

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan yang dilakukan dilapangan dalam lingkungan sebenarnya dan bersifat komparatif, yaitu metode yang dilakukan untuk membandingkan dua atau tiga kejadian dengan melihat penyebabnya.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang akan peneliti lakukan adalah di Bank BSI, jalan Ahmad Yani km 33.5 No. 3, Loktabat Utara, Banjarbaru Utara, Guntung Payung, Kec. Landasan Ulin, Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan 70712.

Alasan dalam pemilihan lokasi tersebut dikarenakan Bank BSI tersebut merupakan tempat yang strategis di tengah kota Banjarbaru dan bank tersebut satu-satunya bank BRI Syariah yang ada di Banjarbaru sebelum di marger jadi bank BSI dan pastinya menjadi pilihan utama para nasabah bank BRI Syariah untuk menjadi nasabah pada lokasi bank tersebut, di sini peneliti tertarik untuk mencari tahu tentang kualitas BSI Mobile pada sebelum pandemi maupun selama pandemi covid-19.

### **C. Data dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data dalam bentuk angka yang dapat dihitung, yang didapat dari perhitungan kuesioner yang akan dilakukan dan berhubungan dengan masalah yang akan dibahas. (Sugiyono, 2010, hlm:12-13).

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden atau objek yang diteliti atau ada hubungannya dengan obyek yang diteliti. (Sunyoto, 2013, hlm:27). Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari lapangan dengan cara memberikan kuesioner kepada nasabah PT BSI KCP Banjarbaru yang menggunakan aplikasi BSI Mobile. Kemudian peneliti juga menganalisis, mengamati dan ikut merasakan dalam menggunakan layanan BSI Mobile guna mengetahui lebih dalam perbedaan penggunaan BSI Mobile yang akan diteliti.

### **D. Populasi dan Sampel**

#### **1. Populasi**

Populasi adalah suatu kumpulan individu atau subjek pada wilayah dan waktu serta dengan kualitas tertentu yang akan diamati/diteliti. (Supardi, 2012, hlm:101). Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk kesimpulannya. (Cohran, 1977, hlm: 45) Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang terdaftar sebagai pengguna BSI Mobile pada Bank BSI Cabang Banjarbaru.

## 2. Sampel

Sampel merupakan bagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling, purposive sampling adalah pengambilan sampel anggota populasi dengan criteria tertentu yang akan di tentukan peneliti. Menurut pendapat dari Arikunto menyatakan bahwa “jika subjeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil penelitian populasi, selanjutnya jika jumlah subjeknya lebih besar dari 100 orang maka dapat diambil 10- 15% atau 20-25% tergantung kemampuan dari peneliti baik dari segi waktu, tenaga dan dana. (Kountur, 2003, hlm:27). Jika besar jumlah sampel yang mendekati populasi maka peluang kesalahan semakin kecil dan juga sebaliknya semakin kecil jumlah sampel maka semakin besar kesalahan.

Untuk menentukan besarnya sampel peneliti akan menggunakan rumus dengan *Metode Slovin* adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = error (Kesalahan yang diterima)

Jumlah populasi di Bank BSI KCP Banjarbaru sampai akhir November 2021 yang aktif menggunakan BSI Mobile berjumlah 665 orang nasabah yang didapat langsung dari hasil wawancara dengan salah satu pegawai bank BSI Cabang Banjarbaru (Qamaril Hidayah) dan peneliti

mengambil kesalahan 15% dari populasi karena kesalahan pengambilan sampel masih dapat ditoleransi, maka perhitungannya sebagai berikut:

Diketahui :

$$N = 665$$

$$e = 15\% \text{ atau } 0,15$$

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

$$n = \frac{665}{1 + 665(0,15)^2}$$

$$n = \frac{665}{1 + 665(0,0225)}$$

$$n = \frac{665}{1 + 14,96}$$

$$n = \frac{665}{15,96}$$

$$n = 41,66$$

$$n = 41,66 \longrightarrow 42 \text{ responden.}$$

#### E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi atau pengamatan yaitu dengan cara pengumpulan data yang digunakan dengan mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. (Narbuko, 2001, hlm:70). Adapun observasi dalam penelitian ini yaitu peneliti juga menggunakan layanan BSI Mobile agar

bisa merasakan dan guna lebih mengetahui bagaimana kualitas layanan mobile banking yang diteliti.

2. Koesioner atau angket, yaitu merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seorangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. (Sugiyono, 2015, hlm:142).
3. Dokumentasi ialah cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat buku-buku, arsip atau dokumen, foto dan hal-hal yang terkait dengan objek penelitian. (Ahmad, 2003, hlm:106).

#### F. Variabel Indikator Kualitas Layanan

Penelitian ini lebih ditekankan kepada kualitas layanan BSI Mobile yang berbentuk aplikasi pada sebelum dan selama pandemic covid-19. Adapun indikator kualitas layanan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1**  
**Variabel Indikator**

Operasional Variabe	Sub Indikator	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Layanan	1. ( <i>speed</i> ) kecepatan	a. Penghematan waktu dengan menggunakan BSI Mobile b. Kecepatan transaksi dengan BSI Mobile c. Mepermudah transaksi yang mendesak d. Kecepatan akses layanan.	Skala likert
	2. ( <i>Security</i> ) Keamanan	a. Kerahasiaan nasabah akan terjamin b. Keamanan data transaksi c. Keamanan dalam menggunakan layanan	Skala likert

		BSI Mobile d. Keamanan dalam menggunakan layanan BSI Mobile dibanding bank lain.	
	3. ( <i>Accuracy</i> ) keakuratan	a. Ketepatan transaksi BSI Mobile b. Keakuratan dalam menjaga data nasabah c. Kejelasan informasi yang diterima d. Kelengkapan fasilitas BSI Mobile sesuai dengan yang ada di bank.	Skala likert
	4. ( <i>Trust</i> ) kepercayaan	a. Kepercayaan terhadap BSI Mobile lebih dipercaya daripada bank lain. b. Tidak mengandung unsur penipuan c. Transaksi melalui BSI Mobile dapat dipercaya d. Kerugian nasabah ditanggung jika terdapat kelalaian dari pelayanan.	Skala likert

### G. Pengukuran Instrumen Penelitian

Dalam pengukuran instrumen penelitian kualitas layanan BSI Mobile pada nasabah di Bank BSI KCP Banjarbaru peneliti menggunakan *skala likers* yang akan dibuat dalam bentuk *cheklis*.

**Tabel 3.2**

#### Contoh Pernyataan Skala Likers

NO	Kecepatan ( <i>Speed</i> )	Jawaban				
		SS	S	N	TS	STS
1	BSI mobile mempercepat transaksi	√				
2	Dengan menggunakan BSI mobile kebutuhan transaksi yang mendesak dapat teratasi		√			

Kemudian jawaban responden akan diberi skor penilaian dengan memberi skor penilaian *Skala Likers* sebagai berikut:

**Tabel 3.3**

**Penilaian *Skala Likers***

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

Kemudian data yang diperoleh jawaban dari 32 responden yang telah ditentukan akan dianalisa dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skor setiap jawaban dari reponden. Contoh berdasarkan skor yang ditetapkan dapat di hitung sebagai berikut:

$$\text{Jumlah skor orang menjawab SS} = 13 \times 5 = 65$$

$$\text{Jumlah skor orang menjawab S} = 8 \times 4 = 32$$

$$\text{Jumlah skor orang menjawab N} = 9 \times 3 = 27$$

$$\text{Jumlah skor orang menjawab TS} = 2 \times 2 = 4$$

$$\text{Jumlah skor orang menjawab STS} = 0 \times 1 = 0$$

---


$$\text{Jumlah skor} = 128$$

Jumlah skor ideal untuk seluruh item =  $32 \times 5 = 160$  (seandainya semua orang menjawab Sangat Setuju). Contoh diatas didapatkan jumlah skor 128. Jadi berdasarkan data di atas itu maka tingkat persetujuan terhadap kualitas BSI Mobile ( $128 : 160 \times 100\% = 80\%$  dari yang diharapkan 100%).

## H. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data terdapat beberapa teknik statistik yang dapat digunakan dalam penelitian ini. Tujuan dari analisis adalah untuk mendapatkan informasi yang benar terkandung dalam data tersebut dan menggunakan hasilnya untuk memecahkan suatu masalah. Pada tahapan analisis data diolah sedemikian rupa sehingga dapat disimpulkan kebenaran-kebenaran yang dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian, sebagai berikut:

### 1. Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen

#### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrument. Suatu instrument yang valid, mempunyai kevalidan yang tinggi. Hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Dalam menentukan layak atau tidaknya suatu item yang akan digunakan, biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien pada taraf signifikansi 0,05 artinya suatu item di anggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrument dinyatakan valid bila  $r_{hitung} \geq r_{table}$ .

## b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk memperoleh informasi yang dapat dipercaya sebagai pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. (Sunarto, 2013, hlm:348)

Dalam penelitian ini untuk mengukur reliable atau tidak reliable suatu variabel menggunakan Cronbach Alpha, dikatakan reliable jika memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0,06 ( $>0,06$ ).

## 2. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan analisis pendahuluan dan menjadi prasyarat apakah suatu teknik analisis data statistik dapat digunakan menguji hipotesis. Jika seandainya tidak berdistribusi normal, dapat digunakan beberapa teknik statistic non-parametrik sebagai alternatif. Uji Normalitas data menggunakan Kolmogrov-Smirnov test. (Kadir, 2015, hlm:144)

## 3. Uji Analisis Data

Pada Uji Analisis Data dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah uji independent simple t-test, yang merupakan salah satu teknik analisis yang digunakan dalam penelitian komparatif. Uji independent simple t-test ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan rata-rata antara dua kelompok sampel, dimana sampel dan keberadaan tidak saling mempengaruhi, dengan tingkat signifikansi 0,05. (Kadir, 2015, hlm: 301)

Kriteria yang digunakan dalam uji ini yaitu:

1.  $H_0$  diterima jika  $P \text{ Value} > 0,05$  artinya, tidak ada perbedaan antara kualitas layanan BSI Mobile Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19.
2.  $H_0$  ditolak jika  $P \text{ Value} > 0,05$  artinya, ada perbedaan antara kualitas layanan BSI Mobile Sebelum dan Selama Pandemi Covid-19.