

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan makna suatu fenomena dalam konteks alaminya. Dalam penelitian kualitatif, peneliti mengumpulkan data yang berupa teks, gambar, suara, atau bentuk data non-numerik lainnya.⁴⁴ Pendekatan penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menggali pemahaman mengenai persepsi dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi Ethis Mobile sebagai platform pinjaman *peer to peer* yang berbasis syariah. Melalui analisis sentimen, penelitian ini berupaya untuk mengidentifikasi serta mengklasifikasikan emosi dan pendapat pengguna yang tercermin dalam ulasan mereka di Google Play Store tanpa menggunakan pendekatan algoritma.

B. Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada aplikasi *peer to peer landing* syariah yaitu aplikasi ETHIS Mobile di Google Play Store yang memiliki rating aplikasi tertinggi yaitu 4,5. ETHIS merupakan perusahaan yang beroperasi disektor fintech syariah, menyediakan layanan pendanaan dan pembiayaan

⁴⁴Niam, M. F., Rumahlewang, E., Umiyati, H., Dewi, N. P. S., Atiningsih, S., Haryati, T., ... & Wajdi, F. (2024). Metode penelitian kualitatif.

yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah bagi pemilik usaha dan individu. Tujuan dari layanan ini adalah untuk memberikan manfaat serta bagi hasil yang halal, sambil menghindari unsur-unsur maisyir, gharar, dan riba.

PT Ethis Fintek Indonesia berfungsi sebagai perantara yang menghubungkan investor dengan pihak yang memerlukan dana, dan telah memperoleh izin resmi serta diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. ETHIS menerapkan akad musyarakah, wakalah, dan wakalah bil hujrah, berperan sebagai wakil pemodal dalam menyalurkan dana dan membantu penerima pendanaan dalam mencari investor untuk proyek yang diajukan.

C. Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis data sekunder. Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Sumber data sekunder dapat berasal dari berbagai referensi, seperti Biro Pusat Statistik (BPS), buku, laporan, jurnal, serta sumber-sumber lainnya.⁴⁵

Sumber data yang diperoleh dari penelitian ini yaitu melalui ulasan pengguna aplikasi ETHIS Mobile di Google Play Store. Jumlah data ulasan aplikasi yang akan dianalisis sebanyak 117 ulasan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data secara manual dengan mengakses ulasan pengguna pada aplikasi ETHIS Mobile melalui Google Play Store dengan cara menyalin keseluruhan ulasan pada aplikasi tersebut. Kriteria sampel

⁴⁵Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature review analisis data kualitatif: tahap pengumpulan data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 34-46.

yang digunakan dalam analisis ulasan ini yaitu pada tanggal 30 November 2022 – 27 April 2025, alasannya karena periode ini merupakan ulasan pertama dan ulasan terakhir yang ada di aplikasi ETHIS Mobile. Proses selanjutnya yaitu pencatatan informasi penting dari setiap ulasan, termasuk nama pengguna (inisial), tanggal ulasan, rating bintang (1-5), dan isi ulasan. Selanjutnya mengkategorikan ulasan berdasarkan sentimen positif dan negatif, serta mengelompokkan ulasan berdasarkan tema tertentu.

E. Teknik Analisis Data

1. Alat Analisis NVIVO 14

Analisis data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan software Nvivo14. NVivo memberikan kemudahan bagi peneliti dalam menyimpan, mengorganisir, dan mengeksplorasi data dengan efisien, sekaligus mengurangi risiko kerusakan pada data mentah. Platform ini memungkinkan pengguna untuk menyimpan berbagai jenis data, termasuk teks, gambar, audio, dan video, secara langsung dalam proyek, serta mengakses data multimedia tersebut langsung dari dalam NVivo. Melalui pengambilan artikel berita yang tersedia, peneliti dapat melihat dan memetakan informasi dari sebuah narasi dengan lebih jelas.⁴⁶ NVivo 14 merupakan alat yang sangat berguna untuk analisis data kualitatif, khususnya ketika berhadapan dengan volume data ulasan yang besar. Perangkat lunak ini mendukung proses pengkodean

⁴⁶Bagaskara, D. Y., & Rohmadi, R. (2024). Analisis pemetaan media tentang pembiayaan rahn di Indonesia dengan NVivo: Studi literatur review. *Journal of Management and Digital Business*, 4(1), 1-14.

yang terstruktur, pengelolaan data yang efisien, serta analisis yang mendalam, sehingga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola dan tema yang muncul dari data yang dianalisis.

Ada beberapa tahapan yang dapat dilakukan dengan memanfaatkan platform Nvivo yaitu ⁴⁷ :

- a. Impor data, pada tahapan ini data yang diolah adalah data kualitatif yang berupa teks, artikel media, audio, atau video yang diimpor ke platform Nvivo.
- b. Langkah validasi, pada tahapan ini data yang bersifat spam atau duplikat akan dihapus.
- c. Proses coding, pada tahapan ini peneliti melakukan coding manual. Proses pengkodean data secara manual melibatkan peneliti yang secara langsung menandai dan mengelompokkan informasi dari data kualitatif berdasarkan tema atau kategori tertentu. Dalam metode pengkodean manual, peneliti melakukan pembacaan mendalam terhadap data dan memberikan label atau kode pada bagian-bagian tertentu yang dianggap relevan dengan pertanyaan penelitian atau tujuan analisis yang telah ditetapkan.
- d. Tahapan coding, dalam pengkodean manual, terdapat tiga tahap penting yaitu open coding, axial coding, dan selective coding. Open coding adalah tahap awal di mana peneliti memberikan label pada

⁴⁷Bagaskara, D. Y., & Rohmadi, R. (2024). Analisis SWOT potensi halal tourism di Indonesia dengan NVivo: Studi literature review. *Journal of Economics Research and Policy Studies*, 4(1), 1-15.

bagian teks yang relevan. Axial coding mengaitkan kode-kode tersebut ke dalam kategori yang lebih luas, sementara selective coding adalah tahap akhir di mana peneliti memilih kategori utama yang relevan dengan pertanyaan penelitian dan mengembangkan narasi atau teori yang mengintegrasikan kategori-kategori tersebut.

- e. Eksplorasi dan organisasi, data dieksplorasi untuk mengidentifikasi pola-pola dan hubungan antar tema, serta diorganisasi dalam bentuk matriks atau diagram untuk memudahkan pemahaman.
- f. Analisis mendalam, pada tahapan ini menggunakan fitur pencarian dan kueri, peneliti dapat melakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi hubungan dan pola yang muncul dari data yang telah dikodekan.
- g. Visualisasi data, NVivo memungkinkan visualisasi data dalam bentuk diagram, grafik, model konseptual, dan tabel nilai untuk memperjelas temuan analisis.
- h. Penarikan kesimpulan, ini dilakukan berdasarkan hasil analisis, peneliti dapat menarik kesimpulan yang relevan dengan tujuan penelitian.

2. Uji Validitas

Validitas berasal dari istilah validity yang secara umum diartikan sebagai tingkat keabsahan atau kebenaran. Dalam konteks penelitian, validitas merujuk pada sejauh mana suatu instrumen pengukuran mampu secara tepat dan akurat menjalankan fungsi

pengukurannya. Dengan kata lain, validitas menunjukkan tingkat ketepatan alat ukur dalam merepresentasikan konsep yang dimaksudkan. Pengujian validitas terhadap instrumen dilakukan untuk memastikan bahwa alat yang digunakan dalam penelitian benar-benar sah dan dapat dipercaya dalam mengukur variabel yang diteliti⁴⁸

Penelitian ini menerapkan pendekatan validitas data melalui dimensi confirmability dan external validity guna menjamin integritas serta keterandalan hasil temuan. Confirmability berfungsi untuk memastikan bahwa interpretasi data yang dihasilkan tidak dipengaruhi oleh preferensi pribadi peneliti, melainkan bersumber dari data yang autentik dan dapat ditelusuri melalui dokumentasi sistematis atau audit trail. Sementara itu, external validity mengacu pada sejauh mana hasil penelitian ini memiliki relevansi dan dapat diterapkan pada konteks yang lebih luas di luar studi ini, yang dibuktikan dengan adanya keselarasan temuan dengan literatur dan studi-studi sebelumnya. Penggunaan kedua indikator validitas ini bertujuan untuk membangun kredibilitas analisis dan menjamin bahwa hasil penelitian tidak hanya bersifat kontekstual, tetapi juga dapat dijadikan referensi dalam kajian akademik serupa. Dengan demikian, penerapan confirmability dan external validity dalam penelitian ini memperkuat kualitas data serta memberikan landasan ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan.

⁴⁸ Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur SG posture evaluation. *Jurnal Keterapian Fisik*, 5(1), 55-61.

Temuan yang dikemukakan oleh Angga Lawang Sani dan rekan-rekannya dalam jurnal berjudul “Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas dan Fitur Aplikasi terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna Mobile Bank” menunjukkan bahwa kenyamanan pengguna dan kualitas teknis aplikasi memiliki peranan krusial sebagai faktor penentu kepuasan nasabah. Hasil kajian ini sejalan dengan studi lain yang menekankan bahwa persepsi positif terhadap stabilitas kinerja sistem, desain antarmuka yang mudah diakses, serta kelengkapan dan kemudahan dalam mengoperasikan fitur aplikasi sangat berpengaruh terhadap pengalaman pengguna. Dalam kerangka penelitian ini, tingginya frekuensi kemunculan tema “Kualitas dan Kenyamanan Aplikasi” pada ulasan pengguna ETHIS Mobile dapat ditafsirkan sebagai representasi dari kepuasan mereka terhadap performa sistem dan kenyamanan penggunaan. Fakta ini sekaligus memperkuat validitas tematik bahwa kualitas teknis dan kenyamanan operasional merupakan elemen esensial yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan digital berbasis keuangan syariah⁴⁹.

Penelitian yang dilakukan oleh Arya Bayu Sayeti dkk dalam karyanya yang berjudul "Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Pengguna Aplikasi Online Shop: Kelengkapan, Kenyamanan, Kualitas,

⁴⁹Sani, A. L., Muhajirin, M., & Ovriadin, O. (2024). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 283-309.

dan Kemudahan (Studi Literasi Manajemen)" menunjukkan bahwa kenyamanan dalam penggunaan serta kualitas aplikasi merupakan dua faktor utama yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kecenderungan pengguna dalam memanfaatkan layanan aplikasi digital, khususnya dalam ranah belanja daring⁵⁰. Temuan ini selaras dengan fokus utama penelitian ini, yakni pada tema "Kualitas dan Kenyamanan Aplikasi", yang juga menjadi aspek paling dominan berdasarkan hasil ulasan pengguna terhadap aplikasi ETHIS Mobile. Hal tersebut menegaskan bahwa persepsi positif terhadap aspek kenyamanan operasional dan mutu teknis sistem digital memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan serta minat berkelanjutan dari pengguna aplikasi berbasis teknologi keuangan.

Penelitian oleh Kiki Sridayanti Banjarnahor dkk. (2023)

menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ulang layanan pada PT ASDP Indonesia Ferry. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian pada aplikasi ETHIS Mobile, khususnya tema "Pengalaman Pengguna dan Layanan", di mana aspek kemudahan, kecepatan, dan responsivitas layanan turut membentuk persepsi positif pengguna. Hal ini menegaskan bahwa

⁵⁰Sayeti, A. B., Fauzi, A., Irawan, D. F., Telaumbanua, K. K., Dzaky, M., & Salsabila, N. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Pengguna Aplikasi Online Shop: Kelengkapan, Kenyamanan, Kualitas Dan Kemudahan (Studi Literasi Manajemen). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(4), 405-413.

pengalaman layanan digital yang baik mendorong loyalitas pengguna pada platform berbasis aplikasi⁵¹

Penelitian oleh Amalia Rahmawati dan Widhian Hardiyanti (2023) menyimpulkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan aplikasi keuangan digital syariah tidak hanya bergantung pada teknologi, tetapi juga pada mutu pelayanan, kepercayaan, dan perlindungan data. Hal ini selaras dengan temuan dalam penelitian ETHIS Mobile, terutama pada tema “Nilai Syariah dan Kepercayaan”, yang menunjukkan bahwa integritas dan keamanan layanan menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan pengguna⁵².

3. Uji Reabilitas

Reliabilitas merujuk pada sejauh mana suatu instrumen pengukuran mampu memberikan hasil yang stabil dan konsisten dalam menangkap suatu fenomena atau data tertentu. Konsep ini berkaitan erat dengan tingkat kestabilan hasil yang diperoleh, khususnya ketika pengukuran dilakukan secara berulang dalam kondisi yang serupa. Dengan kata lain, uji reliabilitas bertujuan untuk menilai apakah alat

⁵¹ Banjarnahor, K. S., Widayati, C. C., & Perkasa, D. H. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi Ferizy dan Persepsi Harga Terhadap Penggunaan Ulang Layanan di PT ASDP Indonesia Ferry (Studi Kasus Penumpang Rute Merak-Bakauheni). *Jurnal Manajemen dan Pemasaran Digital*, 1(3), 192-203.

⁵² Rahmawati, A., & Hardiyanti, W. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan Dan Keamanan Produk Bsi Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), 2817-2829.

ukur yang digunakan mampu menghasilkan data yang tetap dan tidak berubah secara signifikan ketika diterapkan lebih dari satu kali terhadap objek atau fenomena yang sama. Konsistensi hasil yang diperoleh dari penggunaan alat ukur yang identik menjadi indikator penting dalam menentukan tingkat keandalan suatu proses pengukuran dalam penelitian⁵³. Uji reabilitas dalam penelitian kualitatif menggunakan software NVIVO, dilakukan dengan pengukuran standar agreement untuk memastikan konsistensi dalam pengkodean data.

Tabel 3. 1 Persentase Agreement

No	Code	% Agreement
1	Kualitas Aplikasi dan Fitur	100.00%
2	Kualitas dan Kenyamanan Aplikasi	100.00%
3	Kelengkapan Fitur dan Proyek	87.51%
4	Kinerja Teknis	96.02%
5	Layanan dan Pengalaman Pengguna	100.00%
6	Pengalaman Pengguna dan Layanan	100.00%
7	Masalah dan Keluhan Pengguna	86.27%
8	Proses Cepat dan Mudah	95.97%
9	Respon Customer Service	98.46%
10	Nilai Nilai Syariah dan Kepercayaan	100.00%
11	Nilai Syariah dan Transparansi	100.00%
12	Keamanan dan Kepercayaan	91.04%
13	Transparansi dalam Transaksi	87.60%
14	Kemudahan Penggunaan atau User Friendly	70.88%
15	Kesesuaian dengan Prinsip Syariah	74.41%

⁵³ Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran statistika menggunakan software SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491-6504.

Pada tabel 3.1 evaluasi reliabilitas antar kode pada data ulasan ETHIS Mobile dilaksanakan dengan memanfaatkan fitur *Coding Comparison Query* dalam perangkat lunak NVivo. Penilaian tingkat reliabilitas ditentukan berdasarkan persentase kesesuaian antar kode yang dikelompokkan ke dalam dua kategori, yaitu Tinggi (61%–80%) dan Sangat Tinggi ($\geq 81\%$). Hasil analisis menunjukkan bahwa 13 dari 15 kode termasuk dalam kategori Sangat Tinggi, di antaranya kode utama kualitas aplikasi dan fitur, layanan dan pengalaman pengguna, serta nilai nilai syariah dan kepercayaan yang masing-masing mencapai kesepakatan penuh (100%). Sementara itu, dua kode lain, yaitu kemudahan penggunaan atau *user friendly* (70,88%) dan kesesuaian dengan prinsip syariah (74,41%), berada pada kategori tinggi sehingga masih memenuhi kriteria reliabilitas yang dapat diterima