

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, artinya peneliti terlibat langsung dalam kegiatan lapangan untuk mengumpulkan informasi dan memperoleh pemahaman mendalam terhadap masalah yang diteliti. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian yang menggunakan metode dan pendekatan numerik dalam pengumpulan dan analisis data (Sugiyono, 2019).

B. Lokasi Penelitian

Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan, akan menjadi lokasi penelitian. Pemilihan Kota Banjarmasin sebagai lokasi penelitian didasarkan pada kurangnya penelitian sebelumnya yang mengeksplorasi variabel yang diangkat dalam judul penelitian ini. Peneliti juga mendapati adanya fenomena di lapangan yang menarik terkait penanganan keluhan dan penggunaan fitur *chatbot*.

Bank Syariah Indonesia (BSI) dinilai sebagai satu-satunya bank syariah terkemuka di Indonesia yang mengadopsi teknologi *chatbot* sebagai bagian dari layanan perbankannya. Hal ini mendorong peneliti untuk menyelidiki dampak penggunaannya terhadap kepuasan nasabah di wilayah tersebut.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek penelitian

Nasabah Bank Syariah Indonesia yang berpengalaman dalam pengajuan *complaint* kepada Bank Syariah Indonesia dan menggunakan fitur *chatbot* di layanan Bank Syariah Indonesia menjadi subjek dalam penelitian ini.

2. Objek penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah *complaint handling* (penanganan keluhan) dan fitur *chatbot* yang akan diuji pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi penelitian merujuk pada seluruh unsur atau individu yang menjadi subjek penelitian. Meliputi individu, kelompok, organisasi atau subjek penelitian lain yang berkaitan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019).

Populasi penelitian ini meliputi seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin. Populasi ini terdiri dari berbagai nasabah seperti, perorangan, perusahaan atau badan lain yang menggunakan jasa Bank Syariah Indonesia di kota tersebut.

2. Sampel

Sampel berarti sekelompok kecil orang atau elemen yang dipilih secara sistematis dari suatu populasi yang akan diteliti. Peneliti menggunakan *nonprobability accidental sampling* untuk menentukan besar sampel. Dalam teknik ini sampel tidak ditentukan sebelumnya, tetapi peneliti mengumpulkan data langsung dari unit sampel yang ada dalam konteks penelitian (Syahrudin, 2014).

Populasi penelitian ini belum dapat ditentukan secara pasti karena masih banyak nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin yang belum sepenuhnya dijangkau oleh peneliti. Karena keterbatasan tersebut, peneliti menggunakan rumus *Lemeshow* untuk menentukan jumlah sampel yang sesuai (Sugiyono, 2019), sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2 + p \times q}{d^2}$$

Keterangan:

- n = Jumlah sampel
- z = 95% (1,96)
- p = Proporsi populasi tidak diketahui (0,5)
- q = 1 – p (0,5)
- d = 10% (0,1)

Merujuk pada rumus di atas, oleh karenanya peneliti dapat menentukan keseluruhan sampel yang menjadi fokus penelitian, sebagaimana perhitungan di bawah ini:

$$n = \frac{1,96^2 + 0,5 \times 0,5}{0,1^2}$$
$$= 96,4 \Rightarrow 100$$

Berlandasan pada perhitungan tersebut, sehingga peneliti menetapkan 100 orang nasabah yang akan dijadikan sampel dalam penelitian.

E. Sumber Data

1. Data Primer

Informasi yang diperoleh langsung dari subjek, yaitu individu dan pendapatnya tentang variabel yang diteliti disebut data primer. Data didapatkan melalui kuesioner yang diperoleh dari hasil jawaban responden berdasarkan pernyataan yang telah dibuat (Andayani & Anggraini, 2023).

2. Data Sekunder

Informasi yang diperoleh dari sumber literatur terkait seperti buku, jurnal dan sumber lain yang berkaitan dengan topik penelitian disebut data sekunder. Data tersebut merupakan sumber rujukan yang menunjang pemahaman terhadap isi permasalahan yang diteliti (Andayani & Anggraini, 2023).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data sekunder dari penelitian-penelitian terdahulu, database online berupa data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), data Bank Syariah Indonesia (BSI), jurnal akademik dan artikel yang berkaitan dengan topik penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Kuesioner digunakan sebagai metode pengumpulan data dalam penelitian ini. Kuesioner adalah metode pengumpulan data di mana peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Peneliti membuat kuesioner yang memuat daftar pernyataan yang ditujukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia di kota Banjarmasin.

Tujuan penggunaan kuesioner adalah untuk mendapatkan jawaban dari responden terkait dengan topik penelitian. Hal ini memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang diperlukan untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan dan *chatbot* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banjarmasin (Werdaningtyas, 2020).

G. Pengolahan dan Analisis Data

1. Teknik Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, data tersebut akan melewati beberapa tahap pengolahan. Dalam penelitian ini, pengolahan data menggunakan metode analisis regresi linier berganda dengan menggunakan perangkat lunak *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 25. Tahapan ini bertujuan untuk menganalisis dan mengolah data secara sistematis.

a. Editing

Mengedit kuesioner yang telah diisi adalah proses untuk mencari dan memperbaiki kesalahan yang terdapat dalam kuesioner. Tujuan dari editing ini adalah untuk memeriksa keseragaman dan ketidakteraturan dalam pengisian kuesioner. Hal ini melibatkan pemeriksaan terhadap data yang telah terkumpul, termasuk memastikan kelengkapan isian, keterbacaan tulisan, kejelasan jawaban, relevansi jawaban, dan konsistensi dalam penggunaan satuan data. Dalam editing proses mencari dan mengoreksi kesalahan-kesalahan dilakukan agar kuesioner menjadi lebih akurat dan konsisten.

b. Coding

Coding adalah proses penyederhanaan jawaban dalam kuesioner dengan memberikan angka atau kode tertentu kepada kolom-kolom yang berkaitan dengan keterangan tertentu. Dalam coding, berbagai macam jawaban dalam kuesioner diberikan kode yang sama sehingga dapat dikelompokkan ke dalam kategori yang serupa. Kode adalah tanda atau identitas berupa angka atau huruf yang digunakan untuk memberikan petunjuk atau identifikasi pada informasi atau data yang akan dianalisis.

c. Tabulasi

Tabulasi adalah pengelompokan data yang terstruktur dan tepat berdasarkan tanggapan yang diterima. Data dihitung,

dijumlahkan dan ditabulasi. Tabel ini digunakan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antar variabel. Analisis data dilakukan setelah mengumpulkan seluruh informasi dari responden. Ciri tabulasi data antara lain mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, membuat tabulasi data berdasarkan variabel untuk seluruh responden, melaporkan data setiap variabel yang diteliti, perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan perhitungan untuk menguji hipotesis yang diajukan (Sugiyono, 2019).

2. Teknik Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana kuesioner atau alat pengumpul data yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur (Wahyuni & Yahya, 2023). Dalam hal ini, peneliti ingin memastikan bahwa alat pengukur tersebut benar-benar mengukur hal yang diinginkan dengan akurat (Werdaningtyas, 2020).

Pengujian validitas dilakukan untuk menghitung nilai korelasi (r) antara data setiap pertanyaan dengan hasil total. Perbandingan antara nilai r hitung dan nilai r tabel derajat kebebasan (df) = $n-2$ (n adalah jumlah sampel) juga dilakukan dalam uji signifikansi dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai r -hitung positif $>$ nilai r -tabel (dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$), pertanyaan tersebut dianggap valid.
- 2) Apabila nilai r -hitung negatif $<$ nilai r -tabel (dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$), pertanyaan tersebut dianggap tidak valid (Ghozali, 2016).

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas merupakan proses evaluasi guna memastikan seberapa jauh hasil pengukuran yang dilakukan pada objek yang sama akan menghasilkan data yang konsisten atau serupa. Dalam kata lain, uji reliabilitas menguji apakah pengukuran yang dilakukan secara berulang pada objek yang sama akan menghasilkan data yang sama setiap kali (Sugiyono, 2019).

Pengujian reliabilitas menitikberatkan pada konsistensi, sedangkan pengujian validitas lebih menitikberatkan pada keakuratan. Reliabilitas data diuji menggunakan *Cronbach Alpha* dengan taraf signifikansi 5%. Dengan kata lain, jika *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60 maka instrumen tersebut dianggap reliabel atau handal dalam mengukur variabel yang diinginkan (Wahyuni & Yahya, 2023).

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji normalitas akan memeriksa apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Untuk model regresi yang baik,

nilai residualnya harus terdistribusi normal. Uji normalitas dapat dilakukan dengan analisis histogram dan uji *Kolmogorov-Smirnov*. Histogram berbentuk lonceng simetris menunjukkan distribusi normal. Normalitas residu diuji dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* pada taraf signifikansi 5% (Purwanto, 2011).

- a) Apabila nilai probabilitas lebih dari 0,05, maka residual dianggap normal.
- b) Apabila nilai probabilitas kurang dari 0,05, maka residual dianggap tidak normal (Werdaningtyas, 2020).

2) Uji Multikolinearitas

Tujuan dari uji multikolinearitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang kuat antar variabel independen dalam model regresi (Adela, 2020). Nilai VIF dan *Tolerance Value* menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen lainnya terhadap masing-masing variabel independen, yaitu seberapa besar ketergantungan satu variabel independen terhadap variabel independen lainnya.

Tolerance Value mengukur bagian dari variabilitas variabel independen yang tidak dijelaskan oleh variabel independen lainnya. Jadi, semakin rendah nilai *tolerance*, semakin tinggi nilai VIF karena keduanya berhubungan dengan ketergantungan antar variabel.

- a) Jika nilai VIF < 10 dan nilai toleransi $> 0,10$, maka model dianggap bebas dari masalah multikolinearitas.
- b) Jika nilai VIF > 10 dan nilai toleransi $< 0,10$, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat gejala multikolinearitas dalam model tersebut (Ghozali, 2016).

3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan sebaran data yang diteliti. Salah satu uji yang digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah uji Glejser. Metode ini digunakan untuk menguji apakah suatu model regresi menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas dengan cara membandingkan hasil regresi dengan nilai absolut dari residual (Werdaningtyas, 2020).

Dalam analisis ini, dilakukan pengujian heteroskedastisitas dengan memanfaatkan uji Glejser. Dasar untuk pengambilan keputusan adalah sebagai berikut

- a) Apabila signifikansi antara variabel bebas dengan nilai absolut residual $> 0,05$ maka tidak terdapat heteroskedastisitas.
- b) Apabila signifikansi antara variabel bebas dengan nilai absolut residual $< 0,05$ maka terdapat bukti terjadinya heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi adalah suatu metode untuk menguji hubungan antara suatu variabel terikat dengan satu atau lebih variabel bebas. Tujuan dari metode ini adalah untuk memperkirakan atau memprediksi rata-rata populasi berdasarkan nilai-nilai variabel independen yang diketahui (Wahyuni & Yahya, 2023).

Untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen dan hubungan fungsional antara beberapa variabel independen (X) dan variabel dependen (Y) menggunakan analisis regresi linier berganda. Persamaannya adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Dalam persamaan tersebut:

Y	=	Kepuasan nasabah
A	=	Nilai konstanta
X ₁	=	<i>Complaint Handling</i>
X ₂	=	Penggunaan fitur <i>chatbot</i>
b ₁ dan b ₂	=	Koefisien regresi
e	=	Error

e. Uji Hipotesis

1) Uji Parsial (T)

Uji t-statistik menguji seberapa kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5% yang bertujuan untuk memastikan bahwa dampak yang diamati bukan terjadi secara kebetulan (Rahmawati, 2020).

a) Apabila nilai signifikansi $T < 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

b) Apabila nilai signifikansi $T > 0,05$ maka hipotesis nol (H_0) diterima yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas terhadap variabel terikat (Wulandari, 2021).

2) Uji Simultan (F)

Pengujian F menilai apakah seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Ini menentukan apakah semua variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Batas atau tingkat signifikansi yang umum digunakan adalah 0,05 atau 5% (Andayani & Anggraini, 2023).

- a) Apabila F_{hitung} nilainya lebih besar daripada nilai kritis dalam F_{tabel} , maka akan menolak H_0 dan menerima H_a , yang menunjukkan bahwa setiap variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.
 - b) Apabila F_{hitung} nilainya lebih kecil daripada nilai kritis dalam F_{tabel} , maka akan menerima H_0 dan menolak H_a , yang menunjukkan bahwa setiap variabel independen secara bersama-sama tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Rahmawati, 2020).
- 3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran seberapa baik model dapat menjelaskan variasi dalam variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 hingga 1. Koefisien determinasi dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a) Nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen dengan baik.
- b) Nilai R^2 yang mendekati nol berarti variabel independen hanya dapat menjelaskan variabel dependen secara lemah.

Dengan kata lain, semakin besar nilai R^2 maka model tersebut semakin baik dalam menjelaskan variasi variabel terikat (Adela, 2020).