

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Berdasarkan judul dan rumusan masalah jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research* yaitu penelitian yang dilakukan dengan terjun langsung kelapangan untuk mengetahui pengaruh persepsi tentang kualitas layanan/jasa dan persepsi tentang fasilitas di Bank Syariah terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan penelitian yang bersifat kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah jenis analisis yang pada awalnya menggunakan paradigma postpositivist untuk meningkatkan ilmu pengetahuan seperti pemikiran tentang sebab akibat, reduksi kepada variabel, hipotesis, dan pertanyaan spesifik menggunakan pengukuran dan observasi, serta pengujian teori. Menurut Syaifudin Azwar (2005) Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif menekankan analisisnya pada data-data numerical atau angka yang diolah dengan metode statistika.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### 1. Lokasi

Penelitian ini dilakukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yang berada di jalan Jendral Ahmad Yani KM. 4.5 Banjarmasin. Disini peneliti melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin karena penelitian sebelumnya mengenai persepsi tentang layanan/jasa dan persepsi tentang fasilitas yang mempengaruhi minat dalam menggunakan produk-produk di Bank Syariah menunjukkan hasil yang berbeda-beda. Hasil penelitian yang serupa yang dilakukan peneliti lainnya. Hal ini dapat terjadi karena perbedaan sampel, waktu penelitian, dan populasi yang diteliti. Oleh karena itu penulis ingin melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan pada tanggal 29 November 2021 M sampai dengan 29 Desember 2021 M.

## **C. Populasi dan Sampel**

### 1. Populasi

Menurut Sugiyono (1997: 57) Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek dan objek penelitian yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang akan ditetapkan oleh peneliti yang nantinya akan dipelajari dan akan ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang diambil adalah nasabah yang menggunakan produk pembiayaan dari bulan

Februari sampai Desember tahun 2022 di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin yaitu sebanyak 200 orang.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2008: 118) sampel merupakan bagian jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi, dimana dalam pengambilan sampel yang dilakukan dapat mewakili populasi. Hal ini dilakukan untuk menghemat waktu dan biaya. Sehingga untuk menentukan sampel harus adanya ketelitian karena kesimpulan yang dihasilkan nantinya merupakan kesimpulan dari populasi.

Dalam menetapkan besarnya sampel dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang dikemukakan oleh Husein Umar dengan menggunakan rumus dari sulvin yaitu :

Rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N(a)^2} \times 100 \%$$

$$n = \frac{N}{1 + N(a)^2} \times 100 \%$$

$$= \frac{200}{1 + 200(0.1)^2} \times 100 \% = 67 \text{ Responden}$$

Keterangan :

n = Ukuran Sampel

N = Ukuran Populasi (nasabah yang menggunakan produk pembiayaan pada bulan Februari – Desember 2022)

a = Standar Error (umumnya digunakan 1% atau 0.01, 5% atau 10 % atau 0,1)

Dari hasil perhitungan diatas maka diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 67 orang responden dan teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling (Convenience Sampling)* yaitu teknik penempatan sampel dari orang atau unit paling mudah dijumpai atau diakses. (Santoso dan Tjiptono : 2001) Sedangkan menurut Sugiyono (2004: 77) (Khoirunnisa Evani, 2017) *Accidental Sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan pertimbangan nasabah tersebut menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

#### **D. Data dan Sumber Data**

##### **1. Data**

Data merupakan fakta-fakta atau kekurangan yang akan dibuat dalam kegiatan penelitian. Data adalah bahan mentah yang perlu dibuat sehingga menghasilkan informasi atau keterangan, bersifat kuantitatif yang menunjukkan fakta. Data yang dimaksud meliputi :

##### **a. Data Primer**

Data primer adalah pengambilan data yang dapat diperoleh secara langsung oleh peneliti dari lapangan (Bawono, 2006:9). Sumber data primer yang digunakan untuk penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang telah

diisi dari seluruh Responden yaitu nasabah yang menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

b. Data Skunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau peneliti arsip yang memuat peristiwa masa lalu. Data sekunder dapat diperoleh dari jurnal, majalah, buku, data statistik maupun internet (Bawono, 2006: 30). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui internet dan sumber lainnya.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah Responden, yaitu nasabah yang menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. Responden adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Agar penelitian ini bersifat obyektif dan lebih terukur maka diperlukan ketelitian. Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala likers. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok terhadap suatu kejadian atau keadaan sosial, dimana variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item pertanyaan.

Skala ini digunakan dalam penelitian yang menggunakan kesioner. Digunakan untuk mengukur respon subjek ke dalam 4 poin skala dengan interval

yang sama. Maka demikian tipe data yang digunakan adalah tipe interval. ( Albert Kurniawan, 2014). Untuk itu skor yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju (SS) diberi skor 4
2. Jawaban setuju (S) diberi skor 3
3. Jawaban tidak setuju (TS) diberi skor 2
4. Jawaban sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1

Instrument penelitian yang menggunakan skala *likert* dapat dibuat dalam daftar *checklist* atau pilihan ganda. Kuesioner dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh adanya kualitas layanan/jasa dan fasilitas terhadap minat dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

#### **F. Desain Pengolahan Data**

Menurut Moh Pabundu Tika (2005) untuk melakukan analisis data, perlu dilakukan pengolahan data terlebih dahulu. Tahap pengolahan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Editing

*Editing* atau pemeriksaan merupakan pengecekan atau penelitian kembali data yang telah dikumpulkan untuk mengetahui dan memilih kesesuaian dan relevansi data yang dikumpulkan untuk bisa diproses lebih lanjut. Hal yang harus diperhatikan dalam pemeriksaan ini adalah kelengkapan pengisian kuesioner, keterbacaan tulisan, kesesuaian jawaban, dan relevansi jawaban.

## 2. Coding

*Coding* atau pemberian kode merupakan pengklasifikasian jawaban yang diberikan responden sesuai dengan macamnya. Dalam tahap koding biasanya dilakukan pemberian skor dan simbol pada jawaban responden agar nantinya bisa mempermudah peneliti dalam pengolahan data.

## 3. Tabulasi

Tabulasi adalah langkah lanjut setelah pemeriksaan dan pemberian kode. Dalam tahap ini data disusun dalam bentuk tabel untuk mempermudah menganalisis data sesuai dengan tujuan penelitian. Tabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah tabel frekuensi yang dinyatakan dalam persen.

## G. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Kisi-kisi instrument ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variable bebas (X) maupun variable terikat (Y), sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut:

Tabel 3.1 Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Deskripsi	Teori dari	Indikator
Persepsi tentang Kualitas Layanan/Jasa (X1)	Kualitas layanan adalah proses evaluasi secara menyeluruh kepada nasabah mengenai kesempurnaan	1. Parasuraman, et al., 1988 "faktor utama penentu kualitas layanan/jasa"	1. Memberikan program berbagi dan kepedulian.
			2. memberikan layanan konsultasi.
			3. memberikan

	<p>kinerja layanan. kualitas layanan atau kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan nasabah serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan nasabah.</p>	<p>2. Sofyan Assauri 2007, "Manajemen Pemasaran" Rajawali Pers, Jakarta.</p>	<p>layanan yang menghadirkan pengalaman bertransaksi yang berbeda.</p> <p>4. memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan.</p> <p>5. memberikan solusi untuk perencanaan keuangan.</p>
<p>Persepsi tentang Fasilitas (X2)</p>	<p>fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha. Fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan nasabah dalam memperoleh</p>	<p>1. Sulastiyono (2006) 2. Palenewen Pictet, et. Al (2014)</p>	<p>1. memiliki gedung yang bagus dan bersih.</p> <p>2. menyediakan tempat paerkir yang luas.</p> <p>3. memiliki fasilitas didalam ruangan.</p> <p>4. memiliki fasilitas ATM (Anjungan Tunai Mandiri).</p>

	kepuasan atau ketertarikan.		5. memiliki fasilitas aplikasi BSI Mobile.
Minat (Y)	Minat menabung adalah suatu rasa atau proses ketertarikan yang dirasakan oleh seseorang terhadap suatu produk perbankan, dan ingin mencoba, menggunakan dan memiliki produk tersebut dalam hal ini tabungan.	1. Marlius (2006) 2. Pandji (1995)	1. tertarik menggunakan produk pembiayaan karena mampu memenuhi kebutuhan nasabah.
			2. tertarik menggunakan produk pembiayaan karena mendapatkan kepuasan dari bank.
			3. tertarik menggunakan produk pembiayaan karena memberikan informasi dan layanan konsultasi.
			4. tertarik menggunakan produk pembiayaan karena memberikan program berbagi dan peduli.

			5. tertarik menggunakan produk pembiayaan karena fasilitas yang lengkap
--	--	--	--

Sumber : Hasil Data diolah (2022)

## H. Teknik Analisis Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode:

### 1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan analisis yang didasarkan pada data yang diperoleh dari para responden dan dinyatakan dalam bentuk tabulasi data. Dalam penelitian ini analisis berdasarkan uraian hasil jawaban kuesioner yang telah dibagikan kepada nasabah yang menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

### 2. Analisis Statistik

Analisis statistik merupakan analisis yang menggunakan pendekatan atau rumus statistik. Dalam penelitian ini analisis statistik digunakan untuk menguji apakah kualitas layanan/jasa dan fasilitas berpengaruh terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan di Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin.

Metode analisis yang digunakan untuk menggambarkan hubungan antara *dependent variable* (variabel terikat) dan *independent variable* (variabel bebas) adalah dengan menggunakan model regresi liner berganda sebagai berikut:

a. Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Suatu instrument yang valid mempunyai validitas yang tinggi dan sebaiknya bila tingkat validitas nya rendah maka instrument tersebut kurang valid. Sebuah instrument dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. (Sunarto dan Ridwan, 2013)

Validitas data merupakan alat pengukur untuk sejauh mana mengukur apa yang diuji. Tujuan dari pengukuran ini adalah proses menguji butir-butir pertanyaan yang ada dalam kuesioner, apakah isi dan butir pertanyaan sudah valid. Jika sudah berarti butir-butir pertanyaan tersebut sudah bisa untuk mengukur aktornya. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n - 2$ , dalam hal ini adalah jumlah sampel. (Imam Ghozali, 2011).

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrument cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrument tersebut sudah baik, sehingga mampu mengungkap data yang bias dipercaya. Menurut Sugiyono reliabilitas mengacu pada konsistensi skor atau jawaban dari pelaksanaan satu instrumen ke instrumen lain dan apabila dilakukan pengukuran berkali-kali terhadap suatu unit akan menghasilkan output yang sama. Reliabilitas suatu variabel dikatakan cukup baik jika memiliki Cronbach Alpha  $> 0,70$ .

### c. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah pengujian pada variabel penelitian dengan menggunakan model regresi linear berganda yang berbasis *ordinary least square (OLS)*. Pada uji asumsi klasik ini dapat dilakukan sebagai berikut:

#### 1) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk mendeteksi normalitas dapat dilakukan dengan uji *Kolmogorov-Smirnov* dengan SPSS 22 *for windows*. pengujian hipotesis sebagai berikut:

$H_0$ : Distribusi Populasi normal, jika Probabilitas  $> 0,05$ ,  $H_0$  diterima

$H_a$ : Distribusi Populasi tidak normal, jika probabilitas  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak.

#### 2) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (*independent*). Penguji ini bertujuan untuk mengetahui apakah tiap-tiap variabel salingberhubungan secara linear. Uji multikolinieritas dapat dilihat dari *Variance Inflation Factro (VIF)* dan nilai *tolerance*. Kedua ukuran ini menunjukkan sikap variabel independen manakah yang dijelaskan variabel independen lainnya. (Imam Ghozali, 2006)

Multikolinieritas terjadi jika nilai *tolerance*  $< 0,10$  atau sama dengan  $VIF > 10$ . Jika nilai VIF tidak ada yang melebihi 10, maka

dapat dikatakan bahwa multikolinieritas yang terjadi tidak berbahaya (lolos uji multikolinieritas).

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas merupakan uji yang menilai apakah ada ketidaksamaan varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas ini dapat dilakukan dengan uji glejser.

### 4) Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan sebuah analisis statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah ada korelasi variabel yang ada dimodel prediksi dengan perubahan waktu. Oleh karena itu, apabila asumsi autokorelasi terjadi disebuah model prediksi, maka nilai disturbance tidak lagi berpasangan secara bebas, melainkan berpasangan secara autokorelasi. Akibat dari adanya autokorelasi adalah parameter yang diestimasi menjadi bias dan variansnya tidak minimum, sehingga tidak efisien. Ada tidaknya autokorelasi bisa dideteksi menggunakan uji Durbin-Watson yang dapat dilakukan melalui program SPSS, Dimana secara umum dapat diambil patokan yaitu:

- a) Jika angka D-W dibawah -2, berarti autokorelasi positif.
- b) Jika angka D-W +2, berarti autokorelasi negative.

c) Jika angka D-W diantara -2 sampai dengan +2, berarti tidak ada autokorelasi.

d. Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda adalah model model regresi linier dengan melibatkan lebih dari satu variabel dengan menggunakan data berskala likers. Regresi linier berganda ini digunakan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara satu atau lebih variabel bebas dengan satu variabel yang terikat yang ditampilkan dalam bentuk persamaa regresi. Perhitungan regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan program SPSS 22 *for windows*.

e. Uji Hipotesis

Untuk membuktikan Hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini, maka dilakukan uji sebagai berikut:

1) Uji T (Signifikansi Parameter)

Uji T digunakan untuk menguji koefisien regresi secara persial dari variabel independent terhadap variabel dependent. Dengan menganalisa sebagai berikut:

- a) Apabila nilai probabilitas  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima.
- b) Apabila nilai probabilitas  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.
- c) Jika harga  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka dikatakan signifikan dan sebaliknya jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka dikatakan tidak signifikan.

## 2) Uji F (Signifikansi Simultan)

Uji F merupakan uji signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independent dengan variabel dependen. Dengan pengambilan kesimpulan:

- a) Jika signifikansi  $> 0,005$ , maka  $H_0$  diterima dan jika signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak.
- b) Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima dan jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak.

## I. Tahapan Penelitian

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini hingga siap dimunaqasahkan, ditempuh tahapan-tahapan sebagai berikut:

### 1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahap pendahuluan ini penulis mengamati secara garis besar tentang permasalahan yang akan diteliti yaitu pengaruh persepsi tentang Bank Syariah terhadap minat nasabah dalam menggunakan produk pembiayaan untuk mendapatkan gambaran umum, kemudian konsultasi dengan dosen penasehat untuk meminta persetujuan pada tanggal 04 September 2020, dan diajukan ke Ketua Jurusan Perbankan Syariah, setelah itu disetujui baru diajukan ke Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada tanggal 04 September 2020. Setelah itu dipanggil oleh Dosen yang bersangkutan untuk revisi proposal. Tanggal 07 Juni 2021 proposal diterima dan ditentukan tanggal untuk ujian proposal skripsi. Dantanggal 22 Juni 2021 sesuai Nomor B-

169/Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06/2021 ditetapkannya ujian proposal skripsi pada tanggal 28 Juni 2021.

## 2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini penulis terlebih dahulu mengurus surat riset dengan nomor B-4780/Un.14/III.5/PP.01.1/11/2021, kemudian melakukan penelitian dengan cara membagikan angket/kuesioner dari tanggal 29 Nopember 2021 s/d 29 Januari 2022, sehingga diperoleh data yang diperlukan.

## 3. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Pada tahap ini penulis mengolah data yang diperoleh berdasarkan teknik *editing*, koding, dan tabulasi yang semuanya dituangkan kedalam penyajian data. Untuk memperoleh kesimpulan mengenai permasalahan ini maka dilakukan analisis secara kuantitatif.

## 4. Tahap Penyusunan Laporan

Pada tahap penyusunan laporan ini penulis menyusun secara sistematis terhadap data yang telah diperoleh berdasarkan sistematika penulisannya. Untuk kesempurnaannya, maka dikonsultasikan kepada dosen pembimbing, selanjutnya diadakan perbaikan-perbaikan dan penyempurnaan hingga dianggap sempurna dan menjadi sebuah karya tulis ilmiah dalam bentuk skripsi yang siap untuk dimunaqasahkan.