

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mix method* yang bertujuan untuk memahami dan menjelaskan persepsi serta kecenderungan sentimen pengguna terhadap aplikasi *BYOND by BSI*. Penelitian ini menitikberatkan pada makna yang terkandung dalam ulasan pengguna, sehingga lebih menekankan proses interpretatif daripada generalisasi statistik. Ulasan pengguna di *Google Play Store* menjadi sumber utama dalam melihat respons afektif dan kognitif terhadap layanan *mobile banking* syariah tersebut.

3.2 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah ulasan konsumen terhadap aplikasi *BYOND by BSI* yang terdapat pada *Google Play Store*, dalam waktu Oktober 2024 hingga Juli 2025, dengan total 51,4 ribu ulasan pengguna. Ulasan yang dianalisis merupakan teks terbuka berbahasa Indonesia yang merefleksikan persepsi, kepuasan, atau ketidakpuasan pengguna terhadap fitur, performa, dan kualitas layanan aplikasi *BYOND by BSI*.

3.3 Data dan Sumber Data

Data adalah semua informasi yang dipakai, digunakan, dipakai, dan diperhitungkan untuk memecahkan permasalahan dalam penelitian.

1) Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif berupa data dokumentasi teks naratif dari ulasan pengguna aplikasi *BYOND*

by BSI. Data ini mencerminkan ekspresi pengalaman, perasaan, harapan, dan keluhan yang dituliskan secara langsung oleh pengguna pada halaman aplikasi di *Google Play Store*.

2) Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari platform *Google Play Store*, yang merupakan salah satu kanal distribusi resmi aplikasi digital berbasis *Android*. Secara khusus, data diperoleh dari halaman aplikasi *BYOND by BSI*, yaitu aplikasi perbankan digital milik Bank Syariah Indonesia. *Google Play Store* menyediakan fitur kolom ulasan publik (*user review section*) yang memungkinkan pengguna menyampaikan pengalaman, tanggapan, serta evaluasi mereka terhadap suatu aplikasi. Ulasan-ulasan ini bersifat terbuka dan dapat diakses oleh siapa saja secara daring, sehingga layak digunakan sebagai sumber data sekunder dalam studi kualitatif berbasis analisis konten. Data yang diambil berupa dokumentasi teks ulasan yang ditulis oleh pengguna aplikasi, yang kemudian dianalisis untuk menggambarkan persepsi dan kecenderungan sentimen pengguna terhadap aplikasi *BYOND by BSI*. Data yang di ambil dari bulan Oktober 2024 hingga bulan Juli 2025 sebanyak 51,4 ribu ulasan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan dengan teknik dokumentasi dan *google scrapers*, yaitu mengunduh dan memilah ulasan pengguna dari *Google Play Store* secara sistematis berdasarkan periode dan bahasa.

3.5 Teknik Analisis Data

Data dikumpulkan dengan cara mencatat dan merekam ulasan publik dari pengguna aplikasi *BYOND by BSI* di *Google Play Store*. Setelah pengumpulan data, prosedur selanjutnya dilaksanakan:

1) Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan menyaring ulasan yang tidak relevan, seperti spam, iklan, atau komentar kosong. Hanya ulasan yang mengandung makna informatif dan berkaitan dengan fitur, layanan, dan pengalaman pengguna yang dipertahankan untuk dianalisis lebih lanjut.

2) Display Data

Data yang telah direduksi disajikan dalam format tabel atau *spreadsheet*. Setiap ulasan diberi *ID*, tanggal, dan rating bintang untuk memudahkan proses *pengcodingan* dan analisis tematik serta sentimen.

3) Menyusun *Coding*

Setiap ulasan dianalisis menggunakan proses *open coding* dalam perangkat lunak NVivo 14, dengan memberi label pada bagian teks yang menunjukkan makna atau topik tertentu, seperti keluhan teknis, kepuasan layanan, atau respons terhadap fitur aplikasi.

4) Mencari Tema

Dari hasil *pengcodingan*, peneliti mengidentifikasi tema-tema utama berdasarkan frekuensi dan kekuatan ekspresi pengguna, seperti “akses sulit”, “proses lambat”, “fitur bermanfaat”, atau “kesulitan

migrasi”. Tema-tema ini akan menjadi dasar untuk interpretasi lebih lanjut dalam analisis tematik.

5) Melihat Sentimen

Setiap ulasan diklasifikasikan ke dalam sentimen positif dan negatif, baik secara manual maupun melalui fitur analisis sentimen dalam NVivo 14. Sentimen diidentifikasi berdasarkan kata kunci, nada emosi, dan konteks kalimat pengguna.

6) Simpulan

Setelah proses identifikasi tema dan sentimen selesai, dilakukan penarikan simpulan awal tentang kecenderungan umum persepsi pengguna terhadap aplikasi *BYOND by BSI*. Hasil ini akan menjadi pijakan dalam pembahasan di BAB IV.

3.6 Uji Validitas

Validitas mengacu pada sejauh mana alat ukur secara akurat menilai apa yang dimaksudkan untuk dievaluasi. Masalahnya terkait dengan validitas atau akurasi pengukuran. Pada penelitian Sugiyono (2005) menekankan bahwa validitas berfungsi sebagai indikator apakah alat ukur secara akurat mewakili konsep atau variabel yang dimaksudkan untuk diukur. Sebuah tes yang dimaksudkan untuk menilai kecerdasan dianggap valid jika secara akurat mengevaluasi aspek-aspek kecerdasan daripada, misalnya, kemampuan menghafal atau kemahiran membaca. Validitas menjamin bahwa kita mengukur konstruksi yang diinginkan secara akurat,

bukan variabel yang tidak dimaksudkan.⁶⁰ Dalam penelitian ini, validitas didefinisikan sebagai sejauh mana alat ukur, khususnya perangkat lunak NVivo 14, secara akurat dan konsisten mengukur konstruk yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pentingnya pengujian validitas sangatlah krusial, karena validitas yang tidak memadai dapat merusak kredibilitas dan fakta temuan penelitian.

Penelitian ini menggunakan kerangka kerja validitas data, dengan fokus pada konfirmabilitas (*Confirmability*) dan validitas eksternal (*External Validity*), untuk menjamin integritas dan keandalan hasil penelitian. Konfirmabilitas memastikan bahwa interpretasi data tidak terpengaruh oleh bias peneliti, melainkan didasarkan pada data yang dapat diverifikasi dan didukung oleh dokumentasi yang ketat atau jejak audit. Secara bersamaan, *Extern Validity* mengevaluasi sejauh mana temuan penelitian ini dapat diterapkan dan digeneralisasikan ke lingkungan yang lebih luas di luar parameter penelitian. Temuan ini didukung oleh kesesuaiannya dengan literatur yang ada dan studi sebelumnya. Penggunaan dua indikator validitas ini bertujuan untuk meningkatkan kredibilitas analisis dan memastikan bahwa temuan penelitian relevan secara kontekstual dan dapat dijadikan acuan dalam penelitian akademik serupa. Akibatnya, penerapan *confirmability* dan *extern validity* dalam penelitian ini meningkatkan kualitas data dan menetapkan dasar ilmiah yang kredibel.

⁶⁰ Sugiono, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation," *Jurnal Keterapian Fisik* 5, no. 1 (2020): 55–61, <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>.

Temuan Septri dan Iqbal dalam jurnal mereka “Kemudahan dan Efisiensi Perbankan Mobile sebagai Solusi Praktis di Era Digital” menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan *mobile banking* merupakan aspek kritis dalam mencapai kepuasan konsumen. Temuan studi ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyoroti bahwa penilaian positif pengguna terhadap stabilitas kinerja sistem, desain antarmuka yang intuitif, serta kelengkapan dan kemudahan penggunaan fitur program secara signifikan memengaruhi pengalaman pengguna. Analisis ini menunjukkan bahwa tema utama “Kemudahan dan Pengalaman Pengguna Aplikasi” dalam ulasan aplikasi *BYOND by BSI* mencerminkan kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan dan pengalaman keseluruhan aplikasi tersebut. Fakta ini semakin memperkuat validitas tema bahwa kesederhanaan dan pengalaman merupakan faktor krusial yang memengaruhi pendapat pelanggan terhadap layanan *financial digital* yang sesuai syariah.⁶¹

Penelitian yang dilakukan oleh Judijanto dan rekan-rekannya, yang diterbitkan dalam jurnal “*Analysis of the Impact of Mobile Banking Technology, Fintech, and Digital Transaction Security on Customer Loyalty at BUMN Banks in Indonesian*” menunjukkan bahwa keamanan aplikasi merupakan faktor utama yang mempengaruhi preferensi pelanggan terhadap layanan digital, khususnya aplikasi *mobile banking*.⁶²

⁶¹ Annisa Septri Ananda and Muhammad Iqbal Fasa, “Kemudahan Dan Efisiensi M-Banking Sebagai Solusi Praktis Di Era Digital,” *JICN: Jurnal Intelek Dan Cendekiawan Nusantara* Vol. 1, no. 5 (2024): 7725–29.

⁶² Loso Judijanto, Rini Ariyanti, and Sri Suryani, “Analysis of the Impact of Mobile Banking Technology, Fintech, and Digital Transaction Security on Customer Loyalty at BUMN

Temuan ini sejalan dengan topik utama studi ini, khususnya tema “Keamanan dan Kualitas Layanan Aplikasi,” yang muncul sebagai aspek paling menonjol berdasarkan ulasan pengguna aplikasi *BYOND By BSI*. Hal ini menegaskan bahwa pandangan positif terhadap keamanan nasabah dan kemudahan dalam sistem digital secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna dan keterlibatan berkelanjutan mereka dengan aplikasi keuangan berbasis teknologi.

Penelitian oleh Setiawan dan Yumna (2024) menunjukkan bahwa evaluasi komprehensif terhadap antarmuka pengguna, keberlanjutan, dan kepuasan pengguna sangat penting dalam mengembangkan aplikasi yang memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Temuan ini sejalan dengan hasil dari aplikasi *BYOND By BSI*, terutama dalam tema “*User Interface*”, di mana kemudahan dan responsivitas layanan dapat memengaruhi pandangan pengguna terhadap program tersebut. Hal ini menyoroti bahwa layanan digital dapat membangun loyalitas terhadap aplikasi.⁶³

Penelitian yang dilakukan oleh Mutiara Eva dkk. (2025) menunjukkan bahwa kepercayaan, layanan, dan fitur memiliki dampak signifikan terhadap pengembangan loyalitas pengguna dalam *mobile banking*. Hal ini sejalan dengan temuan aplikasi *BYOND By BSI*, khususnya dalam kategori “Fitur dan Layanan”, yang menunjukkan bahwa pengguna dapat memanfaatkan program tersebut. Melalui layanan digital, fitur dan

Banks in Indonesia,” *West Science Social and Humanities Studies* 2, no. 08 (2024): 1299–1309, <https://doi.org/10.58812/wsshs.v2i08.1183>.

⁶³ Agus Setiawan, “Usability Evaluation of the Mobile Banking Application By Hijra Bank Using the User Experience Questionnaire Method,” *Proceedings of the National Academy of Sciences* 3, no. 1 (2024): 1–15, <https://doi.org/10.30863/akunsyah.v4i1.5544>.

fungsionalitas dapat dikembangkan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna dalam aplikasi.⁶⁴

3.7 Uji Realibitas

Uji Reabilitas akan mengacu pada sejauh mana alat ukur menghasilkan hasil yang konsisten dan stabil saat menilai suatu kejadian atau variabel tertentu. Konsep ini erat kaitannya dengan konsistensi hasil, terutama ketika pengukuran diulang dalam kondisi yang serupa. Uji Reabilitas menilai apakah alat tersebut menghasilkan hasil yang konsisten saat digunakan berulang kali pada peserta yang sama atau dalam kondisi yang sama. Konsistensi data yang dihasilkan dengan menggunakan alat yang sama merupakan tanda utama dalam mengevaluasi keandalan proses pengukuran dalam suatu studi.⁶⁵ Uji reabilitas dalam penelitian kualitatif menggunakan software NVIVO, dilakukan dengan pengukuran *standar agreement* untuk memastikan konsistensi dalam pengcodingan data.

Lebih dari itu, penelitian ini juga menggunakan Statistik Kappa dimana ukuran kesesuaian antara dua variabel yang sering digunakan dalam menilai kesesuaian antarpemilai. Statistik ini membandingkan kesesuaian yang diamati dengan kesesuaian yang diharapkan secara kebetulan, dengan nilai berkisar dari -1 hingga 1, di mana 1 menunjukkan

⁶⁴ Eva Mutiara Afiah, Mohamad Rizan, and Osly Usman, "Analysis of Mobile Banking Usage in Increasing Customer Trust and Loyalty," *Journal of Economics, Management and Trade* 31, no. 1 (2025): 51–64, <https://doi.org/10.9734/jemt/2025/v31i11268>.

⁶⁵ Marlina Nana, Indriyanto Edo, and Masripah Siti, "Uji Validitas Dan Reabilitas Terhadap Implementasi Aplikasi Penjualan Dan Pembelian," *Information System For Educators and Professionals* 1, no. 1 (2016): 21–34.

kesesuaian penuh dan 0 menandakan tidak ada kesesuaian atau independensi.⁶⁶

Tabel 3. 1
Persentase Agreement

NO	CODE	% Agreement
1	Keamanan Aplikasi	86%
2	Perlindungan dan Kepercayaan	87%
3	Proteksi Data	95%
4	Login dan OTP	93%
5	Rasa Aman	95%
6	Kemudahan Pelanggan	84%
7	Pengalaman Pemakai	85%
8	Adaptasi dari Aplikasi	90%
9	Akseibilitas	97%
10	Bahasa dan Intruksi	97%
11	Fitur dan Layanan	81%
12	Layanan dan Fungsi	83%
13	Top up dan E-Wallet	91%
14	Fitur Investasi	97%
15	Transfer dan Pembayaran	93%
16	Kualitas Pelayanan	89%
17	Pelayanan dan Dukungan	90%
18	Costumer Service	96%
19	Waktu Respon	98%
20	Stabilitas Sistem	95%
21	User Interface	90%
22	Tampilan dan Navigasi	91%
23	Responsivitas	95%
24	Desain User Interface	98%
25	Kemudahan Navigasi	97%

Sumber: Hasil olah data peneliti melalui NVivo

Dari tabel di atas, dapat dijelaskan berdasarkan Koefisien Cohen's

Kappa yang diinterpretasikan sebagai berikut.⁶⁷

⁶⁶ Ming Li, Qian Gao, and Tianfei Yu, "Kappa Statistic Considerations in Evaluating Inter-Rater Reliability between Two Raters: Which, When and Context Matters," *BMC Cancer* 23, no. 1 (2023): 1–5, <https://doi.org/10.1186/s12885-023-11325-z>.

Tabel 3. 2
Interpretasi Kappa

KAPPA	INTERPRETATION
< 0	Poor Agreement
0 - 20%	Slight Agreement
21 - 40%	Fair Agreement
41 - 60%	Moderate Agreement
61 - 80%	Substansial Agreement
81 - 100%	Almost perfect agreement

Sumber: Understanding Interobserver Agreement: The Kappa Statistic

Berdasarkan penjelasan mengenai Koefisien Cohen's Kappa, apabila nilai uji reliabilitas berada pada kisaran 81%–100%, hal ini menunjukkan tingkat kesepakatan yang hampir sempurna (*almost perfect agreement*). Nilai Kappa tersebut menandakan bahwa penilai memiliki kesesuaian pendapat yang sangat tinggi, sehingga perbedaan persepsi hampir tidak terjadi. Kondisi ini biasanya tercapai ketika kriteria penilaian diterapkan secara konsisten dan para penilai memiliki kompetensi serta pengalaman yang memadai dalam bidang terkait. Dengan demikian, hasil penilaian dapat dianggap memiliki reliabilitas dan validitas yang sangat tinggi.⁶⁸

Pada evaluasi reliabilitas antar *coding* terhadap data ulasan aplikasi dilakukan dengan memanfaatkan fitur *Coding Comparison Query* terhadap perangkat lunak NVivo. Tingkat reliabilitas ditentukan berdasarkan

⁶⁷ Anthony J Viera and Joanne Mills Garrett, "Understanding Interobserver Agreement: The Kappa Statistic.," *Family Medicine* 37 5 (2005): 360–63, <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:38150955>.

⁶⁸ Mary L McHugh, "Lessons in Biostatistics Interrater Reliability : The Kappa Statistic," *Biochemica Medica* 22, no. 3 (2012): 276–82, <https://hrcak.srce.hr/89395>.

persentase kesesuaian antar *coding*, yang diklasifikasikan ke dalam dua kategori, yakni Tinggi (61%–80%) dan Sangat Tinggi ($\geq 81\%$). Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh 25 *coding* yang dianalisis berada dalam kategori Sangat Tinggi, dengan persentase kesesuaian berkisar antara 81% hingga 98%, sehingga memenuhi kriteria reliabilitas yang dapat diterima secara metodologis. Beberapa tema yang menonjol dengan tingkat kesepakatan tertinggi antara *coding* meliputi Waktu Respon (98%), Desain User Interface (98%), Aksebilitas (97%), Kemudahan Navigasi (97%), dan Bahasa dan Instruksi (97%). Temuan ini mengindikasikan bahwa proses peng*codingan* telah dilakukan secara konsisten antar *coding*, sehingga instrumen yang digunakan dapat dianggap memiliki tingkat keandalan yang sangat baik untuk mendukung validitas hasil penelitian.