

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang merupakan penelitian di lapangan. Maka dari itu penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan karena penulis langsung terjun ke lapangan pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A.Yani 2.

Adapun pendekatan yang digunakan penulis adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian dengan alat untuk olah data menggunakan statistik, oleh karena itu data yang diperoleh dan hasil yang didapatkan berupa angka. Penelitian kuantitatif sangat menekankan pada hasil yang objektif, melalui penyebaran kuesioner data bisa diperoleh dengan objektif dan di uji menggunakan proses validitas dan reliabilitas. (Sahir 2021,)

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A.Yani 2 yang beralamat di Jl. Jenderal Ahmad Yani, Kilometer 3 No. 147 C, Kebun Bunga, Kecamatan Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan.

Waktu yang digunakan penulis dalam penelitian ini dilakukan terhitung sejak tanggal dikeluarkannya izin penelitian dalam kurun waktu kurang lebih 1 bulan, dan bisa berubah sewaktu-waktu sesuai dengan situasi dan kondisi.

C. Variable Penelitian

Variabel merupakan pusat perhatian di dalam penelitian kuantitatif. Secara singkat, variabel dapat didefinisikan sebagai konsep yang memiliki variasi atau memiliki lebih dari satu nilai. Konsep merupakan istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak suatu kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. (Nanang Martono, 2010)

Dalam penelitian ini variabelnya yaitu variabel independen atau variabel bebas yakni Kemudahan ATM CRM (X_1) dan Keamanan ATM CRM (X_2). Sedangkan variabel lainnya yaitu variabel dependen atau variabel terikat pada penelitian ini adalah Kepuasan Nasabah (Y).

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Data dapat berupa informasi dan angka yang bersumber dari beberapa data yaitu :

a. Data Primer

Kata primer (*primary*) berarti utama, asli, atau langsung dari sumbernya. Data primer merupakan data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti dengan instrumen yang dipersiapkannya dan hasilnya diolah sendiri untuk dapat menjawab masalah penelitian yang diajukan. (Lijan P. Sinambela dan Sarton Sinambela 2021)

Pada data primer ini, penulis mendapatkannya secara langsung dari sumbernya, seperti informasi yang diperoleh dalam kegiatan

pengumpulan data melalui angket atau kuesioner yang diajukan terhadap nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A.Yani 2.

b. Data Sekunder

Kata sekunder berasal dari bahasa Inggris “*secondary*” yang berarti kedua (Istijanto, 2005). Data sekunder dapat didefinisikan sebagai data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain, diolah, dan dipublikasikan untuk kepentingan tertentu. (Lijan P. Sinambela dan Sarton Sinambela 2021)

Data sekunder yang didapatkan penulis yaitu secara tidak langsung, karena adanya perantara dalam mendapatkannya. Data sekunder yang didapat seperti data atau informasi yang sudah tersedia pada website resmi di Bank Syariah Indonesia ataupun modal dan arsip laporan di Bank Syariah Indonesia. Sumber lain dari data sekunder ini ialah literature yang berasal dari beberapa buku, jurnal dan karya tulis lainnya yang mana berkaitan dengan aspek yang sedang diteliti.

Jadi data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

- 1) Identitas responden yang terdiri dari nama, umur, jenis kelamin, pekerjaan.
- 2) Data mengenai pengaruh kemudahan dan keamanan ATM *Cash Recycle Machine* (CRM).

2. Sumber Data

Yang menjadi sumber data pada penelitian ini adalah sumber yang bisa digali mengenai informasi. Dikarenakan penulis dalam penelitian ini menggunakan alat pengumpul data yang berupa kuesioner, maka sebagai data adalah responden, yakni orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan penulis. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini adalah:

- a. Responden yaitu sampel dari penelitian

E. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. (Sugiyono 2015)

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Adapun skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. (Sugiyono 2015)

Tabel 2 1 Papan Skor Angket

Nama	Simbol	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Ragu-ragu	RG	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	TS	1

Aspek-aspek yang dijadikan dasar dalam pembuatan item adalah sebagai berikut :

Tabel 2 2 Aspek Pembuatan Item

Variable	Dimensi	Indikator	Item
<i>ATM Cash Recycle Machine (CRM) (x)</i>	Kemudahan ¹	1. Teknologi informasi sangat mudah dipelajari. 2. Teknologi informasi mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan penggunanya. 3. Menambah keterampilan bagi pengguna. 4. Teknologi informasi sangat mudah dioperasikan.	1 s/d 4
	Keamanan ²	1. Jaminan keamanan 2. Kerahasiaan data	1 s/d 2

¹ Kemudahan didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha yang keras bagi penggunanya. (Davis, t.t.)

² Kemanan menurut Raman & Annamalai (2011) adalah kegiatan pengontrolan dan penjagaan keamanan atas data yang mampu dilakukan oleh perusahaan. (Raman dan Annamalai 2011)

Kepuasan Nasabah (y)	Kepuasan Nasabah ³	1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasi	1 s/d 3
----------------------	-------------------------------	---	---------

F. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi merupakan wilayah genrealisasi yang terdiri dari subjek dan objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu (Sugiyono 2007). Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini mencakup seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin A. Yani 2 yang berjumlah 24.356 nasabah.

2. Sampel Penelitian

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi subjek penelitian untuk memperkirakan karakteristik populasi (Triyono, 2015). Sampel yang dimaksud dalam penelitian ini adalah nasabah yang menggunakan layanan *ATM Cash Recycle Machine BSI*.

Jumlah sampel yang diharapkan 100% mewakili populasi adalah jumlah anggota populasi itu sendiri. Selain itu, proses pengambilan sampel juga diharapkan dapat mewakili populasi saat ini (Jaya, 2020). Kemudian, teknik menentukan sampel menggunakan **rumus slovin** adalah sebagai berikut :

³ Kepuasan pelanggan adalah persepsi pembeli terhadap kesesuaian atau ketidaksesuaian antara hasil yang dicapai dengan pengorbanan yang dilakukan. (Fandy Tjiptono 2014)

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

Di mana:

n : Ukuran sampel

N : Populasi

E : Persentase kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

$$\begin{aligned} n &= \frac{24.356}{1 + (24.356 \times 10\%^2)} = \frac{24.356}{1 + (24.356 \times 0,01)} \\ &= \frac{24.356}{1+(24.356 \times 0,01)} \\ &= \\ &= \frac{24.356}{244,56} = \end{aligned}$$

99,5911024 (dibulatkan menjadi 100)

Jadi, nasabah yang dijadikan sampel penelitian adalah 100 responden.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Teknik yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data yang relevan dalam penelitian ini yaitu :

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet. (Sugiyono, 2015)

Sehingga dalam penelitian ini, penulis akan membagikan angket baik berupa lembaran tertulis atau melalui internet seperti kuesioner google form nasabah bank.

H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas, yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan dalam proposal. Karena datanya kuantitatif, maka teknik analisis data menggunakan metode statistik yang sudah tersedia. (Sugiyono 2015, hal. 243)

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Nilai r_{hitung} dapat dilihat dari koefisien korelasi antara masing-masing variabel (item) dengan variabel total (item total). Untuk menentukan valid atau tidaknya item. Dibandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka butir itu valid. (Lijan P. Sinambela dan Sarton Sinambela 2021)

Penulis dalam penelitian ini menggunakan uji validitas *Person Correlation*, yang mana uji validitas ini dilakukan menggunakan program *SPSS*.

$$\text{Rumus : } r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n\sum x^2 - (n\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi antar variabel x dan y

n : Jumlah subjek

$\sum x$: Jumlah harga dari skor butir

$\sum y$: Jumlah harga dari skor total

$\sum xy$: Jumlah perkalian skor butir dengan skor total

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat dan skor butir

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat dan skor total

b. Uji Reliabilitas

Sementara untuk memaknai dan menyimpulkan hasil perhitungan reliabilitas adalah dengan membandingkan r_{hitung} dengan r_{tabel} seperti tabel interval r hitung berikut:(Lijan P. Sinambela dan Sarton Sinambela 2021)

Tabel 2 3 Interval R-tabel

Interval r_{tabel}	Tingkat Reliabilitas
0,00 – 0,20	Kurang reliabel
0,21 – 0,40	Agak reliabel
0,41 – 0,60	Cukup reliabel
0,61 – 0,80	Reliabel
0,81 – 1,00	Sangat reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian tentang kenormalan distribusi data. Penggunaan uji normalitas karena pada analisis statistik parametrik, asumsi yang harus dimiliki oleh data adalah bahwa data tersebut harus terdistribusi secara normal.(Lijan P. Sinambela dan Sarton Sinambela 2021)

Uji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen berdistribusi normal. Salah satu cara untuk menguji normalitas adalah dengan menggunakan uji Jarque Bera.(widarjono) Saat menentukan apakah data terdistribusi normal atau tidak, ini dapat diketahui dari nilai probabilitas Jarque Bera. Adapun kriteria untuk membuat keputusan meliputi:

- 1) Jika nilai probabilitas Jarque Bera $> \alpha = 5\%$ (0,05), maka data berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai probabilitas Jarque Bera $< \alpha = 5\%$ (0,05), maka data tidak berdistribusi normal.

3. Uji Statistik

a. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh secara parsial atau tunggal terhadap variabel dependen.(Lijan P. Sinambela dan Sarton Sinambela 2021) pengujian ini menggunakan derajat signifikansi 5% untuk kesalahan. Adapun hipotesis dalam uji ini meliputi:

Tabel 2 4 Hipotesis Observasi (H_0)

H_0	=	tidak ada pengaruh yang signifikansi dari variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial
H_a	=	ada pengaruh yang signifikan dari variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial

Adapun kriteria dalam membuat keputusan meliputi:

- 1) Jika nilai signifikan $> \alpha = 5\%$ (0,05), maka hipotesis H_0 diterima dan menolak H_a .
- 2) Jika nilai signifikan $< \alpha = 5\%$ (0,05), maka hipotesis H_0 ditolak dan menerima H_a .

b. Uji f

Uji f digunakan untuk mengetahui tingkat signifikansi pengaruh variabel-variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.

Langkah-langkah dalam uji F (Uji Simultan)

1) Menentukan Hipotesis

H_0 = tidak ada pengaruh antara variabel X_1 , X_2 dan Y

H_a = ada pengaruh antara variabel X_1 , X_2 dan Y

2) Untuk taraf signifikansi yang digunakan dalam uji F ini adalah 5% (0,05)

3) Menentukan statistic uji F tabel

$(k ; n - k)$

k = jumlah variabel independen

n = jumlah data