

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tempat dan Metode Penelitian

Dalam penelitian yang akan penulis lakukan, lokasi yang menjadi tempat dilakukannya penelitian ini adalah di Kota Padang. Penelitian ini adalah penelitian lapangan (field research) dengan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena variable bebas dan variabel terikat berupa angka atau bisa diangkakan, dan dianalisis berdasarkan analisis statistik.⁴⁷

B. Sumber Data

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui survei lapangan yang dilakukan secara langsung oleh peneliti. Untuk memperjelas ruang lingkup permasalahan dan menjaga fokus penelitian, maka ditetapkan beberapa batasan masalah. Penelitian ini secara khusus ditujukan kepada masyarakat Kota Padang yang melakukan transaksi perbankan menggunakan aplikasi BSI Mobile dari Bank Syariah Indonesia (BSI). Fokus utama penelitian ini adalah pada penggunaan fitur pembayaran e-commerce dalam aplikasi tersebut dari aspek kemudahan, privasi, dan keamanan.

⁴⁷ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, 2016.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kota Padang yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dan menggunakan aplikasi BSI Mobile untuk melakukan transaksi digital, khususnya pada fitur pembayaran e-commerce Karena jumlah populasi yang sesuai dengan kriteria tersebut tidak diketahui secara pasti.

2. Sampel

Sampel merujuk pada sebagian kecil dari total jumlah dan karakteristik populasi. Ketika populasi terlalu besar untuk dipelajari secara keseluruhan oleh peneliti, maka peneliti dapat memilih sampel yang diambil dari populasi tersebut. Teknik sampling adalah metode yang digunakan untuk memperoleh sampel dengan memilih jumlah yang sesuai berdasarkan ukuran sampel yang menjadi sumber data utama, dengan memperhatikan fitur dan distribusi populasi untuk menghasilkan sampel yang representatif. Dalam penelitian ini, digunakan metode purposive sampling, di mana anggota sampel dipilih secara khusus dengan tujuan tertentu atau berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan untuk penelitian.

Ukuran sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus dari Hair et al. tahun 2019, yang direkomendasikan untuk penelitian dengan populasi yang belum diketahui secara pasti. Rumus ini menyarankan ukuran sampel minimum sebanyak 5-20 kali jumlah variabel

indikator. Dengan 10 indikator, ukuran sampel minimum dihitung sebagai $15 \times 10 = 150$ orang. Hasil ini menunjukkan bahwa jumlah sampel yang diperlukan dalam penelitian adalah 100 orang. Kriteria Sampel Pada Penelitian ini sebagai berikut :

- a. Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang berada di Kota Padang.
- b. Nasabah minimal berusia 18 Tahun.
- c. Nasabah yang aktif menggunakan e-commerce dan memiliki pengalaman dalam berbelanja online.

D. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid dalam pelaksanaan penelitian ini penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner berasal dari bahasa Latin questionnaire, yang berarti seperangkat pertanyaan yang dirancang secara sistematis dan berkaitan dengan suatu topik tertentu. Kuesioner diberikan kepada sekelompok individu atau responden dengan tujuan untuk mengumpulkan data atau informasi yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Dalam konteks penelitian ini, kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk memperoleh data primer mengenai kemudahan ,privasi, keamanan dan

kepuasan nasabah terhadap commerce dalam aplikasi BSI Mobile di Kota Padang.⁴⁸

2. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung merupakan salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan penelitian secara langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian. Melalui observasi, peneliti dapat mengamati secara nyata situasi, perilaku, maupun interaksi yang terjadi di lapangan, sehingga diperoleh gambaran yang lebih jelas dan mendalam mengenai kondisi aktual objek yang diteliti. Metode ini digunakan untuk memperkuat temuan dari instrumen lainnya, seperti kuesioner, serta memberikan konteks yang lebih kaya terhadap data yang dikumpulkan selama proses penelitian.⁴⁹

E. Instrumen Penelitian

Dalam instrumen penelitian ini, penulis menggunakan angket berupa seperangkat pertanyaan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab secara mandiri. Melalui jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut, diharapkan responden dapat memberikan informasi yang relevan mengenai dirinya, khususnya yang berkaitan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pengaruh kemudahan, privasi, dan

⁴⁸Muri Yusuf, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*, (Jakarta: Kencana, 2014), Hal. 199

⁴⁹ Syofian Siregar, *Statistik Deskriptif untuk Penelitian (Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17)*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), Hal. 134

keamanan ecommerce aplikasi BSI Mobile memengaruhi tingkat kepuasan nasabah di Kota Padang. Dalam penyusunan instrumen peneliti mengadopsi pertanyaan dari jurnal ilmiah dan beberapa buku yang telah disesuaikan dengan kebutuhan serta mengembangkan sendiri dari kajian teori.

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya, maka digunakan dua macam pengujian, yaitu :

1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat pengujian terhadap instrumen kuesioner yang dibentuk sedemikian rupa guna mengukur ketepatan, kecermatan dan sah nya suatu instrumen kuesioner.⁵⁰ Selanjutnya menurut Imam Ghozali bahwa uji validitas dilakukan mempunyai tujuan untuk mengetahui tentang validitas data yang diperoleh dari pembagian kuesioner.

Sah atau tidaknya suatu kuesioner dapat menjadi alasan digunakannya uji validitas. Valid ialah instrumen tersebut bisa digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.

Dasar yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ pada tingkat $\alpha = 5\%$, maka variabel tersebut dapat dinyatakan valid.
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ pada tingkat $\alpha = 5\%$, maka variabel tersebut dapat dinyatakan tidak valid.

⁵⁰ Agus Tri Basuki and Yuliadi Imamudin, *Electronic Data Processing (SPSS15 Dan EVIEWS 7)* (2014).

2. Uji Reabilitas

Uji reabilitas atau uji kehandalan adalah uji konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan kuesioner. Konsistensi jawaban biasanya diuji dengan Cronbach Alpha. Oleh karena itu pengukuran uji reliabilitas diukur dengan melihat nilai Cronbach Alpha dengan ketentuan jika Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6062 maka item pernyataan dinyatakan reliabel atau dengan kata lain responden konsisten dalam menjawab pertanyaan kuesioner, sebaliknya jika nilai Cronbach Alpha lebih kecil dari 0,6063 maka item pernyataan dinyatakan tidak reliabel atau dengan kata lain responden tidak konsisten dalam menjawab pertanyaan kuesioner.⁵¹

F. Variabel Penelitian

a) Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel bebas atau independent variabel adalah variabel yang menjadi sebab timbulnya atau berubahnya variabel terikat.⁵² Variabel bebas dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kemudahan, yang merujuk pada sejauh mana sistem atau teknologi yang digunakan dapat memberikan kenyamanan dan memudahkan nasabah dalam berinteraksi. Kemudahan ini mencakup beberapa aspek, seperti kemudahan dalam mengakses sistem, antarmuka yang mudah dipahami, serta navigasi yang sederhana.

⁵¹ Sihabudin and others, *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS* (2021).

⁵² Suharmi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Rineka Cipta. Jakarta, 2015).

- 2) Privasi merujuk pada tingkat perlindungan terhadap data pribadi nasabah yang dikumpulkan dan digunakan oleh sistem atau teknologi. Privasi dalam penelitian ini mengukur sejauh mana nasabah merasa aman dan terlindungi terkait informasi pribadi mereka, seperti identitas, riwayat transaksi, dan data sensitif lainnya.
- 3) Keamanan adalah variabel bebas yang berkaitan dengan sejauh mana sistem atau teknologi dapat melindungi nasabah dari potensi ancaman atau risiko yang dapat merugikan, seperti peretasan, pencurian data, atau akses tidak sah. Keamanan dalam penelitian ini mencakup berbagai aspek, mulai dari perlindungan terhadap data pribadi dan transaksi nasabah hingga keamanan proses login dan autentikasi.

b) Variabel Terikat (*Dependent*)

Variabel terikat atau dependent variabel adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Sugiyono, 2006). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah merujuk pada sejauh mana nasabah merasa puas atau tidak puas dengan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Tabel 3. 1 Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator	Skala Pengukuran	Sumber
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan Nasabah dalam penelitian ini merujuk pada tingkat perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh nasabah terhadap layanan atau produk yang diberikan oleh suatu perusahaan atau sistem.	a. Membeli kembali Produk b. Mengatakan Hal-Hal yang Baik Tentang Perusahaan kepada Orang Lain dan Merekomendasikannya c. Kurang Memperhatikan Merek dan Iklan Produk Pesaing d. Membeli Produk Lain dari Perusahaan yang Sama e. Menawarkan Ide Produk atau Jasa kepada Perusahaan Tersebut	Skala Likert 1= STS 2= TS 3= KS 4=S 5=SS	Kotler dan Keller tahun 2016
Kemudahan (X1)	Kemudahan merujuk pada sejauh mana suatu sistem, produk, atau layanan dirancang agar dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh penggunanya.	a. Mudah Pelajari b. Tidak Membutuhkan Banyak Usaha Dalam Berinteraksi Dengan Sistem (<i>doesn't require a lot of mental effort</i>) c. Mudah Untuk Dioperasikan (<i>understandable</i>)	Skala Likert 1= STS 2= TS 3= KS 4=S 5=SS	Kotler dan Keller Tahun 2016

Privasi (X2)	Privasi merujuk pada hak individu untuk mengendalikan informasi pribadi mereka dan melindunginya dari akses, penggunaan, atau pengungkapan yang tidak sah. Dalam konteks teknologi dan sistem informasi, privasi mencakup pengelolaan data pribadi, seperti nama, alamat, riwayat transaksi, informasi keuangan, dan data sensitif lainnya yang dapat mengidentifikasi seseorang.	a. Aspek Pemberitahuan b. Pilihan c. Akses d. Keamanan e. Penerapan Kebijakan	Skala Likert 1= STS 2= TS 3= KS 4=S 5=SS	Salem Dan Zhang
Keamanan (X3)	Keamanan merujuk pada langkah-langkah yang diambil untuk melindungi data, sistem, dan informasi dari ancaman, kerusakan, kehilangan, atau	a. Jaminan Keamanan b. Kerahasiaan Data	Skala Likert 1= STS 2= TS 3= KS 4=S 5=SS	Hellen Tahun 2022

	akses yang tidak sah.			
--	-----------------------	--	--	--

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah proses dalam mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam suatu pola, kategori dan satu uraian dasar sehingga ditemukan tema dan hipotesis kerja yang didasarkan oleh data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah analisis yang dilakukan dengan mendeskripsikan data atau memaparkannya. Analisis deskriptif pada penelitian bertujuan untuk menggambarkan data atau mendeskripsikan data dalam suatu variabel yang dilihat dari rata-rata (mean), nilai terkecil dan terbesar (min dan max), standar deviasi, varian, sum, range. Hasil dari

$$TCR = \frac{\text{rata-rata skor}}{5} \times 100$$

ukur deskriptif tersebut akan menjadi dasar untuk melakukan analisis statistik. Rumus berikut digunakan untuk mengetahui tingkat pencapaian jawaban responden.⁵³

Keterangan:

TCR = Tingkat Capaian Responden

Rs = Rata-Rata Skor Jawaban Responden

⁵³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2006, h.65

N = Nilai Skor Maksimal

Tingkat pencapaian jawaban responden menyatakan bahwa kriteria nilai tingkat capaian responden (TCR) dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Tingkat Capaian Responden

Tingkat Pencapaian Responden (TCR)	Kriteria
90% - 100%	Sangat Baik
80% - 90%	Baik
65% - 80%	Cukup Baik
55% - 65%	Kurang Baik
0 - 55%	Tidak Baik

Sumber : Suharsirni Arikunto (2006)

2. Uji Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya, maka digunakan dua macam pengujian, yaitu :

a. Uji Validitas

Uji validitas merupakan suatu alat pengujian terhadap instrumen kuesioner yang dibentuk sedemikian rupa guna mengukur ketepatan, kecermatan dan sah nya suatu instrumen kuesioner.⁵⁴ Selanjutnya menurut Imam Ghozali bahwa uji validitas dilakukan mempunyai tujuan

⁵⁴ Agus Tri Basuki and Yuliadi Imamudin, *Electronic Data Processing (SPSS15 Dan EVIEWS 7)* (2014).

untuk mengetahui tentang validitas data yang diperoleh dari pembagian kuesioner.⁵⁵

Sah atau tidaknya suatu kuesioner dapat menjadi alasan digunakannya uji validitas. Valid ialah instrumen tersebut bisa digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Dasar yang digunakan dalam pengambilan keputusan adalah:

- 1) Jika $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ pada tingkat $\alpha = 5\%$, maka variabel tersebut dapat dinyatakan valid.
- 2) Jika $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ pada tingkat $\alpha = 5\%$, maka variabel tersebut dapat dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reabilitas atau uji kehandalan adalah uji konsistensi responden dalam menjawab pertanyaan kuesioner. Konsistensi jawaban biasanya diuji dengan Cronbach Alpha. Oleh karena itu pengukuran uji reliabilitas diukur dengan melihat nilai Cronbach Alpha dengan ketentuan jika Cronbach Alpha lebih besar dari 0,6062 maka item pernyataan dinyatakan reliabel atau dengan kata lain responden konsisten dalam menjawab pertanyaan kuesioner, sebaliknya jika nilai Cronbach Alpha lebih kecil dari 0,6063 maka item pernyataan

⁵⁵ I Ghazali, Aplikasi analisis multivariate, 2019

dinyatakan tidak reliabel atau dengan kata lain responden tidak konsisten dalam menjawab pertanyaan kuesioner.⁵⁶

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah data tersebut layak dianalisis agar tidak terjadinya estimasi yang bias karena tidak semua data dapat diterapkan regresi. Adapun uji asumsi klasik diantaranya:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah data yang akan digunakan terdistribusi normal atau tidak. Seperti yang diketahui bahwa uji t dan uji f mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil untuk mendeteksi apakah residual terdistribusi normal atau tidak dapat dilakukan dengan menggunakan *one sample komogrof-smirnov* > 0.05 maka data terdistribusi normal.⁵⁷

b. Uji Multikoloniaritas

Uji Multikoloniaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antara variabel bebas (independen), maka regresi yang baik tidak terjadi korelasi diantara variabel independen. Nilai multikoloniaritas dapat dilihat dari nilai *tolerance* dan *Variance*

⁵⁶ Sihabudin and others, *Ekonometrika Dasar Teori Dan Praktik Berbasis SPSS* (2021).

⁵⁷ Alfian Arif Adhiatma, *pengaruh modal awal, lama usah, dan jam kerja terhadap pendapatan pedagang kayu Glondong di Kelurahan Karang Kebangusan Kabupaten Jepara*, jurnal Universitas Dian Nuswantoro Semarang, tahun 2015, hal. 5

inflation (VIF). Tolerance mengukur variabilitas variabel independen yang terpilih dijelaskan oleh variabel lainnya. Nilai yang sering dipakai untuk menunjukkan adanya multikolineritas adalah nilai tolerance < 0.10 atau sama dengan $VIF > 10$. Dalam artian jika nilai tolerance > 0.10 atau $VIF < 10$ maka tidak terjadi multikolineritas. Dan jika nilai tolerance < 0.10 atau $VIF > 10$ maka terjadi multikolineritas.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika variance dari residual satu pengamatan lainya tepat maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Adanya heteroskedastisitas dalam regresi dapat diketahui dengan menggunakan beberapa cara salah satunya dengan cara Uji Glesjer. Menurut Ghazali (2011) Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen maka indikasi terjadi heteroskedastisitas. Jika signifikansi diatas 0.05 maka tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode regresi linear berganda. Uji regresi linear berganda dalam penelitian ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk menguji pengaruh variabel bebas lebih dari digunakan uji regresi

linear berganda. Model persamaan regresi yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

$$\text{Persamaan Regresi : } Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3$$

Keterangan :

Y : Kepuasan Nasabah

X₁ : Kemudahah

X₂ : Privasi

α : Konstanta

β : Koefisien Regresi

e : Standar error

5. Uji Hipotesis

a. Uji t (t-test)

Uji t digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel independen secara parsial atau sendiri-sendiri dengan variabel dependen. Dengan kata lain, uji t dalam regresi linier berganda digunakan untuk menguji apakah parameter (koefisien regresi dan konstanta) yang diduga untuk mengestimasi persamaan dari model regresi linier berganda sudah merupakan parameter yang tepat atau belum tepat.

Lebih jelasnya parameter tersebut mampu menjelaskan perilaku variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikatnya. Jika nilai

probabilitas lebih kecil dari pada 0,05 maka H_0 ditolak atau koefisien regresi signifikan, jika nilai probabilitas lebih besar dari pada 0,05 maka H_0 diterima atau koefisien regresi tidak signifikan.⁵⁸

b. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui ada atau tidak pengaruh variabel independen secara bersama-sama dengan variabel dependen. Uji F disebut juga dengan tahapan awal mengidentifikasi model regresi yang diestimasi layak atau tidak. Layak disini maksudnya adalah model yang diestimasi layak digunakan untuk menjelaskan pengaruh dari variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Jika F hitung lebih kecil dari tingkat kesalahan(alpha) 0,05 yang telah ditentukan maka H_0 ditolak dengan kata lain bahwa model regresi yang diestimasi layak. Jika nilai F hitung lebih besar dari tingkat kesalahan 0,05 maka H_0 dengan kata lain bahwa model regresi yang diestimasi bisa disebut tidak layak.⁵⁹

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji ini digunakan untuk mengukur seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Koefisien determinasi menjelaskan variasi pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Dengan kata lain sebagai proporsi pengaruh seluruh variabel bebas terhadap

⁵⁸ Singgih Santoso, *Buku Latihan Statistik Parametrik*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2005), hal. 370.

⁵⁹ Nuzwan Sudariana and Yoedani, "Analisis Statistik Regresi Linier Berganda," *Seniman Transaction* 2, no. 2 (2022): 1–11.

variabel terikat. Nilai koefisien determinasi (R^2) ditunjukkan oleh nilai *R Square*. *R-Square* digunakan pada saat variabel bebas berjumlah lebih dari satu (Regresi Linier berganda), sedangkan *Adjusted R-Square* digunakan pada saat variabel bebas lebih dari satu. Kemudian nilai R^2 yang dihasilkan kemudian dikalikan 100%.

