

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan penelitian

Menurut KBBI, metode penelitian adalah sistem yang digunakan untuk melaksanakan suatu pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang diinginkan. Sedangkan menurut Muhammad Ramdhan (2021:1) penelitian adalah terjemahan dari kata Inggris *research*, yaitu dari kata *re* yang artinya “kembali” dan *to search* “mencari” yang artinya “mencari kembali”. Sehingga para ahli menerjemahkan sebagai riset.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang ada di lapangan. Data-data yang dikumpulkan yaitu mengenai dampak digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap kepuasan masyarakat BSI KCP Banjarmasin Pasar Cempaka. Metode penelitiannya adalah deskriptif kuantitatif, yang merupakan metode untuk menjelaskan, merangkum berbagai kondisi, situasi berbeda atau variabel berbeda yang muncul di masyarakat yang menjelaskan objek penelitian berdasarkan apa yang terjadi, dan kemudian mengedepankan kepribadian atau gambaran kondisi atau situasi tersebut. Statistik induktif biasanya digunakan dalam penelitian ini untuk menilai data penelitian.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka lebih tepatnya Jl. Niaga Utara No.7, Kertak Baru Ilir, Kecamatan Banjarmasin Tengah, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70234. Alasan memilih tempat penelitian karena peranan masyarakat yang sangat besar dalam kontribusi pendapatan dan mendukung eksistensi perbankan.

C. Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Arikunto (2016) subjek penelitian merupakan batasan subjek penelitian sebagai tempat data penelitian yang di permasalahan. Sedangkan objek menurut Mukhtazar (2020) topik permasalahan yang dikaji dalam penelitian.

Berdasarkan dari penjelasan di atas, maka di dapatkan subjek dan objek penelitian sebagai berikut:

1. Subjek penelitiannya adalah pihak Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia Banjarmasin Pasar Cempaka.
2. Objek penelitiannya adalah Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui *Self Service Technology* Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Digital Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang akan memberikan informasi.

Sumber data dapat dibagi menjadi dua kelompok, yaitu:

1. Data primer merupakan informasi yang disampaikan secara verbal atau kata yang diucapkan secara lisan, serta gerak tubuh atau tindakan yang dilakukan oleh orang-orang yang dapat dipercaya yang berkaitan dengan variabel yang diteliti (Sandu Siyoto & Ali Sodik:2015, hlm 28). Data primer terkadang disebut sebagai data asli atau data terkini. Peneliti harus mewawancarai subjek secara langsung dan mengamati objek yang dikaitkan dengan variabel penelitian guna mengumpulkan data primer. Informasi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber yang diizinkan oleh Bank Syariah Indonesia Banjarmasin Pasar Cempaka.
2. Menurut Sandu Sitoyo & Ali Sodik (2015), data sekunder adalah informasi yang dikumpulkan dari dokumen grafis (seperti tabel, catatan, notulensi rapat, dll), gambar, film, rekaman, video, objek, dll yang dapat menyempurnakan data primer. Menurut Kuncoro (2009) data yang dikumpulkan oleh pihak lain. Peneliti bisa mendapatkan data dari sumber lain dan juga berkaitan dengan data yang dicari. Data sekunder terbagi menjadi dua yaitu data sekunder internal dan data sekunder eksternal. Data sekunder internal merupakan data yang dikumpulkan dan bisa di olah lagi, sedangkan data sekunder eksternal merupakan data yang dikumpulkan diluar lembaga misalnya melalui kuesioner yang digunakan dan seluruh

prosedur pengumpulan data (telpon, internet, wawancara pribadi). (Asep Hermawan:2005, hlm 168).

Data sekunder yang dikumpulkan peneliti bersifat langsung dan berasal dari berbagai sumber yang sudah ada. Data sekunder mengenai kepuasan masyarakat terhadap digitalisasi melalui *Self Service Technology* dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk buku, jurnal, laporan, internet, dan lain-lain.

E. Populasi, Sampel dan Teknik Pengumpulan Sampel

Populasi merupakan kumpulan dari seluruh objek yang sedang dipelajari. Populasi adalah totalitas tidak terbatas pada kumpulan orang-orang, namun mengacu pada seluruh ukuran, hitungan, atau objek yang akan dikaji (Harinaldi:2005, hlm 2). Sekelompok hal atau individu yang digeneralisasi disebut sebagai populasi ketika peneliti memutuskan untuk mempelajarinya dan menarik kesimpulan berdasarkan kualitas dan karakteristiknya. (Sugiyono:2017, hlm 80). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini terdapat 98 responden yang merupakan masyarakat pengguna jasa Bank Syariah Indonesia KCP Banjarmasin Pasar Cempaka.

Sedangkan sampel menurut Sugiyono (2017) adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Menurut Handayani (2020) teknik pengambilan sampel atau yang biasa disebut dengan sampling adalah proses menyeleksi sejumlah bagian dari populasi yang diteliti untuk dijadikan sampel, dan memahami berbagai sifat

atau karakter dari subjek yang di jadikan sampel yang nantinya dapat di samaratakan dari bagian populasi. Adapun teknik untuk menentukan jumlah sampel dengan tingkat kesalahan 10% dengan menggunakan rumus Slovin. (Umar:2018, hlm 49)

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

$$n = \frac{98}{1 + 98 \times 10\%}$$

$$n = \frac{98}{1 + 98 \times 0,01}$$

$$n = \frac{98}{1,98} = 49,49$$

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

d = Batas kesalahan sampel 10%

Batas kesalahan dalam penelitian ini 10%, sehingga tingkat akurasi sebesar 90%.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini menjelaskan metode yang akan dilakukan secara tertulis untuk mengolah data untuk tujuan penelitian ini, termasuk langkah-langkah yang diperlukan untuk mengisi kuesioner. Kuesioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan mengajukan

pertanyaan tertulis kepada responden. Kuesioner ini dibuat dengan tujuan untuk mengumpulkan jawaban dari responden.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Analisis data merupakan mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk hipotesis yang telah diajukan (Sugiyono:2022, hlm 147)

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Menurut Ghazali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengukur kuesioner tersebut. Aplikasi komputer SPSS (*Statistical Package for Social Science*) akan membantu perhitungan ini. Untuk mengidentifikasi nomor valid dan tidak valid. Anda harus melihat tabel product moment. Uji validitas dilakukan dengan kaidah jika r hitung $>$ r tabel (pada taraf signifikansi = 0,05), maka item kuesioner tersebut valid. Item kuesioner tidak valid jika r tabel yang diturunkan (pada taraf signifikansi = 0,05) bernilai negatif.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas alat yang digunakan untuk mendapatkan data yang sesuai dengan pengukuran. Untuk mencapai hal yang dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode *Alpha Cronbach's* 0 sampai 1. Variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$. Dengan cara membandingkan alpha (α) dengan r tabel akan mengetahui hasil uji reliabilitas. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberi nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas merupakan pengujian yang digunakan untuk mendeteksi ada atau tidaknya suatu model regresi mengandung korelasi antar variabel bebas atau tidak (Ghozali: 2007, hlm. 91). Variabel independen tidak *ortogonal* jika terdapat korelasi diantara keduanya (nilai korelasinya tidak nol). Nilai toleransi dan *variance inflasi faktor* (VIF) dapat digunakan untuk mengetahui hasil uji multikolinearitas. Toleransi mengukur variabel independen terhadap variabel independen lainnya dan tidak dapat dijelaskan. Karena $VIF = 1 / \text{toleransi}$, maka nilai toleransi yang rendah setara dengan angka VIF yang tinggi dan menunjukkan kolinearitas yang kuat. Nilai toleransi dan VIF tersebut dapat digunakan untuk menentukan nilai multikolinearitas sebagai berikut:

- 1) Dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi dengan nilai tolerance $> 0,1$ dan nilai VIF < 10 .
- 2) Dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi dengan nilai tolerance $< 0,1$ dan nilai VIF > 10 .

b. Uji Heteroskedastisitas

Untuk memeriksa varian residual dari satu periode pengamatan ke periode pengamatan lain digunakan heteroskedastisitas. Dengan menggunakan pola Scatterplot, dapat diamati bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada suatu model jika titik-titik data tersebar di atas dan di bawah atau di sekitar nilai 0. Data tidak hanya terakumulasi di atas atau di bawah. Tidak boleh ada pola bergelombang melebar, lalu menyempit lalu menyebar lagi. Tidak ada pola dalam penyebaran titik data. (Sujarweni:2014, hlm 186). Selain dengan melihat pola Scatterplot, dapat diperkuat dengan menggunakan uji glejser yaitu uji hipotesis untuk mengetahui sebuah regresi memiliki indikasi heteroskedastisitas dengan cara meregres absolut residual. Hasil uji glejser dapat dilihat dari nilai signifikansinya, hasil uji glejser menunjukkan tidak terjadi heteroskedastisitas apabila nilai signifikannya lebih dari 0,05 (Ghozali:2007, hlm 143).

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi digunakan untuk mendeteksi ada tidaknya kesalahan pengganggu dalam model regresi linier. Masalah autokorelasi adalah masalah di mana terdapat korelasi. Karena pengamatan berikutnya sepanjang waktu terikat satu sama lain, maka timbullah autokorelasi. Residu (juga dikenal sebagai kesalahan gangguan) tidak independen secara observasi ke observasi lainnya.

- 1) Ada autokorelasi positif jika angka D-W (Durbin Watson) di bawah -2 sampai +2.
- 2) Tidak ada autokorelasi jika angka D-W (Durbin Watson) di bawah -2 sampai +2.
- 3) Ada autokorelasi negatif jika angka D-W (Durbin Watson) di atas +2.

d. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan apakah dalam suatu model regresi memiliki data yang berdistribusi normal atau tidak. Dalam penelitian ini normalitas menggunakan pendekatan Kolmogorov Smirnov. Apabila signifikan $< 5\%$, maka variabel tidak berdistribusi normal. Apabila signifikan $> 5\%$ maka variabel berdistribusi normal (Ghozali:2018).

3. Analisis Persamaan Regresi

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini merupakan regresi linear sederhana, program *Statistical Package for Social Science for Windows Version 23*, merupakan alat analisis yang digunakan untuk

menguji hipotesis yang telah diajukan mengenai dampak digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan digital Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Banjarmasin Pasar Cempaka, digunakan untuk mengolah data dengan analisis kuantitatif.

$$Y = a + bX + e$$

Dimana:

Y = Variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah

X = Variabel independen, yaitu digitalisasi melalui *Self Service Technology*

a = Konstanta

b = Koefisien regresi parsial

e = Kesalahan

4. Uji Hipotesis T-Test

Tujuan dari pengujian ini adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen mempengaruhi variabel dependen secara signifikan. Pengujian dapat dilakukan melalui pengamatan nilai signifikansi t pada tingkat α yang digunakan (penelitian ini menggunakan tingkat α sebesar 5%). Analisis didasarkan pada perbandingan antara nilai signifikansi t dengan nilai signifikansi 0,05, dimana syaratnya adalah:

- a. Hipotesis teruji jika signifikansi t > 0,05 yang menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

- b. Hipotesis tidak teruji jika signifikansi $t > 0,05$ berarti variabel independen tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui seberapa besar presentase pengaruh variabel bebas secara simultan dengan variabel terikat (Duwi:2013, hlm 50). Besar kontribusi variabel independen (digitalisasi melalui *Self Service Technology*) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat). Strategi model regresi dalam memprediksi variabel dependen dapat kita pahami dengan mengetahui nilai koefisien determinasi. Angka R square (R^2) menunjukkan besarnya koefisien determinasi.

H. Variabel dan Indikator

Ada dua variabel dalam penelitian yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen pada penelitian ini adalah digitalisasi perbankan melalui *Self Service Technology* sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat.

Tabel 3.1
Variabel dan Indikator

| No | Variabel | Indikator | Item Pertanyaan | No Item |
|-----------|-----------------|--|---|----------------|
| 1 | Digitalisasi | Kemampuan pengguna mengakses informasi | Menggunakan ATM, mobile banking dan internet banking mudah digunakan dan dioperasikan. | 1 |
| | | | Penggunaan mobile banking mempermudah untuk memenuhi kebutuhan. | 2 |
| | | Maanfaat pengguna | Banyak keuntungan dan kemudahan yang di dapatkan dalam menggunakan ATM, mobile banking, dan internet banking. | 3 |
| | | | Internet banking memberikan kebebasan dalam bertransaksi kapan saja dan dimana saja. | 4 |
| | | | Bank Syariah Indonesia harus bisa mengelola biaya yang dikeluarkan agar lebih efisien. | 5 |

| | | | | |
|---|---------------------|--------------------------------------|---|---|
| 2 | Kepuasan Masyarakat | Kepuasan masyarakat pengguna layanan | Fasilitas yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia sudah sangat lengkap sesuai dengan harapan masyarakat. | 1 |
| | | | Masyarakat merasa puas dengan adanya fasilitas ATM, mobile banking, dan internet banking. | 2 |
| | | Konfirmasi harapan | Bertransaksi berjalan dengan lancar dan cepat tidak mengalami gangguan pada mesin ATM saat melakukan transaksi. | 3 |
| | | | Bank Syariah Indonesia akan bertanggung jawab di setiap kegiatan dan transaksi yang dilakukan. | 4 |
| | | Ketidakpuasan pelanggan | Bisa menerima kritik dan saran dari masyarakat. | 5 |

Sumber: Data diolah, Desy Rina S, 2023