BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis, Sifat dan Lokasi Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah *field research* (penelitian lapangan). Studi lapangan merupakan desain penelitian yang mengombinasikan antara pencarian literatur (*literature study*), survei berdasarkan pengalaman atau studi kasus di mana peneliti berusaha mengidentifikasi variabel-variabel penting dan hubungan antarvariabel tersebut dalam situasi permasalahan tertentu.[1] Sifat dari penelitian ini adalah kuantitatif yang diorientasikan untuk mengungkapkan preferensi nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin terhadap penggunakan fasilitas *E-Channel* perbankan.

Adapun lokasi yang dijadikan penelitian adalah bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang berpusat di jalan Ahmad Yani KM. 4 No. 385 Banjarmasin.

Semakin majunya teknologi di dunia transaksi, perbankanpun mulai menggunakan teknologi berbasis elektronik yang memudahkan transaksi dengan nasabah yang tadinya melayani nasabah dengan harus bertemu secara langsung, menjadi lebih mudah karena pihak bank menyediakan fasilitas layanan *E-*

[1]Jonathan Sarwono dan Tutty Martadiredja, *Riset Bisnis Untuk Pengambilan Keputusan*, (Yogyakarta: Andi, 2008), h. 61.

Channel, termasuk Bank BNI Syariah, akan tetapi fasilitas *E-Channel* pada Bank BNI Syariah belum dilengkapi *mobile banking* dan *phone banking.* Oleh karena itu, penulis memilih bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin sebagai lokasi penelitian, karena di Banjarmasin hanya ada satu bank BNI Syariah. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti tingkat kecendrungan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam menggunakan fasilitas *E-Channel.*

Alasan lainnya adalah lokasi bank yang tidak jauh dari kampus IAIN Antasari Banjarmasin. Sebelumnya, penulis juga melakukan praktikum B (magang) di kantor BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, jadi sedikit banyak penulis mengetahui gambaran umum tentang bagaimana lokasi penelitian.

B. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek adalah sumber utama data penelitian yaitu memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti.[2] Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Sedangkan objek penelitian adalah sasaran atau tujuan utama penelitian. Objek penelitian ini mengenai penggunaan fasilitas *E-Channel* perbankan yang disediakan oleh bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yaitu berupa ATM, *SMSbanking*, dan *internet banking*.

---

[2]Saifudin Anwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1997), h.35.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan objek yang menjadi pusat perhatian penelitian dan tempat untuk menggeneralisasi temuan penelitian.[3] Populasi penelitian ini adalah nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Adapun metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Dalam metode penarikan sampel ini, peneliti pada prinsipnya dapat mengumpulkan data dari setiap responden yang dapat ditemui, siapa saja dan dimana saja.[4] Artinya siapa saja yang tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (respoden).

Sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Pengambilan sampel biasanya berdasarkan alasan penghematan biaya, waktu, dan lain-lain. Walaupun pengambilan sampel hanyalah beberapa data (dibandingkan populasinya) namun hal itu tidak berarti pengambilan sampel kurang bermanfaat, karena sampel yang kita pilih telah mencerminkan populasinya.[5]

Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli. Salah satu saran dari Roscoe dalam

---

[3]B. Sandjaja dan Albertus Heriyanto, *Panduan Penelitian,* (Jakarta: Prestasi Pustakaraya, 2006), h. 180.

[4]Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi,* (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2005), h. 157.

[5]Said Kelana Asnawi dan Chandra Wijaya, *Metode Penelitian Keuangan Prosedur, Ide dan Kontrol,* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006), h. 16-17.

pengukuran sampel adalah ukuran sampel yang layak dalam penelitian yaitu antara 30–500.[6]Secara umum, untuk penelitian korelasional jumlah sampel minimaluntuk memperoleh hasil yang baik adalah 30, sedangkan dalam penelitian eksperimen jumlah sampel minimum 15 dari masing-masing kelompok dan untuk penelitian survey jumlah sampel minimum adalah 100.

Jadi, jumlah sampel yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah 100 orang nasabah yang memiliki dan menggunakan fasilitas *E-Channel* perbankan pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.Menurut Aprilia Wahyu Dini dalam penelitiannya dikatakan bahwa untuk penelitian tentang preferensi sedikitnya diambil 100 orang.[7] Pertimbangan yang lain adalah karena memang tidak diketahui secara pasti berapa jumlah nasabah yang menggunakan fasilitas *E-Channel* serta karena kepraktisan keterbatasan waktu penelitian.

D. Data dan Sumber Data

Data yang dijadikan bahan analisis diperoleh dari dua jenis data, yaitu data primer dan sekunder.Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung yang diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian

---

[6]Tjutju Soendah, *Populasi dan Sampel Penelitian*, Manuskrip, (Bandung, PLB Fakultas Ilmu Pendidikan UPI).

[7]Aprilia Wahyu Dini, “Analisis Preferensi Nasabah Bank Syariah di Kota Surakarta” (Skripsi tidak diterbitkan, Fakultas Pertanian, Universitas Sebelas Maret, Surakarta, 2007), h. 32.

atau objek penelitian.[8] Data primer dalam penelitian ini adalah dari kuesioner-kuesioner yang telah diisi oleh para responden.

Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua dari data yang dibutuhkan.[9]Dalam penelitian ini, penulis banyak mengambil dari buku-buku, arsip tertulis baik itu dari bank langsung maupun dari luar, karya-karya ilmiah yang berkaitan dengan tema penelitian.

Untuk sumber data pada penelitian ini meliputi:

1. Responden adalah orang yang dapat merespon, memberikan informasi tentang data penelitian. Dalam hal ini adalah para nasabah yang memiliki dan menggunakan fasilitas *E-Channel* perbankan pada bank BNI Syariah KantorCabang Banjarmasin.
2. Informan dalam penelitian ini adalah pihak lain yang dapat memberikan keterangan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
3. Dokumen yaitu seluruh data yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperkuat data yang diperoleh maka perlu adanya proses pengumpulan data, hal-hal yang penulis lakukan yaitu:

---

[8]Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, (Yogyakarta: Andi Offsit, 2008), h. 131.

[9]*Ibid*, h. 131.

1. Observasi yaitu salah satu teknik operasional pengumpulan data melalui proses pencatatan secara cermat dan sistematis terhadap objek yang diamati secara langsung.[10] Penulis melakukan observasi di bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin untuk mendapatkan berbagai data yang diperlukan.
2. Menyebar kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan dengan menyerahkan atau mengirimkan daftar pertanyaan yang diisi sendiri oleh responden.[11] Kuesioner dalam penelitian ini disebarkan kepada nasabah pengguna *E-Channel* perbankan pada bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin, penulis menyebar atau membagi angket untuk diisi dan dikembalikan lagi kepada si penulis.
3. Wawancara *(interview)* yaitu metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung.[12]Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada *customer service* dan nasabah bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin tentang penggunaan fasilitas *E-Channel* perbankan yang diharapkan dapat menggali informasi yang lebih dalam dari informan sehingga diperoleh jawaban yang lebih khusus dan tepat.

---

[10]Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, h. 133.

[11]Muhaimin, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2010), h. 91.

[12]Muhammad Teguh, *Metodologi Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*, h. 134.

F. Karakteristik Variabel dan Desain Pengukuran

Variabel kuantitatif yang digunakan adalah variabel diskrit atau disebut juga variabel nominal, unsurnya hanya dapat dikategorikan atas dua atau lebih yang saling berlawanan (sebatas sebagai label) misalnya "ya" atau "tidak".[13]

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert's*. Skala ini digunakan untuk mengukur tanggapan atau respons seseorang tentang objek sosial. Langkah-langkah dalam menyusun skala *Likert's* adalah:

1. Menetapkan variabel yang akan diteliti.
2. Menentukan indikator-indikator dari variabel yang diteliti.
3. Menurunkan indikator tersebut menjadi daftar pertanyaan (kuesioner).

Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala *Likert's* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Apabila item bernilai positif maka angka terbesar diletakkan pada "sangat setuju", sedangkan jika item bernilai negatif maka angka terbesar diletakkan pada "sangat tidak setuju". Setiap item diberi pilihan respons yang tertutup.[14]

Kuesioner yang digunakan dalam instrumen penelitian ini menggunakan skala *Liker's* dengan rumusan sebagai berikut:

SS	: Sangat setuju	diberi skor 5
S	: Setuju	diberi skor 4

[13]Puguh Suharso, *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Bisnis*, (Jakata: PT INDEKS, 2009), h. 42.

[14]Suliyanto, *Metode Riset Bisnis*, h. 82-83.

N	: Netral	diberi skor 3
TS	: Tidak setuju	diberi skor 2
STS	: Sangat tidak setuju	diberi skor 1

G. Teknik Pengolahan Data

Setelah semua data terkumpul, langkah-langkah persiapan yang harus dilakukan sebelum analisis data adalah sebagai berikut:[15]

a. *Editing* merupakan proses yang bertujuan meningkatkan ketepatan data dari kuesioner yang diperoleh
b. *Coding* yaitu proses pemberian kode(pada umumnya angka) untuk setiap kemungkinan jawaban pada setiap daftar pertanyaan.
c. Tabulasi merupakan proses menyusun tabel yang memuat seluruh informasi yang diperlukan sebagai bahan analisis dalam riset.

H. Kisi-kisi Instrumen Penelitian

Kisi-kisi instrumen ini dikembangkan dari variabel penelitian, baik variabel bebas (X) maupun variabel terikat (Y), sebagaimana dijelaskan dalam tabel berikut:

[15]*Ibid*,h. 162.

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Dimensi	Teori dari	Indikator
X	*Visibility*	1. Davis (1989) 2. Kusuma dan Susilowati (2007)	1. Dapat bertransaksi finansial kapan saja dan dimana saja sesuai dengan kebutuhan. 2. Merasa lebih hemat waktu dan juga biaya.
	Trust	1. Barnes 2. Morgan dan Hunt	1. Bank bertanggung jawab terhadap risiko yang dihadapi nasabah. 2. Bank menjamin keamanan nasabah. 3. Reputasi bank menjadi salah satu pertimbangan dalam menggunakan fasilitas *E-Channel*.
	Service	1. Bharati dan Chaudhury (2006) 2. Lovelock Christopher (2002)	1. Merasa nyaman dengan adanya fasilitas *E-Channel* ini. 2. Merasakan kecepatan transaksi. 3. Merasa puas dengan kualitas layanan dari fasilitas *E-Channel* perbankan. 4. Bank memberikan kemudahan untuk dapat mengaksesnya.
	Reliability	Zeithaml, dkk (1985)	1. Memberikan fitur sesuai dengan kebutuhan. 2. Memberikan kemudahan dan kecepatan akses data. 3. Lebih akurat dibandingkan layanan lainnya.
	Security	Zeithaml, dkk (1985)	1. Memberikan penjagaan dan perlindungan privasi. 2. Merasakan keamanan informasi data, keamanan proses serta keamanan operasi saat bertransaksi.
	Ease of Use	1. Mathieson (1991) 2. Ramadhani (2008)	1. Kemudahan untuk diakses dan digunakan 2. Tampilan yang menarik dan mudah dimengerti
	Subjective norm	Philip Kotler (2005)	1. Menggunakan fasilitas *E-Channel* karena pengaruh orang lain. 2. Menggunakan fasilitas *E-Channel*

			karena rekomendasi dari pegawai bank.
Y	Preferensi Nasabah	Philip Kotler (2005)	1. Fasilitas *E-Channel* perbankan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. 2. Merasa puas dengan layanan dari fasilitas *E-Channel* perbankan sehingga akan cenderung lebih sering menggunakan fasilitas *E-Channel* perbankan.

I. Tahapan Penelitian

Untuk mencapai tujuan yang diinginkan dalam penelitian, penulis menggunakan tahapan-tahapan sebagai berikut:

a. Tahapan Pendahuluan

Pada tahapan ini, penulis mempelajari secara seksama permasalahan yang akan diteliti, selanjutnya dituangkan dalam sebuah desain operasional proposal penelitian. Untuk kesempurnaannya maka dikonsultasikan dengan dosen penasehat untuk meminta persetujuan, selanjutnya diajukan ke pihak jurusan Perbankan Syariah. Proposal yang telah disetujui kemudian diajukan ke Biro Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Selanjutnya ditetapkan dosen pembimbing I adalah bapak Dr. Syaugi Mubarak Seff, M.A. dan dosen pembimbingII yaitu bapak H. Abdul Gafur, Lc., M.A. Desain proposal yang sudah diterima selajutnya dikonsultasikan untuk diadakan perbaikan seperlunya, kemudian menetapkan waktu seminar kepada kedua dosen pembimbing. Jadilah pada hari Jum’at tanggal 27 Maret 2015 telah diseminarkan desain operasional

dengan judul "*Preferensi Nasabah Terhadap Penggunaan Fasilitas E-Channel Perbankan (Studi Kasus pada Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin)*."

b. Tahapan Pengumpulan Data

Sebelum melakukan pengumpulan data, penulis mengajukan surat permohonan izin riset terlebih dahulu dengan lokasi riset yaitu Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin pada tanggal 17 April 2015. Setelah disetujui oleh pihak bank, baru penulis melakukan pengumpulan semua data yang diperlukan dengan menggunakan teknik-teknik pengumpulan data yang telah ditentukan pada metode penelitian. Proses pengumpulan data yang diperlukan ini berakhir pada tanggal 15 Mei 2015.

c. Tahapan Pengolahan dan Analisis Data

Setelah data terkumpul kemudian data diolah dan dianalisis dengan teknik pengolahan data untuk menjawab rumusan masalah yang menjadi sasaran dalam penelitian ini. Selanjutnya dikonsultasikan kepada dosen pembimbing I dan dosen pembimbing II dalam rangka perbaikan dan kesempurnaan terhadap kekurangan masalah yang diteliti.

d. Tahapan Penyusunan Laporan

Pada tahapan ini penulis menyusun hasil penelitian yang telah diperoleh sesuai dengan sistematika penulisan. Untuk menjadi sebuah skripsi yang sempurna maka penulis berkonsultasi secara intensif kepada dosen-dosen pembimbing.Tahapan konsultasi dan perbaikan ini dilakukan mulai selesainya proses pengumpulan data sampai pada akhirnya skripsi ini disetujui oleh dosen

pembimbing I dan II pada tanggal 04 Juni 2015, sehingga dianggap baik dan layak untuk dijadikan karya tulis ilmiah yang siap dimunaqasahkan pada hari Senin tanggal 29 Juni 2015.