

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian Yang Digunakan

Sebuah penelitian diperlukan tata cara untuk melakukannya. Hal itu disebut dengan metode penelitian. Menurut Syafrida (2021) Metode penelitian adalah langkah atau kegiatan dalam informasi sehingga memperoleh data agar bisa diolah dan dianalisis. Artinya metode penelitian adalah bagaimana peneliti membuat gambaran secara komprehensif. Metode penelitian atau ilmiah merupakan langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah.

Definisi lain yang dikemukakan oleh John Ward Creswell dalam Muhammad Rizal Pahleviannur (2022) Menjelaskan bahwa metode penelitian merupakan prosedur sistematis yang digunakan untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menafsirkan data dalam rangka menjawab pertanyaan penelitian. Metode penelitian dapat melibatkan pengumpulan data kualitatif maupun kuantitatif atau campuran, serta berbagai teknik analisis data yang sesuai dengan tujuan penelitian. Metode penelitian juga mencakup langkah langkah yang harus dilakukan untuk merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi sebuah penelitian dengan tujuan untuk mencapai hasil yang valid dan reliabel. Metode penelitian dapat berbeda beda tergantung pada disiplin ilmu dan jenis penelitian yang dilakukan. Artinya, Metode penelitian merupakan serangkaian langkah langkah yang sistematis dan terstruktur untuk melakukan sebuah penelitian sehingga dapat menghasilkan ilmu pengetahuan yang diinginkan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan *design thinking*, di mana data didapatkan dari hasil wawancara, observasi langsung, dan pengujian usabilitas terhadap pengguna aktif *platform* KB ARA milik PT KB Valbury Sekuritas. Pendekatan ini dipilih karena penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami pengalaman, perspektif, dan kebutuhan pengguna yang tidak dapat ditangkap hanya melalui data numerik semata. Data yang terkumpul kemudian dianalisis dan disajikan melalui kelima tahapan *design thinking* yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*, dengan tujuan untuk menganalisis kondisi UI/UX *platform* KB ARA saat ini, mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi pengguna, serta merumuskan rekomendasi pengembangan UI/UX yang konkret dan berbasis kebutuhan nyata pengguna di era digital.

3.2 Operasionalisasi Parameter

Penelitian kualitatif memerlukan panduan untuk mengumpulkan data sehingga setiap variabel penelitian dapat dijelaskan secara jelas. Menurut Wuri Novarinda dalam Nyi Raden Ruyani (2022), operasional parameter merupakan seperangkat petunjuk mengenai apa yang harus diamati dan bagaimana mengukur suatu variabel atau konsep. Definisi operasional membantu peneliti mengklasifikasikan gejala yang diamati ke dalam kategori tertentu.

Operasionalisasi parameter mencakup aspek-aspek penting yang memerlukan penjelasan dalam penelitian. Operasionalisasi parameter bersifat spesifik, rinci, tegas, dan menggambarkan karakteristik variabel penelitian serta

hal-hal yang dianggap penting. Selain itu, operasionalisasi parameter memberikan informasi yang menjelaskan batasan atau bagian tertentu dari suatu sistem.

Operasionalisasi parameter mencakup dua komponen utama, yaitu:

1. Definisi Konseptual, yaitu penjelasan mengenai makna konsep yang diteliti secara teoritis.
2. Definisi Operasional, yaitu penentuan cara mengukur atau mengamati konsep dalam penelitian melalui indikator dan alat ukur yang digunakan.

Proses ini penting karena memastikan konsep yang bersifat abstrak dapat diterjemahkan menjadi data empiris yang dapat dianalisis. Dengan demikian, operasionalisasi parameter membantu menjamin validitas dan reliabilitas penelitian serta mendukung analisis yang lebih akurat. Adapun operasionalisasi parameter pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Operasionalisasi paramaeter

No	Rumusan Penelitian	Aspek Kajian	Sumber Informasi	Teknik Pengumpulan Data
1	Bagaimana kondisi <i>User Interface (UI)</i> dan <i>User experience (UX)</i> pada <i>platform</i> ARA KB Valbury Sekuritas saat ini ?	<i>User Interface (UI)</i> , <i>User experience (UX)</i> berdasarkan nielsen heuristic	Pengguna aplikasi KB ARA, dan Sales/Customer Service KB Valbury Sekuritas Bandung	Observasi, wawancara, dokumentasi
2	Bagaimana penerapan <i>design thinking</i> dalam pengembangan UI/UX pada <i>platform</i> ARA KB Valbury Sekuritas?	Tahapan <i>design thinking</i> (<i>empathize, define, ideate, prototype, test</i>)	Pengguna aplikasi, dan hasil <i>prototype</i>	Wawancara, observasi, <i>usability</i> testing, dokumentasi

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang digunakan peneliti untuk memperoleh data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data merupakan langkah paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan secara mendalam untuk memahami fenomena berdasarkan pengalaman dan perspektif partisipan.

Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai kondisi *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada *platform* KB ARA milik PT KB Valbury Sekuritas. Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian dan pendekatan *design thinking* yang digunakan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan pertanyaan oleh pewawancara kepada narasumber terkait informasi yang relevan dengan penelitian ini. Sugiyono (2023) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Pada penelitian ini Wawancara dilakukan kepada dua kategori narasumber, yaitu pengguna aplikasi KB ARA dan *Sales/Customer Service* KB Valbury Sekuritas Bandung. Wawancara bertujuan untuk memperoleh

informasi mengenai pengalaman pengguna, kendala penggunaan aplikasi, kebutuhan pengguna, serta masukan terhadap pengembangan UI/UX aplikasi.

2. Observasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Sugiyono (2023) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung tampilan aplikasi, navigasi, alur penggunaan, serta performa *platform* KB ARA. Selain itu, observasi juga dilakukan terhadap ulasan pengguna pada Google Play Store untuk mengidentifikasi permasalahan UI/UX yang dialami pengguna aplikasi.

3. Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen yang relevan dengan penelitian. Sugiyono (2023) menyatakan bahwa dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data pendukung penelitian seperti *screenshot* aplikasi, data *rating* dan jumlah unduhan aplikasi, hasil wawancara, serta dokumentasi lain yang berkaitan dengan penelitian.

4. *Usability testing*

Merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) suatu sistem atau aplikasi berdasarkan pengalaman langsung pengguna saat menggunakan produk tersebut. Menurut Nielsen (2003), *Usability Testing* merupakan metode evaluasi yang dilakukan dengan melibatkan pengguna untuk menguji sejauh mana suatu sistem dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memuaskan. Dalam penelitian ini, *Usability Testing* dilakukan terhadap *prototype* UI/UX *platform* KB ARA baik sebelum dan sesudah *redesign* untuk mengetahui tingkat kenyamanan, kemudahan penggunaan, serta pengalaman pengguna terhadap desain aplikasi yang telah dikembangkan menggunakan pendekatan *design thinking*.

3.3.1 Pedoman Wawancara

Wawancara dilakukan kepada kategori narasumber yang dipilih berdasarkan relevansinya terhadap permasalahan UI/UX *platform* KB ARA, terdiri atas Sales/Customer Service KB Valbury Sekuritas Bandung dan pengguna aplikasi KB ARA. Informan dipilih karena dinilai mampu memberikan informasi mengenai kendala, kebutuhan, dan pengalaman pengguna terhadap *platform* KB ARA, di mana pengguna aplikasi menjadi sumber data utama, sedangkan Sales/Customer Service berperan sebagai triangulasi untuk memperkuat validitas temuan dari sisi internal perusahaan. Agar proses wawancara berjalan secara sistematis, peneliti menggunakan pedoman wawancara sebagai acuan dalam menggali informasi dari setiap narasumber. Pedoman pertanyaan wawancara disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Pedoman Wawancara

NARASUMBER	DAFTAR PERTANYAAN
<i>Sales/Customer Service</i> KB Valbury Sekuritas Bandung	1. Pada tahap apa (registrasi, verifikasi, atau transaksi) nasabah paling sering mengalami kesulitan saat pertama kali menggunakan aplikasi KB ARA? 2. Dari pengalaman menangani nasabah, keluhan spesifik apa (terkait tampilan/navigasi aplikasi) yang paling sering berulang dari waktu ke waktu? 3. Apakah ada perbedaan pola keluhan antara nasabah baru dan nasabah lama terhadap aplikasi KB ARA? 4. Menurut pengamatan Bapak/Ibu, aspek apa dari aplikasi yang paling sering membuat nasabah harus menghubungi CS secara berulang (padahal idealnya bisa mereka selesaikan sendiri lewat aplikasi)?
Pengguna KB ARA	1. Sejak kapan Bapak/Ibu menggunakan aplikasi KB ARA, dan apa alasan memilih platform ini? 2. Sekuritas apa saja yang sedang atau pernah di pakai selain KB ARA? Kalau ada, apa perbedaannya dari sisi tampilan dan kemudahan? 3. Bagaimana pengalaman saat pertama kali registrasi dan verifikasi akun apakah instruksi dan alurnya sudah jelas? 4. Fitur atau menu apa yang paling sering dibuka, dan apakah mudah ditemukan sejak awal pakai? 5. Apakah pernah menemukan panduan atau bantuan di dalam aplikasi saat mengalami kebingungan? 6. Menurut Bapak/Ibu, tampilan aplikasi KB ARA sudah enak dilihat dan mudah dibaca belum? 7. Informasi apa yang seharusnya langsung terlihat di halaman utama, tapi malah susah ditemukan? 8. Selama menggunakan KB ARA, kesulitan atau masalah apa saja yang paling sering dirasakan? 9. saat aplikasi ara sedang mengalami gangguan/error apakah ada pemberitahuan yang jelas? atau tidak terdapat pemberitahuan apapun saat gangguan? 10. Kalau boleh minta satu perubahan/fitur baru di aplikasi KB ARA, apa yang paling diinginkan?

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah, menyusun, dan menafsirkan data yang diperoleh selama penelitian sehingga menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik analisis data digunakan untuk menganalisis kondisi *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) pada *platform* KB ARA milik PT KB Valbury Sekuritas berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan *Usability Testing* terhadap pengguna aplikasi. Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi:

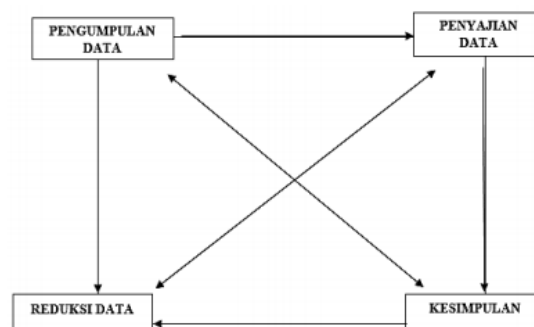
1. Miles dan Huberman

Menurut Miles dan Huberman (1994), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus hingga data mencapai titik jenuh. Aktivitas dalam analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang diuraikan sebagai berikut :

- a. Pengumpulan data : Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan *Usability Testing* terkait tampilan aplikasi, navigasi, pengalaman pengguna, serta berbagai permasalahan UI/UX pada *platform* KB ARA.
- b. Reduksi data : Reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang relevan dengan penelitian. Pada tahap ini peneliti mengelompokkan data berdasarkan aspek UI/UX.

- c. Penyajian Data : Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk deskriptif, tabel, dan visualisasi agar mempermudah peneliti dalam memahami hubungan antar data dan menemukan permasalahan utama pada *platform* KB ARA.
- d. Penarikan kesimpulan : Tahap penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh untuk menjawab rumusan penelitian mengenai kondisi UI/UX *platform* KB ARA serta kebutuhan pengembangan aplikasi berdasarkan perspektif pengguna.

Adapun secara jelas dapat diperhatikan melalui gambar berikut:



Gambar 3. 1 Teknik Analisis Miles dan Huberman

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2026

2. Analisis *design thinking*

Analisis *design thinking* dilakukan mengikuti kelima tahapan yang dikemukakan oleh Brown (2008), yaitu *Empathize*, *Define*, *Ideate*, *Prototype*, dan *Test*. Analisis ini digunakan untuk memandu proses pengolahan data secara sistematis dari tahap pemahaman kebutuhan pengguna hingga tahap *redesign* UI/UX *platform* KB ARA. Berikut merupakan tahapan analisis *design thinking* dalam penelitian ini:

a. *Empathize*

Pada Tahap *empathize* dilakukan dengan memahami kebutuhan, pengalaman, dan permasalahan pengguna aplikasi melalui wawancara, observasi, dan analisis ulasan pengguna pada Google Play Store.

b. *Define*

Tahap *define* dilakukan dengan mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan utama terkait *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX) berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh pada tahap *empathize*.

c. *Ideate*

Tahap *ideate* dilakukan dengan menghasilkan berbagai ide dan solusi pengembangan UI/UX berdasarkan kebutuhan serta permasalahan pengguna yang telah ditemukan pada tahap *define*.

d. *Prototype*

Tahap *prototype* dilakukan dengan membuat rancangan *prototype* UI/UX aplikasi berdasarkan solusi desain yang telah ditentukan. Pada penelitian ini, *prototype* dirancang menggunakan aplikasi Figma sebagai *tools* desain UI/UX.

e. *Test*

Tahap terakhir dari metode *design thinking* adalah test. Pada tahap ini, peneliti melakukan *usability testing* terhadap prototipe UI/UX yang telah dirancang dengan melibatkan kembali seluruh pengguna yang sebelumnya telah diwawancarai pada tahap *empathize*. Setiap pengguna diminta untuk mencoba secara langsung *prototype* hasil *redesign*, kemudian hasilnya

dibandingkan dengan pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi KB ARA versi eksisting. Perbandingan ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana perbaikan UI/UX yang dirancang mampu menjawab permasalahan yang telah diidentifikasi pada tahap-tahap sebelumnya, sekaligus menentukan apakah prototipe yang dibuat telah bekerja dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan pengguna.

3.5 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian merupakan rencana waktu pelaksanaan seluruh tahapan kegiatan penelitian yang disusun secara sistematis agar penelitian dapat berjalan dengan terstruktur dan selesai tepat waktu. Menurut Sugiyono (2023), penyusunan jadwal penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai alokasi waktu yang dibutuhkan dalam setiap tahapan penelitian sehingga peneliti dapat mengelola waktu secara efektif dan efisien. Waktu pelaksanaan penelitian terhitung mulai 25 Februari 2026 sampai dengan 25 Agustus 2026, yang meliputi penyusunan usulan penelitian, seminar usulan penelitian, pengumpulan data melalui wawancara dan observasi, analisis data menggunakan pendekatan *design thinking*, perancangan *prototype* UI/UX menggunakan Figma, pelaksanaan *usability testing*, hingga penyusunan dan sidang laporan akhir skripsi.