

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan adalah penelitian yang bersifat langsung atau biasa disebut dengan penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini dilakukan dengan cara turun langsung ke lapangan dengan cara membagikan kuesioner untuk mendapatkan data-data yang relevan untuk mendukung penelitian. Namun, dikarenakan kondisi pandemi Covid-19 saat ini, maka peneliti cukup membagikan link pengisian kuesioner saja melalui media sosial. Menurut Sugiyono (2010), “metode penelitian diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. (hlm. 2)

Sementara disini peneliti menggunakan penelitian yang bersifat kuantitatif, yaitu penelitian dengan berupa angka-angka atau besaran tertentu yang bersifat pasti. Sehingga, data tersebut memungkinkan untuk dianalisis menggunakan pendekatan statistik. Dengan metode kuantitatif ini, diharapkan dapat membedakan signifikansi hubungan antar variabel dengan teliti.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis akan melakukan penelitian pada masyarakat yang telah menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. Kegiatan penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan, yaitu pada bulan Desember 2021 M.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. Sedangkan objek dalam penelitian ini ialah hasil kuesioner yang telah diisi oleh nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek dan objek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti yang nantinya akan dipelajari dan akan ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Dalam penelitian ini, populasi yang diambil adalah masyarakat yang telah menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. Berdasarkan data yang didapatkan dari karyawan Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin jumlah populasi yakni sebanyak 10.802 orang. Populasi tersebut merupakan gabungan dari pengguna *internet banking* dan *mobile banking*.

2. Sampel

Dalam Suraone (2018) menurut Sekaran “sampel adalah subkelompok atau sebagian dari populasi yang terdiri atas jumlah anggota yang dipilih dari populasi atau dengan kata lain sejumlah tapi tidak semua elemen populasi akan membentuk sampel”. (hlm. 46)

Berdasarkan Sekaran dan Bougie (2010) teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *judgement sampling* yang digunakan

pada kelompok terbatas atau orang-orang tertentu yang memiliki informasi yang sesuai dengan penelitian yang dilakukan.

Untuk menentukan jumlah sampel penelitian dari populasi tersebut, maka akan digunakan rumus Slovin menurut Umar (2008) yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir (10%)

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel dalam penelitian adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{10.802}{1 + 10.800 (10\%)^2} \\ &= 99,08 \end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan perhitungan di atas sampel dalam penelitian ini adalah 99,08 yang akan dibulatkan menjadi 99 orang, namun untuk mempermudah perhitungan maka peneliti akan menggunakan sampel sebanyak 100 orang responden. Umar (2008: 79) memberikan pedoman penentuan sampel bahwa sebaiknya ukuran sampel terkecil adalah 30 orang. Jadi, penentuan jumlah

sampel sebanyak 100 orang responden dalam penelitian ini sudah mencukupi syarat yang berlaku.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

“Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti yang berkaitan dengan tujuan spesifik studi”. (Sekaran, 2011, hlm. 60) “Merupakan data yang didapat dari sumber pertama baik individu atau perorangan”. (Umar, 2010, hlm. 130) Data ini didapat dengan menggunakan kuisioner melalui studi lapangan. Dalam kuisioner ini peneliti menggunakan skala likert. Menurut Kinnear dalam Umar (2010), “skala likert yaitu skala yang berhubungan dengan pernyataan tentang sikap seseorang terhadap sesuatu”. (hlm. 137)

Jadi, data primer adalah data yang diperoleh dari hasil observasi ke lapangan atau hasil wawancara langsung kepada responden. Sedangkan data primer pada penelitian ini diperoleh dari pengisian kuesioner yang diisi secara langsung oleh responden. Yang termasuk responden disini adalah nasabah pengguna *internet banking* di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

- 1) Buku-buku metode penelitian dan statistik.
- 2) Jurnal-jurnal mengenai *internet banking*.
- 3) Website resmi Bank Syariah Indonesia.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner dan studi pustaka. Kuesioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepat apa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel peneliti (Sekaran, 2011). Hasil dari kuesioner yang terkumpul kemudian akan dijadikan bahan menganalisa secara kuantitatif. Sedangkan, pada studi pustaka penulis melakukan penelitian dengan cara menelaah buku-buku, jurnal-jurnal maupun website yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional yaitu definisi yang dengan jelas mengartikan suatu variabel menetapkan kegiatan-kegiatan atau tindakan-tindakan yang perlu mengukur variabel tersebut. Variabel dalam penelitian ini ada 2, yaitu variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen). Tujuan dari pendefinisian variabel secara operasional adalah untuk memberikan gambaran bagaimana suatu variabel tersebut diukur (Zainal, 2009).

1. Variabel Terikat (Dependen/Y)

“Variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen”. (Sugiyono, 2012, hlm. 39) Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah dalam bertransaksi menggunakan *internet banking*. Kepuasan nasabah merupakan pendapat responden mengenai perasaan yang muncul setelah melakukan transaksi

menggunakan *internet banking* di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Indikator yang dapat digunakan yakni sebagai berikut:

- a. Layanan *internet banking* Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin menyediakan layanan yang cepat dan efisien.
- b. Saya merasa puas dengan kualitas layanan *internet banking* yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.
- c. Saya merasa puas dengan produk layanan *internet banking* yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.
- d. Saya merasa puas dengan fasilitas *internet banking* karena dapat memberikan manfaat yang maksimal sesuai yang dibutuhkan.
- e. *Internet banking* dapat membantu aktifitas perbankan sehari-hari.
- f. Saya tidak ingin beralih ke bank lain (Suraone, 2018).

2. Variabel Bebas (Independen/X)

“Variabel independen adalah variabel yang memengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel terikat/dependen”. (Sugiyono, 2012, hlm. 34) Variabel independen dalam penelitian ini dimensi fasilitas *internet banking*. Indikator yang digunakan dalam variabel ini adalah sebagai berikut:

1. Merasa bebas karena tidak perlu berkomunikasi dengan karyawan bank.
2. Dapat menghindari kesalahan komunikasi dengan karyawan bank.
3. Saya merasa bebas karena dapat menghemat waktu untuk melakukan transaksi tanpa datang ke bank.

4. Alat untuk mengakses *internet banking* bervariasi (HP, Laptop, dan lain-lain).
5. *Internet banking* dapat diakses dengan koneksi internet berkecepatan rendah.
6. *Internet banking* dapat diakses kapan saja dan dimana saja.
7. Saya merasa senang karena informasi yang diberikan akurat.
8. Saya merasa senang karena fitur yang tersedia sesuai dengan keinginan nasabah.
9. Pihak bank menjamin keamanan transaksi finansial melalui *internet banking*
10. Pihak bank sangat menjaga informasi pribadi nasabah.
11. Saya percaya atas keamanan informasi pribadi yang saya berikan.
12. Saya dapat melaporkan pihak bank atas penyalahgunaan informasi pribadi saya.

G. Teknik Analisis Data

Agar penelitian ini bersifat obyektif dan lebih terukur maka diperlukan ketelitian. Seluruh variabel akan diukur menggunakan skala likert yang dimodifikasi dengan menghilangkan jawaban yang ditengah yaitu netral (ragu-ragu), menjadi 1 sampai 4 yang telah diberi skor sebagai berikut:

Tabel 3.1 Skala Likert

PILIHAN JAWABAN	SKOR
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Keuntungan menggunakan skala likert dari tingkat kepentingan dan pelaksanaa yaitu adanya keragaman skor akibat penggunaan skala dengan dimensi yang tercermin dalam daftar pernyataan memungkinkan nasabah (responden) mengekspresikan kepuasan menggunakan fasilitas *internet banking* dari segi statistik.

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin mengetahui pengaruh adanya fasilitas *internet banking* terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi, maka analisis statistik yang digunakan adalah:

1. Uji Validitas

“Uji Validitas digunakan untuk mengukur sah tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dapat dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut”. (Ghozali, 2013, hlm. 52) “Kriteria penilaian uji validitas dengan taraf signifikan (α) = 0,05, jika hitung $> r$ table, maka kuesioner sebagai alat pengukur dikatakan valid atau ada korelasi yang nyata antara kedua variabel tersebut”. (Bawono, 2006, hlm. 69)

Dalam melakukan pengujian validitas, digunakan alat ukur berupa program komputer yaitu SPSS dan jika suatu alat ukur mempunyai korelasi yang signifikan antar skor item terhadap skor totalnya maka dikaitkan skor tersebut adalah valid.

2. Uji Reabilitas

“Uji reabilitas sebenarnya adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu”. (Ghozali, 2013, hlm. 47).

Menurut Bawono (2006), “suatu variabel dapat dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $> 0,60$. Sehingga data tersebut bisa dikatakan reliabel untuk pengukuran dan meneliti selanjutnya”. (hlm. 68).

Tabel 3.2 Indikator Reliabilitas

No	Koefisien	Interpretasi
1	0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
2	0,600 – 0,799	Tinggi
3	0,400 – 0,599	Sedang
4	0,200 – 0,399	Rendah
5	0,000 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: (Arikunto, 1998)

3. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat, variabel bebas atau keduanya memiliki residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki residual distribusi data normal. Dasar pengambilan keputusan untuk uji normalitas data adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Signifikansi $> 0,05$, maka nilai residual berdistribusi normal.
- Jika nilai Signifikansi $< 0,05$, maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

4. Analisis Regresi Linear Sederhana

Teknik yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana. Analisis regresi linear merupakan salah alat yang digunakan untuk memprediksi permintaan di masa yang akan datang berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas terhadap satu variabel terikat.

Analisis regresi sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen). Tujuan penerapan metode ini untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat yang dipengaruhi oleh variabel bebas (Siregar, 2013). Adapun persamaan Regresi Sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel Terikat (Kepuasan Nasabah)

X = Variabel Bebas (Dimensi Internet Banking)

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

5. Uji Koefisien Korelasi (r)

Koefisien korelasi (r) digunakan untuk mengetahui tingkat keeratan hubungan antar variabel. Jenis hubungan antara variabel X dan Y dapat bersifat positif dan negatif. Besarnya koefisien korelasi (r) antar dua macam variabel adalah nol sampai dengan satu. Semakin tinggi nilai koefisien korelasi antara 2 buah variabel (semakin mendekati satu), maka tingkat keeratan hubungan antara dua variabel tersebut semakin tinggi. Sebaliknya, semakin rendah koefisien korelasi

antara dua variabel (semakin mendekati nol), maka tingkat keeratan hubungan kedua variabel tersebut semakin lemah.

Dasar pengambilan keputusan pada uji koefisien korelasi adalah apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel dapat dikatakan berkorelasi. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel tidak berkorelasi.

Tabel 3.3 Pedoman Derajat Hubungan

No	Nilai Pearson Correlation	Keterangan
1	0,00 – 0,20	Tidak Ada Korelasi
2	0,21 – 0,40	Korelasi Lemah
3	0,41 – 0,60	Korelasi Sedang
4	0,61 – 0,80	Korelasi Kuat
5	0,81 – 0,100	Korelasi Sempurna

Sumber: (Raharjo, 2017)