

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian *field research* (penelitian lapangan) adalah jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini, yakni penelitian yang dilakukan secara langsung terjun ke lapangan dengan mengadakan penyebaran angket atau kuesioner dengan menggunakan pendekatan kuantitatif yakni teknik penelitian berbasis data. Informasi penelitian disajikan dalam bentuk angka yang akan dihitung dan dianalisis dengan menggunakan statistik untuk menarik kesimpulan tentang masalah yang diteliti (Sugiyono, 2018: 13). Paradigma kuantitatif akan menekankan pada pengujian hipotesis dengan mengkuantifikasi faktor-faktor penelitian dan menganalisis data secara statistik (Ngatno, 2015: 18). Penelitian ini dilakukan dengan memberikan kuesioner penelitian kepada responden sebagai sampel penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Tempat penelitian ini dilakukan di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin yang berlokasi di Jl. A. Yani KM 4,5 Kota Banjarmasin, Provinsi Kalimantan Selatan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang kuliah di UIN Antasari Banjarmasin yang menempuh pendidikan S1 angkatan tahun 2015 hingga 2022, menggunakan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI), dan menggunakan layanan *marketplace* Shopee, Tokopedia dan/atau Tiktokshop.

2. Objek

Objek penelitian merupakan suatu hal atau masalah yang akan diteliti. Adapun objek dalam penelitian ini adalah pengaruh fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce*.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data adalah fakta yang dikumpulkan oleh peneliti untuk membantu memecahkan masalah atau mengatasi masalah penelitian. Data penelitian dapat berasal dari berbagai sumber dan dikumpulkan selama operasi penelitian (Siyoto & Sodik, 2015: 67).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Informasi identifikasi responden termasuk nama, fakultas,

jurusan, tahun studi, dan lain-lain adalah kumpulan data primer pertama yang dilihat studi ini. Data primer kedua adalah informasi yang diperoleh melalui survei mengenai pendapat responden terhadap variabel penelitian. Persepsi responden mengenai pengaruh fitur pembayaran *online* BSI *mobile* terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce* merupakan data yang diperlukan. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini ialah informasi mengenai UIN Antasari Banjarmasin dan Bank Syariah Indonesia yang dapat dijadikan penunjang dalam penelitian.

2. Sumber Data

Sumber data merupakan asal data penelitian itu didapatkan. Para responden atau mahasiswa yang memberikan informasi terkait pengaruh fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce* adalah sumber data primer pada penelitian ini yang didapatkan melalui hasil penyebaran kuesioner. Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan melalui dokumentasi, baik berupa tulisan, gambar dan lainnya. data sekunder didapatkan dari Bagian Akademik dan Kemahasiswaan (MIKWA) pusat berupa profile dan jumlah mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin, dan website resmi BSI untuk data tentang Bank Syariah Indonesia.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam mendukung penelitian ini:

1. Angket atau Kuesioner

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner atau angket adalah dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan kepada orang lain yang dijadikan sebagai responden penelitian. Angket atau kuesioner yang diberikan melalui dua cara yaitu pengisian google formulir sebanyak 70%¹¹ dan penyebaran kuesioner berupa kertas secara langsung dengan turun ke lapangan sebanyak 30%.

2. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi adalah pengumpulan data berupa tulisan, gambar atau karya monumental yang lain yang dapat dijadikan pelengkap observasi.

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Gravetter dan Wallnau (2016: 37), populasi terdiri dari semua subjek untuk studi tertentu. Oleh karena itu, populasi terdiri dari semua subjek. Istilah "individu" juga dapat merujuk pada populasi non-

manusia, seperti populasi tikus, populasi perusahaan, atau populasi komponen mobil yang dibuat oleh pabrik atau bisnis (Dony Chandra Dida, 2020). Semua mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang aktif pada jenjang strata 1 (S1) yang berjumlah 11.353 mahasiswa merupakan populasi yang dimaksudkan pada penelitian ini.

2. Sampel

Sampel mewakili representasi dari ukuran dan susunan populasi. Sampel terdiri dari orang-orang pilihan yang secara kolektif mencerminkan total populasi. Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin yang menggunakan layanan BSI *Mobile* dan menggunakan layanan *marketplace* Shopee, Tokopedia dan/atau Tiktoshop menjadi sampel dalam penelitian ini.

Rumus Slovin digunakan untuk menentukan jumlah sampel pada penelitian ini:

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

$$n = \frac{11.353}{1 + 11.353 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{11.353}{1 + 11.353 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{11.353}{1 + 11.353 (0,01)}$$

$$n = \frac{11.353}{1 + 113,53}$$

$$n = \frac{11.353}{114,53}$$

$n = 99,12$ dibulatkan menjadi 100

Keterangan:

n = Ukuran Sample

N = Ukuran Populasi

e^2 = Persentase kelonggaran kesalahan

Peneliti menggunakan 99,12 sampel dari populasi yang ada untuk penelitian ini, kemudian dibulatkan menjadi 100 sampel.

Metode *Non-Probabilitas Sampling (Non Random Sample)* dengan jenis *purposive sampling*, yaitu jenis pengambilan sampel dengan menggunakan kriteria yang ditentukan oleh peneliti berdasarkan tujuan penelitian adalah metode pengambilan sampel (*sampling*) yang digunakan dalam penelitian ini.

Adapun kriteria responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin angkatan tahun 2015 sampai dengan 2022.
2. Menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia dan menggunakan aplikasi BSI Mobile.
3. Berbelanja *online* melalui aplikasi Shopee, Tiktopshop dan Tokopedia.

G. Variabel Penelitian

Variabel adalah subjek penelitian atau topik penyelidikan (Winarno, 2011: 26-28). Variabel independen dan variabel dependen adalah dua jenis variabel yang sering digunakan. Variabel yang diduga ikut berperan dalam munculnya variabel terikat dikenal dengan variabel bebas (variabel independen). Variabel respon atau output adalah variabel terikat (variabel dependen). Atau dengan kata lain, variabel yang diuji, diubah, atau dipilih dalam percobaan untuk memastikan hubungannya dengan kejadian yang diamati disebut sebagai variabel independen. Adapun variabel terikat/dependen adalah efek variabel independen diukur dan diamati oleh variabel dependen, menjadikan variabel dependen hasil yang diprediksi dalam penyelidikan eksperimental (Ngatno, 2015: 106-108).

1. Fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* adalah variabel independen dalam penelitian ini yang kemudian disimbolkan dengan huruf (X).
2. Kepuasan nasabah merupakan variabel dependen dalam penelitian ini yang kemudian disimbolkan dengan huruf (Y).

H. Uji Instrumen Penelitian

Menentukan instrumen penelitian merupakan langkah penting dalam penelitian karena memungkinkan pengumpulan data yang diperlukan. (Siyoto & Sodik, 2015). Menurut Ibnu (2003: 71) pencapaian tujuan penelitian membutuhkan penggunaan peralatan penelitian. Karena

instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data guna memecahkan masalah penelitian atau mencapai tujuan penelitian, maka bobot atau kualitas suatu penelitian seringkali ditentukan oleh kualitas instrumen yang digunakan. Keputusan yang diambil akan menjadi tidak akurat jika data yang diperoleh tidak akurat (valid) (Winarno, 2011: 96).

Peneliti menggunakan kuesioner dan dokumentasi sebagai bagian dari prosedur pengumpulan datanya. Skala Likert digunakan untuk mengevaluasi pernyataan dan pertanyaan pada kuesioner untuk penelitian ini. Sikap, persepsi, dan pandangan seseorang seputar peristiwa atau kejadian sosial diukur dengan menggunakan skala Likert.

Nandya dan Rosana (2020: 18) berpendapat bahwa faktor-faktor yang akan diukur diubah menjadi indikator dengan menggunakan skala likert. Butir-butir instrumen yang dapat berupa pertanyaan atau pernyataan kemudian dirangkai dengan menggunakan indikasi-indikasi tersebut sebagai tolak ukur. Responden akan memilih item instrumen dengan mencentang kotak setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang diberikan.

Adapun untuk skor skala likertnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Tabel Skala Likert

Pertanyaan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: (Sugiyono, 2018: 93)

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Jika instrumen atau item memiliki korelasi yang cukup besar dengan skor keseluruhan (valid), r hitung $>$ r tabel maka dinyatakan valid dan sebaliknya (Guilford, 1956).

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu instrumen penelitian layak digunakan dalam menilai instrumen pernyataan pada variabel penelitian (Sunyoto Danang, 2012:55). Keabsahan instrumen lebih spesifik dideskripsikan sebagai derajat kesamaan antara hasil pengukuran dengan keadaan sebenarnya (kebenaran) (Winarno, 2011: 110). Tingkat konsistensi antara data objek penelitian dan kekuatan yang dicatat oleh peneliti disebut validitas, dan sering digunakan dalam penelitian kuantitatif untuk menguji validitas data (Sugiyono, 2011: 121-123).

Variabel fitur pembayaran *online* BSI *Mobile* terhadap kepuasan nasabah pada pembayaran *e-commerce* merupakan variabel yang akan diuji menggunakan penyebaran kuesioner. Uji validitasnya dilakukan dengan membandingkan nilai *r*-tabel dengan nilai *r*-hitung dan nilai sig (2-tailed) dengan probabilitas 0,05 ($df=N-2$) dengan menggunakan alat uji statistik SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) (Sujarweni & Endrayanto, 2012: 177) dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika nilai *r*-hitung $>$ *r*-tabel dengan taraf signifikansi 5% maka dianggap valid. Selain itu, jika *Pearson Correlation* bernilai positif dan nilai sig (2-tailed) $<$ 0,05.
- b. Jika nilai *r*-hitung $<$ *r*-tabel dengan taraf signifikansi 5% maka dianggap tidak valid. Selain itu, jika *Pearson Correlation* bernilai negatif dan nilai sig (2-tailed) $>$ 0,05.

2. Uji Reliabilitas

Kestabilan dan konsistensi tanggapan responden terhadap informasi yang berhubungan dengan pertanyaan yang mewakili dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner disebut sebagai reliabilitas (Sujarweni & Endrayanto, 2012: 86). Uji ini juga dianggap sebagai uji seberapa kuat suatu instrumen penelitian sebagai alat yang berguna untuk mengumpulkan data penelitian.

Menurut Sujarweni & Endrayanto (2012: 186) kekuatan kuesioner ditentukan oleh konsistensi tanggapan responden, dan faktor-faktor berikut harus dipertimbangkan saat menggunakan uji reliabilitas ini:

- a. Jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$ maka kuesioner tersebut dikatakan reliabel atau konsisten.
- b. Jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,60$, kuesioner dianggap tidak akurat atau tidak konsisten.

I. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah variabel dependen dan independen model regresi berdistribusi normal. Model regresi yang baik akan memiliki distribusi data yang normal atau mendekati normal (Sunyoto 2012:119). Uji normalitas pada kuesioner sebaiknya dilakukan sebelum menerapkan model penelitian yang berbeda karena hal ini akan menentukan apakah variabel data yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak (Herlina, 2019).

Dengan menggunakan alat uji statistik SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) dan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* dapat digunakan dalam penelitian untuk memastikan bahwa nilai dalam uji normalitas akurat. Berikut pertimbangan uji kenormalan *Kolmogorov-Smirnov* (Sunyoto, 2012: 121):

- a. Data penelitian berdistribusi dengan normal apabila nilai sig $> 0,05$.
- b. Data penelitian tidak berdistribusi dengan normal apabila nilai sig $< 0,05$.

2. Uji Linearitas

Tujuan dari uji linearitas adalah untuk memastikan derajat linearitas kedua variabel, apakah keduanya berhubungan atau tidak. Selain itu, perhitungan korelasi pearson atau analisis regresi linier menggunakan uji ini sebagai prasyarat. Kedua variabel akan dinyatakan memiliki hubungan yang linier apabila:

- a. Jika signifikan (Linearitas) $< 0,05$ maka hubungan kedua variabel dianggap linier.
- b. Menurut teori yang berbeda, dua variabel dianggap linier jika nilai signifikansinya (*Deviation for Linearity*) $> 0,05$ (Aldi Purnomo, 2016: 94).

3. Koefisien Determinasi (R^2)

Kemampuan variabel independen dalam menjelaskan fluktuasi variabel dependen diukur dengan koefisien determinasi (R^2). Kisaran nilai R^2 adalah antara 0 dan 1, dan dengan meningkatnya nilai R^2 , demikian pula proporsi perubahan variabel dependen yang dibawa oleh variabel independen (Aldi Purnomo 2016: 146-147).

- a. Tidak ada korelasi yang sempurna antara variasi X dan Y jika nilai R^2 adalah 0.
- b. Jika $R^2 = 1$, maka keterkaitan antara variasi X dan Y adalah sempurna dan dapat dijelaskan oleh varian X secara keseluruhan.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk memastikan pengaruh dari satu variabel independen terhadap satu variabel dependen, digunakan analisis regresi linier sederhana. Adapun untuk pengolahan datanya menggunakan alat ukur statistika SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*). Untuk persamaan yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana:

Y = Variabel Y (Kepuasan Nasabah)

a = Konstanta

b = Koefisien Variabel X (Fitur Pembayaran *Online BSI Mobile*)

X = Variabel X (Fitur Pembayaran *Online BSI Mobile*)

5. Uji Parsial (Uji-t)

Uji parsial (uji-t) adalah uji yang digunakan untuk menguji apakah variabel independen secara parsial mempengaruhi variabel dependen secara signifikan atau tidak. Nilai 0,05 adalah tingkat signifikansi yang dipilih. Dengan menggunakan nilai signifikansi dan nilai t-hitung untuk pengambilan keputusan uji parsial (uji-t) ini adalah sebagai berikut:

- a. Ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y jika nilai t-hitung > dari t-tabel dan nilai sig < dari 0,05.
- b. Tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y jika nilai sig > 0,05 dan t-hitung < dari t-tabel.

Nilai dasar uji-t menggunakan adalah sebagai berikut:

- 1) H_0 dapat diterima apabila nilai signifikan lebih dari 0,05.
- 2) H_a dapat diterima apabila nilai signifikan kurang dari 0,05.