

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di BRI Syariah KC A.Rivai Palembang Jalan Kapten A.Rivai, Sungai Pangeran, Komplek Ruko Taman Mandiri No. 1-2, Ilir Timur I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30129, Telepon: (0711) 359924

B. Desain Penelitian

Sesuai dengan latar belakang sebelumnya, maka desain penelitian ini termasuk pada jenis penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh langsung dari nasabah BRI Syariah KC A.Rivai Palembang.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, ditunjukkan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian. Analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis.¹

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung : Alfabeta, 2015), hal. 35

Penelitian kuantitatif umumnya dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representatif. Proses penelitian bersifat deduktif dimana untuk menjawab rumusan digunakan konsep atau teori.

Termasuk dalam metode penelitian kuantitatif adalah metode survey dan eksperimen. Penelitian data menggunakan instrument penelitian, data yang terkumpul selanjutnya dianalisis secara kuantitatif menggunakan statistika deskriptif dan inferensial.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner pada nasabah BRI Syariah KC A.Rivai yang menggunakan layanan *e-banking*.

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.² Populasi yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank BRI Syariah Palembang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan

² Suryani Hendriyadi, *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi Pada Penelitian Manajemen dan Ekonomi Islam*, Jakarta : Prenadamedia Group, 2015 hal 171

dana, tenaga dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).³

Dalam penelitian ini sampel yang diambil dalam ukuran besar yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, maka digunakan teknik penentuan jumlah sampel untuk populasi tak terhingga sebagai berikut:⁴

$$n = \frac{z^2}{4(moe)^2} + \frac{1,96^2}{4(0,1)^2} = 96,04 = 100$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

z = tingkat distribusi normal pada taraf signifikan 5% (1,96).

Moe = *margin of error max*, adalah tingkat kesalahan maksimal pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi, sebesar 10%.

Berdasarkan perhitungan diatas maka penelitian ini menggunakan ukuran sampel sebesar 100 responden yang merupakan nasabah BRI Syariah KC A.Rivai Palembang.

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu metode untuk memperoleh informasi dari sasaran- sasaran sampel tertentu yang disengaja oleh peneliti, karena

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 116

⁴ Jessica Harieke Woeibowo, dan Edwin Japarianto. "Analisa Tingkat Kepentingan Retail Mix Ditinjau Dari Pandangan Konsumen dan Hubungannya Dengan Minat Beli," Jurnal Pemasaran Petra, VOL. 1:2, hlm. 6

hanya sampel tersebut saja yang mewakili.⁵ Adapun kriteria pengambilan sampel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah BRI Syariah yang menggunakan layanan *e-banking* (*sms banking* dan *mobile banking*).
- b. Minimal melakukan transaksi *e-banking* 2 kali dalam 1 minggu.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Umumnya cara mengumpulkan data dapat menggunakan teknik: wawancara (*interview*), angket (*questionnaire*), pengamatan (*observation*), studi dokumentasi, dan *focus group discussion* (FGD).

Teknik yang digunakan peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Metode Dokumentasi

Dokumentasi, merupakan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data berupa data- data tertulis, surat kabar, majalah, naskah artikel dan sejenisnya, yang mengandung keterangan dan penejelasan serta pemikiran tentang fenomena yang masih aktual dan masih sesuai dengan masalah penelitian. Dokumentasi juga dapat diartikan sebagai teknik pengumpulan data dengan menggunakan pencarian data melalui sumber- sumber informasi yang dapat dipercaya dan berasal dari institusi terkait.

⁵ Zulganef, *Metode Penelitian Sosial Dan Bisnis*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), hlm.

2. Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan alat pengumpul data primer yang efisien dibandingkan dengan observasi ataupun wawancara. Semakin tersebar sampelnya, kuisisioner cenderung akan lebih rendah biayanya. Dalam kuisisioner umumnya dipandang lebih bersifat tidak mengacu pada orang tertentu, memberikan peluang kepada responden untuk merahasiakan jati diri dari pada cara- cara komunikasi lainnya. Kuisisioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet.

Dalam penentuan skor nilai untuk variabel bebas yakni variabel persepsi manfaat, persepsi risiko, keamanan, dan kemudahan penggunaan sebagai variable terikat. Skor nilai penelitian ini merujuk pada skala likert, beberapa peneliti menganggap bahwa skala likert adalah skala pengukuran interval. Skala likert mempunyai 4 atau lebih butir- butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membuat sebuah skor/nilai yang mempersentasikan sifat individu, misalkan sikap, pengetahuan dan perilaku. Peneliti menggunakan skala likert dengan lima kategori penelitian yang terdapat dalam table berikut:

Tabel 3.1

Tabel Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

F. Variabel- Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini ada empat variabel dalam penelitian:

1. Variabel bebas (X), yaitu variabel yang nilainya tidak tergantung dengan variabel lain. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah persepsi manfaat, persepsi risiko, dan keamanan.
2. Variabel terikat (Y), yaitu variabel yang nilainya tergantung dengan variabel lain. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan.

G. Definisi Operasional Variabel

Dalam penelitian ini faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan penggunaan layanan *e-banking* pada BANK BRI Syariah KC A.Rivai Palembang(Y), adalah persepsi manfaat (X1), persepsi risiko (X2), dan keamanan (X3). Pengaruh variabel-variabel ini dapat dicari dengan meregresikan variabel-variabel bebasnya terhadap variabel terikat. Variabel-variabel tersebut dikembangkan menjadi beberapa indikator, yang selanjutnya indikator-indikator tersebut dikembangkan menjadi beberapa item pernyataan

dalam kuesioner menggunakan skala *Likert* dengan lima pilihan jawaban, yaitu untuk pernyataan dalam pertanyaan pertama adalah Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Dalam penelitian ini, tidak mencantumkan pilihan jawaban Ragu-ragu karena peneliti membutuhkan jawaban yang pasti dari responden. Daftar pertanyaan dalam kuesioner ini bukan berasal dari adaptasi penelitian sebelumnya, yang artinya daftar pertanyaan dikembangkan sendiri oleh penulis.

1. Variabel Terikat atau Dependen

Variabel terikat penelitian ini adalah kepuasan penggunaan layanan *e-banking* (Y) yang subjek penelitiannya adalah Bank BRI Syariah Palembang. Kepuasan adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan (hasil) yang dihubungkan dengan harapannya. Bilamana kinerja produk lebih rendah dari harapan sebelumnya dia akan tidak puas atau kecewa. Jika kinerja produk sama dengan harapannya maka dia akan puas, dan bila kinerja melebihi harapannya dia akan sangat puas.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan indikator kepuasan sebagai berikut:⁶

- a. Puas terhadap layanan yang diberikan produk.
- b. Promosi sesuai dengan yang diinginkan konsumen.
- c. Puas dengan sistem yang ditawarkan.
- d. Puas dalam segi penerapan sistem layanan

⁶ Jogiyano, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Penerbi Andi, 2010), Hlm. 398

2. Variabel Bebas atau Independen

Variabel bebas atau independen dalam penelitian ini ada tiga yaitu sebagai berikut:

a. Persepsi Manfaat (X1)

Jogiyanto menyatakan bahwa persepsi manfaat adalah sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan pekerjaannya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode Venkatesh dan Davis yang membagi dimensi kemudahan penggunaan menjadi berikut:

- 1) Penggunaan sistem mampu meningkatkan kinerja individu.
- 2) Penggunaan sistem mampu menambah tingkat produktifitas individu.
- 3) Penggunaan sistem mampu meningkatkan efektifitas kinerja individu.
- 4) Penggunaan sistem bermanfaat bagi inividu.

b. Persepsi Risiko (X2)

Persepsi risiko adalah suatu persepsi pelanggan tentang ketidakpastian dan konsekuensi- konsekuensi tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan.

Persepsi risiko (*risk*), yang ditimbulkan jika transaksi menggunakan internet banking, yaitu persepsi terhadap penggunaan internet banking.

Adapun indikator yang digunakan untuk pengukuran persepsi risiko sebagai berikut:⁷

- 1) Tingginya Risiko
- 2) Ketepatan waktu
- 3) Kenyamanan bertransaksi

c. Keamanan (X3)

Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan asset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul. Sehingga keamanan secara tidak langsung dapat menjamin kontinuitas bisnis, mengurangi risiko-risiko yang terjadi.

Aplikasi *e- banking* harus memadukan sejumlah unsur penting yang bersumber kepada keamanan. Tiga faktor keamanan yang harus mendapat perlindungan sistem keamanan *e- banking*, yaitu:⁸

- 1) Aspek kerahasiaan (*Security*)
- 2) Aspek erjaminnya ransaksi

⁷ Pavlon, P. A. *Inegrias Kepercayaan, dan Risiko dengan Teknologi Terhadap Kepuasan Penggunaan Layanan E-Banking* (2013) hlm, 69-113

⁸ Maulina Hardiyani , *Kepercayaan Pada Penjual dan Persepsi Akan Risiko Pada Kepuasan Pembelian Melalui Inerne* (2012) hlm, 79

H. Intrumen Penelitian

1. Uji Validasi

Uji validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur.⁹ Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuesioner yang digunakan dalam penelitian valid atau tidak valid. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan uji validitas kontruksi. Validitas kontruksi dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2 - \sum x^2)(\sum y^2 - \sum y^2)}}$$

Keterangan :

r_{hitung} : Koefisien korelasi pearson product moment

n : Jumlah responden

x : Skor jawaban responden

y : Jumlah skor jawaban responden

Kriteria pengujiannya adalah jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} ($r_{hitung} > r_{tabel}$), maka instrumen penelitian dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila r_{hitung} lebih kecil dari r_{tabel} ($r_{hitung} < r_{tabel}$) maka instrumen penelitian dinyatakan tidak valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuesioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut

⁹Duwi, Priyatno, *Spss 22: Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2014), hal. 51

akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan (seperti skala Likert 1-5) adalah *Cronbach Alpha*. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrument reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6. Menurut Sekaran, reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.¹⁰Rumus *cronbach alpa* adalah sebagai berikut.

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{S_r^2 - \sum s_i^2}{S_x^2} \right)$$

Keterangan :

- a = Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach
- K = Jumlah item pertanyaan yang diuji
- $\sum s_i^2$ = Jumlah varians skor item
- S_x^2 = Varians skor-skor tes (seluruh item K)

I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Uji Asumsi Klasik
 - a. Uji Multikolinieritas

Uji Multikolinieritas ini bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya kolerasi antar variabel independen. Untuk

¹⁰Sekaran (1992) dalam Duwi, Priyatno, *Spss 22: Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta : C.V Andi Offset, 2014), hal 64.

mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi terdapat berbagai cara, pada penelitian ini multikolonieritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan nilai *variance inflation factor* (VIF).

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Ada beberapa cara yang digunakan dalam mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas, sedangkan dalam penelitian ini dengan menggunakan grafik plot (scatterplots). Deteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik plot (scatterplots) antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya (yang telah di-studentized)).

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

c. Uji Normalitas

Uji Normalitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah data yang terjaring dari masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas ini menggunakan metode *Kolmogorov Smirov* (uji *K-S*). Untuk menentukan normalitas dari data yang diuji cukup dengan membaca nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)*. Pengambilan keputusan dari hasil uji normalitas sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $> 0,05$ dapat disimpulkan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* $< 0,05$ dapat disimpulkan bahwa data berasal dari populasi yang berdistribusi tidak normal.

d. Uji Linieritas

Uji linieritas dimaksudkan untuk mengetahui apakah garis regresi antara X dan Y membentuk garis linier atau tidak. Uji ini ditentukan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebas sebagai prediktor mempunyai hubungan linier atau tidak dengan variabel terikat. Menurut Sugiyono, jika tidak linier maka analisis regresi tidak bisa dilanjutkan pengambilan keputusan untuk uji linearitas ini adalah sebagai berikut:

- 1) Jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka dikatakan hubungan antara variabel X dengan Y adalah linear.
- 2) Jika nilai probabilitas $< 0,05$ maka dikatakan hubungan antara variabel X dengan Y adalah tidak linear.

2. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.¹¹

3. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan metode regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda adalah regresi dimana variabel terikat (Y) dihubungkan atau dijelaskan oleh lebih dari satu variabel bebas, bisa dua, tiga, dan seterusnya variabel bebas ($X_1, X_2, X_3 \dots X_n$) namun masih menunjukkan diagram hubungan yang linier.¹²

Dimana dalam penelitian ini, variabel bebas adalah persepsi manfaat, persepsi risiko, dan keamanan sedangkan variabel terikat adalah kepuasan. Apabila dimasukkan rumus regresi linier berganda, maka akan diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Y = Variabel terikat (kepuasan)

a = Koefisien regresi (konstanta)

b₁ = Koefisien regresi persepsi manfaat

b₂ = Koefisien persepsi risiko

b₃ = Koefisien keamanan

¹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta 2014
hal 147

¹² M.Iqbal Hasan, *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensial)*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), hal. 254

X1 = Variabel bebas persepsi manfaat

X2 = Variabel bebas risiko

X3 = Variabel bebas Pengujian Hipotesis keamanan

a. Uji F (Simultan)

Uji statistika F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.

Kriteria dalam Uji F sebagai berikut:¹³

- 1) Taraf signifikan $\alpha = 0,05$
- 2) H_0 akan ditolak jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, artinya variabel independen (X) secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y)
- 3) H_a akan diterima jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ artinya variabel independen (X) secara simultan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

b. Uji t (Uji Parsial)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan

¹³ Dwi Priyanto, *Mandiri Belajar SPSS Untuk Analisis Data dan Uji Statistik*, (Yogyakarta: MediaKom, 2008), hal. 81

level 0,05 ($\alpha = 5\%$).¹⁴ Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

- 1) Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$ maka H_0 diterima.
- 2) Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka H_0 ditolak. Berdasarkan signifikan:
 - a) Jika signifikan $< 0,05$, maka H_0 ditolak.
 - b) Jika signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima.

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh dari persepsi manfaat (X_1), persepsi risiko (X_2) dan keamanan (X_3) kepuasan penggunaan layanan e-banking pada BRI Syariah KC A.Rivai Palembang.

4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variansi variabel independen. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara non dan satu¹⁵. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai satu ($0 \leq R^2 \leq 1$). Jika $R^2 = 1$, berarti besarnya persentase sumbangan X terhadap variansi (naik-turunnya) Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y.

¹⁴Imam Ghazali, 2006, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Yogyakarta: Graha Ilmu, hal. 125.

¹⁵Algifari, *Analisis Regresi*, Yogyakarta: BPEF UGM, 2000, hlm. 45

