

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan, yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung ke lokasi dengan maksud untuk mengumpulkan data yang dapat dipercaya yang berkaitan dengan objek penelitian yang dinyatakan.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif yang bersifat komparatif (perbandingan). Yaitu perbandingan pembukaan rekening secara online dan tertulis dengan menggunakan mobile banking dan manual. Pendekatan kuantitatif adalah pendekatan konvensional karena telah digunakan dalam penelitian untuk waktu yang cukup lama hingga menjadi kebiasaan. Data penelitian berupa angka dan analisis dengan menggunakan statistik adalah nama lain dari pendekatan kuantitatif.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Batulicin Jhonlin. Dengan lokasi yang tepat di jalan kodeco KM 2,5 Desa Gunung Antasari, Ruko Jhonlin Blok B No.07, Kecamatan Batulicin, Kabupaten Tanah Bumbu, Kalimantan Selatan Indonesia 72211.

Adapun alasan penulis melakukan penelitian di lokasi tersebut karena Bank Syariah Indonesia Batulicin Jhonlin ini gabungan dari Bank Syariah Indonesia Batulicin Raya dimana penulis memiliki pengalaman praktik kerja lapangan (magang) di BSI Batulicin Raya, pengalamannya ini penulis pernah dibawa di bagian marketing pada kegiatan event migrasi tabungan haji Indonesia kecamatan kusan hilir yaitu perpindahan tabungan haji dari konvensional ke tabungan haji syariah. Adapun tabungan haji konvensional yang bisa melakukan perpindahan buku rekening ialah dari Bank BRI, BNI, dan Mandiri. Ini merupakan ketentuan dari kemenag harus melakukan migrasi buku tabungan haji dari konvensional ke tabungan haji syariah. Adapun alasan yang utama penulis memilih lokasi disini ialah BSI KCP Batulicin Jhonlin pernah mendapatkan penghargaan pendapatan yang tertinggi dari bank syariah Indonesia yang lain.

Dari pengalaman inilah penulis berinisiatif untuk melakukan penelitian tentang perbandingan pembukaan rekening secara online dan offline dimana zaman sekarang pembukaan rekening bisa melalui smartphone dengan aplikasi mobile banking namun bagi nasabah yang sudah lanjut usia tetapi ingin melakukan pembukaan rekening maka bisa melalui manual.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi yang terdiri dari item dan orang yang dipilih secara acak oleh peneliti untuk diteliti dan kesimpulan yang diperoleh, merupakan wilayah generalisasi.(Sugiyono, 2020, hlm. 80) Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan pembukaan rekening baik secara manual maupun mobile banking, dengan nasabah yang melakukan pembukaan rekening umum yaitu tidak dibatasi oleh tahun dimulai dari awal berdiri sampai saat penelitian ini yang tidak diketahui pasti jumlahnya.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah sebagian dari populasi, atau dari ukuran dan susunan populasi itu. Penelitian saya menggunakan metode probability sampling sebagai teknik pengambilan sampel. Sampling probability adalah metode pengambilan sampel yang memberikan setiap komponen (anggota) populasi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Rumus Wibisono adalah metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini.(Sugiyono, 2020, hlm. 81)

Rumus wibisono dapat digunakan apabila populasi dalam penelitian tidak diketahui pasti jumlahnya. Rumus wibisono sebagai berikut:

$$n = \frac{Z^2}{4(moe)^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

Z = tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian (95% = 1,96)

moe = margin off error (kesalahan maximum yang bisa ditolerir sebesar 10%)

Penyelesaian:

$$n = \frac{1,96^2}{4(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3,8416}{0,04}$$

$$n = 96,04 \text{ atau dibulatkan menjadi } 100$$

100 responden dipilih sebagai ukuran sampel untuk penelitian ini berdasarkan hasil perhitungan rumus di atas, dengan responden merupakan nasabah dari BSI KCP Batulicin Jhonlin yang melakukan pembukaan rekening melalui mobile banking dan manual.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Kata "data" berasal dari kata Latin "data" (tunggal), yang mengacu pada fakta murni yang telah diatur dengan cara tertentu belum ditafsirkan, dimodifikasi, atau diubah. Dengan kata lain, data adalah kumpulan fakta tentang suatu fenomena yang dinyatakan sebagai angka, statistik, atau klasifikasi. (Siyoto & Sodik, 2015, hlm. 67)

- a. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan secara langsung (di lapangan) dari sumber informasi berupa angket atau tanggapan kuesioner.

b. Data sekunder yaitu data terkait hal-hal lain berhubungan dengan penelitian secara tidak langsung dan dikumpulkan penulis dari berbagai sumber yang telah ada yang berfungsi untuk melengkapi data primer. Dalam hal ini penulis memperoleh data atau informasi yang diambil dari buku-buku, jurnal, internet dan kepustakaan lain sebagai bahan penunjang penelitian yang berkaitan dengan pembahasan ini.

2. Sumber Data

Objek orang yang digunakan dalam penelitian disebut sumber data. Berikut adalah sumber data yang digunakan dalam penelitian ini: Responden adalah mereka yang mengisi kuesioner untuk penelitian dan memberikan rincian data yang dikumpulkan. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Batulicin Jhonlin.

E. Teknik Pengumpulan Data

Berikut adalah metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini:

Teknik pengumpulan data dengan memberi responden daftar pernyataan atau komentar tertulis untuk dibalas disebut sebagai kuesioner. Kuesioner dapat disajikan kepada responden secara pribadi, melalui surat atau internet, dan dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka. Secara umum, ada dua jenis kuesioner, kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup hanya mengharuskan responden untuk memilih jawaban otomatis yang telah disediakan peneliti, sedangkan kuesioner terbuka

memberi mereka pilihan untuk langsung menjawab pertanyaan dengan kata-kata mereka sendiri.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian Skala Likert digunakan untuk penelitian ini. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pandangan, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap masalah sosial. Fenomena sosial ini telah diidentifikasi oleh para peneliti sebagai variabel penelitian, dan mereka telah melakukannya secara rinci.

Variabel yang akan diukur diubah menjadi indikator variabel dengan menggunakan skala Likert. Pembuatan item instrumen yang dapat berbentuk pertanyaan kemudian dilakukan dengan menggunakan indikasi tersebut sebagai titik awal. Skala Likert yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini memiliki rumusan sebagai berikut:

Tabel 3.1
Skor Pernyataan

No	Alternative Jawaban	Skor
1	SS: Sangat Setuju	5
2	S: Setuju	4
3	N: Netral	3
4	TS: Tidak Setuju	2
5	STS: Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: data diolah,2022

Tabel 3.2
Instrument Penelitian

Indikator kuesioner mobile banking		
Variabel	Dimensi	Indikator
X	Kemudahan penggunaan (Davis 1989)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah dioperasikan 2. Lebih praktis 3. Mudah dipahami pengguna 4. Fleksibel waktunya 5. Mudah digunakan
	Manfaat penggunaan (Davis 1989)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat dalam kegunaannya 2. Menghemat waktu bagi pengguna 3. Menambah produktivitas 4. Lebih efektif kegunaannya 5. Banyak manfaatnya
	Ketersediaan fitur (Poon 2017)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas yang bervariasi 2. Fasilitas pembayaran listrik, PDAM, dan isi pulsa 3. Fasilitas Tarik tunai 4. Fasilitas transfer dan cek saldo 5. Fasilitas keamanan melalui sms
Y	Minat pembeli ulang (Hawkins dan Lonney)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan layanan pembukaan rekening melalui mobile banking secara berulang 2. Menggunakan kembali layanan pembukaan rekening mobile banking karena kemudahan bertransaksi

	Kesesuaian harapan (Hawkins dan Lonney)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang diberikan pembukaan rekening melalui mobile banking sesuai dengan harapan anda 2. Fitur-fitur yang disediakan oleh pembukaan rekening melalui mobile banking sesuai dengan kebutuhan anda
	Kepuasan (Hawkins dan Lonney)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Secara keseluruhan puas dengan layanan yang diberikan pembukaan rekening melalui mobile banking 2. Secara keseluruhan puas dengan kinerja produk pembukaan rekening melalui mobile banking

Indikator kuesioner manual		
Variabel	Dimensi	Indikator
X	Reliability (kehandalan) {Lupiyoadi 2013}	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kondisi ruang tunggu 2. Kelengkapan sarana dan prasarana 3. Informasi dan petunjuk
	Tangibles (bukti secara fisik) {Lupiyoadi 2013}	<ol style="list-style-type: none"> 1. Keberagaman layanan 2. Fasilitas 3. penampilan karyawan dan cara komunikasi

	<p>Responsiveness (daya tanggap) {Lupiyoadi 2013}</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cepat dan tepat 2. Kecepat tanggapan
	<p>Assurance (jaminan) {Lupiyoadi 2013}</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Lebih aman untuk melakukan Tarik tunai 2. Melakukan transfer dan pengecekan saldo diatas jumlah yang ditentukan 3. Aman digunakan karena dijamin pihak bank
	<p>Empathy (perhatian) {Lupiyoadi 2013}</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mudah dioperasikan 2. Mudah dipahami 3. Mudah digunakan bagi pengguna yang berumur
Y	<p>Minat pembeli ulang (Hawkins dan Lonney)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menggunakan layanan transaksi pembukaan rekening melalui manual secara berulang 2. Menggunakan kembali layanan transaksi pembukaan rekening melalui manual karena kemudahan bertransaksi
	<p>Kesesuain harapan (Hawkins dan Lonney)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Layanan yang diberikan transaksi pembukaan rekening melalui manual sesuai dengan harapan anda

		2. Fitur-fitur yang disediakan oleh transaksi pembukaan rekening melalui manual sesuai dengan kebutuhan anda
	Kepuasan (Hawkins dan Lonney)	1. Secara keseluruhan puas dengan layanan yang diberikan transaksi pembukaan rekening melalui manual 2. Secara keseluruhan puas dengan kinerja produk transaksi pembukaan rekening melalui manual

G. Variabel Penelitian

Suatu sifat, atribut, atau nilai seseorang, benda, atau kegiatan yang mempunyai perubahan tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diselidiki dan selanjutnya diambil kesimpulannya disebut sebagai variabel penelitian. Variabel penelitian dalam penelitian ini meliputi:

1. Variabel Independen (X)

Variabel independen dalam bahasa Indonesia disebut variabel bebas. Variabel yang mempengaruhi, menjadi sebab perubahan, atau timbulnya variabel dependen (terikat) dikenal sebagai variabel bebas (variabel independen). Dalam hal ini variabel bebasnya adalah mobile banking (X_1) dan manual (X_2).

2. Variabel Dependen (Y)

Variabel yang menjadi akibat dipengaruhi oleh atau hasil dari variabel independen dikenal sebagai variabel dependen. Dalam hal ini variabel terikat atau dependennya adalah kepuasan (Y).

H. Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan data-data maka selanjutnya menggunakan rumus statistik untuk menganalisis dan mengevaluasi data yang diperoleh selama penelitian merupakan pengertian dari teknik analisis data. Rumus regresi linier berganda akan digunakan oleh peneliti. Untuk menilai hubungan antara dua atau lebih variabel dan untuk memastikan kontribusi simultan dari variabel X1 dan X2 terhadap nilai variabel Y, digunakan regresi linier berganda.

Metode analisis data yang digunakan untuk menyusun penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif yang digunakan untuk mendeskripsikan, menjelaskan atau meringkas berbagai kondisi, situasi, fenomena atau berbagai variabel penelitian dalam artian peristiwa yang dapat difoto, menyebarkan kuesioner, diamati, dan dituturkan melalui karya sastra.

1. Uji Validitas

Kemampuan suatu alat ukur untuk mengukur apa yang ingin diukur dikenal sebagai validitas (ukuran yang valid jika berhasil

mengukur fenomena). Proses penentuan sah tidaknya isi kuesioner dan pertanyaan merupakan tujuan dari pengukuran validitas ini. jika itu menunjukkan bahwa item pertanyaan dapat menilai faktor secara akurat. Dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan r_{tabel} untuk degree of freedom (df) = n-2, dalam hal ini jumlah sampel dilakukan uji signifikansi. (Siregar, 2017, hlm. 46)

Selanjutnya akan digunakan program SPSS 25 untuk menghitung uji validitas pada penelitian ini.

2. Uji Realibilitas

Ketika pengukuran dilakukan lebih dari sekali untuk gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama, reliabilitas mengacu pada sejauh mana temuan pengukuran tetap konstan. Metode alpha cronbach digunakan dalam uji reliabilitas pada penelitian ini. Apakah respon responden diberikan dalam skala, seperti 1-3, 1-5, atau 1-7, atau jika respon menginterpretasikan evaluasi sikap, alpha Cronbach adalah rumus atau teknik yang dapat digunakan untuk mengukur reliabilitas sebuah instrumen penelitian.

Pada setiap pertanyaan atau pernyataan, uji reliabilitas dapat dijalankan secara bersamaan. Alpha > 0,60 menunjukkan kehandalan (realibel).

Rumus Alpha cronbach:

$$r_n = \frac{k - \bar{r}}{1(k-1)\bar{r}}$$

Keterangan:

r : rata-rata korelasi antar item

k : jumlah item.(Siregar, 2017, hlm. 55)

Selanjutnya akan digunakan program SPSS 25 untuk menghitung uji realibilitas pada penelitian ini.

3. Uji asumsi klasik

Dengan menggunakan besaran koefisien korelasi (r), uji klasik ini menentukan tingkat keterkaitan (keeratan) hubungan/pengaruh antara variabel independen tersebut. Mengingat bahwa model memenuhi sejumlah apa yang dikenal sebagai asumsi klasik, dapat dikatakan sebagai model regresi linier. antara lain, uji asumsi klasik:

a. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menunjukkan bahwa sampel diambil dari populasi dengan distribusi normal. Model regresi yang terdistribusi dengan baik adalah model regresi yang normal. Pola seperti distribusi normal adalah tanda data yang bagus. Dengan kata lain distribusi data tidak melenceng dari kiri ke kanan.(Perdana K, 2016, hlm. 42)

b. Uji Multikolinearitas

Metode pengujian model regresi untuk menentukan korelasi antara variabel independen (bebas) adalah uji multikolinearitas. Seharusnya tidak ada hubungan antara variabel independen dalam model regresi yang korelasi.(Perdana K, 2016, hlm. 47)

c. Uji Heterokedastisitas

Alat uji model regresi yang digunakan untuk mengetahui varian residual dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain adalah uji heteroskedastisitas. Disebut homoskedastisitas jika variansi antara residual dua pengamatan sama, dan heteroskedastisitas jika variansinya berbeda. Satu dengan homoskedastisitas atau tanpa masalah dengan heteroskedastisitas adalah model regresi yang cocok. (Perdana K, 2016, hlm. 49)

4. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Mengukur kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen disebut analisis koefisien determinasi (R^2). Dengan kata lain, koefisien determinasi berfungsi sebagai ukuran ketetapan atau kecocokan garis regresi untuk satu set data yang diamati.

Mengukur persentase varians dalam variabel dependen yang dijelaskan oleh regresi adalah tujuan dari analisis koefisien determinasi. Nilai R^2 bervariasi dari 0 sampai 1, dan nilai $R^2 = 0$ menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara variasi X dan Y atau bahwa X dapat menjelaskan semua variasi Y.

5. Analisis Regresi Linear Berganda

Untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih variabel bebas dengan variabel terikat yang ditampilkan dalam bentuk persamaan regresi merupakan tujuan dari analisis regresi

linier berganda. Dengan menggunakan aplikasi SPSS 25 dilakukan perhitungan regresi linier berganda.

Perbedaan utama antara analisis regresi linier berganda dan analisis regresi linier sederhana adalah jumlah variabel independen, sebenarnya analisis regresi linier berganda dan analisis regresi linier sederhana itu sama. Persamaannya adalah $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2$ secara umum.

Dengan a konstanta (intersep) dan b koefisien regresi untuk setiap variabel independen di mana Y adalah variabel dependen (terikat) dan X adalah variabel independen (bebas).

6. Uji Hipotesis

a. Uji Beda T-Test (Paired sample t-test)

Uji ini digunakan untuk menilai ada atau tidaknya rata-rata dari dua sampel yang identik dengan rata-rata yang berbeda.

Kriteria berikut digunakan untuk memutuskan apakah akan menerima atau menolak hipotesis:

- 1) Jika signifikansi $> 0,5$ maka H_0 diterima.
- 2) Jika signifikansi $< 0,5$ maka H_0 ditolak. (Perdana K, 2016, hlm. 61–67)