

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini mengemukakan penelitian asosiatif kausal. Penelitian asosiatif kausal merupakan penelitian yang dilakukan bertujuan menganalisis hubungan ataupun pengaruh diantara dua variabel atau lebih. Hubungan kausal merupakan hubungan yang sebab akibat, artinya variasi pada X (variabel bebas) akan mempengaruhi variabel Y (variabel terikat). Penelitian ini menggunakan data primer yaitu data yang bisa diolah langsung oleh objeknya.

Pendekatan penelitian adalah penelitian kuantitatif karena penelitian ini berfokus dalam mengetahui pengaruh kemudahan aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat KCP Barabai.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) penelitian yang dilakukan langsung dilapangan. Data dalam penelitian ini diambil dengan melakukan observasi langsung di Bank Muamalat KCP Barabai.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan di Bank Muamalat KCP Barabai yang berlokasi Jl. Brigjen H. Hasan Basri, Barabai Selatan, Kecamatan Barabai, Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Kalimantan Selatan 71352.

Pemilihan lokasi penelitian tersebut karena peneliti berasal dari wilayah atau daerah tersebut dan juga pernah melaksanakan Praktikum B di lokasi tersebut yang mana secara tidak langsung melakukan observasi di bank tersebut. Karena aplikasinya masih termasuk baru, jadi kebanyakan nasabah belum mengetahui terkait aplikasi Muamalat DIN tersebut. Pada saat praktikum B peneliti melakukan *follow up* nasabah Bank Muamalat untuk mengunduh aplikasi muamalat DIN. Objek penelitian di lokasi terkait distribusinya cukup merata, sehingga cukup mewakili kriteria untuk dilakukannya pengambilan sampling.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek penelitian ini merupakan responden ataupun sumber data yang memberikan data untuk diteliti. Dalam penelitian ini yang menjadi subjek peneliti yaitu Nasabah Bank Muamalat KCP Barabai.

2. Objek

Objek penelitian ini merupakan titik fokus dalam penelitian. Jadi titik fokus penelitian yang dimaksud peneliti yaitu pengaruh kemudahan yang didapatkan dari aplikasi Muamalat DIN yang diinisiasi oleh Bank Muamalat memberikan pengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat itu sendiri.

D. Data dan Sumber Data

Data penelitian ini menggunakan dua data yaitu data primer dan data sekunder:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang belum pernah diolah oleh pihak tertentu, data primer menunjukkan keaslian informasi yang termasuk didalam data tersebut. Data primer didapat langsung dari sumber penelitian yaitu angket dari seluruh responden yaitu nasabah Bank Muamalat KCP Barabai.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diolah, disimpan, disajikan dalam bentuk dan pihak tertentu untuk kepentingan. Data sekunder merupakan penelitian yang diperoleh dari sumber seperti *Google Book*, artikel, ataupun jurnal yang berkaitan dengan pengaruh kepuasan dan kemudahan (Jogiyanto & Abdillah, 2015).

Sumber data yang berisi pengumpulan data, informasi serta lainnya. Sumber data diperoleh dari responden nasabah Bank Muamalat KCP Barabai tentang kepuasan nasabah dalam bertransaksi dengan muamalat DIN (*Digital Islamic Network*).

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi merupakan sejumlah data yang menjadi fokus penelitian dalam ruang lingkup dan waktu yang sudah ditentukan. Populasi merupakan wilayah

umum yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti bertujuan untuk dipelajari kemudian ditarik sebuah kesimpulan.

Adapun populasi dalam penelitian ini ialah jumlah pengguna aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) di KCP Barabai per Desember 2022 yaitu 64 orang yang didapatkan berdasarkan data sekunder melalui data pengguna aktif Muamalat DIN per Desember 2020.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi, hal ini berkaitan dengan sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Pada penelitian ini sampel dihitung menggunakan rumus Slovin.

$$S = \frac{P}{(P \times e^2) + 1}$$

Keterangan:

S = Sampel

P = Populasi

e = Error atau tingkat kesalahan yang diyakini

$$S = \frac{P}{(P \times e^2) + 1}$$

$$S = \frac{64}{(64 \times 0,1^2) + 1}$$

$$S = \frac{64}{0,64 + 1}$$

$$S = \frac{64}{1,64}$$

$$S = 39,02$$

Berdasarkan perhitungan diatas diperoleh sampel minimal yang dicari sebesar 39,02 yang kemudian dibulatkan keatas menjadi 40 responden. Sehingga berdasarkan hasil tersebut peneliti menetapkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 40 responden.

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *nonprobability sampling*, sedangkan jenis individu yang dipilih menggunakan teknik *purposive*

sampling, purposive sampling merupakan pengambilan sampel berdasarkan kapasitas dan kapabilitas atas kompetensi dibidangnya diantara populasi. Yang dijadikan sampel atau calon responden yang terpilih yaitu mereka yang menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Barabai.

E. Metode Pengumpulan Data

Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data pada penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner/Angket

Kuesioner atau angket adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui variabel yang diukur dan bisa mengetahui apa yang diharapkan dari responden. Kuesioner yang diberikan kepada nasabah adalah pertanyaan bersifat tertutup yaitu pertanyaan yang disediakan sejumlah jawaban tertentu sebagai pilihannya, prosedur dalam metode pengumpulan data melalui kuesioner seperti:

- a. Menyebarkan kuesioner
- b. Responden diminta untuk mengisi kuesioner
- c. Yang kemudian kuesioner dikumpulkan, diseleksi, dan juga dianalisis

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah upaya pengumpulan data yang melakukan studi penelaah terhadap laporan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan harus mempunyai 3 spesifikasi yaitu :

- a. Relevansi berkenaan dengan kecocokan antara variabel yang diteliti dan teori yang dikemukakan. Semakin cocok dan sesuai dengan variabel yang diteliti dengan teori maka semakin baik studi kepustakaan tersebut.
- b. Kelengkapan berkaitan banyaknya kepustakaan yang dibaca.
- c. Semakin banyak kepustakaan yang dibaca maka semakin baik juga studi kepustakaannya.
- d. Kemutakhiran yang berkenaan dengan waktu (baru atau lama) kepustakaan yang digunakan (Hasnawati, et al., 2022).

F. Variabel Penelitian

Variabel penelitian merupakan suatu atribut, sifat dan nilai dari orang, objek atau kegiatan yang memiliki jenis tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik suatu kesimpulan (Indra & Cahyaningrum, 2019). Pada penelitian ini peneliti menggunakan 2 variabel diantaranya:

1. Variabel *Independent* (X)

Variabel ini sering disebut sebagai variabel *stimulus, predictor, antecedent*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut juga variabel bebas. Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependent* (terikat). Variabel *independent* dalam penelitian ini adalah:

a. Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) (X)

Kemudahan diartikan sebagai sejauh mana percaya bahwa penggunaan suatu teknologi akan bebas dari usaha (Jogiyanto, 2005). Yang mana bisa memudahkan pekerjaan disetiap penggunaannya.

2. Variabel *Dependent* (Y)

Variabel *dependent* sering disebut variabel *output, kriteria, konsekuen*. Dalam bahasa Indonesia sering disebut variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas (Indra & Cahyaningrum, 2019). Variabel *dependent* dalam penelitian ini merupakan kepuasan nasabah dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*). Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) adalah sebuah aplikasi layanan *mobile banking* Bank Muamalat yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja oleh penggunaannya, baik nasabah maupun non nasabah.

G. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan acuan pengukuran yang digunakan peneliti untuk mengukur variabel penelitian. Skala pengukuran menghasilkan data yang akan dianalisis lebih lanjut untuk menjawab tujuan penelitian (Hatmawan & Riyanto, 2020).

Penelitian ini menggunakan skala *Likert*, bertujuan dalam mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok mengenai kejadian atau fenomena sosial. Skala *likert* adalah skala yang mengukur setuju atau tidak setuju

seseorang mengenai beberapa pernyataan berhubungan dengan keyakinan atau perilaku tentang suatu objek tertentu (Hermawan, 2005).

Berdasarkan (Sugiyono, 2007) skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang maupun kelompok tentang fenomena sosial. Dalam penelitian fenomena sosial diletakan secara spesifik oleh peneliti, dengan skala *likert* maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Setelah itu, indikator tersebut dijadikan titik tolak dalam menyusun poin-poin instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala ini pada umumnya menggunakan 5 angka penelitian yaitu:

Tabel 3.1
Skala Likert

No	Alternatif 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

H. Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner yang berisi rincian pertanyaan yang berhubungan dengan masalah dan tujuan penelitian, setiap teknik pengumpulan data mempunyai bentuk instrumen yang berbeda (Sugiyono, 2018). Menurut (Sugiyono, 2018) instrumen penelitian mengukur nilai variabel yang akan diteliti. Instrumen penelitian digunakan peneliti untuk mengumpulkan data supaya mempermudah pekerjaan, mendapatkan hasil lebih baik, lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah.

Berikut merupakan beberapa indikator yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

Tabel 3.2
Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Skala
Kemudahan Aplikasi Muamalat DIN (X)	1. Mudah dipelajari 2. Fleksibel 3. Dapat mengontrol pekerjaan 4. Mudah digunakan	Likert
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Konfirmasi harapan 2. Minat pembelian ulang 3. Kesediaan merekomendasikan	Likert

Sumber: Data diolah, 2022

I. Teknik Analisis Data

Teknik pengolahan data yang akan peneliti lakukan adalah dengan menggunakan *Software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 26. Setelah peneliti menyebar kuisisioner kepada responden dan telah didapatkan datanya maka uji pun bisa dapat dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* tersebut, setelah diolah dengan baik maka untuk mengambil keputusan pun akan lebih mudah. Metode yang digunakan untuk menganalisis data adalah dengan :

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur seberapa cermat suatu uji melakukan fungsinya, apakah alat ukur yang telah dirancang benar-benar telah dapat mengukur apa yang perlu diukur. Uji ini dimaksudkan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuisisioner yang pada umumnya uji validitas mengukur sah atau tidak dari setiap pernyataan atau pertanyaan yang digunakan dalam penelitian

(Darma, 2021). 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 $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Dasar pengambilan keputusannya adalah sebagai berikut:

1. Jika nilai $r_{hitung} > r_{table}$ maka angket tersebut dinyatakan valid.
2. Jika nilai $r_{hitung} < r_{table}$, maka angket tersebut dinyatakan tidak valid.

Pengujian alat ukur dilakukan kepada 30 responden. Hasil pengujian dilakukan dengan program *Software Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 26.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Reliabilitas berarti dapat dipercaya yang berarti instrumen dapat memberikan hasil yang tepat, alat ukur instrument dikelompokkan reliable jika menunjukkan konstanta hasil pengukuran dan memiliki ketetapan hasil pengukuran yang terbukti bahwa alat ukur tersebut bisa dipertanggung jawabkan mengenai kebenarannya. Untuk mengetahui reliabilitas merupakan *cronbach alpha* yang berkisar antara 0 – 1 dimana suatu instrument dikatakan reliable jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,60$.

J. Pengujian Hipotesis

Menurut (Wardani, 2020), pengujian hipotesis adalah dugaan sementara yang kebenarannya wajib dibuktikan terlebih dahulu sehingga pengujian hipotesis dalam proses melakukan uji dugaan sementara.

Dalam pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Software Statistical Product and Service Solutions*) melalui uji chi-square untuk mengetahui menguji adanya pengaruh atau melihat hubungan dari masing-masing variabel bebas/*independent* terhadap variabel terikat/*dependen* yaitu kepuasan dalam menggunakan Muamalat DIN (*Digital Islamic Network*) sehingga diketahui menggunakan uji *chi square*. Uji *chi square* adalah teknik statistik yang digunakan untuk menguji hipotesis bila dalam populasi terdiri atas dua atau lebih

kelas, data berbentuk nominal dan sampelnya besar. Taraf signifikansi yang digunakan adalah 95%, dengan nilai kemaknaan 5%. Syarat uji chi square adalah tidak ada sel yang nilai observed nol dan sel yang *expected* (E) kurang dari 5 maksimal 20% dari jumlah sel. Jika syarat uji chi square tidak terpenuhi, maka dipakai uji alternatifnya, yaitu untuk tabel 2×2 adalah fisher, untuk tabel 2×k adalah uji Kolmogorov-Smirnov (Mafazah, 2013).