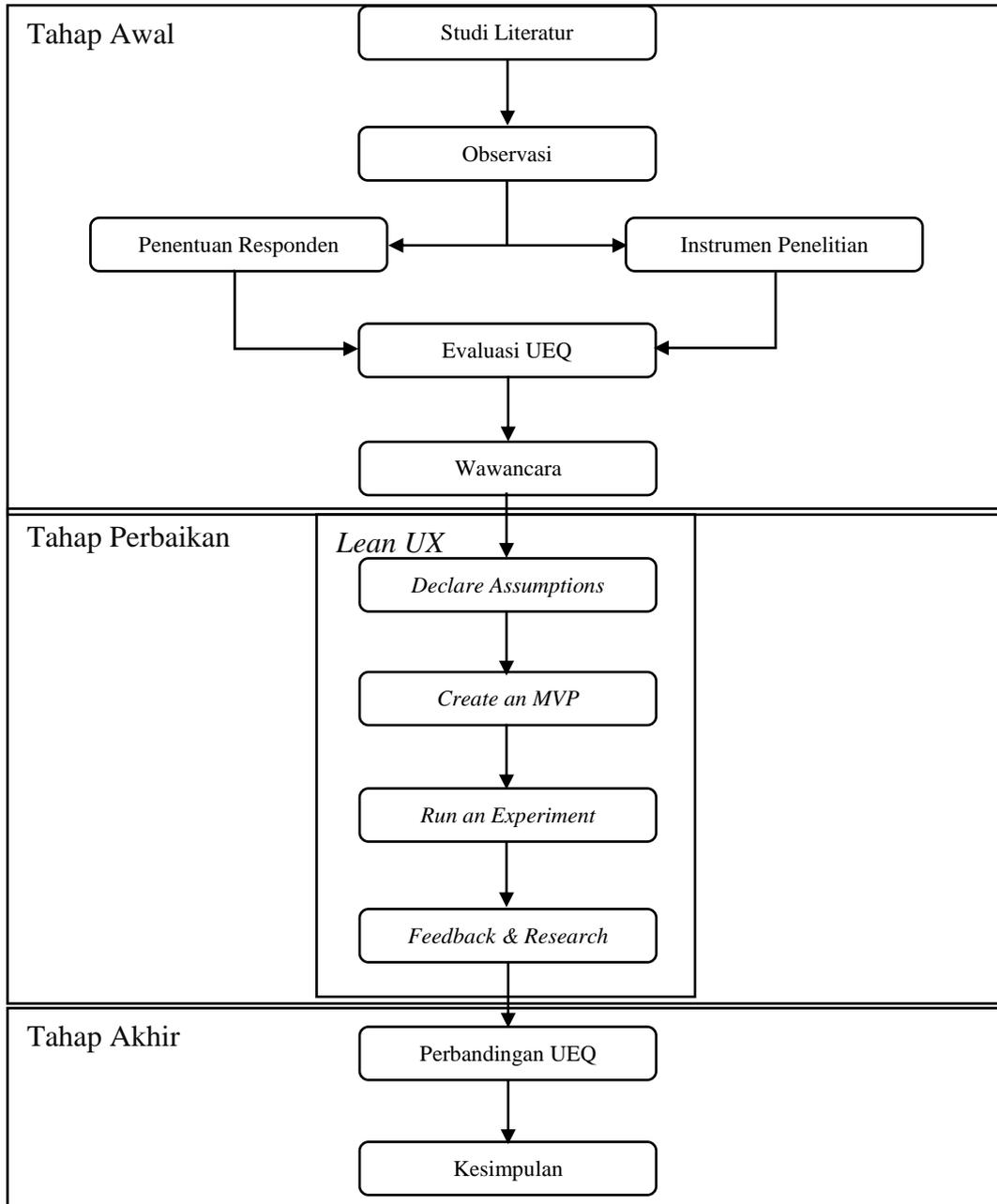


BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rencana sistematis yang dirancang untuk digunakan sebagai pedoman selama penelitian berlangsung. Kerangka kerja pada penelitian ini dapat dilihat gambar 3.1.



Gambar 3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini mengkombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif atau dapat disebut dengan istilah *mix method*. Penelitian kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang mengedepankan skema penelitian yang tersistem, terencana, jelas dan terstruktur dari awal hingga akhir penelitian (Ahyar dkk., 2020). Pendekatan penelitian ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman terhadap suatu objek atau fenomena yang terjadi. Esensi penelitian kuantitatif adalah penggunaan angka dari aktivitas pengumpulan data, analisis dan interpretasi hasil data sehingga dapat ditarik kesimpulan penelitian. Dapat dikatakan penelitian kuantitatif berfokus pada pembuktian secara empiris melalui analisa matematis (Fauzi dkk., 2022). Penelitian kualitatif merupakan pendekatan penelitian dengan proses pengamatan mendalam untuk menganalisis informasi melalui protokol observasi maupun wawancara. Skema penelitian ini berupa melakukan pengamatan atau mengajukan pertanyaan terkait permasalahan tertentu dan mencatat informasi yang diperoleh (Cresswell, 2013).

3.2. Tahap Awal

Tahap awal merupakan tahap di mana peneliti mengidentifikasi permasalahan dengan cara mengumpulkan informasi yang diperoleh dari responden. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini berupa studi literatur, observasi, survei, dan wawancara.

3.2.1. Studi Literatur

Proses ini merupakan tahap di mana peneliti mempelajari berbagai teori dari berbagai literatur penelitian sejenis berupa artikel jurnal, buku dan situs penyedia layanan yang berhubungan dengan objek sebagai dasar dalam melakukan penelitian ini. Studi literatur digunakan untuk mencari dan mengkaji informasi-informasi yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti. Studi literatur yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi terbaru tentang permasalahan aplikasi BSI Mobile dan teori-teori tentang UI/UX serta metode yang akan digunakan dalam penelitian ini.

3.2.2. Observasi

Observasi merupakan suatu aktivitas pengamatan terhadap suatu fenomena yang sedang terjadi untuk dianalisis karakteristiknya. Proses pengamatan dilakukan dengan mencatat perilaku dan aktivitas individu di lokasi penelitian (Cresswell,

2013). Pada penelitian ini observasi dilakukan dengan cara mengamati pengalaman pengguna aplikasi BSI Mobile melalui fitur *rating* dan *review* di Google Play Store untuk memperoleh informasi terkait permasalahan yang sedang terjadi.

3.2.3. Survei

Survei merupakan tahap lanjutan yang dilakukan peneliti setelah proses observasi. Di tahap ini peneliti menyebarkan kuesioner ke responden untuk mendapatkan data yang diinginkan. Pada tahap ini peneliti menentukan subjek dan objek penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel dan metode analisis data serta instrumen yang digunakan.

1. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek yang diteliti dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan aplikasi BSI Mobile di Tasikmalaya dengan ketentuan minimal usia 17 tahun dan lama penggunaan aplikasi kurang dari satu tahun dan satu tahun dan lebih dari dua tahun. Objek penelitian ini adalah UI/UX aplikasi BSI Mobile.

2. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi merupakan bagian penting dalam suatu penelitian yang digunakan untuk memberikan batasan dan lingkup yang jelas terkait objek yang akan diteliti. Besaran sampel yang digunakan dianggap mewakili suatu populasi, maka hasil dari penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk menggeneralisasi populasi yang diwakilkan oleh sampel (Ahyar dkk., 2020).

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* di mana sampel akan diambil berdasarkan kriteria tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Sampel yang ditentukan mengacu pada *handbook* UEQ di mana dalam penelitian evaluasi UEQ sampel dengan jumlah antara 20-30 sampel sudah menunjukkan kestabilan dalam akurasi data (Schrepp, 2019). Dalam penelitian ini jumlah sampel yang diambil oleh peneliti adalah sebanyak 50 yang bertujuan untuk mencegah terjadinya bias respon pada survei. Selain itu, ukuran sampel yang semakin besar diharapkan dapat memberikan hasil yang semakin baik.

3. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan teknik pengolahan data yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan tujuan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan atau solusi dari suatu permasalahan. Teknik analisis yang digunakan dalam metode *User Experience Questionnaire* (UEQ) adalah statistik deskriptif kuantitatif. Penggunaan metode UEQ dipilih karena mencakup aspek pragmatis dan hedonis dalam pengukuran pengalaman pengguna. Metode UEQ memiliki *tools* untuk analisis data yang dapat diakses di www.ueq-online.org. *Tools* analisis data UEQ digunakan untuk mengolah data setiap skala menggunakan Microsoft Excel yang diperoleh dari kuesioner untuk menghasilkan nilai tertentu. Nilai yang diperoleh selanjutnya akan dikomparasikan dengan standar nilai yang terdapat pada metode UEQ sehingga diperoleh makna dari setiap skala tersebut. Standar skala penilaian UEQ dapat dilihat pada Tabel 3.1 berikut.

Tabel 3.1 *Benchmark* Interval Skala UEQ

	Att.	Per.	Eff.	Dep.	Sti.	Nov.
<i>Excellent</i>	>1,75	≥1,9	≥1,78	≥1,65	≥1,55	≥1,4
<i>Good</i>	≥1,52	≥1,56	≥1,47	≥1,48	≥1,31	≥1,05
	<1,75	<1,9	<1,78	<1,48	<1,55	<1,4
<i>Above</i>	≥1,17	≥1,08	≥0,98	≥1,14	≥0,99	≥0,71
<i>Average</i>	<1,52	<1,56	<1,47	<1,48	<1,31	<1,05
<i>Below</i>	≥0,7	≥0,64	≥0,54	≥0,78	≥0,5	≥0,3
<i>Average</i>	<1,17	<1,08	<0,98	<1,14	<0,99	<0,71
<i>Bad</i>	<0,7	<0,64	<0,54	<0,78	<0,5	<0,3

4. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini merujuk pada instrumen yang telah tersedia dalam metode *User Experience Questionnaire* di mana setiap instrumen telah tervalidasi dan reliabel dan telah dibuktikan oleh penelitian-penelitian terdahulu seperti yang dilakukan oleh (Putro dkk., 2019) yang telah melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap setiap instrumen dan hasil yang diperoleh setiap instrumen dinyatakan valid dan reliabel sehingga dalam penelitian ini tidak memerlukan pengujian kelayakan data kembali.

Tabel 3.2 Instrumen Penelitian Pengalaman Pengguna

Variabel	Instrumen		Kode Item
Daya Tarik (<i>Attractiveness</i>)	Menyusahkan	Menyenangkan	ATT1
	Baik	Buruk	ATT2
	Tidak disukai	Menggembirakan	ATT3
	Tidak nyaman	Nyaman	ATT4
	Atraktif	Tidak atraktif	ATT5
	Ramah pengguna	Tidak ramah pengguna	ATT6
Kejelasan (<i>Perspicuity</i>)	Tidak dapat dipahami	Dapat dipahami	PER1
	Mudah dipelajari	Sulit dipelajari	PER2
	Rumit	Sederhana	PER3
	Jelas	Membingungkan	PER4
Efisiensi (<i>Efficiency</i>)	Cepat	Lambat	EFF1
	Tidak efisien	Efisien	EFF2
	Tidak praktis	Praktis	EFF3
	Terorganisasi	Berantakan	EFF4
Keandalan (<i>Dependability</i>)	Tidak dapat diprediksi	Dapat diprediksi	DEP1
	Menghalangi	Mendukung	DEP2
	Aman	Tidak aman	DEP3
	Memenuhi ekspektasi	Tidak memenuhi ekspektasi	DEP4
Stimulasi (<i>Stimulation</i>)	Bermanfaat	Kurang bermanfaat	STI1
	Membosankan	Mengasyikkan	STI2
	Tidak menarik	Menarik	STI3
	Memotivasi	Tidak memotivasi	STI4

Kebaruan (<i>Novelty</i>)	Kreatif	Monoton	NOV1
	Berdaya cipta	Konvensional	NOV2
	Lazim	Terdepan	NOV3
	Konservatif	Inovatif	NOV4

5. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* dan *offline* yaitu melalui media sosial berupa Whatsapp, Telegram dan media lain dan menelusuri langsung pengguna aplikasi BSI Mobile di Bank ataupun ATM sekitar Kota Tasikmalaya. Pengisian jawaban dari pertanyaan-pertanyaan yang diberikan dilakukan di Google Form. Kuesioner UEQ yang disebar menggunakan skala likert dengan rentang 1 sampai dengan 7. Kemudian data yang diperoleh akan ditransformasikan dalam rentang skor -3 sampai +3. Skor -3 menunjukkan respon paling negatif dari responden dan skor +3 menunjukkan respon paling positif oleh responden. Selain itu, kuesioner yang disebar harus tersusun dengan baik guna mendapatkan, menemukan, mendeskripsikan, mengeksplorasi atau membandingkan berbagai informasi, topik, dan variabel penelitian (Budiastuti & Bandur, 2018).

3.2.4. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengambilan data dengan cara mengajukan pertanyaan terkait permasalahan yang diteliti dan mencatat jawaban selama proses wawancara berlangsung (Cresswell, 2013). Teknik wawancara merupakan cara cepat untuk mempelajari pengguna terkait apa yang mereka pikirkan, rasakan dan butuhkan.

Partisipan dalam penelitian ini diambil dari responden dalam survei *User Experience Questionnaire*. Jumlah partisipan dalam wawancara penelitian ini adalah sebanyak 5 orang yang representatif yang disesuaikan dengan jumlah minimal *user interview* dalam *user experience* (Rosala, 2021). Informasi hasil wawancara akan dianalisis untuk dipetakan sehingga diperoleh masalah-masalah terkait pengalaman pengguna aplikasi BSI Mobile yang akan diperbaiki.

3.3. Tahap Perbaikan

Tahap perbaikan merupakan tahap di mana peneliti memulai mengidentifikasi masalah, mengembangkan asumsi, merancang *prototype* dan mengujinya untuk mendapatkan *feedback* dari *end user* terkait hasil rancangan yang telah dibuat.

1. *Declare Assumptions*

Pada fase ini peneliti membuat *draft* berupa *problem statement* yang diperoleh dari hasil kuesioner UEQ dan wawancara. *Draf problem statement* yang telah dibuat akan dideklarasikan menjadi asumsi-asumsi. Setiap asumsi nantinya akan diurutkan dan diubah ke dalam hipotesis yang kemudian akan diuji untuk mengetahui apakah asumsi dan rancangan yang dibuat telah memenuhi kebutuhan pengguna atau tidak. Dalam hal ini proto persona diperlukan sebagai gambaran siapa yang menjadi target pengguna aplikasi BSI Mobile.

2. *Create an MVP*

MVP dilakukan setelah pendeklarasian asumsi telah dilakukan. Pada fase ini peneliti membuat rancangan aplikasi berupa *style guide*, *low fidelity design* dan *high fidelity design* sesuai dengan *problem statements* dan asumsi yang telah dideklarasikan sebelumnya. Perancangan aplikasi pada penelitian ini menggunakan *tool* khusus yaitu Figma. Dalam proses perancangan peneliti berpedoman pada *Google Material Design* agar menghasilkan rancangan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

3. *Run an Experiment*

Run an Experiment merupakan hasil rancangan akan diujikan secara langsung kepada pengguna untuk mengetahui apakah rancangan aplikasi telah memenuhi ekspektasi pengguna dan pengguna dapat mengakses aplikasi secara cepat, efektif dan efisien. Pengujian *prototype* menggunakan metode *usability testing* dan UEQ menggunakan *tools* Maze dan Figma. Jumlah partisipan *usability testing* (UT) sebanyak 5 orang untuk mendapatkan hasil terbaik dalam pengujian *usability* dan lebih dari jumlah tersebut merupakan bentuk pemborosan sumber daya (Nielsen, 2000). Partisipan yang digunakan untuk proses pengujian *usability* merupakan partisipan yang telah diwawancara

sebelumnya. Setelah dilakukan pengujian *usability* maka dilakukan evaluasi kembali menggunakan kuesioner UEQ.

4. *Feedback and Research*

Pada fase ini peneliti menerima umpan balik dari pengguna terkait *prototype* yang telah mereka coba sebelumnya. Umpan balik pada penelitian ini berupa hasil *usability testing* dan nilai rata-rata setiap skala dari kuesioner UEQ untuk mengetahui hasil secara empiris terhadap *prototype* yang telah dirancang.

3.4. Tahap Akhir

Tahap akhir pada penelitian ini merupakan kesimpulan hasil yang diperoleh dari tahap sebelumnya. Pada tahap ini peneliti membandingkan hasil kuesioner UEQ aplikasi sebelum dan sesudah dilakukan perbaikan untuk mengetahui apakah hasil rancangan *prototype* aplikasi BSI Mobile memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik dari aplikasi BSI Mobile yang sudah ada atau sebaliknya.