

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi di dunia saat ini mengalami peningkatan pesat ditandai dengan teknologi baru yang terus bermunculan, salah satunya teknologi digital. teknologi digital adalah teknologi informasi yang memungkinkan manusia untuk melakukan berbagai kegiatan dengan bantuan komputer, sehingga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menyelesaikan masalah masyarakat dunia. Pada zaman ini, potensi perkembangan teknologi digital sangat menjanjikan, dapat dimanfaatkan untuk masa depan yang lebih terkoneksi, inklusif dan berkelanjutan. Teknologi digital di Indonesia mulai bermunculan inovasi yang membawa dampak perubahan dari berbagai aspek kehidupan, Perusahaan bersaing menciptakan produk atau jasa seperti sistem informasi, aplikasi atau *website*. mulai dari aspek pendidikan dengan adanya sistem informasi *e-learning* membuat akses pendidikan lebih luas dan fleksibel, bisnis dengan *website e-commerce* memberikan kemudahan konsumen dan peluang bisnis baru, dan ekonomi dengan aplikasi *fintech* yang memungkinkan transaksi keuangan secara digital (Danuri, 2019).

Fintech (*financial technology*) merupakan terobosan pada bidang ekonomi yang mengintegrasikan teknologi dengan sektor keuangan guna menjadi layanan transaksional yang efisien untuk masyarakat (Adji et al., 2023). *Fintech* hadir melalui berbagai platform aplikasi yang mudah diakses dimana dan kapan saja tanpa harus melalui proses yang rumit dan lambat seperti yang terjadi pada sektor perbankan konvensional. Hal ini juga memperluas kesetaraan akses pada semua lapisan masyarakat atau daerah terpencil.



Gambar 1 Perkembangan Fintech di Indonesia

Sumber: (Adji et al., 2023)

Dari Gambar 1 dapat dilihat perkembangan *fintech* di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017, tercatat 440 perusahaan *fintech*, yang kemudian meningkat menjadi 583 pada tahun berikutnya. Pertumbuhan terus berlanjut, dengan jumlah perusahaan *fintech* mencapai 691 pada tahun 2019, dan meningkat lagi menjadi 758 pada tahun 2020. Data terbaru menunjukkan bahwa pada tahun 2021, jumlah perusahaan *fintech* di Indonesia mencapai 785. Dari jumlah tersebut, layanan pembayaran dan transfer mendominasi dengan persentase sebesar 29%, sedangkan layanan pinjaman dan investasi masing-masing mencapai 23% dan 14%. Adapun kategori lainnya seperti perbankan, kripto, asuransi, dan *blockchain* juga turut berkontribusi dalam ekosistem *fintech*. (Adji et al., 2023).

Dengan berbagai produk digital yang tercipta, perusahaan tidak hanya bersaing dari segi fitur dan harga tetapi harus memperhatikan *user experience* (pengalaman pengguna). *User experience* adalah persepsi dan tanggapan pengguna yang dihasilkan dari penggunaan sistem, produk, atau layanan. Persepsi pengguna mencakup emosi, preferensi, kenyamanan, dan perilaku pengguna yang terjadi sebelum, selama, dan setelah penggunaan. *User experience* adalah hasil dari citra, fungsionalitas, kinerja sistem, perilaku interaktif, dan kemampuan serta dipengaruhi kondisi internal seperti pengalaman sebelumnya, sikap, kepribadian dan konteks penggunaan (International Organization for Standardization (ISO), 2019).

User experience tentu memperhatikan berbagai variabel yang berkaitan dengan interaksi pengguna dengan teknologi (Hartson & Pyla, 2012) *User experience* sangatlah penting karena mencakup semua aspek interaksi terhadap produk yang memengaruhi persepsi dan respon pengguna. Perusahaan yang berfokus pada *user experience*, dapat membuat produk lebih menarik dan berkesan. Tidak hanya itu, produk lebih mudah digunakan dan tampilan yang baik akan memuaskan pengguna secara emosional yang akhirnya meningkatkan *user experience* secara keseluruhan. Dengan *user experience* yang baik, perusahaan dapat membedakan diri dari persaingan pasar, menarik dan mempertahankan pengguna dan mendorong pertumbuhan dan kesuksesan perusahaan.

Penilaian *user experience* bergantung pada cara pengguna melihat dan merespon produk, dan evaluasi menggunakan beragam metrik yang luas. Data yang digunakan untuk evaluasi ini mencakup kecepatan, tingkat kesalahan, kinerja produk, aspek estetika, dan reaksi emosional pengguna sesuai dengan metode penilaian yang digunakan. Dalam memilih metode penilaian, harus mempertimbangkan tujuan evaluasi, kebutuhan efektivitas, serta aspek biaya batasan waktu dan metode yang dapat memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan evaluasi dalam konteks tertentu (Hartson & Pyla, 2012).

Layanan pembayaran dan transfer menjadi *fintech* yang paling banyak di Indonesia. Bukan tanpa alasan, *fintech* ini memiliki konsep pembayaran non tunai

atau cashless yang sesuai dengan kecenderungan masyarakat yang ingin melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan aman (Rahadi et al., 2021). *Fintech* pembayaran dan transfer memberikan kemudahan bagi masyarakat, tidak lagi harus ke teller bank untuk keperluan pembayaran tagihan, belanja online atau mengirimkan uang kepada keluarga yang jauh. Kemudahan ini membuat layanan *fintech* semakin populer dan pengguna terus meningkat. Namun dibalik kepraktisan layanan ini, tentu memiliki biaya tambahan atau biaya administrasi apabila pengguna mengirim atau mentransfer uang antar bank, biaya yang dibutuhkan tentu berbeda-beda sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan masing masing layanan dari Rp.2.500 hingga Rp.6.500. Biaya administrasi ini bagi sebagian pengguna mungkin terbilang kecil, akan tetapi di kemudian hari hal ini akan jadi masalah, dapat menjadi beban jika melakukan transaksi secara terus menerus, hal ini berpotensi mengurangi kepuasan atau daya tarik pengguna.

Dinamika biaya administrasi menjadi perhatian perusahaan atau innovator di bidang layanan pembayaran ini, salah satunya muncul inovasi dari perusahaan startup PT. Fliptech Lentera Indonesia yang menciptakan dan mengembangkan aplikasi flip. Flip adalah salah satu aplikasi *fintech* yang berfokus pada layanan transfer antar bank dan memberikan solusi transfer antar bank tanpa biaya administrasi. Bukan hanya itu, Aplikasi ini menambahkan layanan fitur pembayaran tagihan, seperti pulsa, listrik, internet, dan sudah mendukung transfer ke bank luar negeri aplikasi flip dapat diakses melalui platform Android maupun iOS (al et al., 2022). Aplikasi flip berfungsi sebagai perantara transaksi antar bank. Flip akan menyiapkan nomor rekening flip sesuai dengan bank pengguna, jadi pengguna mentransfer uang ke bank sesama atas nama flip, setelah itu, Aplikasi flip meneruskan dana pengguna ke bank rekening tujuan yang telah ditentukan.



Gambar 2 Pertumbuhan Pengguna Aplikasi Flip

Sumber: (Apriliasari, 2022, 2023)

Pada Gambar 2 memperlihatkan bahwa tiap tahun pertumbuhan pengguna aplikasi flip meningkat. Data dari situs flip menunjukkan pengguna aplikasi flip mencapai 7 juta pengguna pada awal tahun 2021, pada akhir tahun 2022, pengguna aplikasi flip meningkat hingga 10 juta pengguna, pada akhir tahun 2023, pengguna aplikasi flip berkembang menjadi 12 juta pengguna. Data terbaru menyebutkan bahwa aplikasi flip telah melayani 13 juta pengguna (Apriliasari, 2022, 2023).

Kini aplikasi flip memiliki *rating* yang terbilang baik, pada *play store* dengan *rating* 4,9/5,0 dari 570.208 ulasan, pada *app store* dengan *rating* 4,8/5,0 dari 99.900 ulasan. Meskipun aplikasi flip terus mengalami peningkatan jumlah pengguna setiap tahun dan memperoleh *rating* yang baik, terdapat keluhan yang berpotensi menurunkan kepuasan pengguna. Beberapa masalah yang diidentifikasi meliputi aplikasi yang lelet, kesulitan login, transaksi yang membutuhkan waktu lama, proses *refund* yang lambat, hingga layanan pelanggan yang dinilai kurang responsif.

Aplikasi flip dipilih dalam penelitian ini karena keunikannya sebagai layanan transfer antar bank tanpa biaya administrasi, yang menjadi solusi inovatif dalam ekosistem *fintech* Indonesia. Namun, keunggulan ini masih dihadapkan pada tantangan dalam menjaga *user experience* di tengah tingginya persaingan pasar. Penelitian sebelumnya yang dilakukan (Naibaho, Angraini, et al., 2022) “Analisis Kualitas Aplikasi flip.id Menggunakan Metode ISO 25010: *Quality in Use*”, telah mengevaluasi kualitas flip berdasarkan dimensi *usability*, *flexibility*, dan *safety*. Namun, belum ada penelitian yang secara spesifik mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) aplikasi ini dengan menggunakan metode *Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) untuk menilai aspek kegunaan, seperti sistem antarmuka, dan kualitas informasi. Selain itu, penelitian dengan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) untuk menganalisis faktor penerimaan pengguna, seperti persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan sikap terhadap penggunaan aplikasi, juga belum dilakukan secara menyeluruh pada aplikasi flip.

Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti melakukan penelitian yang berjudul “Analisis User Experience Menggunakan Metode *Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) dan *Technology Acceptance Model* (TAM)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi *user experience* aplikasi flip menggunakan PSSUQ untuk menilai usability aplikasi dan menganalisis faktor penerimaan pengguna menggunakan TAM. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan atau rekomendasi kepada pengembang aplikasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana mengevaluasi usabilitas pada aplikasi flip menggunakan metode *Post-Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ)?
2. Bagaimana pengaruh faktor-faktor dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) terhadap penerimaan pengguna menggunakan aplikasi flip?
3. Berdasarkan hasil penelitian, apa rekomendasi perbaikan *user experience* pada aplikasi flip?

1.3 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Objek pada penelitian ini adalah Pengguna aplikasi flip.
2. Teknik pengambilan sampel menggunakan Teknik *purposive sampling* dengan kriteria pengguna aktif flip pada operasi *android*, berdomisili Sulawesi Selatan, dan usia pengguna diatas 17 tahun.
3. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan Jumlah sampel pada penelitian ini adalah 100 responden berdasarkan rumus slovin yang dikumpulkan melalui survei dengan kuesioner online yang dirancang untuk mengukur pengalaman pengguna dan penerimaan aplikasi Flip.
4. Penelitian ini menggunakan metode PSSUQ dan TAM. Metode PSSUQ digunakan untuk mengevaluasi *user experience* aplikasi flip yang terdiri dari 3 skala yaitu *system usability*, *information quality*, dan *interface quality*. Metode TAM digunakan untuk menganalisis faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi flip dengan variabel *perceived usefulness* (persepsi kegunaan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *attitude toward using* (sikap terhadap penggunaan) dan *acceptance* (penerimaan)

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hasil evaluasi usabilitas pada aplikasi flip.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna menggunakan aplikasi flip.
3. Untuk mengetahui rekomendasi perbaikan *user experience* pada aplikasi flip.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa, menerapkan ilmu, belajar melakukan analisis *user experience* dan memberikan rekomendasi berdasarkan hasil analisis yang dilakukan.
2. Bagi *universitas*, mengetahui kemampuan mahasiswa dalam penerapan ilmu, menambah referensi literatur dan dapat menjadi acuan pengembangan dalam penelitian sejenis selanjutnya.
3. Bagi flip, diharapkan hasil penelitian dapat membantu dalam *meningkatkan user experience* flip dan memberikan rekomendasi pengembangan aplikasi flip sesuai kebutuhan pengguna.

1.6 Teori

1.6.1 Sistem Informasi

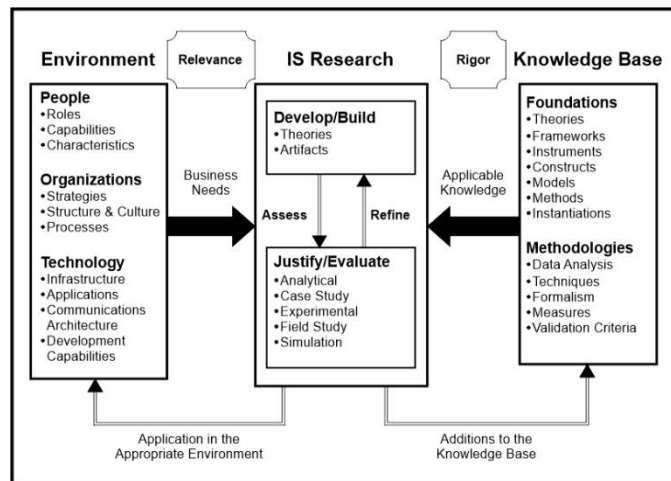
Sistem adalah struktur kompleks yang terdiri dari prosedur-prosedur yang saling terkait dan terintegrasi. Struktur ini bekerja bersama-sama dengan tujuan melakukan kegiatan tertentu atau untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sistem dapat berupa perangkat keras (*hardware*) atau perangkat lunak (*software*). Sedangkan informasi adalah hasil dari pengolahan data. Data adalah sekumpulan fakta mentah yang belum memiliki makna yang signifikan. Data diolah menjadi bentuk yang lebih berguna (Jeperson Hutahean, 2015).

Sistem informasi adalah suatu sistem yang diolah oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen internal suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan, yaitu menyajikan informasi. Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang dibutuhkan (Jeperson Hutahean, 2015).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah gabungan dari individu, perangkat lunak, perangkat keras, infrastruktur komunikasi, sumber daya data, dan prosedur terstruktur yang bertujuan untuk menyimpan, memodifikasi, dan menyebarkan informasi di dalam suatu entitas organisasi.

Sistem informasi diimplementasikan dalam organisasi yang bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi. Kapabilitas sistem informasi dan karakteristik organisasi, sistem kerja, manusia dan metodologi pengembangannya secara bersama-sama menentukan sejauh mana tujuan tercapai. Penelitian dalam disiplin ilmu Sistem Informasi bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan yang membantu dalam penerapan teknologi

informasi secara produktif pada organisasi manusia dan manajemennya (Hevner et al., 2004).



Gambar 3 Kerangka Penelitian Sistem Informasi

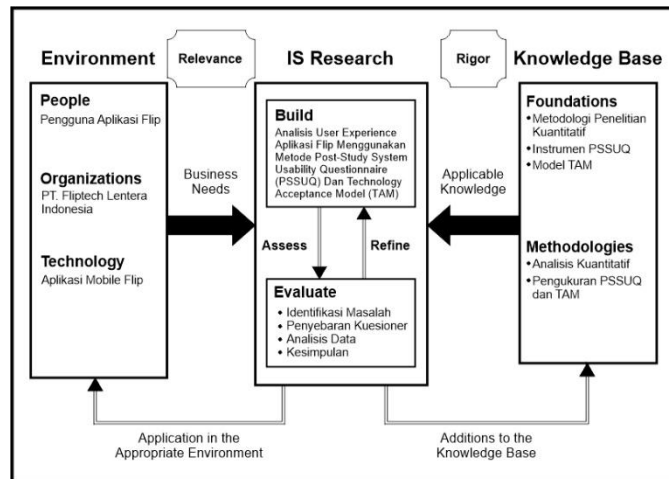
Sumber: (Hevner et al., 2004)

Dalam meneliti pastinya diperlukan kerangka penelitian, dapat dilihat pada Gambar 3 yang merupakan kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antara *environment*, *IS research* dan *knowledge base* untuk memahami dan melakukan penelitian sistem informasi. Pada *environment* (lingkungan) terdiri dari beberapa elemen yaitu *people* (manusia) yang fokus pada peran, kemampuan, dan karakteristik yang diperlukan untuk mengembangkan sistem informasi. *Organizations* (Organisasi) mengacu pada strategi, struktur dan proses suatu organisasi yang berhubungan dengan penerapan sistem informasi. *Technology* (Teknologi) seperti infrastruktur, aplikasi, infrastruktur komunikasi, dan pengembangan kapabilitas yang mendukung sistem informasi. Elemen *environment* ini untuk mengidentifikasi kebutuhan bisnis yang akan dibawa dalam penelitian sistem informasi atau *IS research*.

Pada *IS research* berfokus pada bagaimana penelitian dilakukan. *Develop/Build* yaitu peneliti mengembangkan teori atau artefak untuk memenuhi kebutuhan bisnis yang diidentifikasi. *Justify/Evaluate* yaitu proses evaluasi terhadap teori atau artefak yang dikembangkan menggunakan metode seperti analitik, studi kasus, eksperimen, studi kasus, dan simulasi. Hubungan antara *develop/build* dan *justify/evaluate* mencerminkan siklus umpan balik dimana teori atau artefak yang dikembangkan lalu diperbaiki berdasarkan hasil evaluasi. Penelitian akan relevan dengan *environment* jika mampu memenuhi kebutuhan bisnis.

Knowledge base (basis pengetahuan) mencakup *foundations* yaitu teori, kerangka kerja, dan instrumen untuk mendukung penelitian. *Methodologies* seperti analisis data, teknik, dan kriteria validasi yang digunakan dalam penelitian sistem informasi. *Knowledge base* diterapkan untuk mengembangkan teori atau artefak yang digunakan dalam penelitian lebih lanjut. Penelitian dianggap *rigor* jika berdasar pada fondasi dan metodologi yang solid.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, kerangka penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut.



Gambar 4 Kerangka Penelitian

1.6.2 *Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ)*

Post-Study System Usability Questionnaire (PSSUQ) adalah kuesioner yang dirancang untuk menilai dan mengevaluasi kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap situs web, aplikasi, atau sistem komputer (Will, 2021). PSSUQ berasal dari proyek internal IBM yaitu SUMS (*System Usability Metrics*) yang dipimpin oleh Suzanne Henry pada akhir tahun 1980. Tim spesialis *usability* dan *human factor* yang bekerja di SUMS membuat kumpulan item skala tujuh poin berdasarkan karya Whiteside (1988) dan dari kumpulan tersebut terpilih 18 item untuk digunakan sebagai versi pertama PSSUQ (Lewis, 1992). Setiap item diberi pernyataan positif dengan penilaian angka 1 sebagai “sangat setuju” dan angka 7 sebagai sangat “tidak setuju”. Setiap pernyataan diberi pilihan “*not applicable*” atau tidak berlaku dan area komentar tersedia juga.

Versi pertama PSSUQ yang terdiri dari 18 item pernyataan. Pada penelitian (Lewis, 1995) membuat versi kedua PSSUQ dengan menambahkan satu item, sehingga terdapat 19 pernyataan. Pada penelitian (Lewis, 2002) melakukan evaluasi psikometrik terhadap PSSUQ menggunakan data dari

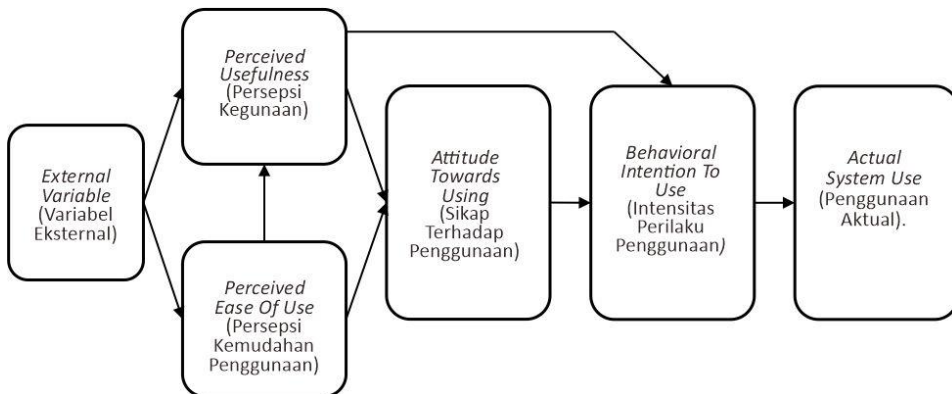
beberapa tahun studi usabilitas. Hasil dari evaluasi ini menyatakan analisis faktor pada data ini konsisten dengan analisis faktor pada penelitian sebelumnya (Lewis, 1992, 1995) sehingga digunakan dengan mendefinisikan 3 skala yaitu *System usability* (kegunaan sistem), *information quality* (kualitas informasi), dan *interface quality* (kualitas antarmuka). Beberapa item pada versi kedua dikatakan bahwa memiliki redundansi berlebihan yang meningkatkan estimasi reliabilitas, sehingga 3 item pernyataan dihapus dan versi ketiga PSSUQ terdapat 16 pernyataan dengan 3 skala. 3 skala tersebut adalah :

1. **Overall.** rata-rata tanggapan untuk pernyataan 1 hingga 16.
2. **System usability (SysUse).** skala untuk mengevaluasi kualitas sistem, rata-rata tanggapan untuk pernyataan 1 hingga 6.
3. **Information quality (InfoQual).** skala untuk mengevaluasi kualitas informasi, rata-rata tanggapan untuk pernyataan 7 hingga 12.
4. **Interface quality (IntQual).** skala yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas antarmuka, rata-rata tanggapan untuk pernyataan 13 hingga 15 (Salvendy, 2012).

1.6.3 Technology Acceptance Model (TAM)

(TAM) merupakan pengembangan dari *theory of reasoned action* (TRA) yang merupakan teori sistem informasi yang menjelaskan bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi. Tujuan TAM untuk menjelaskan faktor yang menentukan penerimaan teknologi sehingga dapat menggambarkan perilaku pengguna di berbagai teknologi yang terus berkembang dan populasi pengguna yang beragam (Davis, 1989).

TAM merupakan model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor yang mempengaruhi diterimanya suatu penggunaan teknologi. Model ini diperkenalkan oleh Fred Davis pada tahun 1989. Fred Davies menambahkan dua konstruk utama yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) dan *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) (Luh Nyoman Sherina Devi & Wayan Suartana, 2014).



Gambar 5 Model TAM

Sumber: (Luh Nyoman Sherina Devi & Wayan Suartana, 2014)

Gambar 5 merupakan konstruk utama dari TAM yang terdiri atas *perceived ease of use* (persepsi kemudahan), *perceived usefulness* (persepsi kemudahan penggunaan), *attitude towards using* (sikap terhadap penggunaan), *behavioral intention to use* (intensitas perilaku penggunaan), dan *actual system use* (penggunaan aktual). *Perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan) adalah persepsi atau keyakinan pengguna tentang seberapa mudah menggunakan teknologi tertentu. *Perceived usefulness* (persepsi kegunaan) adalah persepsi atau keyakinan pengguna bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan produktivitas kerja pengguna. *Attitude towards using* (sikap terhadap penggunaan) adalah pandangan individu terhadap menggunakan teknologi yang mencakup emosi dan penilaian individu. *Behavioral intention to use* (intensitas perilaku penggunaan) adalah niat individu untuk menggunakan suatu teknologi di masa mendatang. *Actual system use* (penggunaan aktual) adalah tingkat sebenarnya dimana individu menggunakan suatu teknologi dalam kehidupan sehari-hari.

1.7 Penelitian Terkait

Pertama, penelitian oleh (Naibaho, Angraini, et al., 2022) yang berjudul “Analisis Kualitas Aplikasi flip.id Menggunakan Metode ISO 25010: *Quality in Use*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi flip.id menggunakan metode ISO 25010 dengan dimensi *quality in use* (*usability in use, flexibility in use, safety in use*). Penelitian ini mengacu pada standar kepuasan pengguna meliputi kemudahan dalam menggunakan, fleksibilitas, dan keamanan aplikasi. ISO 25010 menjadi standar pengujian internasional untuk penentuan kualitas perangkat lunak atau *software quality product*. Penelitian ini menggunakan 80 responden dengan 15 pernyataan dengan rentang skala likert lima jawaban dengan angka 5 sebagai sangat setuju yang berarti semakin tinggi nilainya semakin baik. Hasil penelitian ini terbagi

menjadi 3 karakteristik sesuai metode yang digunakan, masing masing karakteristik mendapatkan penilaian PUAS dengan rata-rata 4,27 pada *usability in use*, 4,10 pada *flexibility in use*, dan 4,02 pada *safety in use*. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi flip.id sudah memenuhi tingkat kepuasan pengguna terhadap tingkatan penerimaan resiko dalam kegagalan terhadap data, perangkat lunak atau lingkungan dalam konteks penggunaan.

Kedua, penelitian oleh (Suwandy et al., 2022) yang berjudul “Evaluasi Pengalaman Pengguna dengan Menggunakan *Post Study System Usability Questionnaire* (PSSUQ) Perpustakaan Digital Universitas Mikroskil”. Penelitian ini bertujuan Menilai kualitas sistem dan mengukur kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan digital Universitas Mikroskil selama 1 tahun terakhir melalui kuesioner PSSUQ. Responden pada penelitian ini sebanyak 93 responden yang ditentukan menggunakan rumus slovin dengan error margin 10%. PSSUQ terdapat 16 pernyataan dan menggunakan skala likert 7 jawaban dengan angka 1 sebagai sangat setuju sehingga semakin kecil angka semakin baik. Hasil Penelitian ini menggunakan penilaian dari Norma PSSUQ, pada skala *sysuse* bernilai 2,89, pada tabel norma berada pada nilai antara batas bawah dan mean dalam kategori BAIK yang berarti mudah digunakan dan dipelajari. Pada skala *InfoQual* bernilai 2,85, pada tabel norma berada pada nilai antara batas bawah dan mean dalam kategori BAIK yang berarti memberikan informasi, pesan error, dan penyusunan informasi yang baik, pada skala *IntQual* bernilai 2,85, pada tabel norma melebihi batas atas yang berarti tampilan yang disajikan atau tata letak fitur yang disediakan KURANG BAIK sehingga diperlukan perbaikan, pada skala *overall* atau keseluruhan bernilai 2,87, pada tabel norma mendekati angka mean yang mengindikasikan bahwa keseluruhan mendapatkan respon positif dari responden. Pada Uji Realibilitas, Dimana jika nilai $\alpha > 0,7$ artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliability*) sementara jika $\alpha > 0,80$ ini mensugestikan seluruh item reliabel dan seluruh tes secara konsisten memiliki reliabilitas yang kuat. Atau, ada pula yang memaknakkannya, jika $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna. Pada penelitian ini didapat α adalah 0,988 yang berarti reliabilitas sempurna.

Ketiga, penelitian oleh (Sufandi & Aprijani, 2022) yang berjudul “Usability Testing Aplikasi Web Menggunakan PSSUQ (Studi Kasus: Aplikasi Web SITTA Universitas Terbuka)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kecapaian pengguna dalam memahami dan menggunakan aplikasi karena belum pernah dilakukan usability testing sebelumnya sehingga belum dapat diketahui apakah aplikasi SITTA telah memenuhi kriteria *usability* atau belum. PSSUQ versi kedua digunakan sebagai instrumen penelitian yang terdiri dari 19 butir pernyataan dan menggunakan yang diberikan kepada 140 responden, menggunakan skala likert 5 jawaban dengan angka 1 sebagai sangat setuju sehingga semakin kecil angka semakin baik. Penelitian ini dilakukan uji validitas, uji validitas yang digunakan adalah *corellate bivariate pearson* dan r tabel

signifikan dengan 5%. Jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah 140 orang sehingga dapat diketahui bahwa nilai t tabel pada instrumen PSSUQ sebesar 1,656, yang berarti alat ukur dapat dinyatakan valid jika t hitung lebih besar dari t tabel. Hasil penelitian ini menunjukkan pada aspek *system usability* (sysuse) memperoleh rata-rata nilai 1,93 dan merupakan nilai rata-rata terendah dibanding 3 aspek lainnya. Hal itu dapat diartikan bahwa kategori *usefulness* merupakan aspek yang paling besar dibanding 3 aspek lainnya. Pada aspek *information quality* (infoqual) memperoleh rata-rata nilai 2,02, pada aspek *interface quality* (intqual) memperoleh rata-rata nilai 2,03. Aspek *Overall Satisfaction* (Overall) adalah keseluruhan penilaian pada instrumen PSSUQ yang menunjukkan kepuasan pengguna. Kepuasan secara keseluruhan dapat dilihat berdasarkan penilaian pada kegunaan sistem (*system usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas tampilan antarmuka (*interface quality*). Skor rata-rata penilaian untuk kategori overall pada penelitian ini adalah 1,98 yang dapat dikatakan pengguna cukup puas terhadap penggunaan aplikasi web SITTA

Keempat, penelitian oleh (Widowati & Cahyani, 2019) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka Dengan Menerapkan Metode TAM”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dalam kepuasan pengguna terhadap aplikasi Traveloka. Kepuasan pengguna merupakan faktor yang sangat penting bagi keberlangsungan dan perkembangan perusahaan. Dari kepuasan pelanggan akan timbul kesetiaan pelanggan (*customer loyalty*) yang diharapkan oleh semua perusahaan. Pada Penelitian ini menerapkan metode TAM dan menggunakan 3 konstruk yang terbagi atas variabel X (*perceived usefulness* dan *perceived ease of use*) dengan variabel Y (*behavioral Intention to Use*). Responden sebanyak 50 responden dengan 15 pernyataan menggunakan skala likert 5 jawaban dengan 5 sebagai sangat setuju. Penelitian ini melakukan uji validitas, uji realibilitas, dan uji normalitas. Pada uji validitas diperoleh bahwa seluruh item memiliki nilai signifikan kurang dari 0,05 (5%) dan $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka t_{hitung} menunjukkan lebih besar dari t_{tabel} sebesar 0,278. Hal ini menunjukan bahwa setiap pernyataan yang diukur adalah valid. Uji realibilitas dengan teknik Cronbach Alpha yang diketahui nilainya jika reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan instrumen penelitian tersebut dinyatakan reliabel karena output nilai yang dihasilkan dari analisis reliabilitas adalah 0,823. Uji Normalitas menggunakan metode Kolmogorov-smirnov memakai kriteria pengujian yaitu, jika signifikansi > 0.05 , maka data terdistribusi normal, nilai yang dihasilkan adalah 0.2 ($0.2 > 0.05$), maka data “total” berdistribusi normal. Hasil Penelitian ini menunjukkan faktor X1 terhadap Y cukup kuat 0,545, faktor X2 terhadap Y cukup kuat 0,545 artinya terjadi hubungan yang searah antara X1 dengan Y dan X2 dengan Y, dan Faktor X1 antara X2 terhadap Y cukup kuat 0,729 artinya terjadi hubungan yang searah antara X1 dan X2 dengan Y dan saling mempengaruhi. Hubungan bersifat kuat

positif artinya terjadi hubungan searah antara variabel X dan variabel Y, Sehingga kemudahan pemakaian dan kemanfaatan semakin baik maka minat menggunakan teknologi semakin meningkat.

Kelima, penelitian oleh (Syahril & Rikumahu, 2019) yang berjudul "Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Analisis Minat Perilaku Penggunaan E-Money Pada Mahasiswa Universitas Telkom". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat untuk menggunakan e-money di kalangan mahasiswa Universitas Telkom. Penelitian ini menggunakan 380 responden. Dalam penelitian ini TAM yang digunakan yaitu modifikasi yang berfokus pada tiga faktor yaitu faktor *perceived usefulness* (X1), *perceived ease of use* (X2), serta *perceived risk* (X3) terhadap *intention to use* (Y). Penelitian ini dilakukan Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas, Uji Heteroskedastisitas. Hasil uji normalitas terdistribusi normal karena nilai signifikansi data terdistribusi secara normal yaitu 0.185 yang lebih besar dari 0.05, hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai *tolerance* pada seluruh variabel independen lebih besar dari 0,20 dan nilai VIF seluruh variabel independen kurang dari empat. Dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas terhadap data yang diuji. Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi seluruh variabel independen memiliki nilai lebih besar dari 0,05. Dapat disimpulkan bahwa variabel *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *perceived risk* terbebas dari heteroskedastisitas. Hasil uji regresi berganda dapat disimpulkan bahwa variabel X1 berpengaruh lebih besar terhadap Y dibandingkan dengan variabel lainnya dengan nilai 0,428. Berdasarkan Uji t pada X1 memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap Y karena dengan nilai t hitung (10,612) > t tabel (1,968) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,005, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. X2 memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Y karena dengan nilai t hitung (4,877) > t tabel (1,968) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,005, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. X3 memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Y karena dengan nilai t hitung (8,474) > t tabel (1,968) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,005, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Pada uji F, X1 dan X2 serta X3 memiliki pengaruh positif terhadap Y dengan nilai F hitung (307,017) > F tabel (2,40) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima,

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kuantitatif karena penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan atau mengumpulkan data numerik yang dapat dianalisis secara statistik, sehingga memberikan gambaran yang jelas dalam menganalisis *user experience* atau dalam hal ini mengevaluasi kegunaan atau usabilitas aplikasi dan memahami faktor yang mempengaruhi pengguna menggunakan aplikasi flip.

Berdasarkan pendekatan yang dipilih, terdapat beberapa tahapan penelitian dalam menerapkan metode, teknik, dan alat yang digunakan secara kuantitatif sesuai dengan prosedur penelitian. Peneliti mengumpulkan data menggunakan alat kuesioner, mendistribusikan menggunakan fitur *google form*, dan hasil kuesioner dianalisis secara statistik.

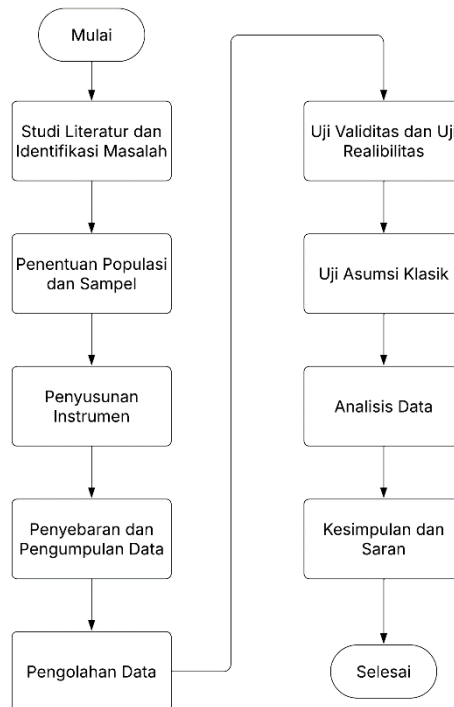
2.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pengguna aplikasi flip di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan. *Timeline* atau urutan waktu penelitian yang direncanakan oleh peneliti, yaitu:

Tabel 1 Waktu penelitian

No	Tahap Penelitian	Bulan					
		Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep
1	Studi Literatur dan Identifikasi masalah						
2	Penyusunan Instrumen						
3	Penyebaran dan Pengumpulan Data						
4	Pengolahan dan Analisis Data						
5	Penarikan Kesimpulan						

2.3 Diagram Alur Penelitian



Gambar 6 Diagram Alur Penelitian

Berikut adalah penjelasan dari Gambar 6:

1. Studi Literatur dan Identifikasi Masalah

Studi literatur adalah mempelajari literatur yang berkaitan dengan metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode PSSUQ dan TAM. Mengidentifikasi masalah atau isu pada objek penelitian, terdapat keluhan dan masalah yang dialami pengguna aplikasi flip.

2. Penentuan Populasi dan Sampel

Menentukan populasi dan sampel yang akan dilakukan penelitian. Populasi adalah seluruh pengguna aplikasi flip di Indonesia. Sampel ditentukan menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan jenis teknik *purposive sampling*.

3. Penyusunan Instrumen

Instrumen Penelitian menggunakan kuesioner dari PSSUQ dan menyusun instrumen dari variabel-variabel TAM yang disesuaikan dengan aplikasi flip.

4. Penyebaran dan Pengumpulan Data

Menyebarkan instrumen penelitian kepada responden dan mengumpulkan data mentah dari responden

5. Pengolahan Data

Mengolah data dari hasil kuesioner yang telah dikumpulkan. Pada TAM dilakukan uji validitas dan uji realibilitas lalu uji asumsi klasik

6. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Uji validitas yaitu memastikan bahwa instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur, sedangkan uji realibilitas yaitu memastikan bahwa instrumen memberikan hasil yang konsisten dan dapat diandalkan.

7. Uji Asumsi Klasik

Melakukan uji asumsi klasik seperti uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memastikan data memenuhi syarat untuk analisis jalur (*path analysis*).

8. Analisis Data

Menganalisis dan menginterpretasi data yang telah diolah.

9. Kesimpulan dan Saran

Menyimpulkan temuan dari analisis data yang dilakukan dan memberikan jawaban atas rumusan penelitian serta memberikan saran rekomendasi berdasar hasil penelitian dan saran untuk arah penelitian di masa mendatang.

2.4 Populasi dan Sampel

2.4.1 Populasi

Populasi merupakan dasar dalam metodologi penelitian, mencakup sekelompok individu yang memiliki karakteristik serupa dan berada dalam suatu wilayah geografis atau kelembagaan tertentu. Populasi juga dapat diartikan sebagai keseluruhan objek yang akan dijadikan bahan penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang terdiri dari manusia, tumbuhan, hewan, atau peristiwa. Memahami populasi memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis yang lebih akurat dan mendapatkan wawasan yang lebih mendalam tentang yang diteliti (Willie, 2024). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi flip di Indonesia. Jumlah pengguna aplikasi flip saat ini mencapai angka 13 juta pengguna.

2.4.2 Sampel

Sampel adalah sebagian kecil dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi, yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasi tersebut. Ketika populasi terlalu besar untuk diteliti secara keseluruhan karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi (Siyoto & Ali Sodik, 2015).

Dalam menentukan sampel yang akan digunakan penelitian disebut teknik sampling. Dalam penelitian ini, penentuan sampel menggunakan Teknik *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan semua kesempatan bagi populasi untuk menjadi sampel penelitian. Jenis *nonprobability sampling* yang digunakan adalah *purposive sampling* yang memilih sampel tidak secara acak tetapi berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Adapun kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Pengguna aktif aplikasi flip pada sistem operasi *Android*.
2. Pengguna berdomisili Sulawesi Selatan
3. Umur pengguna lebih dari 17 tahun.

Pada tahun 1960, seorang ilmuwan bernama Kotrlík dan Higgins mengembangkan sebuah rumus yang dapat digunakan untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi. Rumus ini dikenal sebagai rumus slovin. Berikut adalah rumus slovin:

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

Keterangan:

n = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

e = *Error level* atau tingkat kesalahan (umumnya menggunakan 10% atau 5% tergantung pilihan peneliti) (Santoso, 2023).

Menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin menggunakan *margin error* 10 % atau 0,1:

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

$$n = \frac{13.000.000}{1 + 13.000.000 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{13.000.000}{1 + 13.000.000 (0,01)}$$

$$n = \frac{13.000.000}{130.001}$$

$$n = 99,99$$

Dari hasil perhitungan tersebut maka diketahui besar sampel yang diperlukan adalah 100 responden.

Menurut (Siyoto & Ali Sodik, 2015) Semakin besar sampel mendekati jumlah populasi, maka peluang kesalahan peneliti dalam menggeneralisasi semakin kecil. Namun, dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan adalah 100 responden. Meskipun jumlah ini belum sepenuhnya merepresentasikan seluruh populasi, keterbatasan sumber daya, seperti waktu, tenaga, dan akses terhadap responden yang lebih luas, menjadi faktor utama dalam menentukan ukuran sampel.

Menurut (Sugiyono, 2013) bahwa ukuran sampel yang dianggap sesuai untuk penelitian biasanya berkisar antara 30 hingga 500. Dengan memilih sampel sebanyak 100 orang, diharapkan penelitian ini akan menghasilkan data yang akurat.

2.5 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini berdasarkan penyesuaian kuesioner yang digunakan pada penelitian sebelumnya. Pada penelitian ini menggunakan dua model yaitu PSSUQ untuk mengevaluasi usability atau kegunaan aplikasi dan TAM untuk memahami faktor yang mempengaruhi pengguna menggunakan dan menerima aplikasi.

2.5.1 PSSUQ

Untuk mengevaluasi usability aplikasi, digunakan kuesioner dari *Post-Study System Usability Questionnaire* yang dikembangkan oleh (Lewis, 2002). Menurut (Lewis, 2002) PSSUQ terdiri dari 16 pernyataan dan terbagi atas 3 skala yaitu *system usability*, *information quality*, dan *interface quality*. Pada penelitian ini dilakukan penyesuaian dari kuesioner yang telah disediakan seperti bahasa inggris diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia dan penyesuaian kata *system* menjadi aplikasi.

Tabel 2 Kuesioner PSSUQ

No	Pernyataan
1	Secara keseluruhan, saya puas dengan bagaimana aplikasi flip digunakan
2	Aplikasi bersifat sederhana untuk digunakan
3	Saya dapat menyelesaikan penugasan dan skenario dengan cepat saat menggunakan aplikasi flip
4	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi flip
5	Mudah untuk mempelajari penggunaan aplikasi flip
6	Saya percaya bahwa saya bisa cepat produktif menggunakan aplikasi flip
7	Aplikasi memberi pesan tentang kesalahan yang jelas kepada saya untuk memperbaiki permasalahan
8	Ketika saya membuat kesalahan saat menggunakan aplikasi, saya bisa pulih dengan mudah dan cepat
9	Informasi (bantuan, pesan pada layar dan dokumentasi lainnya) yang disertakan pada aplikasi telah jelas
10	Mudah untuk mendapatkan informasi yang saya butuhkan
11	Informasi telah efektif dalam membantu saya menyelesaikan tugas dan skenario
12	Penyusunan informasi pada aplikasi telah jelas
13	Tampilan antarmuka (<i>interface</i>) aplikasi flip nyaman untuk digunakan
14	Saya suka menggunakan tampilan antarmuka aplikasi flip
15	Aplikasi flip memiliki fungsi dan kemampuan yang saya harapkan untuk digunakan
16	Secara keseluruhan, saya puas terhadap aplikasi flip

Norma PSSUQ yang telah ditetapkan menjadi referensi terbaik untuk menilai kualitas usability sistem. Dengan menggunakan norma ini, praktisi dapat menempatkan hasil evaluasi dalam konteks yang lebih luas dan mendapatkan wawasan yang lebih baik tentang bagaimana suatu sistem berperforma dibandingkan dengan sistem lain yang telah diuji. Jika hasil PSSUQ yang

didapatkan sama dengan nilai mean atau lebih rendah, maka dapat dikatakan usability sistem telah berhasil atau memenuhi ekspektasi dalam hal kegunaan dan memberikan pengalaman pengguna yang positif (Lewis, 2002).

Tabel 3 Norma PSSUQ interval kepercayaan 99%

Skala	Aturan Penilaian Skala	Batas Bawah	Mean	Batas Atas
SysUse	Rata-rata item pernyataan 1-6	2,57	2,8	3,02
InfoQual	Rata-rata item pernyataan 7-12	2,79	3,02	3,24
IntQual	Rata-rata item pernyataan 13-15	2,28	2,49	2,71
Overall	Rata-rata item pernyataan 1-16	2,62	2,82	3,02

* skor penilaian menggunakan skala likert antara 1 (sangat setuju) hingga 7 (sangat tidak setuju)

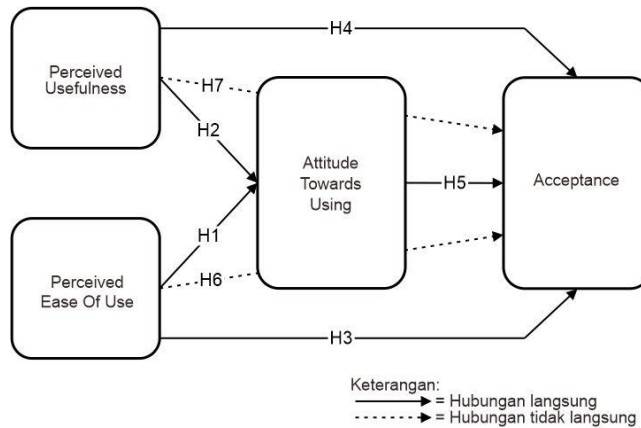
* semakin rendah skor penilaian semakin bagus daripada tinggi skor penilaian

Sumber: (Lewis, 2002)

2.5.2 TAM

Untuk untuk memahami faktor yang mempengaruhi penerimaan pengguna terhadap aplikasi digunakan teori oleh (Davis, 1989). Dalam penelitian ini, konstruk Behavioral *Intention to Use* dan *actual system use*, yang merupakan bagian asli dari TAM, digantikan dengan konstruk *acceptance*. Hal ini karena pada dasarnya, konstruk *behavioral intention to use* dan *actual system use* berfungsi sebagai indikator untuk mengukur *acceptance*. (Al-gahtani, 1998).

Adapun variabel independen terdiri atas 3 konstruk yaitu perceived ease of use (X1), perceived usefulness (X2), dan attitude Toward Using (X3), sedangkan variabel dependen yaitu acceptance (Y). sehingga model penelitian yang digunakan adalah:



Gambar 7 Hipotesis Penelitian TAM

Sumber: (Al-gahtani, 1998)

Berdasarkan model pada gambar 7, disusunlah hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *attitude toward using*.

H2: *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *attitude toward using*.

H3: *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *acceptance*.

H4: *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *acceptance*.

H5: *attitude toward using* berpengaruh signifikan terhadap *acceptance*.

H6: *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *acceptance* melalui *attitude toward using*.

H7: *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *acceptance* melalui *attitude toward using*.

Dalam penyusunan instrumen yang akan digunakan pada penelitian ini berdasarkan adaptasi dari indikator dari penelitian sebelumnya dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Adapun indikator untuk mengukur konstruk disajikan pada tabel dibawah:

Tabel 4 Indikator Penelitian TAM

No	Konstruk	Indikator	Sumber
1	<i>Perceived ease of use</i>	1. kemudahan untuk dipelajari	(Davis, 1989)
		2. kemudahan mencapai tujuan	
		3. jelas dan mudah dipahami	
		4. fleksibel	
		5. bebas dari kesulitan	
		6. kemudahan penggunaan	
2	<i>Perceived usefulness</i>	1. pekerjaan selesai lebih cepat	(Davis, 1989)
		2. menjadikan pekerjaan lebih mudah	
		3. mengembangkan kinerja pekerjaan	
		4. meningkatkan produktivitas	
		5. meningkatkan efektivitas	
		6. berguna	
3.	<i>Attitude toward using</i>	1. sikap terhadap sistem	(Davis, 1989)
4	<i>Acceptance</i>	1. motivasi untuk tetap menggunakan	(Al-gahtani, 1998)
		2. frekuensi penggunaan	
		3. kepuasan penggunaan	
		4. memotivasi pengguna lain	

Sumber: (Al-gahtani, 1998; Davis, 1989)

Berdasarkan indikator pada Tabel 4, peneliti membuat item-item kuesioner sejumlah 20 item pada Tabel 5 yang masing-masing terdiri dari konstruk:

1. *Perceived ease of use*: 6 item, pernyataan 1-6.
2. *Perceived usefulness*: 6 item, pernyataan 7-12.
3. *Attitude toward using*: 4 item, pernyataan 13-16.
4. *Acceptance*: 4 item, pernyataan 17-20.

Tabel 5 Kuesioner TAM

No	Pernyataan
1	Saya merasa mudah mempelajari cara menggunakan aplikasi flip
2	Saya merasa mudah melakukan transaksi menggunakan aplikasi flip
3	Saya merasa Instruksi yang diberikan aplikasi flip sangat jelas dan mudah dipahami
4	Saya merasa aplikasi flip fleksibel dalam melakukan transaksi sesuai kebutuhan
5	Saya merasa bebas dari kesulitan saat transaksi menggunakan aplikasi flip
6	Penggunaan aplikasi flip sangat mudah bagi saya
7	Saya dapat menyelesaikan transaksi lebih cepat menggunakan aplikasi flip
8	Saya merasa transaksi menjadi lebih mudah menggunakan aplikasi flip
9	Penggunaan aplikasi flip dapat meningkatkan kinerja saya
10	Penggunaan aplikasi flip dapat meningkatkan produktivitas saya
11	Penggunaan aplikasi flip dapat meningkatkan efektifitas saya
12	Penggunaan aplikasi flip sangat berguna saya
13	saya memilki percaya terhadap kemampuan aplikasi flip
14	Saya yakin menggunakan aplikasi flip adalah pilihan tepat
15	Saya merasa nyaman menggunakan aplikasi flip
16	Saya merasa senang menggunakan aplikasi flip
17	Saya menjadikan aplikasi flip sebagai pilihan utama dalam melakukan transaksi keuangan
18	Saya menggunakan aplikasi flip secara teratur untuk melakukan transaksi keuangan

No	Pernyataan
19	Saya merasa puas menggunakan aplikasi flip
20	Saya akan merekomendasikan aplikasi flip pada orang sekitar saya

2.6 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan dalam penelitian. Ada dua jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder.

2.6.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama untuk tujuan penelitian khusus. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data kuesioner. Jenis kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup. Kuesioner dilakukan secara *online* menggunakan *google form* dan disebarkan melalui media sosial seperti *WhatsApp*, *Instagram*, *twitter*, dan media lainnya yang berisi pernyataan dari model PSSUQ dan TAM untuk mengukur *user experience* pengguna. Skala penilaian yang digunakan adalah skala likert yang memiliki 7 jawaban. Skala *likert* 7 jawaban karena memberikan data yang lebih detail dan menghindari kecenderungan responden memilih opsi tengah yang dapat mempengaruhi keakuratan data. Masing-masing jawaban memiliki keterangan sebagai berikut.

- 1 = Sangat Setuju
- 2 = Setuju
- 3 = Cukup setuju
- 4 = Netral
- 5 = Cukup tidak setuju
- 6 = Tidak setuju
- 7 = Sangat tidak setuju

2.6.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang sudah dikumpulkan oleh pihak lain kemudian digunakan dalam penelitian. Data sekunder yang digunakan peneliti yaitu studi literatur. Studi literatur adalah mengumpulkan dan menganalisis karya ilmiah untuk memahami dan mensintesis pengetahuan yang telah ada sesuai tujuan peneliti. Studi literatur melibatkan membaca meninjau dan menyusun kembali dari

berbagai sumber literatur yang dikumpulkan seperti jurnal ilmiah, buku, artikel, dan laporan yang relevan dengan topik penelitian.

2.7 Pengolahan dan Analisis Data

2.7.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai apakah suatu alat ukur valid atau tidak. Sebuah kuesioner dianggap valid jika pernyataannya mampu mengungkapkan apa yang seharusnya diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas sering dilakukan dengan menggunakan korelasi produk momen *pearson* (Janna & Herianto, 2021). Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen adalah produk momen *pearson*, sebagai berikut:

$$r = \frac{\sum(X_i - \bar{X}) \times (Y_i - \bar{Y})}{\sqrt{\sum(X_i - \bar{X})^2 \times \sum(Y_i - \bar{Y})^2}} \quad (2)$$

keterangan:

r = Koefisien korelasi *pearson* (validitas item).

X_i = Skor setiap item.

Y_i = Skor total tiap individu.

$\bar{X}$ = rata-rata skor setiap item.

$\bar{Y}$ = rata-rata skor total individu.

2.7.2 Uji Realibilitas

Reliabilitas adalah ukuran yang menunjukkan seberapa dapat diandalkannya suatu alat pengukur. Uji reliabilitas membantu mengevaluasi konsistensi alat ukur, yakni seberapa baik alat ukur mempertahankan konsistensi jika pengukuran dilakukan secara berulang. Biasanya, sebelum melakukan uji reliabilitas, dilakukan uji validitas terlebih dahulu. Hal ini karena data yang akan diukur harus dinyatakan valid sebelum dapat diandalkan. Jika data tidak valid, maka uji reliabilitas tidak perlu dilakukan. Uji realibilitas akan dilihat dari nilai *cronbarch's alpha*. Hasil *cronbarch's alpha* memiliki nilai antara 0 dan 1 (Janna & Herianto, 2021).

Rumus *cronbarch's alpha*:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_t^2}{\sigma_{total}^2} \right) \quad (3)$$

Keterangan:

α = *Cronbach's alpha* (nilai realibilitas).

N = Jumlah butir dalam instrumen.

σ_t^2 = Variansi skor setiap item.

2.7.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa kondisi data yang digunakan tepat dan valid. Pengujian asumsi klasik ini bertujuan untuk memastikan bahwa analisis yang dihasilkan memiliki tingkat ketepatan estimasi yang tinggi, bebas dari bias, dan konsisten. Uji asumsi klasik mencakup uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas (Mar'atush Sholihah et al., 2023).

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah distribusi residual (selisih distribusi kumulatif empiris dan distribusi kumulatif) berdistribusi normal. Data yang baik biasanya memiliki distribusi normal atau mendekati normal (Mar'atush Sholihah et al., 2023). Uji normalitas data penting dilakukan karena hasil uji statistik seperti uji t atau uji F akan digunakan untuk menginterpretasikan parameter dalam populasi. Karena data dalam populasi biasanya berdistribusi normal, maka data sampel juga harus mengikuti distribusi normal. Dalam penelitian ini pengujian normalitas dilakukan pada setiap substruktur dengan melakukan uji *Kolmogorov-Smirnov* (Syahril & Rikumahu, 2019). Berikut persamaan statistik *Kolmogorov-Smirnov*:

$$D_n = \sup_x |F_n(x) - F(x)| \quad (4)$$

Keterangan:

D_n = Statistik uji K-S, yang mengukur perbedaan maksimum antara distribusi kumulatif empiris dan distribusi kumulatif teoritis.

$\sup_x$ = Supremum dari selisih absolut, yang berarti nilai maksimum dari perbedaan di seluruh nilai.

$F_n(x)$ = Fungsi distribusi kumulatif empiris dari sampel yang diamati.

$F(x)$ = Fungsi distribusi kumulatif teoretis yang diharapkan,

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi adanya korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Multikolinearitas yang tinggi dapat menyebabkan estimasi koefisien yang tidak stabil dan interpretasi yang salah. Apabila nilai VIF (Variance Inflation Factor) lebih

kecil dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1 maka dapat dikatakan tidak terjadi multikolinearitas. (Mar'atush Sholihah et al., 2023).

Berikut persamaan VIF dan *tolerance*:

$$VIF = \frac{1}{1 - R^2} \quad (5)$$

$$Tolerance = 1 - R^2 \quad (6)$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat varians yang tidak konstan dari residual dalam model regresi. Heteroskedastisitas terjadi ketika varians dari residual (kesalahan) berubah-ubah di seluruh rentang nilai variabel independen. Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dengan cara uji glejser. Uji glejser dilakukan dengan cara meregresi absolut residual. Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka dapat dikatakan tidak terjadi heteroskedastisitas. (Mar'atush Sholihah et al., 2023).

Persamaan Uji Glejser:

$$|U_t| = a + BX_t + v_t \quad (7)$$

Keterangan:

$|U_t|$ = nilai absolut dari residual.

a = konstanta.

BX_t = koefisien regresi variabel independen X_t .

v_t = *error term*.

2.7.4 Uji Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Disebut sementara karena jawaban ini didasarkan pada teori yang relevan dan belum didukung oleh fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dengan demikian, hipotesis dapat dianggap sebagai jawaban teoretis atas rumusan masalah penelitian, bukan jawaban yang didasarkan pada bukti empiris (Syahril & Rikumahu, 2019). Untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, ada terdiri dari empat tahap yaitu uji F, koefisien determinasi, analisis jalur, dan uji t. Dari empat tahap tersebut kemudian dijadikan acuan untuk menjawab hipotesis

1. Uji F

Uji F merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Apabila F hitung lebih besar daripada F tabel dapat dikatakan terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan (Syahril & Rikumahu, 2019).

Persamaan Uji F:

$$F = \frac{(R^2 / k)}{(1 - R^2)(n - k - 1)} \quad (8)$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi.

k = Jumlah variabel independen.

n = Jumlah sampel.

2. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien determinasi atau R^2 dilakukan untuk mengetahui kemampuan model dalam menerangkan seberapa pengaruh variabel independen secara simultan mempengaruhi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1. Semakin mendekati 1, semakin baik model menjelaskan variabel dependen. (Syahril & Rikumahu, 2019).

Persamaan Uji Koefisien Determinasi (R^2):

$$R^2 = 1 - \frac{SSR}{SST} \quad (9)$$

Keterangan:

SSR = *Sum of squares residual* (jumlah kuadrat residual), yaitu selisih antara nilai observasi dan nilai prediksi oleh model.

SST = *Total sum of squares* (jumlah kuadrat total), yaitu variasi total dari nilai observasi terhadap rata-rata.

3. Analisis Jalur (*Path Analysis*)

Analisis Jalur adalah teknik statistik yang digunakan untuk menguji hubungan sebab-akibat, dimana satu variabel (penyebab) mempengaruhi variabel lain (akibat). Teknik ini memungkinkan peneliti mengidentifikasi hubungan langsung dan tidak langsung antar variabel independen dan dependen (Nidjo Sandjojo, 2011).

Persamaan hubungan langsung:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots b_nX_n \quad (10)$$

Persamaan hubungan tidak langsung:

$$indirect\ effect = bX \times bM \quad (11)$$

Keterangan:

Y = Variabel dependen.

a = konstanta.

b = koefisien jalur.

bM = koefisien jalur mediator.

X = Variabel independen.

4. Uji t

Uji t merupakan pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen (Syahril & Rikumahu, 2019).

Persamaan uji t:

$$t = \frac{\beta}{SE(\beta)} \quad (12)$$

Keterangan:

β = Koefisien regresi.

SE = *Standard error* dari koefisien.