

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Rancangan Penelitian**

##### **1. Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.<sup>46</sup>

##### **2. Jenis Penelitian**

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang mencari hubungan antara satu atau beberapa variabel dengan variabel lain.<sup>47</sup> Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan. Dengan cara meneliti langsung obyek yang akan diteliti yaitu nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Nagunut .

#### **B. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variabel tertentu yang ditetapkan oleh

---

<sup>46</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2004), hal. 8.

<sup>47</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Jakarta: Alfabeta, 2005), hal. 11.

peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>48</sup> Dalam penelitian ini, diidentifikasi menjadi dua variabel, yaitu:

1. Variabel Bebas (*independent*)

Variabel bebas adalah variabel yang ada atau terjadi mendahului variabel terikatnya.<sup>49</sup> Variabel bebas didalam penelitian ini adalah “Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan *Handling Complaint*” yang bersimbol X.

2. Variabel Terikat

Variabel terikat adalah variabel yang diakibatkan atau yang dipengaruhi oleh variabel bebas.<sup>50</sup> Dalam penelitian ini variabel terikat adalah ”Minat Nasabah dalam menggunakan *internet banking*” yang bersimbol Y.

### C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi dan sampel dalam penelitian kuantitatif merupakan istilah yang sangat lazim dipakai.

Populasi yaitu keseluruhan sasaran yang seharusnya diteliti dan pada populasi itu hasil penelitian diberlakukan.<sup>51</sup>

Populasi untuk penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan *internet banking* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut sejumlah 105 orang. Populasi ditentukan berdasarkan hal-hal sebagai berikut:

---

<sup>48</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 101.

<sup>49</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi.....*, hlm 12.

<sup>50</sup>*Ibid*, hal. 13.

<sup>51</sup>Moh. Kasiran, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang:UIN Maliki Press,2010), hal.257.

- a. Pada populasi ini terdapat peristiwa atau masalah yang akan diteliti.
- b. Populasi itu dapat diidentifikasi ciri-cirinya.
- c. Besar kecilnya populasi tergantung pada kemampuan peneliti untuk menelitinya, makin besar makin baik. Macamnya ada dua, yaitu: pertama: populasi terhingga yaitu jumlah populasi yang jumlah anggotanya terbatas dan dapat dihitung. Kedua, populasi tak terhingga yaitu bila jumlah anggotanya tak terbatas dan tidak bisa dihitung secara pasti.<sup>52</sup>

## 2. Sampel

Adapun sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti secara mendalam. Syarat utama sampel ialah harus mewakili populasi Oleh karena itu, semua ciri-ciri populasi harus diwakili dalam sampel.<sup>53</sup>

Teknik sampling yaitu teknik yang digunakan untuk mengambil sampel agar terjamin representasinya terhadap populasi. Macam-macam teknik sampling telah disiapkan, agar prosedur pengambilan sampel benar dan representative. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *probability sampling* dengan teknik *simple random sampling*, dimana pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak sehingga setiap anggota populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dijadikan sampel.<sup>54</sup> Adapun penelitian ini menggunakan populasi nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut. Dalam penentuan jumlah sampel

---

<sup>52</sup>Moh.Kasiran, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, hal.258.

<sup>53</sup>Nasution, *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hal. 86.

<sup>54</sup>Nasution, *Metode Research.....*,hal. 86.

peneliti menggunakan rumus perhitungan slovin. Digunakan rumus ini karena populasi yang didapatkan sebesar 105 orang.

Rumus Slovin:

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

$$n = \frac{101}{1 + 101(10\%)^2}$$

$$= \frac{101}{1 + 101(0,01)}$$

$$= \frac{101}{1 + 1,01}$$

$$= \frac{101}{2,01}$$

$$= 50,24$$

Berdasarkan rumus tersebut sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah 50 orang.

Keterangan :

n = Besarnya ukuran sampel

N = Besarnya populasi

e = Tingkat kesalahan yang ingin diambil sebesar 10%

Sampel diambil dari total populasi sebagai wakil dari total populasi. Maka sampel yang didapatkan dari populasi nasabah bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut 101 orang setelah dilakukan perhitungan dengan Rumus Slovin didapatkan 50 orang sebagai sampel penelitian dengan tingkat kesalahan sebesar 10%.

#### D. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati.<sup>55</sup> Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut selanjutnya ditentukan indikator yang diukur. Dari indikator itu kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pernyataan atau pertanyaan.

Untuk mempermudah penyusunan instrumen penelitian, maka perlu digunakan “*matrik pengembangan instrumen*” atau “*kisi-kisi instrumen*”.<sup>56</sup>

Tabel 1.4  
Kisi-kisi Instrumen Penelitian

No.	Variabel	Sub Variabel	Indikator	No. Item
1.	Persepsi Teknologi Informasi (X <sub>1</sub> )	Kecepatan bertransaksi	Kecepatan transaksi menggunakan <i>internet banking</i> sangat tinggi	1
		Manfaat kegunaan	<i>Internet banking</i> memiliki banyak manfaat bagi nasabah	2
		Efektifitas transaksi	Transaksi dengan menggunakan <i>internet banking</i> sangat tinggi	3
		Mendukung aktivitas	<i>Internet banking</i> sangat mendukung aktivitas nasabah	4
2.	Risiko (X <sub>2</sub> )	Risiko Tinggi	Menggunakan <i>internet banking</i> tidak memiliki risiko yang tinggi	5
		Keamanan Tinggi	Transaksi menggunakan <i>internet banking</i> mempunyai keamanan yang tinggi	6
		Kebutuhan Transaksi	Dalam melakukan transaksi <i>internet banking</i> dapat menjamin setiap kebutuhan nasabah	7
		Jaminan keamanan dari bank	Bank sangat menjamin keamanan transaksi yang dilakukan melalui <i>internet banking</i>	8

<sup>55</sup> Sugiyono, *Metodoogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi*, hal. 135.7

<sup>56</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan...* hal. 149 .

3.	<i>Handling Complaint</i> (X <sub>3</sub> )	Keluhan	Pelayanan keluhan sudah sesuai dengan keinginan nasabah	9
		Penanganan	Solusi yang diberikan bank sangat memuaskan	10
		Penyelesaian keluhan	Penanganan keluhan dilakukan secara cepat dan memuaskan	11
		Pemantauan	Bank melakukan pemantauan atas keluhan nasabah secara efektif	12
4.	Minat Nasabah (Y)	Terus menggunakan	Saya berkeinginan untuk terus menggunakan layanan <i>internet banking</i> di masa yang akan datang	13
		Sesuai dengan kebutuhan	<i>Internet banking</i> sangat sesuai dengan kebutuhan saya	14
		Mendapat dukungan	Saya mendapat dukungan dari orang terdekat dalam menggunakan <i>internet banking</i>	15
		Merekomendasikan orang lain	Saya merekomendasikan <i>internet banking</i> kepada orang lain	16

## E. Sumber Data dan Skala Pengukuran

### 1. Sumber Data

Data adalah hasil pencatatan penulis, baik yang berupa fakta maupun angka. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh orang yang berkepentingan atau yang memakai data tersebut. Data yang diperoleh memakai kuesioner merupakan contoh data primer.<sup>57</sup> Data primer ini diperoleh secara langsung dari obyek Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Ngunut yaitu melalui angket yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

---

<sup>57</sup>*Ibid.*, hal. 80.

## 2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif.<sup>58</sup> Penyelesaian masalah penelitian dan untuk mempermudah analisis data, maka variabel yang digunakan harus terukur terlebih dahulu. Pengukuran variabel ini untuk mempermudah dalam membuat data kuantitatif.

Cara membuat urutan kuantitatif dari data kualitatif, penulis menggunakan skala Likert yang berfungsi untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang/kelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan pada penelitian ini dengan memberikan tanda silang (x) atau ceklist (v) pada alternatif jawaban.<sup>59</sup> Berikut ini adalah contoh pengukuran indikator dari variabel tersebut di atas:

Tabel 1.6  
Pengukuran indikator dari variabel

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

### F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Perlu dijelaskan bahwa pengumpulan data

<sup>58</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2006), hal. 105.

<sup>59</sup>Nasution, *Metode Research*,.....hal. 62.

dapat dikerjakan berdasarkan pengamatan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu:

### **Teknik Penyebaran Angket**

Memberikan daftar pertanyaan kepada para nasabah Bank Syariah Mandiri KCP Ngunut untuk mengetahui tanggapan maupun jawaban yang berkaitan dengan penelitian ini secara objektif, daftar pertanyaan ini disebut juga angket. Angket adalah daftar pertanyaan yang di distribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan.<sup>60</sup>

### **G. Analisis Data**

Kata analisis berasal dari bahasa Greek, terdiri dari kata “ana” dan “lysis”. Ana artinya atas (above), lysis artinya memecahkan atau menghancurkan. Secara definitive ialah: “*analysis is a process of resolving data into its constituent components to reveal its characteristic elements and structure*” yang dikemukakan oleh Ian Dey.<sup>61</sup>

Kerlinger adalah tokoh penelitian kuantitatif, dia mendefinisikan analisis data sebagai berikut “*analysis means the categorizing, ordering, manipulating and summarizing of data to obtain answer to research questions*”. Dari definisi analisis data Kerlinger di atas ternyata bahwa analisis data mencakup banyak kegiatan, yaitu mengkategorikan data, mengatur data, memanipulasi data,

---

<sup>60</sup> Nur Indiantoro dan Bambang Supomo, *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*, (Yogyakarta: BPFE, 2002), hal. 145

<sup>61</sup> Moh. Kasiran, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), hal. 353.

menjumlahkan data, mentabulasi data yang diarahkan untuk memperoleh jawaban dari problem penelitian.<sup>62</sup> Dalam penelitian kuantitatif, tujuan utama dari analisis data ialah untuk meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan, sehingga hubungan antara problem penelitian dapat dipelajari dan di test.

Selain Kerlinger, ada tokoh penelitian kuantitatif lain yaitu Robert C Bogdan yang juga mendefinisikan analisis data sebagai berikut “*data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others.*”<sup>63</sup>

Jadi menganalisis data dalam penelitian kuantitatif berarti proses mensistematisasikan apa yang sedang diteliti dan mengatur hasil wawancara seperti apa yang dilakukan dan dipahami dan agar supaya bisa menyajikan apa yang didapatkan pada orang lain. Tujuan analisis data dalam penelitian kuantitatif adalah mencari makna di balik data, melalui pengakuan subyek pelakunya. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

### **1. Analisis Validitas dan Reliabilitas**

Analisis validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya suatu data. Suatu pengukur dikatakan valid, jika alat itu mengukur apa yang harus di ukur alat itu.<sup>64</sup> Untuk sebuah data bisa dikatakan valid itu corrected item total harus  $< 0,3$ .

---

<sup>62</sup>*Ibid.*, hal. 354.

<sup>63</sup>*Ibid.*, hal.355.

<sup>64</sup>Nasution, *Metode Research*, .....hal.74.

Sedangkan reliabilitas adalah suatu alat pengukur dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama.<sup>65</sup>

Menurut Triton, jika skala itu dikelompokkan ke dalam lima kelas dengan rentang yang sama, maka ukuran kemampuan alpha dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- a. Nilai Alpha Cronbach 0,00 sampai dengan 0,20, berarti kurang reliabel
- b. Nilai Alpha Cronbach 0,21 sampai dengan 0,40, berarti agak reliabel
- c. Nilai Alpha Cronbach 0,42 sampai dengan 0,60, berarti cukup reliabel
- d. Nilai Alpha Cronbach 0,61 sampai dengan 0,80, berarti reliabel
- e. Nilai Alpha Cronbach 0,81 sampai dengan 1,00, berarti sangat reliable.<sup>66</sup>

## 2. Uji Normalitas Data dengan Kolmogorov –Smirnov

Menurut Akbar Kolmogorov-Smirnov adalah uji statistik yang dilakukan untuk mengetahui distribusi suatu data untuk data yang minimal bertipe ordinal. Sedangkan Chi Square untuk data dengan skala nominal. Jika probabilitas atau *Asymp.Sig. (2-tailed)* lebih besar dari *level of significant* ( $\alpha$ ) maka data distribusi normal. Sedangkan menurut Santoso, jika nilai *Sig.* Atau nilai probabilitas  $> 0,05$  distribusi adalah normal.<sup>67</sup>

---

<sup>65</sup> *Ibid.*, hal.76.

<sup>66</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik*. (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal. 97.

<sup>67</sup> Agus Eko Sujianto, *Aplikasi Statistik SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2009), hal.

### 3. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinieritas

Pengujian terhadap multikolinieritas dilakukan untuk mengetahui apakah antar variabel bebas itu saling berkorelasi. Jika hal ini terjadi maka sangat sulit untuk menentukan variabel bebas mana yang mempengaruhi variabel terikat. Di antara variabel independen terdapat korelasi mendekati +1 atau -1 maka diartikan persamaan regresi tidak akurat digunakan dalam persamaan. Untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, Nugroho menyatakan jika *variance inflation factor* (VIF) tidak lebih dari 10 maka model terbebas dari multikolinieritas.<sup>68</sup>

#### b. Heteroskedastitas

Untuk mendeteksi ada tidaknya heteroskedastitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Tidak terdapat heteroskedastitas jika: a) penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola; b) titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau disekitar angka 0 dan c) titik-titik data tidak mngumpul hanya diatas atau di bawah saja.

### 4. Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam penelitian ini, variabel terikat dipengaruhi oleh dua variabel bebas. Maka untuk menguji atau melakukan estimasi dari suatu permasalahan yang terdiri dari lebih dari satu variabel bebas tidak bisa

---

<sup>68</sup>*Ibid.*, hal.79.

dengan regresi sederhana. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah regresi berganda. Persamaan umum *regresi linier* berganda adalah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4$$

Keterangan :

Y = *variable dependent* (minat nasabah)

X<sub>1</sub> = *variable independent* (persepsi teknologi informasi)

X<sub>2</sub> = *variable independent* (risiko)

X<sub>3</sub> = *variable independent* (*Handling complain*)

a = Harga Konstanta (Harga Y bila X=0)

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub> = angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan *variable dependent* yang didasarkan pada perubahan *variabel independen*. Bila (+) maka terjadi kenaikan dan bila (-) maka terjadi penurunan.

## 5. Uji Hipotesis

Pembuktian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji statistik yang didukung oleh uji ekonometrika sebagai berikut:

### 1. Uji F (F-test)

- a. F-test digunakan untuk menguji pengaruh secara bersama-sama antara persepsi teknologi informasi, risiko dan *Handling complain* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Internet banking*.

Ho diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel} \Rightarrow$  Tidak ada pengaruh yang signifikan antara persepsi teknologi informasi, risiko dan *Handling*

*complain* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Internet banking*.

Ho ditolak jika  $F_{hitung} > F_{tabel} \Rightarrow$  Ada pengaruh yang signifikan antara persepsi teknologi informasi, risiko dan *Handling complain* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Internet banking*.

- b. Uji t (t -test) Untuk mengetahui keterandalan serta kemaknaan dari nilai koefisien regresi, sehingga dapat diketahui apakah pengaruh variabel persepsi teknologi informasi ( $X_1$ ), risiko ( $X_2$ ) dan *Handling complaint* ( $X_3$ ) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Internet banking* (Y), signifikan atau tidak. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu :

Ho diterima jika  $t_{hitung} < t_{tabel} \Rightarrow$  tidak ada pengaruh yang signifikan antara persepsi teknologi informasi, risiko dan *Handling complain* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Internet banking*.

Ho ditolak jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} < -t_{tabel} \Rightarrow$  ada pengaruh yang signifikan antara persepsi teknologi informasi, risiko dan *Handling complain* terhadap minat nasabah dalam menggunakan *Internet banking*.

## 6. Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui Persepsi Teknologi informasi ( $X_1$ ), Risiko ( $X_2$ ), dan *Handling Complaint* ( $X_3$ )

terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* (Y). Nilai koefisien determinasi diantara 0 sampai 1, dimana semakin mendekati angka 1 nilai koefisien determinasi maka pengaruh (Teknologi informasi, Risiko, dan *Handling Complaint*) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* semakin kuat. Dan sebaliknya, semakin mendekati angka 0 nilai koefisien determinasi maka pengaruh Teknologi informasi, Risiko, dan *Handling Complaint*) terhadap minat nasabah dalam menggunakan *internet banking* semakin lemah.

Selanjutnya untuk menganalisis data penelitian mulai uji validitas dan reabilitas instrumen sampai dengan uji koefisien determinasi menggunakan *software* pengolahan data SPSS.

Rumus:

$$R^2 = r^2 \times 100 \%$$

$R^2$  = Koefisien Determinasi

r = Koefisien Korelasi