

BAB 3

METODE PENELITIAN

Lingkup penelitian yang dilakukan lebih fokus pada evaluasi pengalaman pengguna yang ada saat ini dan interaksi langsung dari aplikasi yang digunakan oleh pengguna, kemudian akan diberikan kuesioner dan wawancara untuk melakukan perbandingan penggunaan aplikasi pemesanan tiket kereta api dari 3 aplikasi yang dipilih yaitu Access by KAI, Traveloka, dan Tiket.com. Penelitian yang dilakukan terbatas pada pengalaman pengguna yang terfokus pada persepsi, kesan atau sikap pengguna terhadap aplikasi.

3.1 BAHAN DAN ALAT PENELITIAN

Pada penelitian ini, akan menggunakan beberapa bahan yang dijadikan dasar untuk mengumpulkan data sehingga dapat memperoleh hasil komprehensif dan valid, Adapun bahan penelitian yang dibutuhkan seperti Studi literatur terkait pengalaman pengguna, dan UEQ, metode evaluasi pengalaman pengguna dengan UEQ, studi terdahulu terkait pengalaman pengguna transportasi umum, data sekunder dan sumber relevan seperti *Play Store* untuk mengambil *review* pengguna aplikasi baik Access by KAI, Traveloka, dan Tiket.com. Kuesioner dan wawancara juga akan menjadi instrument data utama kuantitatif dan kualitatif dalam penelitian pengalaman pengguna menggunakan UEQ Adapun responden juga masuk kedalam bahan penelitian.

Penelitian yang dilakukan tidak terlepas dari alat penunjang untuk mendapatkan hasil yang maksimal, berikut ini adalah alat penelitian yang akan digunakan seperti:

a. Laptop

Spesifikasi yang digunakan adalah RAM 4 GB, dengan sistem operasi windows 11, arsitektur 64-bit.

b. *Google Forms*

Digunakan sebagai media penyebaran kuesioner.

c. Spreadsheet

Digunakan untuk mengolah hasil data kuesioner.

d. *Tool Analysis* UEQ

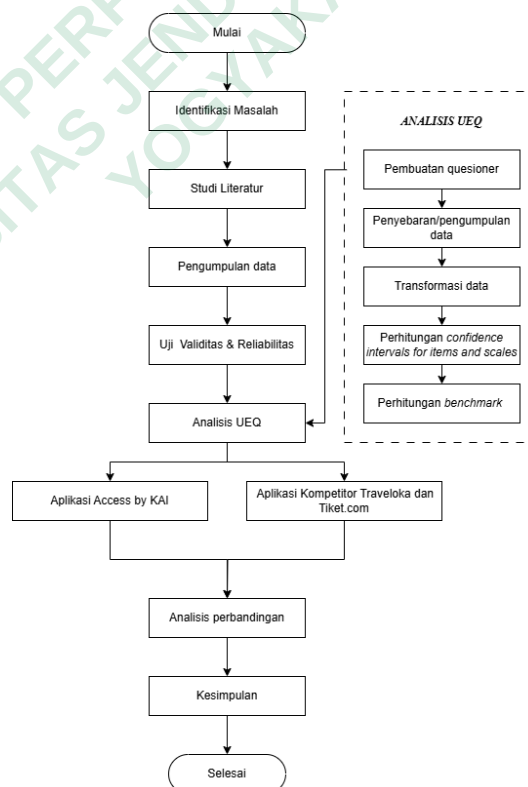
Tool dari UEQ digunakan untuk memperoleh hasil data penelitian yang akurat.

e. SPSS

Digunakan untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner

3.2 JALAN PENELITIAN

Penelitian ini memanfaatkan instrumen kuesioner berbasis UEQ untuk mengukur pengalaman pengguna, yang akan disebarkan kepada responden dan dianalisis oleh peneliti. Selanjutnya, proses dilengkapi dengan wawancara mendalam guna memperoleh data komparatif yang lebih mendalam dari ketiga aplikasi yang dibandingkan. Evaluasi pengalaman pengguna dilakukan dengan bantuan UEQ Analysis Tool setelah seluruh data, baik kuantitatif maupun kualitatif, berhasil dikumpulkan. Adapun tahapan penelitian yang dilakukan bisa dilihat pada Gambar 3.1 berikut ini.



Gambar 3. 1. Alur Penelitian

3.2.1 Identifikasi Masalah

Pada tahap ini, permasalahan utama yang akan diidentifikasi adalah tingkat kepuasan pengguna yang rendah terhadap aplikasi Access by KAI jika dibandingkan dengan aplikasi pesaing seperti Traveloka dan Tiket.com. Kondisi ini terlihat dari penilaian aplikasi di *Play Store* yang kurang memuaskan, yang mengindikasikan adanya pengalaman pengguna yang belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam terkait pengalaman pengguna untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan terhadap aplikasi Access by KAI dengan menggunakan metode UEQ.

3.2.2 Studi Literatur

Studi Literatur membantu dalam memahami konsep dasar untuk mencari kesenjangan dalam sebuah penelitian, membantu dalam membuat kerangka teori penelitian, dan membantu dalam analisis serta pembahasan hasil penelitian. Studi literatur yang digunakan yaitu terkait pengalaman pengguna, penggunaan metode UEQ, penggunaan berbagai metode dalam mengevaluasi pengalaman pengguna dan evaluasi pengalaman pengguna pada aplikasi transportasi umum.

3.2.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna terhadap tiga aplikasi, yaitu Access by KAI, Traveloka, dan Tiket.com. Metode yang digunakan melibatkan dua teknik, yaitu penyebaran kuesioner dan wawancara mendalam. Pada aplikasi Access by KAI, responden yang dipilih adalah pengguna aktif aplikasi Access by KAI dengan usia minimal 17 tahun. Sebanyak 50 responden diminta untuk mengisi kuesioner UEQ yang terdiri dari 26 item pertanyaan dalam bentuk pasangan kata bipolar, yang dinilai pada skala 1–7. Selain itu, dilakukan wawancara mendalam terhadap 1 responden terpilih yang telah mengisi kuesioner sebelumnya. Wawancara ini bertujuan untuk menggali faktor-faktor yang menyebabkan rendahnya rating aplikasi Access by KAI dibandingkan dengan aplikasi kompetitor.

Sementara itu, pada aplikasi kompetitor yaitu Traveloka dan Tiket.com, teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode yang sama, yakni melalui kuesioner UEQ dan wawancara mendalam. Masing-masing aplikasi juga melibatkan 50 responden pengguna aktif aplikasi Traveloka dan 50 responden pengguna aktif aplikasi Tiket.com, berusia minimal 17 tahun yang telah menggunakan aplikasi secara rutin. Selain itu, dilakukan wawancara terhadap 1 responden untuk masing-masing aplikasi, guna memperdalam pemahaman terhadap pengalaman pengguna dari sisi penggunaannya secara langsung.

3.2.4 Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah melakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner UEQ, langkah selanjutnya adalah melakukan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa data yang diperoleh dari kuesioner UEQ bersifat konsisten dan dapat diandalkan. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach's Alpha*, yang merupakan metode untuk mengukur tingkat konsistensi internal dari instrumen yang digunakan dalam penelitian. Nilai *Cronbach's Alpha* yang diharapkan adalah $\geq 0,7$, yang menunjukkan bahwa data yang diperoleh memiliki reliabilitas yang baik dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Untuk menguji Cronbach's Alpha, akan menggunakan menggunakan alat penunjang *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) dalam SPSS, proses uji reliabilitas ini dapat dilakukan dengan memilih menu *Analyze > Scale > Reliability Analysis*, kemudian memasukkan variabel yang akan diuji dan memilih model Alpha. Hasil uji reliabilitas ini akan memberikan nilai *Cronbach's Alpha*, yang kemudian akan digunakan untuk menilai apakah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dapat diandalkan untuk mengevaluasi pengalaman pengguna. Dengan membandingkan skor pada hasil akhir penelitian ini akan mengidentifikasi aplikasi mana yang memiliki tingkat kemudahan dalam pengalaman pengguna, faktor yang mendukung dan menghambat dalam pengalaman pengguna dan aspek apa saja yang penting dalam pengalaman pengguna dalam menggunakan 3 aplikasi. Sehingga nantinya akan lebih mudah dalam membuat kesimpulan penelitian.

3.2.5 Analisis UEQ

Data hasil dari penyebaran kuesioner dan kegiatan wawancara yang suda diperoleh, akan dilanjutkan untuk dilakukan pengolahan dan analisis data menggunakan UEQ Data Analysis Tool. Proses dimulai dengan pembuatan dan penyebaran kuesioner yang terdiri dari 26 item pasangan kata bipolar. Kuesioner ini disusun untuk mengevaluasi enam skala utama, yaitu *Attractiveness*, *Perspiciuity*, *Efficiency*, *Dependability*, *Stimulation*, dan *Novelty*.

Data kuesioner yang telah dikumpulkan kemudian diinput ke dalam UEQ Data Analysis Tool dan dilakukan proses transformasi untuk mengubah hasil penilaian ke dalam skala standar UEQ, yaitu dari -3 (sangat negatif) hingga +3 (sangat positif). Setelah data dikonversi, dilanjutkan dengan melakukan analisis distribusi jawaban guna melihat pola respons pengguna dan mengidentifikasi kemungkinan anomali dalam data yang diperoleh. Langkah berikutnya adalah menghitung nilai rata-rata untuk masing-masing skala yang telah ditentukan serta *confidence interval* guna mengetahui tingkat kepercayaan hasil evaluasi terhadap skala-skala tersebut. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa hasil evaluasi dapat diinterpretasikan secara statistik dengan tingkat kepercayaan yang memadai.

Selanjutnya, dilakukan proses perbandingan dengan *benchmark* dari UEQ, yang berisi data evaluasi dari ribuan pengguna terhadap berbagai jenis produk digital. Hasil dari analisis ini akan mengelompokkan setiap skala ke dalam lima kategori kualitas, yaitu *Excellent*, *Good*, *Above Average*, *Below Average*, dan *Bad*. Benchmark ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengalaman pengguna terhadap aplikasi yang diuji (Access by KAI, Traveloka, dan Tiket.com).

3.2.6 Analisis perbandingan

Langkah selanjutnya setelah melakukan analisis menggunakan UEQ, yaitu langkah terakhir dalam proses evaluasi dengan melakukan analisis perbandingan antar aplikasi. Analisis ini mencakup hasil dari masing-masing aplikasi, yaitu Access by KAI, Traveloka, dan Tiket.com, yang diperoleh dari perhitungan *benchmark* pada setiap skala UEQ. Hasil *benchmark* mengelompokkan kualitas

pengalaman pengguna ke dalam lima kategori, yaitu *Excellent*, *Good*, *Above Average*, *Below Average*, dan *Bad* dalam menggunakan aplikasi.

Melalui perbandingan ini, dapat mengidentifikasi perbedaan kualitas pengalaman pengguna di antara ketiga aplikasi yang diteliti. Hasil analisis ini juga memberikan informasi mengenai faktor-faktor apa saja yang memengaruhi rendahnya rating aplikasi di *playstore* jika dilihat dari pengalaman pengguna dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Access by KAI.

PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI
YOGYAKARTA