

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan data dan informasi yang langsung didapatkan dengan cara mencari atau menggali informasi. Teknik penelitian yang digunakan menggunakan teknik survei. Teknik survei yang dimaksud peneliti adalah cara untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan angket atau kuesioner (Supardi, 2005, hlm. 34).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena data yang diteliti diwujudkan dalam bentuk angka dan analisis berdasarkan analisis statistika yang tujuannya yaitu untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kepercayaan dan kemudahan terhadap penggunaan layanan *mobile banking* (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung).

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah dimana proses penelitian akan dilakukan. Lokasi penelitian yang dipilih adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Tanjung Jl. Ir. Pangeran Haji Muhammad Noor No. 12, Desa Pembataan, Kec. Murung Pudak, Kab. Tabalong, Kalimantan Selatan. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian tersebut karena berdasarkan penelitian

terdahulu yang dilakukan oleh Nurul Ramadhani Pakpahan menyarankan untuk dapat melakukan penelitian lebih lanjut dengan memperluas daerah penelitian sehingga pada penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan objek yang lebih luas serta memberikan hasil yang lebih baik dan beragam. Selain itu BSI Kantor Cabang Tanjung merupakan salah satu bank syariah yang ada di kabupaten Tabalong yang mana masyarakatnya banyak menjadi nasabah di BSI Kantor Cabang Tanjung. Tidak luput kemungkinan nasabah juga menggunakan layanan *mobile banking*. Lokasi penelitian juga berada di lingkungan perkotaan sehingga menjadi pusat masyarakat untuk menabung yang menjadi pilihan masyarakat setempat maupun sekitarnya.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah generalisasi dari area yang terdiri dari hal-hal atau orang-orang dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang dipilih peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Dengan demikian, populasinya bukan hanya manusia, tetapi juga benda dan barang-barang umum lainnya. Selain itu, populasi mencakup semua ciri dan sifat yang dimiliki subjek atau objek yang diteliti, bukan hanya jumlah subjek atau objek itu saja. (Sugiyono, 2014, hlm. 80).

Nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung merupakan populasi penelitian ini sebanyak ± 26.000 orang (Pujiyanto, 2023).

Jumlah dan karakteristik populasi termasuk sampel. Jika populasinya

sangat besar dan berada di luar kemungkinan bagi peneliti untuk berkonsentrasi pada populasi. Jadi, sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti oleh peneliti. Hal yang paling penting dalam sampel yaitu sampel tersebut mewakili (*representatif*) populasi yang dapat menggambarkan secara optimal keadaan populasi (Sugiyono, 2014, hlm. 81). Adapun kriteria yang ditentukan oleh peneliti adalah:

1. Masyarakat yang merupakan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.
2. Menggunakan *Mobile Banking* dari Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.

Metode pengambilan sampel adalah teknik sampling. Prosedur pengujian adalah teknik atau strategi yang digunakan untuk menentukan jumlah atau individu dalam sampel. Dalam teknik sampling ada dua macam yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel *non probability sampling*. Kategori yang digunakan adalah *purposive sampling*.

Karena dalam penelitian ini adanya keterbatasan waktu dan tenaga, maka tidak seluruh anggota populasi diambil, melainkan hanya sebagian dari populasi. Penentuan jumlah sampel atau responden ditentukan berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin yaitu (Suliyanto, 2006, hlm. 100):

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

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = standar eror/ persentasi kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditolerir.

Diketahui jumlah populasi nasabah *m-banking* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung (N) sebesar ± 26.000 orang dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 10%, maka besarnya sampel adalah:

$$n = \frac{26.000}{1 + 26.000 (10\%)^2}$$

$$n = \frac{26.000}{261}$$

$$n = 99,61 = 100$$

Berdasarkan perhitungan diatas, maka jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung yaitu 100 orang.

D. Data dan Sumber Data

1. Data Primer

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer. Melalui penelitian lapangan, kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data ini. Karakteristik responden yang menanggapi variabel penelitian termasuk dalam data yang dikumpulkan melalui instrumen berbasis kuesioner untuk pengumpulan data. Data ini didapat dengan cara menggunakan kuesioner melalui penelitian lapangan. Adapun data yang diperoleh meliputi

karakteristik responden terhadap variabel penelitian didapat melalui instrumen pengumpulan data yang berbentuk kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan dari sumber yang tidak secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sugiyono, 2014, hlm. 137). Untuk melengkapi data sekunder peneliti memperoleh dari laporan bank, buku-buku, browser dan referensi lainnya yang berkaitan dengan *mobile banking*.

3. Sumber Data

Sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah responden yang merupakan seluruh nasabah yang menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung.

E. Teknik Pengumpulan Data

1. Kuesioner

Kuesioner adalah strategi pengumpulan informasi yang dilakukan dengan memberikan sekumpulan pertanyaan atau pernyataan tertulis untuk dijawab oleh responden (Sugiyono, 2014, hlm. 142). Nasabah yang menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Tanjung diberikan kuesioner dalam penelitian ini.

2. Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah pengumpulan data yang dimaksud untuk melengkapi data-data informasi dari hasil wawancara seperti gambar/ foto,

catatan-catatan yang berkaitan dengan penelitian dan lain sebagainya (Siswanto, 2012, hlm. 185). Dalam penelitian ini peneliti mendokumentasi bukti berupa foto-foto.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang diberikan kepada responden, dengan memberikan pertanyaan atau pernyataan yang jawabannya dicantumkan untuk memudahkan responden menjawab dengan akurat dan cepat serta memudahkan peneliti untuk menganalisis data terhadap seluruh kuesioner yang telah terkumpul.

Variabel yang tercantum dalam kuesioner ini terdiri dari faktor- faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tanjung, meliputi pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan. Faktor-faktor tersebut kemudian diuraikan menjadi dimensi-dimensi yang dijadikan sebagai pertanyaan. Pernyataan tersebut diberikan kepada responden untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan layanan terhadap keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Tanjung. Jawaban dari responden dikumpulkan dan dianalisis untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kepercayaan, dan kemudahan layanan terhadap menggunakan *mobile banking* apakah ada atau tidak.

Berikut variabel yang akan diukur dalam penelitian ini adalah:

Tabel I Tabel Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Pengertian	Indikator	Skala Pengukuran
1.	Pengetahuan nasabah (X1)	Semua informasi yang dimiliki konsumen tentang berbagai produk dan layanan, serta pengetahuan lain yang informasinya terkait dengan fungsinya sebagai konsumen, dianggap sebagai pengetahuan pelanggan atau konsumen. (Jalaludin, 2015, hlm. 96)	1. Pengetahuan produk 2. Pengetahuan pembelian 3. Pengetahuan pemakaian (Engel, Blackwell, dan Miniard, 1995)	Likert
2.	Kepercayaan (X2)	Kepercayaan konsumen adalah nama lain dari kepercayaan pelanggan. Kepercayaan pembeli adalah semua informasi yang dimiliki pelanggan dan setiap tujuan akhir yang dibuat pembeli tentang objek, kualitas, dan kegunaannya (Sunarto, 2006, hlm. 153).	1. Kredibilitas 2. Keandalan penjual 3. Kepedulian (Morgan & Hunt, 1994, hlm. 22)	Likert
3.	Kemudahan (X3)	Keyakinan seseorang pada suatu sistem tercermin dalam betapa sedikit usaha yang mereka perlukan untuk	1. Kemudahan 2. Fasilitas 3. Kecepatan proses 4. Proses login 5. Website (Gefen & Straub, 2000, hlm. 68)	Likert

		menggunakannya dengan kemudahan penggunaannya. Layanan <i>mobile banking</i> harus memudahkan klien untuk menggunakannya, tidak mempersulit untuk menyelesaikan transaksi keuangan kapan pun dan di mana pun. (Gefen & Straub, 2000, hlm. 6-8)		
4.	Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i>	Penggunaan <i>mobile banking</i> menurut Venkatesh et al (2012) dalam penelitian adalah sebagian frekuensi penggunaan terhadap teknologi informasi. (Gaitan et al, 2015, hlm. 7)	Menurut Davis dalam Tirta dan Sari (2014, hlm. 674) 1. Aplikasi mudah digunakan 2. Layanan dapat dijangkau dari mana saja 3. Murah 4. Aman 5. Dapat diandalkan	Likert

Sumber: Data diolah, 2022

G. Skala Pengukuran

Skala Likert adalah pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini. Skala Likert digunakan untuk mengukur persepsi individu atau kelompok tentang fenomena sosial. Dengan skala ini, unsur-unsur yang akan dinilai diubah menjadi faktor penunjuk. Selain itu, indikator-indikator tersebut menjadi dasar pengembangan butir-butir instrumen, yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan (Nasution, 1996, hlm. 93).

Tabel II jawaban responden berupa pilihan 5 alternatif

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi
1	Sangat Tidak Setuju	1
2	Tidak Setuju	2
3	Ragu-ragu	3
4	Setuju	4
5	Sangat Setuju	5

Sumber: Sugiono, 2012, hlm. 135

Instrumen penelitian yang menggunakan skala *likert* dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda (Sugiyono, 2012, hlm. 135). Dalam penelitian ini penulis menggunakan skala *likert* dalam bentuk *checklist*.

H. Variabel Penelitian

1. Variabel bebas (variabel *independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah (X1) Pengetahuan Nasabah, (X2) Kepercayaan, dan (X3) Kemudahan.

2. Variabel terikat (variabel *dependent*)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah (Y) yaitu Keputusan Nasabah Menggunakan *Mobile Banking*.

I. Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Pengukuran untuk menentukan apakah data yang akan diukur valid atau tidak dikenal dengan uji validasi. Valid berarti instrumen tersebut dapat mengukur apa yang perlu diukur (Sugiyono, 2014, hlm. 121). Korelasi antara skor item pertanyaan dengan skor total digunakan dalam uji validitas penelitian ini untuk mengetahui valid atau tidaknya pertanyaan pada kuesioner. Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas adalah berdasarkan signifikansi, biasanya pada taraf signifikansi 0,05. Artinya suatu item dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total atau instrumen dinyatakan valid bila $r_{hitung} > r_{tabel}$. Pengambilan keputusan pada uji ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka data yang digunakan dinyatakan valid.
- 2) Apabila $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka data yang digunakan dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Setiap alat ukur harus dapat memberikan hasil pengukuran yang konsisten, dan reliabilitas adalah suatu nilai yang menunjukkan konsistensi suatu alat ukur dalam mengukur gejala yang sama (Abdullah, 2015, hlm. 260-261). Uji reliabilitas ini hanya dilakukan terhadap butiran-butiran yang valid diperoleh dari uji validitas. Uji ini

menggunakan koefisien *Alpha Cronbach* dengan kriteria nilai koefisien reliabilitas sebesar 0,6 atau 6% (Tanzeh, 2009, hlm. 73). Adapun perhitungannya menggunakan SPSS 25 for Windows.

2. Uji Asumsi Klasik

Besarnya koefisien korelasi (r) digunakan dalam uji klasik untuk menentukan derajat keterkaitan, keeratan hubungan, atau pengaruh antara variabel bebas tersebut. Model regresi linier langsung yang berbeda dapat disebut sebagai model yang layak jika model tersebut memenuhi beberapa uji asumsi klasik..

a. Uji Normalitas

Dalam model regresi, uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas dan variabel terikat keduanya berdistribusi normal atau tidak (Asnawi, 2011, hlm. 178).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu observasi yang dengan lain. Apakah varian dari residual pada satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jenis regresi yang baik adalah jenis homoskedastisitas. Pada pengujian data *crosssection* kebanyakan mengandung data yang mewakili berbagai ukuran (kecil, sedang dan besar) (Ghozali, 2016, hlm. 134).

c. Uji Multikolinieritas

Uji yang dikenal dengan uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas model berhubungan satu sama lain. Cara mendeteksi terhadap adanya multikolinieritas pada model regresi ini adalah:

- 1) Besarnya *Variance Inflation Factor* (VIF), pedoman suatu model regresi bebas multikolinieritas yaitu memiliki nilai $VIF < 10$.
- 2) Besarnya *Tolerance* pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinieritas yaitu memiliki nilai $Tolerance > 0,1$.

3. Uji Regresi Linear Berganda

Tujuan analisis regresi linier berganda adalah untuk menunjukkan ada atau tidaknya hubungan fungsional antara dua variabel bebas (X) atau lebih dan suatu variabel (Y) atau untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel terikat terhadap satu variabel bebas. Adapun persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Dimana:

Y= penggunaan *mobile banking*

a = konstanta interception

b = koefisien kolerasi (nilai peningkatan atau penurunan)

X1= pengetahuan

X2= kepercayaan

X3= kemudahan

4. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Tujuan pengujian ini adalah untuk memastikan apakah variabel dependen hanya dipengaruhi sebagian oleh variabel independen atau tidak. Derajat signifikansi yang digunakan adalah 0,05. Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji T adalah dengan melihat signifikansi dan nilai t_{hitung} sebagai berikut:

- 1) Dinyatakan berpengaruh apabila nilai $Sig < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$.
- 2) Dinyatakan tidak berpengaruh jika nilai $Sig > 0,05$ dan jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji ini digunakan untuk melihat apakah faktor-faktor bebas berpengaruh terhadap variabel reliabel selama ini. 0,05 adalah tingkat signifikansi yang digunakan. Jika F_{hitung} lebih besar dari pada nilai F_{tabel} , maka semua faktor bebas sekaligus mempengaruhi variabel reliabel.

Adapun dasar pengambilan keputusan untuk uji simultan (Uji F) ini adalah:

- 1) Dinyatakan berpengaruh jika nilai $Sig < 0,05$ dan jika nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$.
- 2) Dinyatakan tidak berpengaruh signifikan jika $Sig > 0,05$ dan nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$.

c. Uji Koefisien Determinasi

Uji yang mengukur kemampuan variabel bebas (X) dalam mempengaruhi variabel terikat (Y) adalah uji koefisien determinasi. Koefisien determinasi memiliki nilai antara nol dan satu. Nilai koefisien yang lebih tinggi menunjukkan bahwa variabel independen memiliki kapasitas yang lebih besar untuk menjelaskan perubahan variabel dependen.

J. Tahapan Penelitian

1. Tahapan Pendahuluan

Pada tahap pendahuluan peneliti membuat ringkasan latar belakang masalah dengan judul Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Kepercayaan dan Kemudahan dalam Menggunakan Layanan *Internet Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Tanjung. Kemudian pada tanggal 29 Desember 2021 peneliti mengajukan judul ke Biro Skripsi dan pada tanggal 14 Februari 2022 pengumuman judul yang peneliti ajukan berstatus “dipanggil Bapak Yusuf Asyahri, SE.,ME”, lalu peneliti menghubungi Bapak Yusuf Asyahri, SE.,ME dan mendapatkan saran untuk revisi judul menjadi Pengetahuan Nasabah, Kepercayaan dan Kemudahan terhadap Penggunaan Layanan *Internet Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Tanjung. Dan pada tanggal 30 Juni 2022 peneliti mendapat Surat Penetapan Judul dan Pembimbing Skripsi. Kemudian peneliti berkonsultasi mengenai proposal skripsi

kepada dosen pembimbing skripsi. Peneliti mendapat bimbingan dan melakukan revisi sesuai dengan arahan, sehingga proposal ini layak untuk diseminarkan.

2. Tahapan Pengumpulan Data

Pada tahap ini peneliti melakukan penelitian lapangan dengan menggunakan kuesioner sehingga diperoleh data yang diperlukan, dalam hal ini penelitian dilakukan selama dua bulan, yaitu dimulai dari tanggal 16 Januari sampai dengan 31 Maret 2023.

3. Tahapan Pengolahan Data

Pada tahap ini peneliti mengolah data yang didapat dalam penelitian berdasarkan teknik analisis dan tabulasi data yang semuanya dituangkan dalam laporan hasil penelitian, untuk itu dilakukan analisis secara kuantitatif.

4. Tahap Akhir

Pada tahap ini peneliti menyusun secara keseluruhan dari hasil penelitian sesuai dengan sistematika penulisan dan tidak terlepas dari bimbingan dosen pembimbing. Selanjutnya disusun dalam bentuk skripsi dan siap untuk dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.