

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk menggali data dan menggali permasalahan yang diteliti. Penelitian lapangan ini dilakukan dengan meneliti tingkat kepuasan nasabah yang menggunakan pelayanan elektronik dan pelayanan manual di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin I.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data yang berupa angka sebagai alat menemukan keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui. Metode penelitian kuantitatif menggunakan data numerik dan menekankan proses penelitian pada pengukuran hasil yang objektif menggunakan analisis statistik, artinya penelitian menekankan analisisnya pada data-data numeric (angka) yang diolah dengan metode statistika (Kusnadi, 2005).

Berdasarkan jenis permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka penelitian ini termasuk penelitian komparatif. Metode komparatif atau perbandingan adalah penelitian pendidikan yang menggunakan teknik membandingkan dua variabel atau lebih. Kedua variabel bisa jadi tidak berhubungan atau mandiri. Tujuan penelitian ini antara lain untuk bisa menentukan mana yang lebih baik atau mana yang sebaiknya dipilih.

Dalam penelitian ini peneliti ingin membandingkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank dalam pelayanan elektronik dan pelayanan manual di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin 1. Dalam penelitian ini tidak ada pengontrolan variabel, maupun manipulasi atau perlakuan dari peneliti. Peneliti dilakukan secara normal, dan peneliti mengumpulkan data menggunakan alat ukur. Hasilnya dianalisis secara statistik untuk menemukan perbedaan antara variabel yang diteliti.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi yang diambil pada penelitian ini adalah Bank Syariah Indonesia, Tbk Kantor Cabang Banjarmasin A Yani 1 di Jl. Jend. Ahmad Yani Km. 4 No. 385, Banjarmasin 70235, Kalimantan Selatan, Indonesia.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Menurut Sekaran populasi mengacu pada keseluruhan kelompok orang, kejadian, atau hal minat yang ingin diketahui oleh peneliti (Sarjono & Julianita, 2011, hlm. 21). Populasi ialah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas serta karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta ditarik kesimpulannya (Prof. Dr. Sugiyono, 2018, hlm. 130).

Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah Bank Syariah Indonesia KC Banjarmasin I yang menggunakan sistem pelayanan manual sekaligus

menggunakan pelayanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) dengan jumlah populasi yakni sebanyak 10.800 orang.

2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti. Oleh karena itu, sampel harus dilihat sebagai suatu pendugaan terhadap populasi dan bukan populasi itu sendiri (Bambang Prasetyo, 2016, hlm. 118). Sampel adalah subkelompok atau sebagian dari populasi. Dengan demikian, dengan mempelajari sampel, peneliti akan mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap (atau dapat mewakili) populasi penelitian (Sarjono & Julianita, 2011, hlm. 21).

Rescoe dalam Sugiyono (Prof. Dr. Sugiyono, 2018, hlm. 150) memberikan saran-saran untuk ukuran sampel penelitian seperti berikut ini:

- a. Ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah antara 30 sampai dengan 500.
- b. Jika sampel dibagi dalam kategori, maka jumlah anggota sampel setiap kategori minimal 30.
- c. Jika dalam penelitian akan melakukan analisis multivariate, maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah variabel yang diteliti.
- d. Untuk penelitian eksperimen yang sederhana, yang menggunakan kelompok eksperimen dan kelompok kontrol, maka jumlah anggota sampel masing-masing antara 10 sampai dengan 20.

Penentuan jumlah sampel atau jumlah responden ditentukan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin (Prof. Dr. Sugiyono, 2018, hlm. 143) yaitu:

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = standar *error*/persentase kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih di tolerir

Diketahui jumlah populasi nasabah pengguna *e-banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin I (N) sebesar 10.800 pengguna dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10% = 0,1, maka besarnya sampel adalah:

$$n : \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{10.800}{1 + 10.800(0,1)^2} = \frac{10.800}{1 + 108} = 99,08$$

Dari perhitungan tersebut, 99,08 merupakan pecahan dan menurut Sugiyono (Sugiyono, 2018, hlm. 147) pada perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan ke atas, sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin I adalah 100 responden.

D. Data dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai bahan analisis terdiri dari dua data, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti (Sanusi & Anwar, 2013, hlm. 104). Sesuai dengan asalnya dari mana data

tersebut diperoleh, maka jenis data ini sering disebut dengan istilah data mentah. Para peneliti hanya dapat memperoleh jenis data ini dari sumber pertama, apakah respondennya berupa masyarakat biasa, perusahaan-perusahaan, dan tokoh-tokoh perguruan tinggi (Muhammad & Teguh, 2005, hlm. 123).

Dalam penelitian ini peneliti memperoleh data dari informan pihak bank dan responden yang pernah menggunakan pelayanan manual di BSI Kantor Cabang Banjarmasin I sekaligus menggunakan pelayanan *mobile banking* sehingga dapat memberikan informasi dan keterangan-keterangan yang berhubungan dengan penelitian yang peneliti lakukan, sehingga data penelitian ini menjadi lengkap.

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan data tambahan informasi yang akan melengkapi data primer. Data tambahan yang dimaksud diperoleh dari dokumen-dokumen, buku, jurnal, dan website resmi dari lembaga perbankan maupun non perbankan yang berupa informasi-informasi yang dapat mendukung penelitian ini serta sumber lain berupa hasil laporan penelitian yang berhubungan dengan tema yang dibahas sebagai pelengkap dan dapat direalisasikan dengan data primer. Dalam penelitian ini, peneliti banyak memperoleh dari buku-buku, arsip tertulis baik itu dari bank langsung atau dari luar, dan karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan tema penelitian.

Sumber data dari penelitian ini meliputi:

- a. Responden. Responden adalah orang yang terlibat langsung dalam penelitian ini yaitu nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang

banjarmasin I yang menggunakan layanan manual serta layanan *e-banking* berjumlah 100 orang.

- b. Informan. Informan dalam penelitian ini adalah pihak lain yang dapat memberikan keterangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini peneliti memperoleh informasi melalui informan pihak bank yaitu Bapak M. Taufiqurrachman selaku *Back Office Supervisor*.

E. Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, metode pengumpulan data yang dilakukan adalah menggunakan angket atau kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan yang diisi sendiri oleh responden (Muhaimin, 2010, hlm. 91).

Angket atau kuesioner yang digunakan adalah jenis data kuantitatif yang diperoleh dengan skala model likert. Untuk kuesioner pada item skala kepuasan terhadap kualitas pelayanan jasa, subjek diminta untuk menilai tingkat kepuasan saat menggunakan dua pelayanan jasa yaitu pelayanan manual (*teller* dan *customer service*) dan pelayanan elektronik (*m-Banking*). Subjek juga akan diminta untuk mengisi informasi tentang: nama, tanggal lahir, jenis kelamin, pekerjaan, fasilitas pelayanan jasa yang sering digunakan, beserta alasan menggunakan fasilitas tersebut.

F. Desain Pengukuran

Desain pengukuran dalam penelitian ini mengacu kepada desain penelitian komparatif, dengan variabel yang menjadi suatu titik perhatian permasalahan dalam penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini variabel kepuasan nasabah sebagai variabel mandiri (satu variabel), yang berada pada populasi yang sama dengan pelayanan yang berbeda, yaitu pelayanan elektronik dan pelayanan manual.

Dimensi penelitian yang diamati adalah pengukuran kinerja layanan/jasa versi Parasuraman, Zeithmal, dan berry (Fandy Tjiptono, 2008, hlm. 95). Karena pentingnya membangun dimensi tambahan untuk *Service Quality* di industri perbankan syariah, dimensi kualitas yang telah ditetapkan akan ditambah dengan dimensi baru yang disebut “kepatuhan terhadap hukum islam”. Dimensi ini mencakup item-item seperti menjalankan hukum dan prinsip-prinsip Islam, tidak ada bunga yang dibayarkan atau diambil dari simpan pinjam. Oleh karena itu, kepatuhan (*compliance*), jaminan (*assurance*), keandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangible*), empati (*empathy*), dan daya tanggap (*responsiveness*) disebut dengan dimensi CARTER yang telah dikemukakan oleh Othman dan Owen pada salah satu peelitiannya di KFH (*Kuwait Finance House*) (Abdul Qawi Othman & Lynn Owen, t.t., hlm. 9). Dengan demikian, terdapat enam dimensi sebagai berikut:

1. Kepatuhan (*compliance*): kemampuan untuk memenuhi hukum islam dan beroperasi dibawah prinsip-prinsip perbankan dan ekonomi syariah
2. Jaminan (*assurance*): berkenaan dengan menggunakan pengetahuan serta kesopanan karyawan dan kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) serta keyakinan pelanggan (*confidence*).

3. Keandalan (*reliability*): berkaitan dengan kemampuan perusahaan guna memberikan layanan yang dijanjikan secara seksama sejak pertama kali.
4. Bukti fisik (*tangible*): berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, serta materi komunikasi perusahaan.
5. Empati (*empathy*): berarti bahwa perusahaan memahami dilema para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal pada para pelanggan dan mempunyai jam operasional yang nyaman.
6. Daya tanggap (*responsiveness*): berkenaan dengan kesediaan serta kemampuan penyedia layanan guna membantu para pelanggan dan merespons permintaan mereka dengan segera.

Penelitian ini lebih ditekankan kepada kepuasan nasabah terhadap dua pelayanan yaitu pelayanan elektronik dalam bentuk aplikasi *mobile banking* dan pelayanan manual di *pelayanan teller* dan *customer service*. Adapun indikator kepuasan terhadap pelayanan disusun sebagai berikut:

Tabel I
Indikator Kuesioner Pelayanan Elektronik

Variabel	Dimensi	Teori dari	Indikator
Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	Kepatuhan (<i>Compliance With Islamic Law</i>)	A. Qawi Othman Lynn Owen	a. Akad/kesepakatan sesuai dengan syariat islam b. Menjalankan amanah yang dipercaya oleh nasabah c. Tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan

			d. Ketersediaan produk investasi bagi hasil
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	A. Parasuraman Zeithaml Berry	a. Memiliki sumber daya dan teknologi serta fasilitas untuk memberikan jaminan memenuhi kebutuhan konsumen dengan jasa jual jangka panjang b. Reputasi, nama baik di perusahaan
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	A. Parasuraman Zeithaml Berry	a. Konsistensi dalam kinerja dan ketahanannya b. Kinerja benar sejak awal pertama kali c. Menepati janji dan akurat dalam spesifikasinya d. Sesuai dengan iklan dan label
	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	A. Parasuraman Zeithaml Berry	a. Bukti fisik adanya jasa (<i>service</i>) b. Fasilitas fisik, penampilan personel/karyawan, perangkat (<i>tools</i>) untuk menyediakan jasa (<i>service</i>) c. Pelayanan jasa dengan kemudahan dan efisiensi bagi konsumen,
	Empati (<i>Empathy</i>)	A. Parasuraman Zeithaml Berry	a. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan b. Komunikasi yang baik c. Memahami kebutuhan para pelanggan. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	A. Parasuraman Zeithaml	a. Tanggap terhadap keluhan konsumen

		Berry	<ul style="list-style-type: none"> b. Kesiapan dalam memberikan servis pada waktu yang diperlukan c. Cepat bereaksi atas perubahan lingkungan d. Peraturan, perilaku konsumen yang berubah yang harus diantisipasi dengan kemungkinan penawaran baru untuk produk atau jasa yang belum di pasar
--	--	-------	--

Tabel II
Indikator Kuesioner Pelayanan Manual

Variabel	Dimensi	Teori dari	Indikator
Pelayanan <i>Mobile Banking</i>	Kepatuhan (<i>Compliance With Islamic Law</i>)	A. Qawi Othman Lynn Owen	<ul style="list-style-type: none"> a. Akad/kesepakatan sesuai dengan syariat islam b. Menjalankan amanah yang dipercaya oleh nasabah c. Tidak ada bunga yang diambil ataupun diberikan pada atau tabungan d. Ketersediaan produk investasi bagi hasil
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	A. Parasuraman Zeithaml Berry	<ul style="list-style-type: none"> a. Memiliki sumber daya dan teknologi serta fasilitas untuk memberikan jaminan memenuhi kebutuhan konsumen dengan jasa jual jangka panjang b. Reputasi, nama baik di perusahaan
	Keandalan (<i>Reliability</i>)	A. Parasuraman Zeithaml Berry	<ul style="list-style-type: none"> a. Konsistensi dalam kinerja dan ketahanannya b. Kinerja benar sejak awal pertama kali c. Menepati janji dan akurat dalam spesifikasinya d. Sesuai dengan iklan dan label

	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	A. Parasuraman Zeithaml Berry	<ul style="list-style-type: none"> a. Bukti fisik adanya jasa (<i>service</i>) b. Fasilitas fisik, penampilan personel/karyawan, perangkat (<i>tools</i>) untuk menyediakan jasa (<i>service</i>) c. Pelayanan jasa dengan kemudahan dan efisiensi bagi konsumen,
	Empati (<i>Empathy</i>)	A. Parasuraman Zeithaml Berry	<ul style="list-style-type: none"> a. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan b. Komunikasi yang baik c. Memahami kebutuhan para pelanggan. Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	A. Parasuraman Zeithaml Berry	<ul style="list-style-type: none"> a. Tanggap terhadap keluhan konsumen b. Kesiapan dalam memberikan servis pada waktu yang diperlukan c. Cepat bereaksi atas perubahan lingkungan d. Peraturan, perilaku konsumen yang berubah yang harus diantisipasi dengan kemungkinan penawaran baru untuk produk atau jasa yang belum di pasar

Dalam melakukan proses pengukuran, peneliti juga harus mengetahui bagaimana mengukur konsep atau yang disebut dengan tingkat pengukuran. Tingkat pengukuran ini tergantung pada persepsi konsep. Tingkat pengukuran mempengaruhi jenis indikator yang akan digunakan, mengacu pada asumsi dasar

dalam mendefinisikan konsep, dan mengacu pada pengukuran dan statistik yang akan digunakan.

Dalam pengukuran instrumen penelitian, peneliti menggunakan *skala likert* yang akan dibuat dalam bentuk *ceklist*.

Tabel III
Contoh Pernyataan Scala Likert

No	Kepatuhan (<i>compliance</i>)	Jawaban Pelayanan Manual				
		SP	P	CP	TP	STP
1	Akad/kesepakatan sesuai dengan syariat islam		√			
		Jawaban Pelayanan Elektronik				
		SP	P	CP	TP	STP
		√				
2	Pelayanan amanah dan dapat dipercaya oleh nasabah	Jawaban Pelayanan Manual				
		SP	P	CP	TP	STP
					√	
		Jawaban Pelayanan Elektronik				
		SP	P	CP	TP	STP
	√					

Kemudian jawaban responden akan diberi skor penilaian dengan memberi penilaian *skala likert* yang bergerak dari 1 sampai 5. Butir kuesioner berisi 5 pilihan yaitu Sangat Puas (SP) bernilai 5, Puas (P) bernilai 4, Cukup Puas (CP) bernilai 3, Tidak Puas (TP) bernilai 2, dan Sangat Tidak Puas (STP) bernilai 1. Semakin tinggi nilai yang diperoleh maka semakin tinggi kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan untuk masing-masing jenis pelayanan manual dan elektronik.

Tabel IV
Skala Likert

No	Keterangan	Angka
1	Sangat Puas (SP)	5
2	Puas (P)	4
3	Cukup Puas (CP)	3
4	Tidak Puas (TP)	2
5	Sangat Tidak Puas (STP)	1

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah cara yang digunakan untuk mengolah data yang telah terkumpul. Hasil pengolahan data yang telah terkumpul dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan yang telah dirumuskan.

Teknik analisis komparatif adalah salah satu teknik analisis kuantitatif atau teknik analisis statistic yang dapat digunakan untuk menguji hipotesis tentang ada tidaknya perbedaan antar variabel yang diteliti. Jika ada perbedaan, maka apakah itu perbedaan yang signifikan atau hanya kebetulan (*by chance*).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah.

1. Analisis Data Deskriptif

Responden yang diminta untuk mengisi kuesioner dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin I yang memiliki sistem pelayanan elektronik. Data responden yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, umur, lama menggunakan pelayanan jasa manual banking dan *mobile banking*, dan fasilitas *mobile banking* yang sering digunakan.

2. Uji Validitas

Validitas data merupakan sejauh mana suatu alat pengukur mengukur apa yang diukur (Sarwono, 2006, hlm. 99). Tujuan dari pengukuran validitas 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 faktornya. Uji signifikansi dilakukan dengan

membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dalam hal ini adalah jumlah sampel. Data diolah menggunakan SPSS.

3. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Reliabilitas terfokus pada masalah akurasi pengukuran dan hasil. Reliabilitas juga menunjukkan adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu (Sarwono, 2006, hlm. 100).

$$r_n = \left\{ \frac{k}{k-1} \right\} \left\{ \left(\frac{1 - \sum \sigma^2_i}{\sigma^2_t} \right) \right\}$$

Keterangan:

R_n = Realibilitas instrumen atau koefisien alfa

K = Banyaknya butiran soal

$\sum \sigma^2_i$ = Jumlah variasi butir

σ^2_t = Variasi total

Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir.

Jika $\alpha > 0,60$ maka *reliable*.

4. Uji Normalitas Data

Uji normalitas merupakan analisis pendahuluan dan merupakan prasyarat untuk mengetahui apakah teknik analisis data statistik dapat digunakan untuk menguji hipotesis. Jika tidak berdistribusi normal, maka beberapa metode statistik non parametrik dapat digunakan sebagai alternatif.

Langkah-langkah untuk menghitung normalitas dengan teknik Chi Kuadrat adalah sebagai berikut (Prof. Dr. Sugiyono, 2018, hlm. 258):

- a. Merangkum data seluruh variabel yang akan diuji normalitasnya.
- b. Menentukan jumlah kelas interval.
- c. Menentukan panjang kelas interval (data terbesar – data terkecil).
- d. Menyusun ke dalam tabel distribusi frekuensi, yang sekaligus merupakan tabel penolong untuk menghitung harga Chi Kuadrat.
- e. Menghitung frekuensi yang diharapkan (f_h), dengan cara mengalikan persentase luas tiap bidang kurva normal dengan jumlah anggota sampel.
- f. Memasukkan harga-harga f_h ke dalam table f_h , sekaligus menghitung harga-harga

5. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mendapatkan sebuah data untuk kelompok tertentu. Sehingga, data populasi yang dikumpulkan harus sama. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk melihat seberapa besarnya varians antara dua data atau lebih yang berbeda. Nantinya dari hasil data ini dapat menunjukkan apakah data yang telah ada homogen atau tidak.

Untuk bisa menyimpulkan sebuah data homogen atau tidak dapat ditentukan dari nilai signifikannya. Jadi apabila nilainya kurang dari 0,05 maka dapat dikatakan homogen. Namun sebaliknya, jika lebih dari 0,05 maka datanya terlalu bervariasi dan tidak homogen.

6. Uji Hipotesis

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *paired sample test* (Uji T). Uji T digunakan untuk membandingkan rata-rata dua populasi dengan data yang berskala interval (Sarwono, 2006, hlm. 154), dalam penelitian ini Uji T bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya perbedaan kepuasan nasabah menggunakan sistem pelayanan elektronik dan sistem pelayanan manual. Untuk mempermudah analisis, maka proses penghitungan dilakukan dengan alat bantu computer program SPSS 26 (Sarjono & Julianita, 2011).

Apabila uji T tidak dapat dilakukan oleh karena asumsi normalitas tidak terpenuhi yang mana uji Mann Whitney merupakan pilihan uji non parametris yang digunakan untuk mengetahui perbedaan median dua kelompok bebas yang tidak berdistribusi normal. Maka dari tu, peneliti akan melakukan uji Mann Whitney U tes apabila menemui kasus bahwa terdapat perbedaan media tersebut bermakna atau tidak.