BAB III
METODE PENELITIAN

3.1 Jenis dan Desain Penelitian

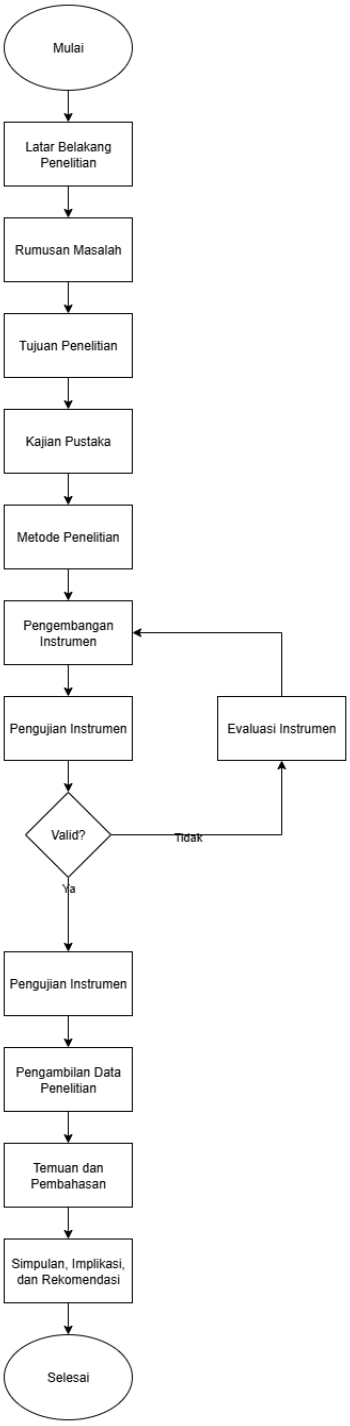
Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi Fingoal berbasis mobile. Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang dikumpulkan bersifat numerik, yang kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif. Penelitian ini bersifat deskriptif karena bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Fingoal, dengan memanfaatkan model M-S-QUAL yang terdiri dari lima dimensi utama: *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, dan *Responsiveness*.

Menurut Sukmadinata dalam Yuniarti et al. (2021), penelitian evaluatif adalah suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu program, produk, atau kebijakan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan melalui proses pengumpulan dan analisis data secara sistematis. Evaluasi dilakukan terhadap layanan aplikasi Fingoal yang masih berada pada tahap uji coba awal, sehingga hasil penelitian dapat dijadikan sebagai dasar perbaikan sebelum peluncuran secara luas.

Desain penelitian ini bersifat *cross-sectional*, yaitu desain penelitian yang mengumpulkan data pada satu waktu tertentu untuk menggambarkan kondisi atau fenomena yang sedang terjadi (Creswell & Creswell, 2018). Pengumpulan data penelitian ini dilakukan pada satu waktu tertentu setelah partisipan menggunakan aplikasi selama dua minggu. Model evaluasi yang digunakan adalah M-S-QUAL (*Mobile Service Quality*), yang dikembangkan oleh Huang dkk. (2015), yang mengukur kualitas layanan aplikasi mobile dari lima dimensi: *Efficiency*, *System Availability*, *Fulfillment*, *Privacy*, dan *Responsiveness*.

Untuk memberikan gambaran alur penelitian secara menyeluruh, berikut disajikan diagram desain penelitian yang digunakan dalam studi ini seperti yang ditampilkan pada Gambar 3.1.

Muhammad Mikail Ziyad, 2025
EVALUASI APLIKASI FINGOAL BERBASIS MOBILE DENGAN M-S-QUAL
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu



Gambar 3. 1 Diagram Desain dan Alur Penelitian

(Sumber: Data Penelitian, 2025)

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan secara daring, dengan simulasi penggunaan aplikasi Fingoal oleh responden selama dua minggu, dilanjutkan dengan pengisian kuesioner. Dikarenakan proses dilakukan secara daring, lokasi penelitian bersifat fleksibel dan tidak terbatas secara geografis. Selanjutnya, waktu pelaksanaan penelitian dimulai dari tahap simulasi penggunaan hingga pengumpulan data kuesioner, yaitu pada bulan Mei hingga Juni 2025.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian, baik itu manusia, benda, hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes, maupun peristiwa, yang memiliki ciri-ciri tertentu dan menjadi sumber data dalam suatu penelitian (Margono, 2004, sebagaimana dikutip dalam Hardani et al., 2020). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat umum yang menjadi calon pengguna aplikasi Fingoal, khususnya individu dalam rentang usia produktif yang memiliki ketertarikan terhadap pengelolaan keuangan pribadi secara digital.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah sebagian anggota populasi yang dipilih melalui teknik sampling tertentu untuk mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan (Husain dan Purnomo, 2001, sebagaimana dikutip dalam Hardani et al., 2020). Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 responden. Sampel dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2017). Kriteria tersebut antara lain: 1) Bersedia mengikuti simulasi penggunaan aplikasi Fingoal selama dua minggu; 2) Mengisi kuesioner evaluasi setelah masa penggunaan; 3) Berusia antara 15 hingga 35 tahun.

Sampel dalam penelitian ini terdiri dari partisipan yang secara sukarela ikut serta dalam uji coba terbatas aplikasi Fingoal, yang sekaligus berfungsi sebagai bentuk validasi awal terhadap kesiapan aplikasi sebelum diluncurkan ke pasar secara luas.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui kuesioner tertutup berbasis daring, yang disebarkan setelah peserta menyelesaikan masa simulasi penggunaan aplikasi. Kuesioner disusun berdasarkan model M-S-QUAL dan memuat sejumlah pernyataan yang mencerminkan lima dimensi kualitas layanan. Simulasi penggunaan menjadi kunci dalam pendekatan ini, karena memungkinkan responden memberikan penilaian yang didasarkan pada pengalaman nyata, bukan persepsi awal atau asumsi.

3.5 Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner evaluatif berbasis model M-S-QUAL, yang dikembangkan untuk mengevaluasi layanan aplikasi mobile. Instrumen ini dibuat dengan mengadaptasi model yang dikembangkan oleh Huang dkk. (2015), yang sebelumnya digunakan untuk menilai kualitas layanan dalam konteks aplikasi digital. Instrumen awal terdiri dari 20 item pernyataan, masing-masing mewakili lima dimensi utama: 1) *Efficiency* (efisiensi penggunaan aplikasi); 2) *System Availability* (ketersediaan dan keandalan sistem); 3) *Fulfillment* (pemenuhan fungsi dan janji layanan); 4) *Privacy* (perlindungan data pribadi); 5) *Responsiveness* (kecepatan dan ketanggapan layanan). Setiap dimensi merepresentasikan aspek penting dari kualitas layanan digital yang dirasakan oleh pengguna.

Distribusi lengkap item kuesioner berdasarkan masing-masing dimensi dapat dilihat pada Tabel 3.1 di bawah ini:

Tabel 3. 1 Pernyataan Kuesioner Berdasarkan Dimensi M-S-QUAL

Aspek	Pernyataan	Keterangan
Efficiency	Aplikasi FinGoal mudah digunakan bahkan oleh pengguna baru	Mengukur kemudahan penggunaan awal, terutama bagi pengguna yang belum familiar dengan aplikasi keuangan.

Aspek	Pernyataan	Keterangan
	Proses input data pengeluaran dan pemasukan sangat cepat	Menilai efisiensi waktu dan kemudahan dalam memasukkan data transaksi harian.
	Tampilan antarmuka FinGoal intuitif dan tidak membingungkan	Menggambarkan seberapa user-friendly desain dan layout aplikasi.
	Aplikasi tidak memerlukan banyak langkah untuk menyelesaikan satu tugas	Mengukur kesederhanaan proses atau alur kerja dalam aplikasi.
System Availability	Aplikasi jarang mengalami gangguan atau crash	Menggambarkan stabilitas teknis aplikasi saat dijalankan.
	Saya dapat mengakses aplikasi kapan saja tanpa masalah	Mengukur ketersediaan layanan aplikasi sepanjang waktu.
	Aplikasi stabil saat digunakan untuk waktu yang lama	Mengindikasikan keandalan sistem saat digunakan secara berkelanjutan.
	Semua fitur utama aplikasi tersedia setiap kali saya butuhkan	Menilai konsistensi fungsi utama aplikasi dalam kondisi normal.
Fulfillment	Fitur FinGoal sesuai dengan kebutuhan saya dalam mengelola keuangan	Mengukur kecocokan antara fitur yang disediakan dengan ekspektasi dan kebutuhan pengguna.
	Aplikasi membantu saya mencapai target finansial saya	Menilai efektivitas aplikasi dalam membantu pencapaian tujuan keuangan pengguna.
	Saya puas dengan hasil yang diberikan aplikasi berdasarkan data saya	Mengukur kepuasan pengguna atas output atau laporan keuangan yang dihasilkan.
	Fungsi prediksi atau rekomendasi yang diberikan sesuai dengan harapan saya	Menilai relevansi dan akurasi dari fitur prediktif atau saran finansial aplikasi.
Privacy	Saya merasa data saya aman saat menggunakan aplikasi FinGoal	Mengukur persepsi pengguna terhadap keamanan data pribadi yang tersimpan di aplikasi.
	Aplikasi tidak meminta informasi pribadi yang tidak perlu	Menilai sejauh mana aplikasi menghormati prinsip minimalisasi data pribadi.

Aspek	Pernyataan	Keterangan
	Saya percaya aplikasi ini tidak menyalahgunakan data pribadi saya	Menggambarkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap pengelolaan data oleh pengembang aplikasi.
	Terdapat pengamanan login atau autentikasi yang cukup baik	Menilai fitur keamanan teknis seperti password, PIN, atau autentikasi dua faktor.
Responsiveness	Aplikasi memberikan bantuan atau panduan saat saya mengalami kesulitan	Mengukur ketersediaan fitur bantuan atau petunjuk interaktif di dalam aplikasi.
	Layanan bantuan/respon pengembang terhadap bug cepat dan efektif	Menilai kecepatan dan efektivitas dukungan teknis atau customer service.
	Notifikasi atau pemberitahuan dalam aplikasi membantu saya tetap terinformasi	Mengukur kegunaan sistem notifikasi dalam mendukung pengelolaan keuangan.
	Aplikasi memberikan umpan balik langsung setelah saya melakukan suatu tindakan	Menilai keberadaan feedback langsung atau respon sistem terhadap tindakan pengguna (real-time feedback).

(Sumber: Diadaptasi dari Huang dkk. 2015)

Selanjutnya untuk mengukur persepsi responden terhadap masing-masing pernyataan, digunakan skala Likert 5 poin, sebagaimana ditampilkan pada Tabel 3.2 berikut:

Tabel 3. 2 Skala Likert yang Digunakan dalam Penelitian

Skala	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

(Sumber: Diadaptasi Joshi dkk. 2015)

Responden diminta untuk memberikan penilaian sesuai tingkat kesetujuan mereka terhadap setiap pernyataan yang disajikan, berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi yang diteliti.

3.6 Pengembangan Instrumen Penelitian

Seperti yang dibahas pada subbab sebelumnya, setiap item diukur menggunakan skala Likert 5 poin. Sebelum digunakan, instrumen diuji secara empiris untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya.

Validitas dan reliabilitas merupakan dua konsep fundamental yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas dan ketepatan instrumen dalam penelitian kuantitatif (Peeters & Harpe, 2020). Dalam penelitian kuantitatif, validitas merujuk pada sejauh mana instrumen dapat mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan reliabilitas menunjukkan sejauh mana instrumen memberikan hasil yang konsisten (Heale & Twycross, 2015). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik *Corrected Item-Total Correlation* terhadap skor total masing-masing dimensi instrumen. Sebuah item dinyatakan valid apabila nilai korelasi yang diperoleh $\geq 0{,}30$, yang menunjukkan bahwa item tersebut memiliki hubungan yang cukup kuat dengan skor total dan layak digunakan untuk mengukur konstruk yang dimaksud (Cristobal dkk., 2007).

Sementara itu, uji reliabilitas dianalisis menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, yang mengukur konsistensi internal antaritem dalam satu konstruk. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0{,}70$, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut memiliki tingkat keandalan yang memadai dan dapat digunakan secara konsisten dalam pengukuran (George & Mallery, 2016).

3.7 Teknik Analisis Data

Data dianalisis menggunakan pendekatan statistik deskriptif kuantitatif, yang bertujuan untuk mengetahui kecenderungan umum persepsi responden terhadap kualitas layanan aplikasi Fingoal berdasarkan kelima dimensi M-S-QUAL.

Teknik analisis mencakup: 1) Rata-rata (*mean*) untuk melihat kecenderungan nilai persepsi per dimensi; 2) Standar deviasi untuk melihat keragaman persepsi antarresponden; 3) Minimum dan maksimum skor sebagai pengukur batas ekstrem persepsi. Interpretasi skor berdasarkan kategori pada Tabel 3.5 sebagai berikut:

Tabel 3. 3 Interpretasi Skala Likert

Skor Rata-rata	**Interpretasi**
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Setuju
1,80 – 2,59	Tidak Setuju
2,60 – 3,39	Netral
3,40 – 4,19	Setuju
4,20 – 5,00	Sangat Setuju

(Sumber: Diadaptasi dari Nyutu dkk. 2021)

Hasil analisis digunakan untuk mengidentifikasi dimensi mana yang dinilai paling baik maupun yang masih perlu perbaikan, sebagai masukan strategis bagi pengembang aplikasi Fingoal.