

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu turun langsung ke lapangan untuk menggali permasalahan yang akan diteliti. (Indriantoro, 2002, hal. 92) Penelitian langsung turun ke tempat penelitian menyebar angket kepada responden dan wawancara dengan informan serta observasi langsung.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif yang diorientasikan untuk mengungkap kesenjangan antara penilaian dengan harapan nasabah terhadap kualitas jasa pelayanan Perbankan Syariah di Pasar Kalindo.

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data, menganalisis dan menginterpretasi. (Achmadi, 2001, hal. 44)

Kuantitatif adalah metode penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika. (Azwar, 2001, hal. 5)

Dalam penelitian ini, hasil kuesioner dideskripsikan dan dianalisis sehingga mendapatkan data yang diinginkan.

Penelitian ini mengambil lokasi di Pasar Kalindo yang berlokasi di Jl. Belitung Darat, Kuin Cerucuk, Kecamatan Banjar Barat, Kota Banjarmasin.

B. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah sumber utama data penelitian yaitu memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. (Anwar, 1997)

Subjek penelitian ini adalah pedagang di Pasar Kalindo yang berjumlah 100 orang.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini yaitu penilaian dan harapan pedagang terhadap kualitas jasa pelayanan Perbankan Syariah yang tersedia di Pasar Kalindo.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi pusat perhatian penelitian dan tempat untuk menggeneralisasi temuan penelitian (Heriyanto, 2006, hal. 180)

Populasi penelitian ini adalah seluruh Pedagang Pasar Kalindo yang menggunakan pelayanan jasa dari Perbankan Syariah.

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan sampel terpilih (*purposive sample*). Untuk sampel terpilih mencakup informan, subjek atau elemen yang dipilih karena karakteristik atau kualitas tertentu, dan mengabaikan mereka yang tidak memenuhi kriteria yang ditentukan. (Morrison, 2012, hal. 102)

Dengan kata lain, purposive sampel adalah sampel yang dipilih berdasarkan panduan tertentu. Dimana panduan sampel yang digunakan menentukan batasan jumlah atau informan yang boleh di pilih dan diundang sebagai anggota sampel. (Morrison, 2012, hal. 137)

Populasi dalam penelitian ini adalah pedagang yang menempati bangunan pasar berdasarkan data wajib retribusi yaitu 395 bangunan. Sedangkan sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan panduan kriteria yang akan menjadi informan.

Berikut panduan sampel yang menjadi kriteria informan, diantaranya :

1. Pedagang yang menempati toko di dalam Pasar Kalindo Banjarmasin.
2. Pedagang yang menggunakan Produk Perbankan Syariah.

Jumlah bangunan toko di dalam pasar yang dapat digunakan oleh pedagang yang tercatat di dalam data pasar adalah 395 toko dan 241 bag .

2. Sampel Penelitian

A sample is a subset of a population or public. (Attimore, 2004, hal. 62) Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan sampel biasanya berdasarkan alasan penghematan biaya, waktu, dan lain-lain. Walaupun pengambilan sampel hanyalah beberapa data (dibandingkan populasinya) namun hal itu tidak berarti pengambilan sampel kurang

bermanfaat, karena sampel yang kita pilih telah mencerminkan populasinya. (Wijaya, 2006, hal. 16)

Populasi dalam penelitian ini adalah Pedagang Pasar Kalindo Banjarmasin. Berdasarkan data yang diperoleh dari pihak-pihak Pasar Kalindo Banjarmasin hingga 28 Maret 2019 untuk jumlah pedagang sekitar 1000 orang.

Untuk menentukan jumlah sampel, menggunakan metode perhitungan dengan rumus slovin. Rumus *Slovin* adalah sebuah rumus atau formula untuk menghitung jumlah sampel minimal apabila perilaku dari sebuah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus ini pertama kali diperkenalkan oleh Slovin pada tahun 1960.

Rumus *Slovin*:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel minimal

N = Populasi

e = Error margin (10%)

Perhitungan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = N / (1 + (N \times e^2))$$

sehingga :

$$n = \frac{1000}{1 + 1000 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{1000}{1000 (0,01)}$$

$$n = \frac{1000}{10,01}$$

$$n = 99,900 \text{ atau } 100$$

Sampel dalam penelitian ini adalah pedagang Pasar kalindo yang menggunakan produk Perbankan Syariah menjadi sebanyak 100 orang.

D. Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* (pengambilan sampel tidak berdasarkan peluang), dengan cara ini semua elemen populasi belum tentu memiliki peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel, setiap unsur dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Dalam teknik *nonprobability sampling* ada lima pilihan metode yang digunakan yaitu : *convenience sampling*, *purposive sampling*, *judgement sampling*, *quote sampling*, *snowball sampling*. (Attimore, 2004, hal. 75) Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini penulis memakai metode *convenience sampling*.

Metode *convenience sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, anggota populasi yang ditemui oleh peneliti dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel. (Siregar, 2012) Adapun didalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan sebanyak 100 orang dari pedagang yang ditemui oleh penulis saat mendapatkan pelayanan dan bersedia menjadi responden untuk dijadikan sampel dalam penelitian ini.

E. Data dan Sumber Data

Data yang dijadikan bahan analisis diperoleh dari dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung yang diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian. (Suliyanto, 2008, hal. 131) Data primer dalam penelitian ini adalah dari kuesioner-kuesioner yang telah diisi oleh para responden. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua dari data yang dibutuhkan. Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi.

1. Data yang tersedia berupa sejarah berdiri, visi, misi, struktur organisasi, jumlah pedagang Pasar Kalindo.
2. Identitas responden meliputi : nama, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan alamat.
3. Persepsi responden terhadap variabel penelitian yang didapatkan melalui instrument pengumpulan data.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Responden : Pedagang Pasar Kalindo
2. Informan : Orang yang membantu dalam memberikan informasi dengan data yang digali, meliputi ketua pasar, pihak-pihak pasar dan semua yang dapat memberikan informasi tentang penelitian ini.
3. Dokumen : berupa catatan-catatan atau arsip yang terdapat di Pasar Kalindo yang berhubungan dengan data yang digali terutama data pedagang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan metode sebagai berikut :

1. Menyebar kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan yang diisi sendiri oleh responden. (Muhaimin, 2010, hal. 91) Kuesioner dalam penelitian ini disebarkan kepada Pedagang Pasar Kalindo, penulis menyebar atau membagi angket untuk diisi dan dikembalikan lagi kepada si penulis.
2. Dokumenter, penulisan penelitian ini tentu memerlukan dokumen-dokumen sebagai bahan untuk melakukan penelitian. Dokumen ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, ataupun dari pihak lain yang berhubungan dengan penelitian.

G. Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Penelitian

TABEL 3.1

KISI-KISI INSTRUMEN PENELITIAN

Variabel	Indikator	Deskriptor
Kualitas Pelayanan	<i>a. Reliability</i>	1. Kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan sesuai janji
		2. Karyawan dapat diaandalkan menangani masalah/ kebutuhan nasabah
		3. Karyawan memberikan pelayanan secara benar sejak pertama kali menanggapi keperluan nasabah
		1. Memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan
		5. Menyimpan catatan/dokumen nasabah tanpa kesalahan
	<i>b. Responsive</i>	6. Menginformasikan nasabah tentang kepastian waktu pelayanan
		7. Tindakan pelayanan yang cepat
		8. Kesiapan karyawan dalam membantu nasabah
		9. Kesanggupan mengubah pelayanan sesuai kebutuhan
	<i>c. Assurance</i>	10. Kepercayaan terhadap bank

		11. Keamanan bertransaksi
		12. Karyawan yang konsisten bersikap sopan dan ramah
		13. Kemampuan karyawan berkomunikasi
	<i>d. Empathy</i>	14. Karyawan memberikan perhatian secara individual kepada nasabah
		15. Pelayanan kepada nasabah dengan penuh perhatian tanpa memandang status sosial
		16. Mengutamakan kepentingan nasabah
		17. Karyawan yang memahami kebutuhan pelanggan
		18. Ketepatan waktu pelayanan
	<i>e. Tangibel</i>	19. Memberikan pelayanan menggunakan peralatan yang modern
Variabel	Indikator	Deskriptor
		20. Memiliki fasilitas yang berdaya tarik visual
		21. Karyawan berpenampilan rapi
		22. Materi-materi berkaitan dengan pelayanan berdaya tarik visual

H. Desain Pengukuran

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.* (Hair, 2003, hal. 422) Yang artinya, skala likert meminta responden untuk menunjukkan sejauh mana mereka setuju atau tidak setuju dengan serangkaian perilaku yang muncul dari objek yang diberikan kepada mereka.

Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan atau respons seseorang tentang objek sosial. Langkah-langkah dalam menyusun skala Likert's adalah :

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

Jawaban setiap instrumen 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 negatif maka angka terbesar diletakkan pada "sangat tidak setuju". Setiap item diberi pilihan respon yang tertutup. (Suliyanto, 2008, hal. 82) Untuk pengukuran atribut digunakan Skala Likert.

Dalam skala ini dibagi atas lima kategori jawaban yang menunjukkan derajat kepentingan (untuk data harapan), dan derajat kepuasan (untuk data kinerja/persepsi), yang terdiri dari :

a. Nilai Harapan

Jawaban sangat penting diberi nilai : 5

Jawaban penting diberi nilai : 4

Jawaban biasa diberi nilai : 3

Jawaban tidak penting diberi nilai : 2

Jawaban sangat tidak penting diberi nilai : 1

b. Nilai Kinerja / Persepsi

Jawaban sangat puas diberi nilai : 5

Jawaban puas diberi nilai : 4

Jawaban biasa diberi nilai : 3

Jawaban tidak puas diberi nilai : 2

Jawaban sangat tidak puas diberi nilai : 1

I. Teknik Pengolahan data

Setelah semua data terkumpul, langkah-langkah persiapan yang harus dilakukan sebelum analisis data adalah sebagai berikut (Suliyanto, 2008, hal. 162) :

1. Editing merupakan proses yang bertujuan meningkatkan ketepatan data dari kuesioner yang diperoleh.
2. Coding yaitu proses pemberian kode (pada umumnya angka) untuk setiap kemungkinan jawaban pada setiap daftar pertanyaan.

3. Tabulasi merupakan proses menyusun tabel yang memuat seluruh informasi yang diperlukan sebagai bahan analisis dalam riset.

J. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis 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 diuji validitasnya. Hasil rhitungan dibandingkan dengan rtabel dimana $df=n-2$ dengan sig 5%. Jika $rtabel < rhitungan$ maka valid. (Sujarweni, 2014, hal. 192)

2. Uji Reliabelitas

Reliabelitas (kenadalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai Alpha $> 0,60$ maka reliabel. (Sujarweni, 2014, hal. 192)

3. Metode Importance Performance Analysis

Uji data menggunakan analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) guna untuk menguji apakah terdapat kesenjangan (gap) antara Harapan dengan penilaian dalam variabel yang dianalisis. Uji dilakukan dengan membedakan nilai mean antara harapan dengan persepsi dan perbedaan tersebut berlangsung dalam kelompok sampel yang sama (pelanggan sama, mengisi kuesioner sama).

Apabila persepsi pedagang sesuai dengan atau melebihi standar yang diharapkan artinya tidak ada kesenjangan. Sebaliknya, apabila persepsi nasabah lebih kecil daripada standar yang diharapkan artinya ada kesenjangan.

Rumus untuk menguji kesenjangan antara persepsi dan harapan pedagang :

$$Gap = X - Y$$

dimana

$$X = \frac{\sum X_i}{n}$$

n

$$Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

n

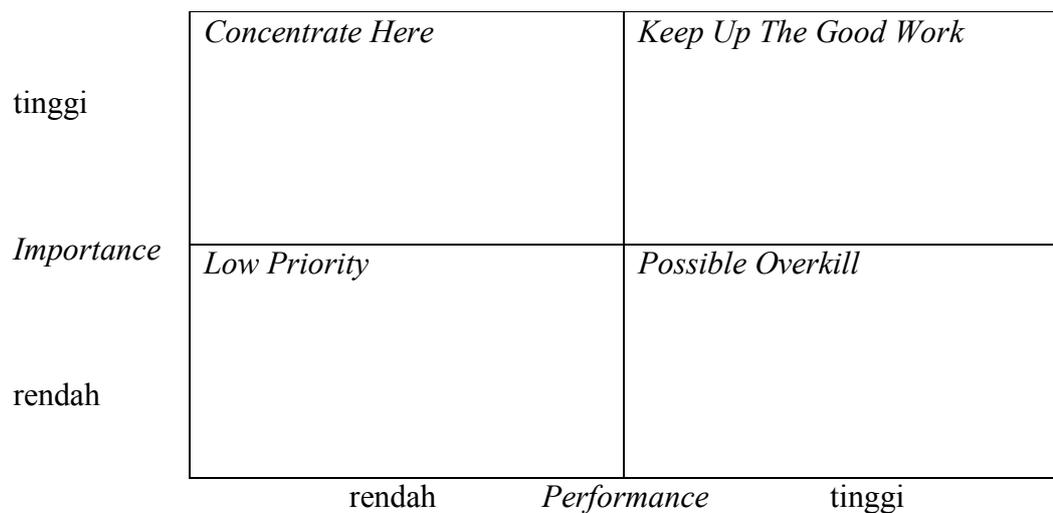
Keterangan :

X_i : Skor tingkat kinerja

Y_i : Skor tingkat harapan

n : Jumlah responden

Perbandingan *performance* dan *importance* dirangkum dalam diagram *Cartesius* yang terbagi atas empat kuadran. Sumbu mendatar adalah tingkat *performance*, sedangkan sumbu vertikal adalah tingkat *importance*. Kuadran pertama bercirikan *performance* rendah tetapi *importance* tinggi. Kuadran kedua, *performance* tinggi diikuti oleh *importance* yang tinggi pula. Kuadran ketiga, *performance* rendah dan *importance* juga rendah. Diagram *Cartesius* digunakan untuk melihat faktor-faktor yang penting atau yang menjadi prioritas utama untuk peningkatan pelayanan.



Gambar 3.1 Diagram *Importance / Performance*

Sumber: (James, 1977, hal. 78)

Kuadran I: *Concentrate Here*. Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang ia harapkan (tingkat kepuasan yang

diperoleh masih sangat rendah). Variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

Kuadran II: *Keep Up The Good Work*. Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakannya. Variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan jasa menjadi unggul.

Kuadran III: *Low Priority*. Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan karena pengaruhnya terhadap pelanggan sangat kecil.

Kuadran IV: *Possible Overkill*. Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel dalam kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya perusahaan.

K. Prosedur Penelitian

Dalam tahapan ini, penulis menggunakan beberapa tahapan yaitu sebagai berikut :

1. Tahap pendahuluan

Pada tahap ini penulis mengamati secara garis besar terhadap permasalahan yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran secara umum, kemudian mengkonsultasikan dengan dosen penasehat dalam

rangka penyusunan proposal dan agar disetujui, setelah proposal disusun, kemudian diajukan ke pihak jurusan Perbankan Syariah, setelah disetujui baru diajukan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam dan dilakukan seminar proposal pada tanggal 02 Mei 2019.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahapan ini peneliti mengumpulkan data-data terhitung dari 28 Mei – 5 Juni 2019 yang diperlukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagaimana yang telah ditetapkan.

3. Tahapan Pengolahan Data dan Analisis Data

Pada tahapan ini peneliti mengolah dan menganalisis data yang telah terkumpul lengkap dengan teknik pengolahan dan analisis data yang telah ditentukan dan kemudian dikonsultasikan kepada dosen pembimbing dan asisten pembimbing terhitung dari 17 Juli 2019 dalam rangka perbaikan dan kesempurnaannya dapat diketahui.

4. Tahapan Penyusunan Laporan

Pada tahapan ini peneliti menyusun hasil penelitian yang sudah diperoleh sesuai dengan sistematika penulisan, kemudian dikonsultasikan kembali kepada dosen pembimbing dan disetujui terhitung pada tanggal 7 Oktober 2019 maka setelah itu siap untuk dimunaqasahkan dihadapan Tim Penguji Skripsi .