

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian diterapkan ialah eksplanatori. Penelitian eksplanatori dalam menjelaskan sebab-sebab suatu kejadian (Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, 2002). Penelitian berikut menguraikan kaitan pada tiga variabel independen-kualitas sistem, kualitas informasi serta mutu layanan pada variabel dependen disebut kepuasan pengguna dan niat penggunaan sistem.

Metode yang digunakan adalah kuantitatif, yang melibatkan studi kepada populasi maupun sampel, penemuan data memakai alat penelitian, serta analisis data secara kuantitatif maupun statistik. Tujuan utamanya adalah uji hipotesis sudah disesuaikan (Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2016).

3.2 Kerangka Konsep Penelitian

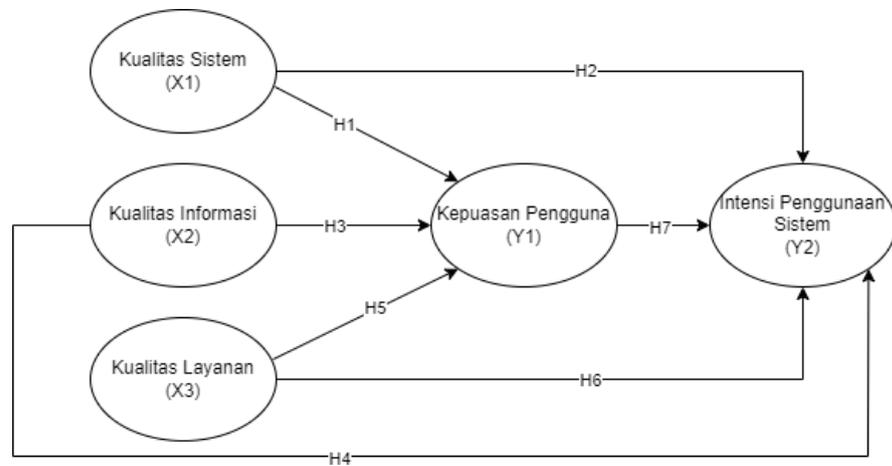
3.2.1 Model Konseptual

Analisis jalur ialah metode statistik di pakai dalam menguji hubungan sebab-akibat pada variabel-variabel suatu model. Menurut (Urbach & Müller, 2021) “Analisis jalur merupakan pendekatan yang memungkinkan peneliti untuk menguji model teoritis yang kompleks dengan mengestimasi hubungan kausal antara variabel yang telah ditentukan sebelumnya dalam model”. Selain itu, (Tavana, Kennedy, & Rappaport, 2023) menjelaskan bahwa “Analisis jalur

memungkinkan identifikasi efek langsung serta tidak langsung pada variabel independen di variabel dependen, memberikan gambaran lebih komprehensif mengenai struktur hubungan di antara variabel-variabel dalam penelitian”. Metode analisis jalur digunakan karena hipotesis yang ada pada penelitian ini melibatkan beberapa variabel independen yang memengaruhi beberapa variabel dependen. Selain itu, ada hubungan yang saling memengaruhi antar variabel dependen yang dapat diuraikan dengan jelas menggunakan analisis jalur.

Dalam meninjau kesuksesan pelaksanaan sistem informasi, pada perkembangan bermacam macam kesuksesan sistem informasi. Model DeLone serta McLean di pakai dalam penelitian karena menawarkan kerangka kerja yang holistik dan teruji dapat menentukan kesuksesan sistem informasi. contoh memuat enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, mutu layanan, kepuasan pengguna, penggunaan sistem, serta manfaat bersih, yang bersama-sama memberikan pandangan menyeluruh tentang efektivitas sistem. Dalam konteks penelitian "Evaluasi Faktor Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna ShopeePayLater", model ini memungkinkan peneliti untuk secara sistematis menganalisis bagaimana kualitas sistem, informasi, serta layanan mempengaruhi kepuasan dan intensi pemakaian, sehingga memberikan panduan praktis untuk perbaikan dan peningkatan sistem. Manfaat bersih tidak dimasukkan dalam hipotesis penelitian ini karena tujuan utama penelitian ini ialah memahami kaitan langsung pada kualitas sistem, kualitas informasi, mutu layanan, keinginan pengguna, serta intensi penggunaan sistem. Manfaat bersih merupakan komponen penting pada model DeLone serta McLean mengukur keberhasilan sistem secara

keseluruhan, mengukur dampak ini memerlukan analisis jangka panjang dan data yang lebih luas terkait hasil akhir penggunaan sistem, seperti keuntungan bisnis, efisiensi operasional, atau kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Namun penelitian ini lebih diarahkan pada menganalisis dampak-dampak langsung yang memiliki dampak kepuasan pengguna dan intensi pengguna dalam menggunakan ShopeePayLater. Penyusunan model konseptual berkaitan model kesuksesan DeLone serta McLean sebagai berikut.



Gambar 3.1 Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar 3.1 didapatkan persamaan hipotesis sebagai berikut.

$$\begin{aligned}
 Y1 &= p_{Y1X1}.X1 + p_{Y1X2}.X2 + p_{Y1X3}.X3 \\
 Y2 &= p_{Y2X1}.X1 + p_{Y2X2}.X2 + p_{Y2X3}.X3 + p_{Y1Y2}.Y1
 \end{aligned}$$

3.2.2 Hipotesis Penelitian

(Yin, 1984) menjelaskan bahwa hipotesis penelitian adalah suatu pernyataan yang menghubungkan dua variabel. Berkaitan tinjauan dapat disesuaikan hipotesis dibawah ini:

H1: Kualitas sistem (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1).

H2: Kualitas sistem (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap intensi penggunaan sistem (Y2).

H3: Kualitas informasi (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1).

H4: Kualitas informasi (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap intensi penggunaan sistem (Y2).

H5: Kualitas layanan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y1).

H6: Kualitas layanan (X3) berpengaruh secara signifikan terhadap intensi penggunaan sistem (Y2).

H7: Kepuasan pengguna (Y1) berpengaruh secara signifikan terhadap intensi penggunaan sistem (Y2).

3.3 Populasi dan Sample Penelitian

3.3.1 Populasi

Populasi ialah semua objek penelitian, meliputi manusia, nilai, benda, dan kejadian dengan ciri berbeda ditetapkan peneliti pada mempelajari serta diambil kesimpulannya (Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, 1996).

Pada penelitian ini, populasinya adalah pengguna ShopeePayLater berdomisili Malang.

3.3.2 Sampel

Berasas (Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, 2013), sampel ialah sebagian maupun representasi pada populasi yang ditinjau, yang dipilih secara acak atau non-acak, dengan tujuan untuk menghasilkan data yang representatif dari populasi tersebut. Penulis menggunakan teknik acak dan pengambilan sampel insidental (*accidental sampling*). Dengan metode ini, seseorang dapat dianggap sebagai sampel jika objek maupun subjek mengikuti kriteria yang disesuaikan. Dalam menghitung jumlah sampel, penulis memakai rumus Slovin dibawah ini:

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

Gambar 3.2 Rumus Slovin

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan (*error margin*)

Terkait website Badan Pusat Statistik jumlah penduduk Kota Malang tahun 2023 mencapai 847.182 jiwa. Dalam mencari jumlah sampel, kemudian dimanfaatkan rumus Slovin pada nilai $N = 847.182$ serta tingkat kesalahan 0,1

sehingga diperoleh nilai jumlah sampel pemakai ShopeePayLater sebanyak $n = 100$. jadi jumlah sampel adalah 100 orang.

3.3.3 Karakteristik Responden

Ciri responden ialah ciri-ciri atau identitas yang menggambarkan responden pada tinjauan, yang dapat membedakan antara satu responden dengan responden lainnya. Penulis menentukan sampel sebanyak 100 responden pengguna ShopeePayLater berdomisili di Kota Malang. Penulis membuat karakteristik responden berdasar usia minimal 17 tahun dan pernah menggunakan metode pembayaran ShopeePayLater minimal dua kali. Pemilihan karakteristik responden dilakukan dalam memperoleh data *general* serta *representative* serta hasil tinjauan yang akurat.

3.4 Pengumpulan Data

Pada pengumpulan data penelitian evaluasi kepuasan penggunaan sistem ShopeePayLater penulis memanfaatkan *google form* untuk membuat pertanyaan kuisisioner dengan metode *skala likert* sebagai bentuk penilaian dari data jawaban responden. Pertanyaan yang telah dibuat tersebut selanjutnya akan disebar melalui media sosial untuk menjangkau responden lebih luas.

3.4.1 Jenis Data

Penelitian memakai jenis data kuantitatif. Tinjauan kuantitatif ialah jenis penelitian memakai data berbentuk angka maupun data kualitatif telah dikonversi

menjadi angka. (Sinambela, 2021). Data digunakan di penelitian ialah data primer dimana data digabungkan langsung oleh peneliti pada responden. Data primer didapatkan dari responden kuisisioner pengguna ShopeePayLater di wilayah Kota Malang. Data yang telah didapat akan diproses menggunakan *software* SPSS.

3.4.2 Model Pengumpulan Data

Penulis memilih teknik survey dalam mengumpulkan data. Dalam mengumpulkan data, teknik ini menggunakan angket yang akan disebarakan kepada responden. Pernyataan pada angket akan berkaitan dengan variabel dalam metode analisis jalur seperti variabel independen, dan variabel dependen. Angket tersebut akan disebarakan kepada pengguna ShopeePayLater yang bersedia menjadi responden. Pemilihan responden *accidental sampling* dan teknik pengambilan sampel acak akan menentukan apakah sampel sudah sesuai dengan ketentuan kriteria peneliti untuk dijadikan responden. Dengan menggunakan metode ini, peneliti menyebarkan angket dan jika responden memilih opsi berdomisili di Kota Malang, survei dilanjutkan ke pertanyaan berikutnya. Namun jika responden memilih opsi tidak berdomisili di Kota Malang, maka kuesioner tidak dapat dilanjutkan.

3.4.3 Skala Pengukuran

Pengukuran pada kuesioner memakai metode skala Likert. Skala Likert dipakai dalam menilai sikap, opini, serta pandangan individu maupun kelompok kepada kejadian sosial (Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan

Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2016). Didalam skala Likert, variabel diukur dipecah dengan pilihan-pilihan, yang membuat dasar menyatukan item-item instrumen, seperti penyampaian maupun pertanyaan. Skala Likert menyediakan lima opsi jawaban, mulai pada sangat tidak setuju sampai sangat setuju, atau berawal sangat tidak puas sampai sangat puas.

Tabel 3.1 Skala Pengukuran

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

3.5 Definisi Operasional Variabel

3.5.1 Variabel

Ditemukan variabel digunakan untuk acuan dalam menyusun pernyataan angket berbasis hipotesis yang sudah ditentukan oleh penulis, ialah:

1. Variabel Independen

Variabel independen ialah variabel berdampak kepada variabel berbeda di sebuah model, sehingga dapat menghasilkan variabel dependen. Variabel independen dipakai pada penelitian:

- a. Kualitas Sistem (X1)
- b. Kualitas Informasi (X2)
- c. Kualitas Layanan (X3)

2. Variabel Dependen

Variabel dependen ialah variabel berdampak variabel independen pada sebuah model. Dalam penelitian, variabel dependen terdiri dari:

- a. Kepuasan pengguna (Y1)
- b. Intensi penggunaan sistem (Y2)

3.5.2 Definisi Operasional Variabel

Pengertian operasional variabel ialah gabungan petunjuk jelas berkaitan dengan yang diamati serta diukur pada variabel maupun pola dalam menilai ketepatan (Sugiyono, Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, 2016). Tujuan dari definisi variabel adalah untuk menyederhanakan penetapan aturan dan prosedur pengukuran variabel, memperjelas pemahaman tentang variabel yang diteliti, serta membuat proses pengumpulan data dan analisis lebih terfokus dan efisien. Definisi operasional variabel yang diterapkan sebagai berikut.

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Penjelasan	Indikator	Sumber
Kualitas Sistem (X1)	Variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem berdasarkan kualitas sistem.	X1.1: Realibilitas sistem X1.2: Fleksibilitas sistem X1.3: Integrasi sistem X1.4: Aksesibilitas sistem X1.5: Waktu respon sistem	(Nelson, Todd, & Wixom, 2014)
Kualitas Informasi (X2)	Variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem berdasarkan kualitas informasi.	X2.1: Akurasi dan ketepatan waktu X2.2: Kelengkapan X2.3: Relevansi X2.4: Konsistensi	(DeLone & McLean, 2003)
Kualitas Layanan (X3)	Variabel yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dan intensi penggunaan sistem berdasarkan kualitas layanan.	X3.1: Privasi dan keamanan X3.2: Kepercayaan X3.3: Kemudahan pengguna	(Perks & Ha, 2005)
Kepuasan Pengguna (Y1)	Kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem.	Y1.1: Kualitas sistem Y1.2: Kualitas informasi Y1.3: Kualitas layanan Y1.4: Penerimaan dan penggunaan	(DeLone & McLean, 1992)
Intensi Penggunaan Sistem (Y2)	Intensi pengguna pada penggunaan sistem.	Y2.1: Persepsi kemudahan Y2.2: Persepsi kebermanfaatan	(Davis, 1989)

3.6 Rancangan Pengujian

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas ialah pengujian digunakan dapat menilai sebuah perintah atau kuesioner bisa meninjau maksud untuk ditinjau. Instrumen atau kuesioner dianggap valid bilamana pertanyaan maupun pernyataan di dalamnya bisa mencerminkan atau menyampaikan hal diukur pada kuesioner tersebut (Juliana & Gunawan, 2019). Indikator penelitian termasuk *valid* ketika r hitung $>$ r tabel serta tidak termasuk *valid* bilamana r hitung $<$ r tabel. Untuk menemukan r tabel melalui $df = n$ (jumlah sampel) $- 2$ dan *level of significance* 0,05. Peneliti melakukan pengujian hasil kuesioner dengan sampel sebanyak 26 orang. Sehingga hasil $df = 25 - 2 = 23$ dan signifikansi 0,05, Jadi nilai r tabel didapatkan ialah 0,396. Hasil uji validitas pada variabel, dibawah ini.

Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas Sampel

No	Variabel	Item	RHitung	RTabel	Keterangan
1	Kualitas Sistem (X1)	ShopeePayLater dapat menangani transaksi Anda tanpa ada masalah (X1.1.1)	0,747	0,396	Valid
		Kualitas sistem ShopeePayLater tercermin dari seberapa baik sistemnya beroperasi tanpa ada masalah (X1.1.2)	0,782	0,396	Valid
		Anda dapat dengan mudah menemukan dan menggunakan fitur-fitur yang dibutuhkan di dalam ShopeePayLater (X1.2.1)	0,809	0,396	Valid
		Anda merasa proses penggunaan ShopeePayLater simpel (X1.2.2)	0,811	0,396	Valid

No	Variabel	Item	RHitung	RTabel	Keterangan
		ShopeePayLater terhubung dengan bagian lain di aplikasi Shopee dengan baik (X1.3.1)	0,662	0,396	Valid
		Anda dengan mudah dapat menemukan informasi tentang ShopeePayLater di dalam aplikasi Shopee (X1.3.2)	0,769	0,396	Valid
		Anda dapat mengakses ShopeePayLater dari berbagai perangkat, seperti ponsel atau laptop dengan mudah dan nyaman (X1.4.1)	0,658	0,396	Valid
		Fitur ShopeePayLater mudah digunakan oleh berbagai golongan usia (17 tahun ke atas) (X1.4.2)	0,626	0,396	Valid
		ShopeePayLater dapat memberikan respons atau konfirmasi yang cepat setelah Anda melakukan transaksi (X1.5.1)	0,904	0,396	Valid
		Kecepatan durasi waktu ShopeePayLater dalam merespons transaksi memberikan pengalaman pengguna yang efisien (X1.5.2)	0,855	0,396	Valid
2	Kualitas Informasi (X2)	Informasi sisa kredit yang diberikan oleh ShopeePayLater akurat (X2.1.1)	0,828	0,396	Valid
		Pemberian informasi jatuh tempo pembayaran yang diberikan oleh ShopeePayLater akurat (X2.1.2)	0,873	0,396	Valid

No	Variabel	Item	RHitung	RTabel	Keterangan
		ShopeePayLater memberikan informasi atau pemberitahuan dengan tepat waktu (X2.1.3)	0,825	0,396	Valid
		Informasi S&K (Syarat dan ketentuan) guna mendapat saldo pinjaman yang diberikan oleh ShopeePayLater tertulis dengan jelas (X2.2.1)	0,787	0,396	Valid
		ShopeePayLater memberikan informasi total denda jika melebihi jatuh tempo pembayaran dengan lengkap (X2.2.2)	0,865	0,396	Valid
		Informasi yang diberikan oleh ShopeePayLater sesuai dengan kebutuhan dan preferensi Anda (X2.3.1)	0,748	0,396	Valid
		Anda merasa penting untuk mendapatkan informasi yang relevan dari ShopeePayLater (X2.3.2)	0,748	0,396	Valid
		ShopeePayLater secara berkala memberikan informasi terkait jatuh tempo tagihan (X2.4.1)	0,779	0,396	Valid
		ShopeePayLater secara berkala memberikan informasi terkait syarat dan ketentuan yang perlu dipatuhi oleh pengguna (X2.4.2)	0,735	0,396	Valid
3	Kualitas Layanan (X3)	ShopeePayLater memberikan jaminan keamanan setiap melakukan transaksi (X3.1.1)	0,711	0,396	Valid

No	Variabel	Item	RHitung	RTabel	Keterangan
		ShopeePayLater memberikan jaminan keamanan terhadap informasi pribadi Anda (X3.1.2)	0,851	0,396	Valid
		ShopeePayLater memberikan keterangan bahwa ShopeePayLater diawasi oleh lembaga yang bisa dipertanggung jawabkan sehingga meningkatkan kepercayaan Anda (X3.2.1)	0,885	0,396	Valid
		Anda percaya bahwa ShopeePayLater memberikan informasi yang dapat dipertanggung jawabkan (X3.2.2)	0,695	0,396	Valid
		Anda percaya bahwa ShopeePayLater memberikan layanan yang baik (X3.2.3)	0,811	0,396	Valid
		Anda merasa mudah menggunakan fitur ShopeePayLater dalam transaksi sehari-hari di aplikasi Shopee (X3.3.1)	0,815	0,396	Valid
		Anda dapat menggunakan ShopeePayLater di mana saja dan kapan saja (X3.3.2)	0,885	0,396	Valid
4	Kepuasan Pengguna (Y1)	Fitur pada sistem ShopeePayLater berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan Anda (Y1.1.1)	0,815	0,396	Valid
		Anda puas dengan reabilitas, fleksibilitas, integrasi, aksesibilitas, dan waktu respon dari sistem ShopeePayLater (Y1.1.2)	0,695	0,396	Valid

No	Variabel	Item	RHitung	RTabel	Keterangan
		Informasi FAQ (Frequently Asked Questions) yang disediakan membantu Anda dalam menggunakan fitur ShopeePayLater (Y1.2.1)	0,772	0,396	Valid
		Anda puas dengan akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevansi, konsistensi informasi dari ShopeePayLater (Y1.2.2)	0,856	0,396	Valid
		ShopeePayLater melayani pelanggan melalui telepon, chat, email, dan fitur laporan dengan baik (Y1.3.1)	0,726	0,396	Valid
		Anda puas dengan kebijakan privasi, keamanan, dan kemudahan penggunaan yang diberikan ShopeePayLater (Y1.3.2)	0,716	0,396	Valid
		Anda merasa puas dengan fitur ShopeePayLater dan bisa menerima serta menggunakan fitur ShopeePayLater dengan baik (Y1.4.1)	0,767	0,396	Valid
		Anda merasa yakin dalam menerima fitur-fitur baru dari ShopeePayLater (Y1.4.2)	0,749	0,396	Valid
		Anda memiliki frekuensi penggunaan yang tinggi pada fitur ShopeePayLater (Y1.4.3)	0,689	0,396	Valid
5	Intensi Penggunaan Sistem (Y2)	Anda merasa percaya diri dalam menggunakan ShopeePayLater tanpa mengalami kesulitan berarti (Y2.1.1)	0,711	0,396	Valid

No	Variabel	Item	RHitung	RTabel	Keterangan
		Anda akan terus menggunakan fitur ShopeePayLater karena penggunaannya yang mudah (Y2.1.2)	0,899	0,396	Valid
		ShopeePayLater memberikan manfaat dalam memenuhi kebutuhan transaksi Anda (Y2.2.1)	0,720	0,396	Valid
		Anda akan terus menggunakan fitur ShopeePayLater karena manfaat yang didapatkan (Y2.2.2)	0,928	0,396	Valid

Sumber: Data diolah, 2024

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan menentukan ketepatan alat ukur, yaitu memastikan alat ukur dipakai mampu serta mendapatkan hasil yang sesuai saat diukur berulang kali (Juliana & Gunawan, 2019). Uji reliabilitas yang diterapkan adalah koefisien Cronbach's Alpha, melalui syarat nilai r hitung serta r tabel lebih dari 0,6. Alat ukur dianggap reliabel jika nilai koefisien alpha memenuhi syarat tersebut. Sebaliknya, bilamana nilai r hitung melalui r tabel kurang dari 0,6, maka instrumen dianggap tidak sesuai. Hasil uji reliabilitas pada variabel:

Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas Sampel

No	Variabel	Hasil Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Sistem (X1)	0,918	Reliabel
2	Kualitas Informasi (X2)	0,926	Reliabel
3	Kualitas Layanan (X3)	0,913	Reliabel
4	Kepuasan Pengguna (Y1)	0,904	Reliabel
5	Intensi Penggunaan Sistem (Y2)	0,835	Reliabel

Sumber: Data diolah, 2024

3.7 Teknik Analisis Data

3.7.1 Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dipakai dalam menggambarkan karakteristik data sampel sebelum melanjutkan ke analisis statistik inferensial. Dengan statistik deskriptif, peneliti dapat menyatukan, mengolah, serta analisis data agar dapat di tampilkan pada format lebih jelas dan informatif (Ghozali, 2016).

3.7.2 Statistik Inferensial

Statistik inferensial dipakai dalam mengolah data dari contoh serta hasil yang diperoleh, dan untuk menarik kesimpulan mengenai populasi berdasar sampel yang digunakan. Tujuan utama statistik inferensial adalah memberikan gambaran tentang populasi secara keseluruhan berdasar informasi yang diperoleh dari sampel yang telah diambil. (Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif, 2018).

Penelitian ini menerapkan analisis jalur untuk mengevaluasi dampak satu-satu variabel pada variabel yang lain. Variabel-variabel dianalisis mencakup kualitas sistem, kualitas informasi, mutu layanan, kepuasan pemakai, serta intensi pemakaian sistem. Uji hipotesis dilantaskan secara membandingkan jumlah pada bagi-bagian variabel melalui nilai alpha sebanyak 5% maupun 0,05. maka penulis menemukan dampak variabel independen dengan baik maupun tidak baik pada variabel dependen melalui nilai konstanta dalam tabel coefficients.