

BAB III

METODO PENELITIAN

A. Ruang Lingkup

Penelitian ini dilakukan pada nasabah dari PT. Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis variabel-variabel yang memiliki pengaruh terhadap kemampuan teknologi informasi, fitur layanan, dan handling complaint. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner dari responden nasabah PT. Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang.

B. Definisi Operasional Variabel

Variabel merupakan gejala yang menjadi focus peneliti untuk diamati. Variabel itu sebagai atribut dari sekelompok orang atau objek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya dalam kelompok itu. Variable merupakan gejala atau fakta (data) yang harganya berubah-ubah atau bervariasi.³⁸

³⁸ Muhajirin, Maya Panorama, *Pendekatan Praktis (Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif)*. (Idea press Yogyakarta, Yogyakarta, 2018). Hlm. 191.

Tabel 3.1**Definisi Operasional Variabel (DOV)**

Variabel Penelitian	Devinisi Opsersional Variabel	Indikator	Skala
Kemampuan Teknologi Informasi (X1)	Menurut O' Brien Teknologi informasi memainkan peran penting dalam perekayasaan ulang dalam proses bisnis. Kemampuan pemrosesan informasi dan konektivitas komputer serta kecepatan teknologi internet dapat secara mendasar meningkatkan efisiensi para bisnis, seperti juga meningkatkan komunikasi dan kerjasama.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kecepatan transaksi. b. Efektifitas transaksi. c. Mendukung aktivitas. 	Likert
Fitur Layanan (X2)	Fitur layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara online atau tidak.	<ul style="list-style-type: none"> a. Kelengkapan fasilitas transaksi. b. Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan. c. Biaya penggunaan fasilitas. d. Keamanan fasilitas dari virus computer. 	Likert
<i>Handling Complaint</i> (X3)	Menurut Tjiptono, keluhan (komplain) adalah ungkapan kekecewaan atau ketidakpuasan. Dalam dunia perbankan, keluhan diduga muncul karena adanya kesalahan atau kelalaian bank yang menyebabkan kerugian finansial pada seorang nasabah. Penanganan keluhan itu sendiri perlu dilakukan secara bijaksana dalam penyampaian karena dapat meruncing kembali bila penyampaian tersebut tidak cepat dan akurat sehingga akan menimbulkan masalah	<ul style="list-style-type: none"> a. Keluhan penanganan. b. Penyelesaian keluhan. 	Likert

	lain.		
Minat Nasabah dalam menggunakan <i>internet banking</i> (Y)	Jogiyanto menyatakan bahwa minat berperilaku adalah keinginan seseorang untuk melakukan perilaku diprediksi oleh sikapnya terhadap perilakunya dan bagaimana dia berpikir orang lain akan menilainya jika dia melakukan perilaku tersebut.	<ul style="list-style-type: none"> a. Keinginan menggunakan <i>internet banking</i> di masa mendatang. b. Kesesuaian penggunaan <i>internet banking</i> dengan kebutuhan. c. Keinginan merekomendasikan <i>internet banking</i>. 	Likert

C. Jenis Data dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka-angka dan analisisnya menggunakan statistik, baik secara langsung digali dari hasil pengolahan data kualitatif menjadi data kuantitatif.

2. Sumber Data

Sumber data yang dikumpulkan penulis dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumber pertama. Contoh data primer adalah data yang diperoleh dari responden

melalui kuisisioner, kelompok focus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan narasumber.³⁹ Dalam penelitian ini data primer yang dibutuhkan seperti data yang diperoleh dari responden melalui kuisisioner.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari peneliti dengan sumber yang sudah ada. Contoh data sekunder adalah catatan atau dokumentasi perusahaan berupa absensi, gaji, laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, data yang diperoleh dari majalah, dan data sebagainya.⁴⁰ Dalam penelitian ini data sekunder yang dibutuhkan seperti data yang diperoleh dari jurnal dan penelitian sebelumnya.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian

³⁹ Muhajirin, Maya Panorama, *Pendekatan Praktis (Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif)*. (Yogyakarta: Idea press Yogyakarta, 2018). Hal. 191.

⁴⁰ Muhajirin, Maya Panorama, *Pendekatan Praktis (Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif)*.....

ditarik kesimpulannya.⁴¹ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang yaitu sebanyak 255 orang.

2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴² Dalam penelitian ini sampel yang digunakan adalah nasabah pengguna *internet banking* pada Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang.

a. Penentuan Penarikan Sampel

Pengambilan/penarikan sampel dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *sampling incidental*, dimana *sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁴³

⁴¹ Sugiono, *Metode penelitian Administrasi (dilengkapi dengan Metode R&D)*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017. Hal.90

⁴² Sugiono, *Metode penelitian Administrasi (dilengkapi dengan Metode R&D)*.....

⁴³ Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. (Bandung: Penertbit Alfabeta, 2013). Hal.66-67.

Adapun dalam penelitian ini, penarikan/pengambilan sampel tersebut berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti di lokasi penelitian dan dapat dijadikan sampel, apabila orang yang ditemui tersebut merupakan nasabah Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang.

b. Penentuan Ukuran Sampel

Untuk menentukan sampel dari populasi digunakan perhitungan maupun acuan tabel yang dikembangkan para ahli.⁴⁴ Ukuran sampel merupakan banyaknya individu, subjek, atau elemen-elemen dari suatu populasi yang diteliti untuk diambil sampelnya.

Adapun penelitian ini menggunakan populasi nasabah Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang. Dalam penentuan jumlah sampel peneliti menggunakan rumus slovin.

Rumus Slovin:

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

⁴⁴ Muhajirin, Maya Panorama, *Pendekatan Praktis (Metode Penelitian Kualitatif dan kuantitatif)*. (Yogyakarta: Idea press Yogyakarta, 2018). Hal.97

Keterangan:

n = jumlah/besarnya sampel yang diambil

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan (*error*) 10%

Digunakan rumus slovin dalam penelitian ini karena populasi yang didapatkan sebesar 255 orang.

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

$$n = \frac{255}{1 + 255(10\%)^2}$$

$$n = \frac{255}{1 + 255(0.01)}$$

$$n = \frac{255}{1 + 2.55}$$

$$n = \frac{255}{3.55}$$

$$n = 71.8$$

Berdasarkan rumus tersebut sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 71.8 dan dibulatkan menjadi 72 responden agar dapat mempermudah dalam penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner atau daftar pertanyaan. Kuisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁴⁵ Metode ini dilakukan dengan menyebarkan lembar pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian, penelitian ini dilakukan kepada nasabah Bank Syariah Mandiri KC 16 Ilir Palembang.

Adapun skala ukuran yang digunakan oleh penulis untuk menghitung jawaban skor responden adalah menggunakan Skala Likert. Skala likert digunakan untuk mengukur tanggapan atau respons seseorang tentang obyek sosial. Skala likert mempunyai ukuran dari yang sangat positif sampai dengan yang sangat negative. Berikut ini adalah pengukuran dari skala likert tersebut di atas:

⁴⁵ Sugiono, *Metode penelitian Administrasi (dilengkapi dengan Metode R&D)*, Bandung: Penerbit Alfabeta, 2017. Hal.162.

Tabel 3.2
Skala Likert

No.	Jawaban	Kode	Bobot
1.	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2.	Tidak Setuju	TS	2
3.	Netral	N	3
4.	Setuju	S	4
5.	Sangat Setuju	SS	5

F. Instrument Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas item merupakan uji instrumen data untuk mengetahui seberapa cermat suatu item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk menguji apakah data kuisisioner yang digunakan dalam penelitian tersebut valid atau tidak valid. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS 22.

2. Uji Reliabilitas

Uji reabilitas digunakan dalam mengetahui konsistensi alat ukur yang biasanya menggunakan kuisisioner. Maksudnya apakah alat ukur tersebut akan mendapatkan pengukuran yang tetap konsisten jika pengukuran diulang kembali. Metode yang

sering digunakan dalam penelitian untuk mengukur skala rentangan adalah *Cronbach Alpha*. Uji reabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk penyajian adalah item yang valid saja. Untuk menentukan apakah instrumen reliabel atau tidak menggunakan batasan 0,6 menurut skala reabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 baik.⁴⁶

G. Teknik Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya normalitas residual, multikoleniaritas, auto korelasi, dan heterokedastisitas pada model regresi.⁴⁷ Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah sebuah model regresi variabel dependen dan variabel independen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak.

⁴⁶ Duwi, Priyanto, *SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis*, (Yogyakarta: CV Andi Offset. 2014). Hal. 54

⁴⁷ Danang Suryanto, *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, (Jakarta: CAPS, 2011). Hal. 79.

Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Sebagai dasar bahwa uji t mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka model regresi dianggap tidak valid dengan jumlah sampel yang ada. Cara yang bisa digunakan untuk menguji normalitas model regresi tersebut yaitu dengan analisis statistika one sample Kolmogorov-smirnov test.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikoleniaritas adalah keadaan dimana terjadi ketidaksesuaian varian dan residual untuk semua pengamatan model regresi. Uji multikoleniaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, untuk mengetahui adanya multikoleniaritas dari nilai toleransinya dan lawannya atau varians. Untuk mengambil keputusan dalam menentukan ada tidaknya multikolineritas yaitu dengan kriteria sebagai berikut:

- 1) Jika nilai VIF disekitar angka 1 atau memiliki toleransi mendekati 1, maka dikatakan tidak terdapat masalah multikolinearitas dalam model regresi.
- 2) Jika koefisien korelasi antar variabel bebas kurang dari 0,5 tidak terdapat masalah multikolinearitas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas ini bertujuan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi, terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan yang lain. Jika varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas. Jika varians berbeda disebut heteroskedastisitas. Cara mendeteksi ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan melihat ada atau tidaknya pola tertentu pada grafik, dimana sumbu X adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu Y adalah residual yang telah di *studentized*. Jika pola tertentu seperti titik-titik yang ada membentuk sebuah pola tertentu yang teratur, maka telah terjadi heteroskedastisitas.

d. Uji Linieritas

Uji linieritas adalah untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linier atau secara signifikan. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linier. Pengujian pada SPSS dengan menggunakan Test for Linierity pada taraf signifikan 0,05. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linier bila signifikan kurang dari 0,05.

2. Analisis regresi berganda

Analisis regresi berganda adalah suatu alat analisis peramalan nilai pengaruh dua variabel bebas atau lebih terhadap variabel terikat untuk membuktikan ada atau tidaknya hubungan fungsi atau hubungan kausal antara dua variabel bebas atau lebih dengan satu variabel terikat. Dalam regresi berganda terdapat satu variabel terikat dengan lebih dari satu variabel terikat yang mempengaruhinya.

Persamaan linier dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

Y = Minat nasabah dalam menggunakan internet banking.

X1 = Kemampuan teknologi informasi.

X2 = Fitur layanan.

X3 = Handling complaint.

a = Konstanta.

b1 = Koefisien regresi variabel antara X1 dan Y.

b2 = Koefisien regresi variabel antara X2 dan Y.

b3 = Koefisien regresi variabel antara X3 dan Y.⁴⁸

3. Pengujian Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini ada 3 yaitu: pengujian secara simultan, uji koefisien determinasi (R^2), dan uji t ⁴⁹

⁴⁸ Yusi, H.M Syahirman dan Umiyati Idris. *Statistika untuk ekonomi dan penelitian*, (Palembang: CitraBooks Indonesia. 2010), Hal 135.

⁴⁹ Imam Ghazali, *Metode Penelitian Kuantitatif dan kualitatif*, (Yogyakarta: Graha Ilmu. 2006). Hal. 125-137

a. Uji T (Parsial)

Uji t pada dasarnya merupakan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha=5\%$).

Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

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

b. Uji F (Simultan)

Pengujian secara simultan (uji F) dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan signifikan level 0,05 ($\alpha=5\%$). Adapun kriteria dalam uji F adalah:

1. Jika tingkat signifikan lebih besar dari pada tingkat keyakinan 0,05 ($\alpha=5\%$) dan nilai $f_{hitung} < f_{tabel}$, maka

seluruh variabel independen tidak mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependennya.

2. Jika tingkat signifikan lebih kecil dari pada tingkat keyakinan 0,05 ($\alpha=5\%$) dan nilai $f_{hitung} >$ dari f_{tabel} , maka seluruh variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan secara bersama-sama terhadap variabel dependennya.

c. Uji koefisien determinan (R^2)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase sumbangan pengaruh serentak variabel-variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Nilai koefisien determinasi mempunyai interval nol sampai 1 ($0=R^2=1$). Jika $R^2=1$ berarti besarnya persentase sumbangan X terhadap variasi Y secara bersama-sama adalah 100%. Hal ini menunjukkan bahwa apabila koefisien determinasi mendekati 1, pengaruh variabel independen terhadap variabel dependennya semakin kuat, maka semakin cocok pula garis regresi untuk meramalkan Y.