BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan *(field research)*, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara penulis langsung ke lapangan untuk memperoleh data dan informasi berkenaan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Sifat dari penelitian ini adalah kuantitatif yang diorientasikan untuk mengungkapkan preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunaan layanan CDM dengan cara langsung menyebarkan kuesioner/angket kepada nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini.

B. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang akan penulis lakukan adalah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang beralamat di Jalan A.Yani Km. 4,5 Kecamatan Banjarmasin Timur Kota Banjarmasin alasan penulis memilih tempat lokasi ini karena di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin ini salah satu bank yang menyediakan layanan CDM, maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti tingkat kecendrungan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan layanan CDM sehingga membuat penulis ingin mengetahui tentang preferensi nasabah pengguna layanan CDM.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian yang memiliki data mengenai variable yang diteliti.[1] Adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah seluruh nasabah bank BNI Syariah yang menggunakan layanan CDM.

Objek penelitian ini adalah sasaran atau tinjauan penelitian. Objek penelitian ini adalah preferensi nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunaan layanan CDM.

D. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi pusat perhatian penelitian dan tempat untuk menggeneralisasi temuan penelitian.[2] Populasi pada penelitian ini adalah seluruh nasabah BNI syariah yang menggunakan layanan CDM.

Sampel adalah suatu bagian yang dipilih dengan cara tertentu untuk mewakili keseluruhan kelompok populasi.[3] Adapun metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Dalam metode penarikan sampel ini, peneliti pada prinsipnya dapat mengumpulkan data dari setiap responden yang dapat ditemui, siapa saja dan dimana saja.[4] Artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan penulis dan sesuai dengan karakteristik yaitu nasabah yang dijadikan sebagai responden adalah nasabah BNI Syariah; responden harus

---

[1]Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif,dan R&B* (Bandung: Alfabert, 2010),hlm. 7

[2]B.Sandjajadan Albertus Heriyanto, *Panduan Penelitian* (Jakarta: Prestasi Pustaka raya, 2006), hlm. 180.

[3]Purwanto*,"Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan"* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2008), hlm. 242

[4]Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005), hlm. 157.

mengetahui tentang layanan CDM; dan responden mengerti cara menggunakan layanan CDM, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (respoden).

Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli. Salah satu teori Roscoe dalam pengukuran sampel adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian yaitu antara 30–500.[5] Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survey jumlah sampel minimum adalah 100.[6]

Menurut Aprilia Wahyu Dini dalam penelitiannya dikatakan bahwa untuk penelitian tentang preferensi sedikitnya diambil 100 orang.[7] Pertimbangan yang lain adalah karena memang tidak diketahui secara pasti berapa jumlah nasabah yang menggunakan fasilitas *E-Channel* serta karena kepraktisan keterbatasan waktu penelitian. Jadi, jumlah sampel yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah 100 orang nasabah BNI Syariah yang menggunakan layanan CDM.

E. Data dan Sumber Data

Data yang dijadikan bahan analisis diperoleh dari dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh

---

[5]Tjutju Soendah, *Populasi dan Sampel Penelitian*, Manuskrip, (Bandung, PLB Fakultas Ilmu Pendidikan UPI).

[6]SupianaHafizah,Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas *E-Channel* Perbankan (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin)"(Skripsi tidak diterbitkan,Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Institut Agama Islam Negeri Antasari, Banjarmasin,2015),Hlm.47

[7]Aprilia Wahyu Dini, "Analisis Preferensi Nasabah Bank Syariah di Kota Surakarta" (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Pertanian, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2007), hlm. 32. http://epirints.uns.ac.id/19924/1/75811407200904541.pdf (28 Desember 2017)

penulis langsung yang diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.[8]

Data Sekunder data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.[9] Dalam penelitian ini, penulis banyak mengambil dari buku-buku, arsip tertulis baik itu dari bank langsung maupun dari luar, karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan tema penelitian.

Untuk sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah responden adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian. Dalam hal ini adalah para nasabah BNI Syariah yang menggunakan layanan CDM. Dan ada beberapa data pendukung lain yaitu,informan dalam penelitian ini adalah pihak lain yang dapat memberikan keterangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dan ada juga dokumen yaitu seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperkuat data yang diperoleh maka perlu adanya proses pengumpulan datadan disini penulis melakukan pengumpulan datanya dengan cara menyebar kuesioner atau angket dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan yang diisi sendiri oleh responden.[10] Kuesioner dalam penelitian ini disebarkan kepada responden pengguna layanan CDM, penulis menyebar atau membagi angket untuk diisi dan dikembalikan lagi kepada si penulis.

---

[8]*Suliyanto, Metode Riset Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offisit, 2008), hlm. 131.

[9]M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 122

[10]Muhaimin, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2010), hlm. 91.

G. Karakteristik Variabel dan Desain Pengukuran

Variabel kuantitatif yang digunakan adalah variabel nominal, unsurnya hanya dapat dikategorikan atas dua atau lebih yang saling berlawanan (sebatas sebagai label) misalnya "Ya" atau "Tidak". Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert's. *The likert scale asks respondents to indicate the extent to which they either agree or disagree with a series of mental belief or behavioral belief statement about a given object.* Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan atau respon seseorang tentang objek sosial. Langkah-langkah dalam menyusun skala likert's adalah:

1. Menetapkan variabel yang akan diteliti.
2. Menentukan indikator dari variabel yang akan diteliti.
3. Menurunkan indikator tersebut menjadi daftar pertanyaan atau kuesioner

Jawaban dari setiap instrument yang menggunakan skala Likert's mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Apabila item bernilai positif maka angka terbesar diletakkan pada "sangat setuju", sedangkan jika item bernilai sangat negatif maka angka diletakkan pada "sangat tidak setuju". Setiap item diberi pilihan respons yang tertutup.[11] Kuesioner yang digunakan dalam instrument penelitian ini menggunakan skala Likert's dengan rumusan sebagai berikut:

SS :Sangat Setuju Skor 5

S : Setuju Skor 4

KS: Kurang Setuju Skor 3

TS : Tidak Setuju Skor 2

[11]Suliyanto, *Metode Riset Bisnis* (Yogyakarta: Andi Offisit, 2008), hlm. 82-83.

STS: Sangat Tidak Setuju Skor 1

H. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data dalam penelitan meliputi : [12]

1. Editing, yaitu proses yang bertujuan meningkatkan ketepatan data dari kuesioner yang diperoleh.
2. Coding yaitu proses pemberian kode (pada umumnya angka) untuk setiap kemungkinan jawaban yang ada pada setiap daftar pertanyaan.
3. Tabulasi yaitu proses menyusun tabel yang memuat seluruh informasi yang diperlukan sebagai bahan analisis dalam riset.

I. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Kisi-kisi instrument ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel bebas (X) maupun variabel terikat (Y), sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.1 kisi-kisi instrumen

Variabel	Dimensi	Indikator
X	*Responsivenes/* daya tanggap	1. Nasabah menyukai kemampuan CDM dalam memberikan pelayanan setoran tunai dengan cepat. 2. Nasabah menyukai kecepatan tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah pengguna CDM.
	Realibility /Kehandalan	1. Nasabah Menyukai daya tampung kas setoran melalui CDM. 2. Nasabah Menyukai kemampuan CDM dalam menghitung jumlah setoran secara cepat dan akurat. 3. Nasabah menyukai keberagaman

[12] *Ibid*,hlm.162.

		layanan lain yang bisa digunakan melalui CDM. 4. Nasabah dapat bertransaksi finansial kapan saja dan dimana saja sesuai dengan kebutuhan. 5. Nasabah merasa lebih hemat waktu dan juga biaya.
	Assurance/ jaminan	1. Nasabah menyukai menggunakan CDM karena dapat memberikan penjagaan privasi. 2. Nasabah menyukai menggunakan CDM karena memberikan rasa keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasi saat bertransaksi
	Emphaty / empati	1. Nasabah menyukai keberadaan CDM yang dapat menjawab keinginan nasabah. 2. Nasabah menyukai kepedulian tanggapan petugas dalam mengatasi masalah dan keluhan nasabah pengguna CDM.
	Tangible/ Bukti Fisik	1. Nasabah menyukai kondisi ruangan yang nyaman 2. Nasabah menyukai tampilan CDM yang menarik. 3. Nasabah menyukai informasi dan petunjuk yang lebih jelas dari CDM .
Y	Preferensi Nasabah	1. layanan CDM yang disediakan oleh Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sangat memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. 2. cenderung lebih sering melakukan setoran tunai melalui CDM dibandingkan melalui bank secara langsung

Sumber : Teori dari Parasuraman dan Zeithaml dalam buku Danang Sunyoto dan Fatonah Eka Susanti,*Manajemen Pemasaran Jasa,(*Yogyakarta :CAPS,2015), hlm.288

J. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh penulis untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan termasuk pengujiannya.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir- butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. Daftar pertanyaan ini pada umumnya mendukung suatu kelompok variabel tertentu. Uji validitas sebaiknya dilakukan pada setiap butir pertanyaan yang diuji validitasnya. Hasil r_{hitung} bandingkan dengan r_{tabel} dimana df=n-2 dengan sig 5%. Jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka valid.[13]

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersamasama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha > 0,60 maka reliable.[14]

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variable yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal. Normalitas data dapat dilihat dengan menggunakan uji normal kolmogorovsminov. Pengambilan keputusan dalam uji normalitas adalah jika Sig > 0,05 maka data berdistribusi normal dan jika Sig < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.[15]

---

[13]V.Wiratama Sujawerni, *SPSS Untuk Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014), hlm. 192

[14]*Ibid.*,hlm 192

[15] *Ibid*.,hlm.52-55

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Jika *Variance Inflation Factor* (VIF) yang dihasilkan diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas.[16]

c. Uji Autokorelasi

Menguji autokorelasi dalam suatu model bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi antara variabel pengganggu pada periode tertentu dengan variabel sebelumnya. Mendeteksi autokorelasi dengan menggunakan nilai Durbin Watson dibandingkan dengan tabel Durbin Watson (dL dan dU).[17]Model pengujian yang sering digunakan adalah dengan uji Durbin Watson (uji DW) dengan ketentuan:

1) Jika DW lebih kecil dari dL atau lebih besar dari (4-dL), maka hipotesis nol ditolak yang berarti terdapat autokorelasi.
2) Jika DW terletak antara dU dan (4-dU), maka hipotesis nol diterima, yang berarti tidak ada autokorelasi.
3) Jika DW terletak antara dL dan dU atau di antara (4-dU) dan (4-dL), maka tidak menghasilkan kesimpulan yang pasti.

d. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan *variance residual* suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat

[16] *Ibid*.,hlm.185

[17]*Ibid*.,hlm.186

dilihat dengan pola gambar scatterplot.[18] Jika pola gambar scatterplot terdapat titik-titik yang acak pada gambar tersebut berarti tidak menunjukan pola apapun sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

4. Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel bebas *(Responsiveness, Realibility, Assurance, Emphaty, Tangible,)* terhadap variabel terikat yaitu preferensi nasabah.

Model persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_3 x_3 + b_4 x_4 + b_5 x_5 + e$$

Keterangan:

Y :Preferensi nasabah

X1 :*Responsiveness* (daya tanggap)

X2 :*Realibility* (Kehandalan)

X3 :*Assurance* (jaminan)

X4 :*Emphaty* (empati),

X5 :*Tangible* (bukti fisik)

a :Nilai konstanta

b :Koefisien regresi

e : error

Untuk mengetahui bagaimana preferensi nasabah pengguna terhadap penggunaan layanan CDM maka dilakukan pengujian-pengujian hipotesis penelitian terhadap variabel-variabel dengan pengujian, yaitu uji koefisien

[18] *Ibid*.,hlm.190

determinasi, uji F (uji Simultan) dan uji t (uji signifikan parsial). Berdasarkan data yang diperoleh maka dapat dilakukan perhitungan regresi linear berganda dengan menggunakan SPPS 22 *for windows*.

K. Tahapan Penelitian

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam penelitian, penulis menggunakan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan Pendahuluan

   Pada tahapan ini, penulis mempelajari secara seksama permasalahan yang akan diteliti, selanjutnya dituangkan dalam sebuah desain operasional proposal penelitian. Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan dengan dosen penasehat untuk meminta persetujuan, selanjutnya diajukan ke pihak jurusan Perbankan Syariah. Proposal yang telah disetujui kemudian diajukan ke Biro Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Selanjutnya ditetapkan dosen pembimbing I adalah bapak Prof. Dr. Ahmadi Hasan,MH dan dosen pembimbing II adalah bapak Hariyanto,SE,MM.

   Desain proposal yang sudah diterima selajutnya dikonsultasikan untuk diadakan perbaikan seperlunya, kemudian menetapkan waktu seminar kepada kedua dosen pembimbing. Jadilah pada hari Kamis tanggal 04 Mei 2017 telah diseminarkan desain operasional dengan judul *Preferensi Nasabah BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin Terhadap Penggunaan Layanan Cash Deposit Machine.*

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis terlebih dahulu mengurus surat riset dan untuk melakukan riset ini diperlukan waktu selama dua bulan sesuai dengan surat izin riset yang dikeluarkan dari FEBI UIN Antasari Banjarmasin dengan No B-459/Un.14/III.5/PP.00.9/02/2018, yaitu dari tanggal 13 Februari – 13 April 2018 untuk kemudian melakukan penelitian lapangan dengan menyebar angket langsung kepada para responden, sehingga diperoleh data-data dan informasi terkait dengan permasalahan yang diteliti penulis.

3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data terkumpul kemudian data diolah dan dianalisis dengan teknik pengolahan data untuk menjawab rumusan masalah yang menjadi sasaran dalam penelitian ini. Selanjutnya dikonsultasikan kepada dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II dibuktikan dengan catatan konsultasi bimbingan skripsi dalam rangka perbaikan dan kesempurnaan terhadap kekurangan masalah yang diteliti.

4. Tahapan Penyusunan Akhir (Penyempurnaan)

Pada tahap ini penulis menyusun secara sistematis terhadap data yang telah diperoleh berdasarkan kepada sistematika penulisannya. Untuk kesempurnaannya, maka dikonsultasikan secara intensif kepada dosen pembimbing I dan II, selanjutnya diadakan perbaikan-perbaikan dan penyempurnaan hingga dianggap sempurna dan menjadi sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap untuk dimunaqasahkan pada hari Kamis tanggal 19 Juli 2018 pukul 11.00 Wita di ruang munaqasah 4.