

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1. Strategi Penelitian

Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi penelitian asosiatif kausal dengan pendekatan kuantitatif, yaitu menjelaskan atau mengetahui pengaruh antara dua variabel atau lebih. (Sugiyono, 2015:292). Penelitian ini bertujuan untuk memberikan penjelasan bagaimana pengaruh variabel bebas yaitu nilai lebih (X_1), komunikasi (X_2), dan pengendalian perilaku oportunitis (X_3) terhadap tingkat kepercayaan nasabah (Y) yang merupakan variabel terikat. Metode penelitian yang digunakan adalah survei. Unit analisis yang digunakan untuk masing-masing identifikasi masalah adalah analisis individu yaitu nasabah PT. Bank Sinarmas Cabang Rawamangun. Penelitian cross-sectional adalah penelitian dimana data dikumpulkan hanya sekali, mungkin selama beberapa hari atau minggu atau bulan, untuk dapat menjawab pertanyaan dari penelitian. (Uma Sekaran, 2014:106)

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi penelitian

Menurut Umar (2015:137), populasi adalah kumpulan elemen yang mempunyai karakteristik tertentu yang sama dan mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel. Penjelasan lebih lanjut mengenai populasi oleh Sekaran dan Bougie (2013:89) bahwa populasi merupakan sekelompok orang, kejadian, atau berbagai hal yang menarik untuk diteliti oleh peneliti. Dari kedua pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa populasi adalah obyek maupun subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah-masalah penelitian.

Sugiyono (2015:116) Populasi dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu populasi sampling atau populasi penelitian dan populasi sasaran atau target

populasi, dimana populasi sasaran mempunyai ukuran lebih besar daripada ukuran populasi sampling. Populasi sampling adalah unit analisis yang memberikan keterangan atau data yang diperlukan oleh suatu studi atau penelitian. Sedangkan populasi sasaran adalah seluruh unit analisis yang berada dalam wilayah penelitian. Populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah PT. Bank Sinarmas Cabang Rawamangun, sedangkan populasi sasaran adalah nasabah PT. Bank Sinarmas Cabang Rawamangun yang melakukan transaksi internet banking lebih dari 3 kali sebanyak 125 nasabah selama tiga bulan (Mei - Juli 2019)

3.2.2. Sampel penelitian

Sugiyono (2017:116) memberikan pengertian sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Arikunto (2012:117), menyatakan bahwa sampel adalah bagian dari populasi. Sampel penelitian ini adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat diwakili seluruh populasi.

Teknik sampling sangatlah diperlukan dalam sebuah penelitian karena hal ini digunakan untuk menentukan siapa saja anggota dari populasi yang hendak dijadikan sampel. Untuk itu teknik sampling haruslah secara jelas tergambar dalam rencana penelitian sehingga jelas dan tidak membingungkan ketika terjun dilapangan. Menurut Sugiyono (2017:81) pengertian Teknik Sampling adalah sebagai “Teknik sampling adalah merupakan pengambilan sampel. Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan”. Tujuan sampling adalah untuk menghemat biaya, waktu, dan tenaga. Namun sampling harus dilakukan sedemikian rupa sehingga dapat menggambarkan populasi yang sebenarnya.

Teknik Sampling yang digunakan oleh penulis adalah Non Probability Sampling. Menurut Sugiyono (2017:84) pengertian Non Probability Sampling adalah: “Teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.” Teknik Non Probability Sampling yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini lebih tepatnya penulis menggunakan Teknik Purposive Sampling. Menurut Sugiyono

(2017:84) pengertian Purposive Sampling adalah sebagai berikut: “Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.” Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan Teknik Purposive Sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Pada dasarnya, Teknik Purposive Sampling ini merupakan teknik Non Random Sampling . Oleh karena itu perihal rumus menentukan jumlah sampel berdasarkan purposive, akan menjadi dilematis. Sebab meskipun kita telah mengetahui daftar populasi yang akan kita teliti, namun ada kalanya jumlahnya tidak mencukupi jika akan menerapkan rumus simple random sampling oleh karena adanya batasan atau kriteria. Maka semua itu dikembalikan lagi pada peneliti, lebih menekankan jumlah yang mencukupi atau ketatnya batasan-batasan pada sampel.

Namun menurut Sekaran (2006:123), untuk menghitung jumlah sampel yang akan digunakan bisa menggunakan rumus Slovin :

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian 5%

Adapun sampel yang akan di ambil dalam penelitian ini jumlah nasabah yang di ambil dari bulan Mei - Juli 2019 sebanyak 125. Maka berdasarkan rumus di atas, jumlah sample yang diperoleh untuk penelitian ini dengan nilai presisi yang ditetapkan sebesar 10%, maka diperoleh jumlah sampel minimal adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2} = \frac{125}{1 + 125(5\%)^2} = 95,2389 \text{ (dibulatkan menjadi 96 responden)}$$

Oleh karena itu penulis memilih Teknik Purposive Sampling dengan menetapkan pertimbangan-pertimbangan atau kriteria-kriteria tertentu yang harus dipenuhi oleh sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Teknik ini dipilih karena populasi dan sampel yang diambil karakteristik tertentu. Karakteristik tersebut adalah nasabah

PT. Bank Sinarmas Cabang Rawamangun yang melakukan transaksi internet banking dan yang sudah menjadi nasabah aktif PT. Bank Sinarmas Cabang Rawamangun.

3.3. Data dan Metoda Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2015:187) data primer merupakan data yang dikumpulkan dan olah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan langsung dari objeknya. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian ini yaitu persepsi responden berkaitan dengan variabel penelitian.

Suryani dan Hendriadi (2015:171) menyatakan bahwa data sekunder merupakan data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data mengenai instansi, yaitu berupa profil PT. Bank Sinarmas Cabang Rawamangun. Metode pengumpulan data sekunder yang digunakan adalah metode dokumentasi.

Metoda pengumpulan data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan wawancara.

1. Kuesioner.

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2017: 142). Dalam penelitian ini pertanyaan dalam kuesioner disusun sesuai dengan urutan variabel yang sesuai dengan indikator, tujuannya agar pertanyaan dalam kuesioner tidak menyimpang dari tujuan penelitian. Di penelitian ini penulis menggunakan skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang fenomena sosial. Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yang telah disediakan jawaban sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

2. Wawancara.

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber atau sumber data.

3.4. Operasionalisasi Variabel

Data yang dikumpulkan pada penelitian ini berasal dari kuesioner dengan pengukuran data ordinal. Pengukuran data ordinal (ordinal scale) akan menunjukkan data sesuai dengan sebuah orde atau urutan tertentu (Ferdinand, 2015:261). Sedangkan tipe skala ordinal yang digunakan yaitu semantic scale yaitu respons terhadap sebuah stimuli yang disajikan dalam bentuk kategori sematik, yang menyatakan sebuah tingkatan sifat atau keterangan tertentu.

Untuk mengetahui serta menilai sikap dan persepsi responden tentang faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan. Dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Jawaban setiap item instrumen mempunyai bobot nilai seperti tercantum pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.1. Bobot Nilai Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Simbol	Bobot Nilai
1	Sangat Tidak Setuju	STS	1
2	Tidak Setuju	TS	2
3	Cukup Setuju	CS	3
4	Setuju	S	4
5	Sangat Setuju	SS	5

Sumber: Sugiyono (2012)

Instrumen penelitian ini diukur dengan skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian tertentu. Variabel yang diukur, dijabarkan ke dalam beberapa indikator, dan masing-masing indikator mempunyai sub indikator. Sub indikator dijadikan sebagai titik tolak menyusun item-item instrument yang berupa pernyataan dalam sebuah kuesioner. Indikator-indikator yang digunakan

untuk penyusunan kuesioner penelitian secara rinci dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3.2. Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Sub Indikator	No. Pernyataan
Nilai Lebih (X ₁)	Privasi	Rahasia nasabah	1,2,3
	Keamanan	Tingkat keamanan nasabah	4,5,6
	Etika	Adanya etika terhadap nasabah	7,8,9
Komunikasi (X ₂)	Keterbukaan	Keterbukaan bank terhadap nasabah	1,2,3
	Kecepatan respon	Bank memberikan layanan cepat	4,5,6
	Kualitas informasi	Informasi langsung masuk dalam proses internet	7,8,9
Pengendalian Perilaku Oportunitis (X ₃)	Kontrol pengaturan	Adanya peraturan perbankan	1,2,3,4
	Kontrol informasi asimetri	Informasi saling terkait	5,6,7,8
Tingkat Kepercayaan (Y)	Orientasi teknologi	Nasabah menggunakan teknologi	1,2,3
	Reputasi	Citra bank	4,5,6
	Risiko yang dirasakan	Adanya jaminan oleh bank	7,8,9

Sumber : Mukherjee dan Nath (2013) dan Effendy (2014)

3.5. Metode Analisis Data

Langkah-langkah yang digunakan untuk pengolahan data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Editing. Adapun tahapan pertama dalam pengolahan data yang diperoleh peneliti dari lapangan dengan melakukan pengecekan terhadap kemungkinan kesalahan jawaban responden serta ketidakpastian jawaban responden.
2. Coding. Adalah memberikan atau tanda atau kode tertentu terhadap alternatif jawaban sejenis atau menggolongkan sehingga dapat memudahkan peneliti mengenai tabulasi.

3. Tabulasi. Adalah Perhitungan data yang telah dikumpulkan dalam masing-masing kategori sampai tersusun dalam tabel yang mudah dimengerti.

Data yang diperoleh, setelah diolah dan disortir akan digunakan untuk analisis statistik data sesuai dengan tujuan penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan software SPSS. Software SPSS digunakan untuk mempermudah dalam melakukan pengolahan data, sehingga hasilnya lebih cepat dan tepat.

Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan disajikan dalam bentuk tabel agar mempermudah dalam menganalisis dan memahami data sehingga data yang disajikan lebih sistematis. Untuk membahas hasil penelitian, penulis menggunakan data berpasangan berdasarkan data yang diperoleh. Oleh karena terdapat lebih dari satu variabel independen, yaitu empat buah variabel independen, dan satu buah variabel dependen, maka metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis koefisien determinasi berganda dan pengujian hipotesis regresi (parsial dan berganda).

3.5.1. Uji Kualitas Data

Suatu kuesioner bergantung pada kualitas data yang dipakai dalam pengujian tersebut. Data penelitian tidak akan berguna jika instrumen yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian tidak memiliki validity (tingkat kesahihan) dan reliability (tingkat keandalan) yang tinggi. Pengujian dan pengukuran tersebut masing-masing menunjukkan konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan.

1. Uji validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan seberapa baik suatu instrumen digunakan untuk mengukur konsep yang seharusnya diukur. Menurut Sugiyono untuk menguji validitas dilakukan dengan cara mengkorelasikan antara skor butir pertanyaan dengan skor totalnya. Skor total adalah jumlah dari semua skor pernyataan. Data yang telah diperoleh ditabulasikan dan dilakukan analisis faktor dengan metode Construct Validity dengan menggunakan metode korelasi sederhana. Apabila hasilnya sebesar 0.3 atau lebih, maka faktor

tersebut merupakan konstruksi yang kuat atau memiliki validitas konstruksi yang baik.

Rumus yang digunakan untuk menguji validitas instrumen ini adalah Product Moment dari Karl Pearson, sebagai berikut:

$$r_{XY} = \frac{n \sum X Y - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \dots\dots\dots(3.1)$$

Keterangan:

- r_{XY} = Koefisien validitas butir pertanyaan yang dicari
- n = Banyaknya responden yang dicari (sampel)
- X = Skor yang diperoleh subyek dari seluruh item
- Y = Skor total yang diperoleh dari seluruh item

Kemudian hasil dari r_{xy} dibandingkan dengan brand association kritis product moment (r_{tabel}), apabila hasil yang diperoleh $r_{xy} > r_{tabel}$, maka instrumen tersebut valid. Dalam praktiknya untuk menguji validitas kuesioner sering menggunakan bantuan software Microsoft Office Excel dan Statistical Product and Service Solution (SPSS).

2. Uji reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten atau stabil dari waktu ke waktu apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula, kualitas data yang diperoleh dari penggunaan instrumen penelitian dapat dievaluasi dengan menggunakan uji reliabilitas dan validitas. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan internal consistency dengan teknik belah dua (Split Half), yang dianalisis dengan menggunakan rumus Spearman Brown, sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2.r_b}{1 + r_b} \dots\dots\dots(3.2)$$

Dimana :

$$r_b = \frac{(n \cdot \sum X_1 X_2) - (\sum X_1)(\sum X_2)}{\sqrt{(\sum X_1^2) - (\sum X_1)^2} \sqrt{(\sum X_2^2) - (\sum X_2)^2}} \dots\dots\dots(3.3)$$

Keterangan :

- r_i = Reliabilitas instrumen
- r_b = Koefisien korelasi antar kelompok genap dan ganjil
- n = Jumlah anggota sampel
- X_1 = Total skor butir ganjil
- X_2 = Total skor butir genap

Lebih lanjut, instrumen penelitian dikatakan reliabel apabila reliabilitas instrumen hasilnya sebesar 0,60 atau lebih.

3.5.2. Analisis Regresi Linier Berganda

Sugiyono (2017:89) mengatakan analisis regresi linear berganda digunakan untuk menganalisis pengaruh antara variabel independen (nilai lebih, komunikasi dan pengendalian perilaku oportunitis) terhadap variabel dependen yaitu tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking. Adapun persamaan regresi berganda yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

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

Keterangan :

- Y = Tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking
- X_1 = Nilai lebih
- X_2 = Komunikasi
- X_3 = Pengendalian perilaku oportunitis
- b = Koefisien regresi (b)
- a = Konstanta

3.5.3. Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis R^2 (Rsquare) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar prosentase sumbangan pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol sampai satu (0-1). Jika nilai R^2 mendekati 1 (satu) maka dapat dikatakan

semakin kuat model tersebut dalam menerangkan variabel variabel independent terhadap variabel dependent, sebaliknya, jika R^2 mendekati 0 (nol) maka semakin lemah variasi variabel indepeden menerangkan variabel dependen. (Priyatno, 2012:125) Untuk menyatakan besar kecilnya sumbangan variabel independent terhadap variabel dependent dapat ditentukan terhadap rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

1. Kontribusi nilai lebih terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking

$$R^2_1 = (r_{x_1 y})^2 \cdot 100\%$$

2. Kontribusi komunikasi terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking

$$R^2_2 = (r_{x_2 y})^2 \cdot 100\%$$

3. Kontribusi pengendalian perilaku oportunitis terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking

$$R^2_3 = (r_{x_3 y})^2 \cdot 100\%$$

4. Kontribusi nilai lebih, komunikasi dan pengendalian perilaku oportunitis secara simultan terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking

$$R^2_4 = (r_{x_1 x_2 x_3 y})^2 \cdot 100\%$$

Di mana:

R^2 = Nilai koefisien determinasi

r = Nilai koefisien korelasi

3.5.4. Pengujian hipotesis

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji koefisien korelasi secara parsial dan berganda. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

1. Pengaruh X_1 terhadap Y

$H_0 : \beta_1 = 0$ (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan nilai lebih terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking).

$H_a : \beta_1 \neq 0$ (secara parsial terdapat pengaruh signifikan nilai lebih terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking).

2. Pengaruh X_2 terhadap Y

$H_o : \beta_2 = 0$ (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan komunikasi terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking).

$H_a : \beta_2 \neq 0$ (secara parsial terdapat pengaruh signifikan komunikasi terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking).

3. Pengaruh X_3 terhadap Y

$H_o : \beta_3 = 0$ (secara parsial tidak terdapat pengaruh signifikan pengendalian perilaku oportunitis terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking).

$H_a : \beta_3 \neq 0$ (secara parsial terdapat pengaruh signifikan pengendalian perilaku oportunitis terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking).

Untuk menguji pengaruh variabel bebas pada variabel terikat secara parsial, dilihat dari nilai Significance t dibandingkan terhadap α ($5\% = 0,05$) dimana tingkat kepercayaan $1-\alpha = 95\%$

H_o ditolak, H_a diterima jika Significance t $< 0,05$ dan

H_o diterima, H_a ditolak jika Significance t $\geq 0,05$

4. Pengaruh X_1X_2 dan X_3 terhadap Y

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji koefisien korelasi secara berganda. Hipotesis yang akan diuji dalam penelitian ini adalah:

$H_o : \beta_1, \beta_2, \beta_3 = 0$ (secara simultan tidak terdapat pengaruh signifikan nilai lebih, komunikasi dan pengendalian perilaku oportunitis

terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking).

$H_a : \beta_1, \beta_2, \beta_3 \neq 0$ (secara simultan terdapat pengaruh signifikan nilai lebih, komunikasi dan pengendalian perilaku oportunitis terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking).

Adapun untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara berganda (simultan), digunakan nilai Significance F dibandingkan terhadap α ($5\% = 0,05$) dimana tingkat kepercayaan $1-\alpha = 95\%$

H_0 ditolak, H_a diterima jika Significance F $< 0,05$ dan

H_0 diterima, H_a ditolak jika Significance F $\geq 0,05$