

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif yang didefinisikan penelitian berdasarkan filosofi positivis dan dipakai guna penelitian terhadap populasi dan sampel di dalamnya. Penelitian mengambil sampel acak dan memakai peralatan penelitian untuk mengumpulkan data penelitian, data yang dianalisa bertujuan sebagai pengujian hipotesis yang sudah diteapkan dalam penelitian (Sugiyono, 2013: 13).

Menurut Gay dalam sugiyono (2013: 8) mengatakan penelitian ini termasuk ke dalam Penelitian terapan adalah kemampuan untuk mengaplikasikan, mengetes dan evaluasi konsep yang digunakan pada masala. Metode yang dipakai adalah metode deduktif, yaitu mengetes penggunaan konsep dalam situasi khusus dan memakai hipotesis a priori menjadi pedoman dalam menentukan, mengumpulkan dan analisis data penelitian (Rochhaety dkk, 2009: 14). Tujuan dari penelitian dilakukan yaitu untuk melihat seberapa besar pengaruh persepsi teknologi informasi dan fitur layanan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking*.

Penelitian ini dilaksanakan pada tahun 2021 dengan metode penelitian survei. Analisa yang akan digunakan yaitu analisa regresi linier berganda, menggunakan program SPSS. Penelitian disini memakai data primer yang dimana nasabah Bank BRI akan mengisi kuesioner. Penelitian menjelaskan hubungan sebab akibat antar dua variabel atau lebih.

B. Tahapan Penelitian

a. Teknik Sampling

1) Populasi

Rochaety dkk. (2009: 35) mengatakan populasi adalah sekumpulan orang, situasi atau keadaan yang mempunyai identitas tersendiri. Sugiyono (2013: 115) mengatakan populasi merupakan wilayah umum yang di dalamnya terdapat subjek atau objek yang memiliki mutu dan identitas tersendiri untuk dipelajari dan diambil kesimpulan oleh peneliti.

Populasi dalam penelitian yang akan diteliti oleh peneliti yaitu nasabah Bank BRI.

b. Sampel

Sampel merupakan suatu komponen dalam karakteristik dan jumlah yang terdapat dalam populasi itu sendiri. apabila populasinya sangat banyak, peneliti tidak mungkin menganalisa apa yang terdapat di dalamnya secara keseluruhan. Karena waktu yang terbatas, usaha, dan dana. Sehingga bisa memakai sampel yang terdapat dalam populasi tersebut (Sugiyono, 2011: 81).

Metode yang dipakai dalam penelitian yaitu *non probability sampling* dan cara yang dipakai *puspositive sampling*. *Puspositive sampling* yaitu suatu teknik dalam menentukan sampel melalui berbagai pertimbangan (Sugiyono, 2003: 122). Penelitian ini menggunakan sampel nasabah Bank BRI yang sudah pernah menggunakan *internet banking*.

Roscoe dalam Sugiyono (2011: 90) mengatakan jumlah sampel yang baik untuk sebuah penelitian adalah berkisar 30 sampai 500 sampel. Menurut Purba dalam Nilasari dan Yoestini (2012: 2) karena populasi yang akan diteliti tidak pasti, maka dalam menentukan sampel memakai rumus dibawah :

$$n = Z^2 : 4 (moe)^2$$

keterangan :

n = Jumlah sampel

Z = Tingkat keyakinan dalam penentuan sampel 95% = 1,96

moe = *margin of error* atau kesalahan maksimal yang dapat ditoleransi, disini ditetapkan sebesar 5% atau 0,05

$$n = \frac{1,96^2}{4 (0,05)^2} = \frac{3,8416}{0,04} = 96,04$$

Jumlah sampel yang diperoleh sebesar 96 responden. Dan kemudian diberikan kepada responden yaitu nasabah Bank BRI yang sudah pernah bertransaksi melalui *internet banking* minimal sekali serta mau berpartisipasi untuk mengisi kuesioner.

b. Tahapan

Dalam penelitian terdapat tahap-tahap yang harus dikerjakan secara beraturan untuk mendapatkan suatu hasil penelitian. Berikut tahapan dalam melakukan penelitian :

a) Perencanaan

Kegiatan yang dilakukan dalam tahap ini yaitu :

- 1) Peneliti membuat rancangan yang ingin akan ditentukan sebagai sampel penelitian.
- 2) Peneliti merancang peralatan yang dipakai untuk melakukan penelitian.

b) Pelaksanaan

Beberapa hal yang dikerjakan dalam tahap pelaksanaan yaitu :

- 1) Peneliti mempelajari nasabah Bank BRI yaitu sampel dalam penelitian
- 2) Peneliti melakukan uji coba, melakukan analisa, dan menetapkan instrumen penelitian.

c) Evaluasi

peneliti melakukan analisa serta menganalisa data yang sudah diperoleh menggunakan metode penelitian yang sudah ditetapkan.

d) Penyusunan laporan

peneliti menyusun hasil penelitian yang telah dilakukan dan melaporkan hasil penelitian.

C. Definisi Operasional Variabel

a. Definisi Konseptual

Dalam penelitian memiliki definisi konseptual meliputi tiga variabel yaitu, persepsi teknologi informasi, fitur layanan, dan minat nasabah menggunakan *internet banking*. Konsep tiga variabel didefinisikan sebagai berikut :

1) Persepsi Teknologi Informasi

Persepsi teknologi informasi dapat didefinisikan bahwa tingkat ketika nasabah mengetahui jika memakai teknologi informasi mampu meningkatkan efektifitas dan membuat pekerjaan lebih baik dan

cepat dibandingkan nasabah yang tidak menggunakannya (Davis, 2013:14). Indikator penelitian yang dipakai untuk menguji variabel persepsi teknologi informasi berdasarkan konstruk-konstruk TAM yang dipakai dalam penelitian Gardener dan Amoroso.

- 2) Fitur layanan yaitu perlengkapan yang digunakan untuk interaksi nasabah untuk melakukan berbagai macam transaksi melalui *internet banking* (Pranidana, 2010: 50). Fitur layanan adalah faktor yang utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah untuk mau bertransaksi online melalui *internet banking* (Pavlou, 2001: 56). Nasabah merasa puas jika fitur layanan yang disediakan lengkap. Konstruk yang dijadikan indikator dalam fitur layanan berdasarkan penelitian Poon (2010).
- 3) Minat nasabah Bank BRI menggunakan *internet banking* yaitu keinginan nasabah menggunakan fasilitas atau layanan bank yaitu *internet banking*. minat nasabah bisa disebabkan oleh faktor adat budaya, faktor lingkungan sosial, faktor psikologis, dan faktor pribadi (Dhoni, 2016)

b. Definisi Operasional

1) Variabel Independen (X)

Berikut indikator-indikator yang diukur pada variabel independen.

a) Persepsi Teknologi informasi

Perkembangan teknologi yang cepat memberikan kemudahan bagi manusia dalam berbagai aspek kehidupan. *Internet banking* menjadi layanan yang sangat dibutuhkan saat ini dan masa depan. *Internet banking* ini sendiri adalah faktor penting dalam penentuan kepuasan pelanggan. Berikut adalah konstruk yang digunakan untuk mengukur persepsi teknologi informasi yang akan diberikan kepada nasabah :

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Kecepatan transaksi	1-4
2.	Efektivitas transaksi	5-8
3.	Kemudahan penggunaan	9-12
4.	Kegunaan <i>internet banking</i>	13-15

b) Fitur Layanan

Fitur layanan yang saat ini tersedia di dalam *internet banking* sangat beragam. fitur-fitur yang ada tersebut sangat bermanfaat bagi nasabah, sehingga nasabah sangat puas dalam bertransaksi karena bisa dilakukan dimana saja, kapan saja, mudah dan keamanannya juga dijamin. Untuk itu ada beberapa konstruk yang akan digunakan untuk mengukur variabel fitur layanan sebagai berikut :

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Kelengkapan fasilitas transaksi yang tersedia	16-18
2.	Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan nasabah	19-23
3.	Keamanan bertransaksi	24-26
4.	Biaya pemakaian	27-30

2) Variabel dependen (Y)

Minat nasabah untuk menggunakan *internet banking* juga memiliki faktor-faktor pengaruh, bahkan nasabah yang puas juga akan mempunyai minat untuk merekomendasikan kepada orang lain disekitarnya. indikator yang diukur dalam variabel ini sebagai berikut :

No.	Indikator	Pertanyaan
1.	Nyaman digunakan	31-35
2.	Kesesuaian pemakaian <i>internet banking</i> dengan kebutuhan	36-39
3.	Keinginan nasabah dalam menggunakan <i>internet banking</i> di masa mendatang	40-42
4.	Keinginan untuk merekomendasikan <i>internet banking</i>	43-45

D. Sumber Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat, dapat dipercaya dan memberikan gambaran secara keseluruhan maka sumber data penelitian ini sebagai berikut :

1. Data primer yaitu data didapatkan secara langsung dari badan atau individu (Suharjo, 2013: 3). Data didapatkan dari nasabah Bank BRI melalui kuesioner.

Kuesioner yaitu cara dalam memperoleh data atau informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan atau pernyataan tertulis yang diberikan untuk responden guna memperoleh jawaban yang sesuai dengan topik penelitian (Sugiyono, 20113: 199).

2. Data Sekunder yaitu data atau informasi yang di dapat secara tidak langsung dari suatu badan atau individu (Suharjo, 2013: 3). Buku, jurnal dan riset penelitian relevan di internet merupakan data sekunder penelitian ini.

E. Instrumen Penelitian

Sugiyono (2013: 110) mengatakan instrumen penelitian merupakan peralatan yang dipakai untuk menguji suatu kejadian sosial ataupun alam. Dari pengertian di atas dapat diartikan sebagai peralatan yang akan dipakai ketika mencari data supaya lebih mudah dan sistematis. Instrumen penelitian adalah suatu hal yang penting dalam penelitian yaitu cara dan kegiatan yang akan dikerjakan guna mendapatkan informasi dan data.

Instrumen yang dipakai yaitu kuesioner, berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang selanjutnya diberikan kepada responden dan akan dijawab. Untuk mengukur variabel penelitian, instrumen yang digunakan yaitu skala likert 5 poin. Skala likert dipakai untuk melihat tindakan dan opini serta perspektif individu dan kelompok mengenai keadaan sosial (Sugiyono, 2013: 132). Penggunaan skala likeart akan menghasilkan data atau informasi berupa rasio atau interval. Setiap informasi yang didapat dari skala likert memiliki tingkatan dari sangat negatif ke sangat positif. Skala likert memiliki lima kategori sebagai berikut :

1 = Sangat Tidak Setuju

2 = Tidak Setuju

3 = Ragu-Ragu

4 = Setuju

5 = Sangat Setuju.

Kuesioner akan diberikan kepada nasabah Bank BRI yang sudah menggunakan *internet banking*. Kuesioner yang diberikan ke nasabah harus benar-benar bisa mengukur apa yang akan diteliti, sehingga kuesioner harus valid sebagai bahan uji penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis data kuantitatif. Dalam penelitian kuantitatif teknik yang digunakan memakai statistik. Teknik penelitian kuantitatif berupa statistik deskriptif dan *inferensial*. Statistik deskriptif dipakai guna melakukan analisa data dengan deskripsi atau gambaran data yang sudah terkumpul sesuai yang ada tanpa mengeneralisasi data. Sedangkan yang dimaksud statistik *inferensial* (*probabilitas* atau induktif) dipakai guna melakukan analisa data kemudian hasil dari data analisa sampel diteraokan kepada populasi (Sugiyono, 2013: 207).

statistik parametri yaitu data diuji dengan tujuan untuk mengetahui ukuran populasi berdasarkan statistik. Langkah-langkah yang akan dikerjakan yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Setelah itu, melaksanakan uji asumsi klasik. Kemudian, melakukan analisis regresi linier berganda. dan terakhir melakukan uji hipotesis yang terdiri dari uji F dan uji t. Berikut penjelasan tahapan analisis data :

a. Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah kuesioner sudah valid. Kuesioner yang sudah dijawab oleh responden kemudian akan dilakukan uji validitas yang hasilnya valid atau tidak. Validnya data jika r hitung $>$ r tabel dan jika r hitung $<$ r tabel maka kuesioner dikatakan tidak valid.

b. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas yaitu menampilkan apakah alat ukur bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya. Kuesioner dapat disebut reliabel apabila

hasil pertanyaan dari kuesioner konsisten. Uji reliabilitas dikerjakan menggunakan program SPSS. SPSS menyediakan fasilitas untuk mengukur suatu variabel, variabel dapat dikatakan reliabel jika menampilkan nilai *Cronbach Alpha* $>0,70$ (Ghozali, 2016: 47-48).

c. Uji Asumsi Klasik

Dalam statistik parametrik membutuhkan banyak asumsi yang terpenuhi. Asumsi yang pertama yaitu data yang dianalisis bersifat normal. Kemudian ketika menggunakan suatu data tes bersifat homogen, sehingga regresi wajib memenuhi uji linier.

1) Uji Normalitas

digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen mempunyai distribusi bersifat normal. Apabila memiliki distribusi normal maka Jenis regresi tersebut baik. Untuk mengetahui distribusi normal dapat dilakukan dengan melihat apakah data membentuk garis lurus. Analisis yang dikerjakan yaitu memakai grafik normal plot.

2) Uji Linieritas

Menurut Sugiyono (2015: 323) uji linieritas bisa digunakan untuk melihat apakah terdapat hubungan linear antara variabel dependen dengan variabel independen. Uji Linieritas bisa dikerjakan menggunakan *test of linearity*. Apabila nilai signifikan $\leq 0,05$ sehingga bisa dikatakan jika antara variabel independen dan variabel dependen mempunyai hubungan linier atau terikat.

3) Uji Multikolinieritas

Tujuan dilakukan uji ini yaitu untuk menguji regresi apakah memiliki hubungan korelasi antara variabel independen. Apabila terdapat hubungan antar variabel independen maka variabel tersebut tidak ortogonal. Regresi yang baik tidak memiliki korelasi atau disebut sebagai variabel ortogonal. Variabel ortogonal yaitu variabel independen dimana nilainya sama dengan nol. Jika analisis uji multi kolonieritas nilai $VIF < 10$ diartikan terdapat masalah multikolinieritas, tetapi apabila nilai $VIF > 10$ diartikan tidak terdapat masalah multikolinieritas.

4) Uji Heteroskedastisitas

Tujuan uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah terdapat ketidak samaan variasi dari residual di dalam penelitian ke penelitian selanjutnya. Apabila variasi residual sama dapat diartikan sebagai homoskedastisitas tetapi apabila nilai variasi residual beda diartikan sebagai heteroskedastisitas. Mayoritas data biasanya bersifat heteroskedastisitas dikarenakan mengandung berbagai macam ukuran data.

d. Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2013: 95) regresi linier berganda merupakan uji terkait hubungan variabel dependen dengan lebih dari satu variabel independen. Tujuannya untuk mengetahui nilai rata-rata variabel. Analisis linier berganda dikerjakan menggunakan bantuan analisis statistika SPSS. Analisis dikerjakan dengan rumus berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Y = minat menggunakan *internet banking*

a = nilai konstanta (*intercept*)

b = koefisiens regresi

X₁ = persepsi teknologi informasi

X₂ = fitur layanan

e = *error* atau faktor pengganggu

e. Pengujian Hipotesis

1) Uji t (Uji Parsial)

Uji statistik t yaitu untuk menunjukkan berapa nilai yang berpengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t dapat dilakukan dengan cara berikut (Ghozali, 2016: 07) :

a) Jika total nilai $df \geq 20$, dan derajat kepercayaan 5%. sehingga H₀ mengatakan $b_i = 0$ bisa tidak diterima. jika nilai $t > 2$ hipotesis alternatif bisa diterima, dan diartikan bahwa variabel independen berpengaruh secara individu terhadap variabel dependen.

b) Melakukan perbandingan antara nilai t dengan titik t berdasarkan tabel. Jika nilai $t \geq t$ tabel, sehingga hipotesis alternatif dapat diterima.

2) Uji f (Uji Simultan)

Uji f digunakan untuk mengetahui secara keseluruhan hipotesis bahwa b_1 dan b_2 secara keseluruhan nilainya nol.

$$H_0 : b_1 = b_2 = \dots = b_k = 0$$

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq \dots \neq b_k \neq 0$$

Uji ini dilakukan untuk menguji signifikan secara menyeluruh. Apakah variabel Y memiliki hubungan linier terhadap variabel X_1 dan variabel X_2 . Berikut kriteria pengambilan keputusan (Ghozali, 2016: 96) :

- a) jika nilai $F > F_{tabel}$ sehingga H_0 tidak diterima saat drajat kepercayaan 5%. Hipotesis alternatif dapat diterima yang mengatakan jika semua variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat.
- b) Melakukan perbandingan antara hasil nilai F dengan nilai F pada tabel. Dari hasil perbandingan jika nilai F hitung lebih besar nilainya dari pada nilai F tabel, maka H_0 ditolak serta menerima H_a .

f. Koefisien Determinasi (*Adjusted R²*)

Tujuan utama koefisien determinasi adalah untuk mengetahui besar kemampuan model regresi yang berpengaruh terhadap variabel dependen. Apabila hasil uji menunjukkan nilai koefisien determinasi kecil menunjukkan bahwa variabel independen hanya sedikit menerangkan terkait variabel dependen. Hasil dari nilai koefisiensi yaitu antara nol sampai satu. Nilai satu adalah nilai yang paling tinggi dan paling baik karena menerangkan keseluruhan tingkat kelengkapan variabel independen terhadap variabel dependen.