

BAB III

METODA PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah jenis kuantitatif. Menurut Creswell (2007), penelitian kuantitatif adalah metoda-metoda untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel. Variabel-variabel ini diukur biasanya dengan instrumen-instrumen penelitian sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik. Menurut Sugiyono (2008), penelitian kuantitatif adalah metoda penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisma, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Berdasarkan dua sumber di atas, dapat disimpulkan penelitian kuantitatif adalah metoda penelitian yang sistematis, jelas, terencana dari awal hingga akhir penelitian. Penelitian ini menggunakan proposisi yang akan dibuktikan melalui kuesioner atau angket yang diberikan pada responden dari populasi yang dipilih dan menghasilkan data-data yang akan dianalisis menggunakan instrumen penelitian.

Menurut Creswell (2007), penelitian kuantitatif memiliki laporan akhir untuk penelitian yang pada umumnya memiliki struktur yang ketat dan konsisten mulai dari pendahuluan, tinjauan pustaka, landasan teori, metoda penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan. Seperti halnya dengan penelitian kualitatif, pihak-pihak yang terlibat didalam penelitian kuantitatif juga perlu memiliki asumsi-asumsi untuk menguji teori secara deduktif, mencegah

munculnya bias-bias, mengontrol penjelasan-penjelasan alternatif, dan mampu menggeneralisasi dan menerapkan kembali penemuan-penemuannya.

3.1.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2008), pendekatan penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka, meskipun juga berupa data kualitatif sebagai pendukungnya, seperti kata-kata atau kalimat yang tersusun dalam angket, kalimat hasil konsultasi atau wawancara antara peneliti dan informan. Menurut Bungin (2012), penelitian kuantitatif deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian tersebut berdasarkan pada aktivitas dan kejadian yang terjadi.

Dapat disimpulkan, penelitian kuantitatif deskriptif adalah suatu desain penelitian yang bertujuan menjelaskan, mengidentifikasi, dan mengevaluasi suatu permasalahan gejala atau proses yang tengah berlangsung dengan menggunakan menggunakan angka untuk meneliti hubungan variabel dan juga analisis data kuesioner yang ada serta menggunakan penjelasan secara kalimat pada penjabaran proses dan gejala objek. Penelitian kuantitatif deskriptif pada penelitian ini bertujuan mengidentifikasi implementasi fintech pada Bank BCA cabang Karangploso Malang. Hal ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang hasilnya akan dianalisis untuk mengetahui keadaan sebenarnya mengenai implementasi fintech pada Bank BCA cabang Karangploso Malang

3.2 Populasi dan Sampel

3.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2012), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan menurut Sukmadinata (2007), menyebutkan bahwa orang-orang, lembaga, organisasi, benda-benda yang menjadi sasaran penelitian merupakan anggota populasi. Anggota populasi yang terdiri atas orang-orang biasa disebut subyek penelitian, tetapi kalau bukan orang disebut obyek penelitian.

Penelitian tentang suatu obyek mungkin diteliti langsung terhadap obyeknya, tetapi mungkin juga hanya dinyatakan kepada orang yang mengetahui atau bertanggung jawab terhadap obyek tersebut. Orang yang diminta menjelaskan obyek yang diteliti disebut responden.

Jadi, populasi bukan hanya orang, tetapi juga obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek itu. Populasi pada penelitian ini adalah nasabah pada Bank BCA cabang Karangploso Malang.

3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012), sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Sampel digunakan untuk mengatasi populasi yang besar dan keterbatasan penelitian waktu dan dana untuk penelitian. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu, sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).

Menurut Sukmadinata (2007), Tidak semua anggota dari populasi target diteliti. Penelitian hanya dilakukan terhadap sekelompok anggota populasi yang mewakili populasi.

Kelompok kecil yang secara nyata kita teliti dan tarik kesimpulan dari padanya disebut sampel. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik *random sampling* nasabah Bank BCA cabang Karangploso Malang. Teknik *random sampling* adalah pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak dalam populasi dalam area tersebut dengan memberikan kuesioner. Pada penelitian ini penulis memberikan 100 kuisisioner untuk *random sampling* pada nasabah bank BCA cabang Karangploso Malang

3.3 Metoda Pengumpulan Data

3.3.1 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Arikunto (2009), pengumpulan data adalah kegiatan yang bertujuan untuk memperoleh data yang dibutuhkan di dalam penelitian ini. Teknik yang digunakan oleh penulis dalam mengumpulkan data penelitian adalah sebagai berikut.

1. Penelitian Pustaka

Teknik ini untuk memperoleh data dan informasi kepustakaan dengan cara mempelajari, menganalisis literatur-literatur yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti berupa referensi, jurnal atau makalah yang berhubungan dengan penelitian sebagai landasan teori yang sedang dikerjakan penulis. Teori-teori tersebut didapatkan dari buku perkuliahan, penelitian terdahulu, jurnal dan literatur lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

2. Penelitian Lapangan

Penelitian lapangan digunakan untuk mengumpulkan data empiris dengan memberikan kuisisioner pada nasabah bank BCA cabang Karangploso Malang. Kuisisioner berupa angket juga digunakan untuk mengumpulkan data dengan memberikan beberapa pertanyaan tertulis kepada responden. Menurut Sugiyono (2008), kuisisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuisisioner diberikan pada responden yaitu nasabah Bank BCA

daerah Karangploso secara acak tanpa melihat latar belakang dan strata tertentu dari nasabah daerah tersebut. Sebelum penulis menguji kuisisioner pada responden.

3.4 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan jenis data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2008), data kuantitatif adalah data yang berupa angka, walaupun data kualitatif yang ada merupakan data pendukung, seperti kalimat dalam angket, kalimat yang berasal dari hasil konsultasi atau wawancara antara penulis dan informan.

3.4.1 Data Primer

Pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini menggunakan sumber primer. Menurut Bungin (2012), data primer adalah data yang langsung diperoleh dari sumber data di lokasi atau obyek penelitian. Dengan kata lain, data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari sumbernya dan merupakan data asli tanpa melalui proses pengolahan data.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan cara memberikan kuesioner langsung kepada responden, berisi sejumlah pertanyaan tertulis untuk mendapatkan informasi tentang sikap atau pandangan responden mengenai variabel yang sedang diteliti dengan tingkat preferen jawaban untuk menentukan pilihan responden. Menurut Sugiyono (2012), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini, kuesioner akan disebarakan pada pihak nasabah bank BCA cabang Karangploso Malang

3.4.2 Data Sekunder

Menurut Bungin (2012), data sekunder adalah data yang didapatkan dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang dibutuhkan. Menurut Arikunto (2009), data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dari dokumen di lokasi penelitian. Pengumpulan data sekunder dapat diperoleh dengan melakukan studi kepustakaan untuk menunjang penelitian.

Selain itu pengumpulan data sekunder dapat diperoleh dari buku-buku dan literatur-literatur yang berhubungan dengan penelitian ini untuk memperoleh landasan teori yang tepat dan sesuai. Studi pustaka yang akan diambil oleh penulis adalah bidang perbankan dan focus pada pelayanannya.

3.5 Metoda Analisis Data

Arikunto (2009) mendefinisikan analisis data sebagai proses pengolahan data setelah data terkumpul dari hasil pengumpulan data. Sedangkan Kurniasari (2007) mendefinisikan analisis data sebagai suatu proses untuk mengatur data, mengorganisasikan dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Jadi, analisis data dapat pula diartikan sebagai suatu pengolahan data yang telah terkumpul, kemudian data tersebut akan diatur, diorganisasikan, dan dikategorikan.

Setelah mendapatkan data mentah penulis harus melakukan proses pengolahan data untuk melakukan analisis selanjutnya. Langkah-langkah yang dilakukan penulis untuk mengolah data yaitu sebagai berikut.

1. Editing

Editing adalah proses dimana penulis memeriksa kuisioner yang telah dikumpulkan oleh responden. Pengumpulan ini dilakukan untuk memeriksa kuisioner yang layak untuk menjadi data mentah dan mengurangi kesalahan dalam kuisioner. Terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam *editing* data adalah sebagai berikut.

- a. Kelengkapan dan kesempurnaan data
- b. Kejelasan tulisan
- c. Kejelasan makna dari jawaban
- d. Konsistensi data
- e. Keseragaman satuan yang digunakan dalam data
- f. Kesesuaian jawaban

2. Tabulasi

Tabulasi adalah proses memilah data yang didapat dari kuisisioner kedalam tabel sesuai kriteria yang ditetapkan beserta angka yang diberikan untuk setiap kriteria jawaban. Dalam hal ini angka dalam berbagai kategori dihitung untuk menentukan jumlah dalam kasus di berbagai kategori untuk mengetahui jumlah responden dalam menanggapi pertanyaan tertentu.

3. Analisis Data

Setelah proses mengelompokkan data perlu dilakukannya analisis statistik deskriptif didasarkan pada data yang telah diperoleh. untuk memudahkan peneliti untuk membaca dan memahami data yang diperoleh. Analisis data merupakan kesimpulan atau ringkasan mengenai data dari responden sesuai kriteria tertentu. Analisis ini juga digunakan untuk memberikan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian ini untuk melakukan perhitungan dan analisisnya untuk memberikan hasil.

Metoda analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah unsur implementasi fintech pada Bank BCA cabang Karangploso Malang terhadap nasabah. Analisis ini dilakukan dengan melihat SWOT dari fintech yang ada pada Bank BCA cabang Karangploso Malang terhadap kualitas pelayanan fintech kepada nasabah yang menggunakan. Implementasi fintech pada Bank BCA cabang Karangploso Malang dalam melayani nasabah memiliki unsure-unsur sebagai berikut.

1. *Tangibility* (bukti langsung)

Dimana kemampuan perusahaan didalam menunjukkan eksistensi dirinya, misalnya dalam hal ini gedung, fasilitas teknologi, penampilan karyawannya, dan sebagainya lebih menekankan pada bukti secara fisik atau dapat diraba keberadaannya.

2. *Reliability* (keandalan)

Merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Hal ini dapat berupa adanya perbaikan kinerja yang sesuai dengan harapan pelanggan.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap yang dimiliki oleh karyawan dan pimpinan perusahaan. Dimana perusahaan harus menunjukkan kemampuannya dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan jika pelanggan sedang memerlukan jasa yang dimaksudkan.

4. *Assurance* (jaminan dan kepastian)

Hal ini berkaitan dengan pengetahuan dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa kepercayaan dari pelanggannya pada perusahaan. Didalamnya terdapat unsur etika karyawan, kredibilitas karyawan, rasa aman dari pelanggan, dan unsur etika yang dimiliki oleh karyawan.

5. *Empathy* (perhatian)

Merupakan pemberian perhatian yang bersifat individu kepada pelanggan dari perusahaan. Hal ini dimaksudkan agar pihak perusahaan dapat memahami lebih jauh tentang keinginan dan kebutuhan dari pelanggannya.

Metoda kuantitatif deskriptif dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengolah dan menghitung angka dari hasil pembagian kuesioner untuk mendapatkan kesimpulan yang tepat. Langkah selanjutnya adalah menganalisis data yang didapatkan menggunakan metoda *likert* dan mendeskripsikan angka dari hasil pembagian kuesioner tersebut untuk mendapatkan gambaran hasil yang jelas. Analisis kuantitatif deskriptif ini digunakan untuk menjelaskan beberapa kategori dari kuesioner yang menjelaskan secara deskriptif mengenai implementasi fintech pada Cabang Bank BCA di Karangploso Kota Malang terhadap kualitas pelayanan yang menggunakan fintech pada nasabah

.3.5.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif didasarkan pada data yang telah dikumpulkan selanjutnya akan dianalisis. Analisis ini juga digunakan untuk memberikan deskripsi mengenai variabel-variabel penelitian ini. Definisi operasional variabel menurut Sugiyono (2012), variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai variasi antara satu orang dengan yang lain atas satu objek dengan objek yang lain.

Dari beberapa definisi menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa variabel penelitian itu meliputi faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang akan diteliti oleh penulis. Agar penelitian dapat berjalan sesuai tujuan maka perlu ditentukan variabel-variabel berdasarkan hipotesis yang akan dianalisa.

Variabel dalam penelitian ini yaitu faktor-faktor yang diukur, dimanipulasi atau dipilih oleh peneliti untuk menentukan hubungan antara fenomena yang diobservasi atau diamati. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel adalah nasabah bank Bca cabang Karangploso.

Hal pertama yang akan dilakukan yaitu membagikan kuesioner kepada perusahaan yang bersangkutan pada BCA cabang Karangploso Malang. Kemudian, hal kedua adalah mengklasifikasikan data yang didapat dari kuesioner. Kemudian setelah terdapat angka atau jumlah dari pertanyaan yang diajukan tersebut, langkah selanjutnya adalah melakukan perhitungan dan analisisnya untuk memberikan hasil. Hasil tersebut nantinya yang akan dianalisis secara deskriptif untuk menarik kesimpulan-kesimpulan yang dibaca melalui data yang didapat dari kuisisioner. Dari sekema hasil yang muncul dapat dibandingkan antara kekuatan, kelemahan, ancaman, dan kesempatan yang didapat agar pihak bank BCA cabang Karangploso Malang dapat menentukan langkah yang tepat dalam menyusun strategi dan menyusun kebijakan-kebijakan yang dapat menguntungkan.

3.6 Perangkat Uji

Penulis menggunakan metoda SWOT untuk melihat kualitas layanan yang diimplementasikan pada finansial teknologi di Bank BCA cabang Karangploso Malang

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas bertujuan mengetahui ketepatan dan kecermatan suatu data melalui uji instrument untuk menghindari timbulnya kesalahan dalam data dari kuesioner. Dengan kata lain, validitas adalah suatu instrumen yang berkaitan dengan kemampuan instrument itu untuk mengukur atau mengungkap karakteristik dari variabel yang dimaksudkan untuk diukur. Menurut Arikunto (2009), validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Sebuah instrumen dapat dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat.

Dalam instrument ini akan mengukur tingkat valid atau tidaknya data yang telah diperoleh dari kuesioner. Data harus valid untuk tujuan yang spesifik. Validitas suatu instrument banyak dijelaskan dalam konteks penelitian sosial yang variabelnya tidak dapat diamati secara langsung seperti sikap, minat, persepsi, dan motivasi. Uji ini untuk mengukur variabel yang begitu sulit dan mengembangkan variabelnya karena karakteristik yang akan diukur dari variabel yang sulit dan tidak dapat diobservasi secara langsung.

Menurut Ghozali (2007), total *correlation* dengan kriteria jika *r hitung* lebih besar dari *r table* dan nilainya positif, maka semua butir pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Dan sebaliknya jika *r hitung* lebih kecil dari *r table*, maka data atau indikator pertanyaan tersebut tidak valid.

3.6.2 Uji Reliabilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel yang menjadi alat ukur tersebut apakah konsistensinya dapat dikatakan reliabel. Reliabilitas menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran dengan alat tersebut dapat dipercaya, hasil pengukuran harus reliable dalam artian harus memiliki tingkat konsistensi yang tinggi. Sedangkan menurut Arikunto (2009), uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan suatu instrumen untuk dapat digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Pengujian ini dilakukan dengan menghitung koefisien *cronbach's alpha* dari masing-masing instrument dalam suatu variabel. Menurut Sugiyono (2012), nilai *cronbach alpha* di tabel *reliability statistics* yang dihasilkan harus lebih besar daripada 0,6. Apabila lebih besar dari 0,6 maka dianggap data tersebut reliabel atau dapat diandalkan. Apabila di bawah 0,6 maka data tersebut diragukan tingkat keandalannya.