktu (timeliness), persepsi kemanfaatan (perceived usefulness), dan layanan (service). Variabel tersebut dijadikan hipotesis dan diuji untuk penelitian.

Dari metode yang sudah disebutkan masing-masing variabel yang digunakan dihipotesiskan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan pengguna.

Gambar 3.1 adalah model penelitian berdasarkan uraian sebelumnya.



Gambar 3. 1 Model dan Hipotesis Penel 1