# BAB III

# METODE PENELITIAN

## A. Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan empiris kuantitatif yaitu pendekatan yang memungkinkan pencatatan hasil penelitian dalam bentuk angka dan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistika, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Ruang lingkup penelitian ini menganalisis penggunaan sistem setoran online (usid gateway) dan offline pada investasi tabungan di BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya.

Berdasarkan tingkat eksplanasi penelitian ini masuk dalam tingkat eksplanasi komparatif, yaitu membandingkan kepuasan nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya ketika melakukan setoran tabungannya dengan menggunakan sistem online *(usid gateway)* dan offline.

## B. Waktu Dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya yang beralamatkan di Jln. Jojoran 1 no. 79 Kelurahan Mojo Kecamatan Gubeng Surabaya pada bulan Oktober sampai Desember 2015.



digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## C. Populasi Dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah investor tabungan di BMT UGT Sidogiri Capem Gubeng Surabaya yang berjumlah 1.359 nasabah. Semua anggota dari populasi tidak akan diteliti semua karena mengingat terbatasnya waktu, biaya dan tenaga yang ada pada peneliti. peneliti menggunakan teknik simple random sampling, karena populasi dalam penelitian ini bersifat homogen. Oleh Karena itu simple random sampling ini dipilih secara acak sampel yang bersifat representatif (mewakili).

Untuk menentukan berapa sampel yang dibutuhkan, maka digunakan rumus Slovin [1] yaitu sebagai berikut :

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

di mana :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalah pengambilan sampel yang dapat ditoleransi. Konstanta ( 0,10 atau 10% )

[1] Ety Rochayety dkk., *Metodologi Penelitian Bisnis dan Aplikasi SPSS.,*(Jakarta: Mitra Wacana Media).,36.,2009

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$$n = \frac{1.359}{1+(1.359 \times 0{,}10^2)}$$

$$n = 93$$

Dari hasil perhitungan penentuan sampel dengan rumus slovin diperoleh sampel minimal 93 orang, dengan demikian pada penelitian penulis mengambil sampel sebanyak 93 orang nasabah tabungan umum syariah di BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya.

## D. Variabel Penelitian

Variabel Penelitian merupakan kegiatan menguji hipotesis, yaitu menguji kecocokan antara teori dan fakta empiris di dunia nyata. [2] Hubungan nyata ini lazim dibaca dan dipaparkan dengan bersandar kepada variabel. Adapun hubungan nyata lazim dibaca dengan memerhatikan data tentang variabel itu. Variabel adalah suatu sebutan yang dapat diberi nilai angka (kuantitatif) atau nilai mutu (kualitatif).[3] Variabel merupakan pengelompokan secara logis dari dua atau lebih atribut dari objek yang diteliti.

Variabel dalam penelitian ini ada 2 macam yaitu variabel independen, atau yang sering disebut variabel bebas dan variabel dependen atau variabel terikat. Variabel independen merupakan variabel stimulus atau variabel yang mempengaruhi variabel lain. Sedangkan variabel dependen adalah variabel

[2] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 47.
[3] Ibid, 48.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang memberikan reaksi atau respon jika dihubungkan dengan variabel independen.[4]

Dalam penelitian ini variabel independennya adalah sistem setoran online *usid gateway* ($x_1$) dan sistem setoran offline ($x_2$), sedangkan variabel dependennya adalah kepuasan nasabah (y).

## E. Definisi Operasional

Dari judul di atas, terdapat beberapa penjelasan tentang penelitian yang bersifat operasional dan konsep atau variabel penelitian sehingga bisa dijadikan acuan dalam menelusuri, menguji atau mengukur variabel tersebut melalui penelitian, yaitu :

1. Sistem Setoran Online

   Sistem setoran online adalah sebuah sistem setoran dengan menggunakan sebuah aplikasi yang sudah dimiliki oleh setiap Account officer (AO) BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya yang termuat di dalam handphone AO. Aplikasi yang disebut dengan *Usid Gateway* (UGT Sidogiri *Gateway)* tersebut memuat berbagai data nomor induk beserta catatan setoran tabungan dan saldo nasabah. AO menerima setoran tabungan dari nasabah dan langsung diinput melalui aplikasi *usid gateway* (UGT Sidogiri *gateway*). Nasabah bisa langsung mengecek saldo tabungannya saat melakukan setoran tabungan dari struk yang keluar

[4]Ibid, 49.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

setelah penginputan data setoran dari nasabah. Data setoran yang telah diinput AO langsung masuk ke dalam data catatan setoran dan saldo nasabah yang ada di dalam komputer. Adapun 4 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menjadi indikator dalam sistem pelayanan online (*usid gateway*) sebagai berikut:

*a.* *Tangibles* (bukti langsung)

1) Teknologi (peralatan yang digunakan)

*b.* *Reliability*

1) Memberikan kemudahan bagi pelanggan
2) Pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan

*c.* *Responsiveness*

1) Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat

*d.* *Assurance (security)*

1) Pemberian informasi yang dibutuhkan pelanggan
2) Adanya jaminan perusahaan terhadap ketepatan informasi

2. Sistem Setoran Offline

Sistem setoran offline merupakan sistem setoran manual dengan menggunakan buku tabungan yang diberikan kepada setiap nasabah. Nasabah dikenai biaya administrasi pembuatan buku tabungan tersebut sebesar Rp.5000. Setoran yang diberikan nasabah dicatat dalam buku tabungan secara manual dan dicatat kembali di data catatan setoran dan saldo nasabah di komputer**.** Nasabah tidak bisa langsung mengecek saldo

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

akhir dari tabungannya tanpa adanya permintaan nasabah kepada kasir di BMT UGT Sidogiri Capem Gubeng Surabaya terlebih dahulu. Terdapat 4 dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yang menjadi indikator dalam sistem pelayanan offline sebagai berikut:

a. *Tangibles* (bukti langsung)
   1) Teknologi (peralatan yang digunakan)
b. *Reliability*
   1) Memberikan kemudahan bagi pelanggan
   2) Pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan
c. *Responsiveness*
   1) Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat
d. *Assurance (security)*
   1) Pemberian informasi yang dibutuhkan pelanggan
   2) Adanya jaminan perusahaan terhadap ketepatan informasi

3. Kepuasan Nasabah

Menurut kotler, Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk (atau hasil) yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (perceived performance) dan harapan (expectations). Indikator kepuasan yang telah dikembangkan Kotler dibagi menjadi beberapa tingkatan. Pada tingkat kepuasan konsumen yang paling bawah (tingkat satu) konsumen tampaknya mengabaikan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perusahaan dan bahkan membicarakan hal-hal buruk tentang perusahaan. Pada tingkat dua sampai empat, konsumen cukup puas tetapi masih mudah beralih ketika ada tawaran yang lebih baik. Pada tingkat lima, konsumen sangat ingin membeli kembali dan bahkan menyebarkan berita baik tentang perusahaan.[5]

Engel, Blackwell dan Miniard mendifinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi dimana suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Singkat kata, alternatif tersebut setidaknya terlaksana sebaik yang anda harapkan. [6]

Kepuasan nasabah ini akan diukur dengan instrumen skala likert dan disusun dengan interval 1 s/d 5, dimana skor 1 yang berarti sangat tidak puas, 2 berarti tidak puas, 3 berarti kurang puas, 4 berarti puas, dan 5 berarti sangat puas. Skala likert tersebut akan menghasilkan data interval.

## F. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk mengetahui validitas dan reliabilitas instrumen[7] dapat dilakukan sebagai berikut :

---

[5] Kotler Dan Keller, "Manajemen Pemasaran Edisi Ke Tigabelas " (Jakarta: Erlangga, 2008), 140

[6] Nur Rofik, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Di BMT-MMU Sidogiri" (Skripsi,--, Universitas Islam Negeri Malang, 2008), 22

[7] Sugiyono.,*Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,*.(Bandung: Alfabeta).,126.,2010.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

**1. Uji validitas**

Uji validitas ini dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Menentukan hipotesis untuk hasil uji coba :

   - $H_0$ = Skor butir indikator berkorelasi positif dengan skor faktor (total)

   - $H_a$ = Skor butir indikator tidak berkorelasi positif dengan skor faktor (total)

2. Menentukan r tabel

   Melihat r tabel dengan tigkat signifikansi 5 %;df (Santoso$_2$, 2000:277)

3. Mencari r hitung (hasil).

   Untuk mengetahui r hitung masing-masing item indikator/butir dapat dilihat pada hasil olahan komputer pada lampiran pada kolom *corrected item – total correlation* harus di atas r tabel tabel.

4. Mengambil keputusan :

   a. Dasar pengambilan keputusan:

      - Jika r hitung positif dan > r tabel, maka butir tersebut valid

      - Jika r hitung negatif dan atau < r tabel, maka butir tersebut tidak valid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Keputusan.

hasil uji validitas dari variabel $x_1$, $x_2$ dan y pada program *IBM Statistical Packages For Social Science* (SPSS) 19 dikatakan sudah valid, karena r hitung dari instrumen tersebut positif dan lebih besar dari r tabel. Pada penelitian ini r tabelnya sebesar 0.312.

**2. Uji Reliabilitas**

Selanjutnya karena semua butir ternyata valid, maka diteruskan pada uji reliabilitas, dengan langkah-langkah yang hampir sama dengan uji validitas yaitu:

1) Menentukan hipotesis untuk hasil uji coba :

- $H_0$ = Skor butir berkorelasi positif dengan komposit faktornya.
- $H_a$ = Skor butir tidak berkorelasi positif dengan komposit faktornya.

2) Menentukan r tabel.

Melihat r tabel dengan tigkat signifikansi 5 %

3) Mencari r hitung (hasil).

Dalam hal ini r hitung adalah angka *alpha* terletak diakhir olahan komputer pada Lampiran pada bagian akhir *output* r hitung.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4) Mengambil keputusan :

a. Dasar pengambilan keputusan:

- *Cronbach Alpha* < 0.6 = reliabilitas buruk
- *Cronbach Alpha* 0.6 – 0.79 = reliabilitas diterima
- *Cronbach Alpha* 0.8 = reliabilitas baik

b. Keputusan:

- Karena hasil uji reliabilitas variabel $x_1$, $x_2$ dan y pada program *IBM Statistical Packages For Social Science* (SPSS) 19 lebih dari 19, maka butir-butir kuesioner/ instrumen dinyatakan reliabel.

## G. Data Dan Sumber Data

1. Data

Data yang dikumpulkan yakni data yang perlu dihimpun untuk menjawab pertanyaan dalam rumusan masalah. Sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan maka data yang dihimpun dalam penelitian adalah data mengenai *Company Profile* dan data nasabah investasi tabungan yang menggunakan sistem setoran online usid gateway dan sistem setoran offline, serta data perkembangan jumlah nasabah di BMT UGT Sidogiri Capem Gubeng Surabaya.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Sumber data penelitian terdiri atas: sumber data primer dan sumber data sekunder.

Adapun sumber data dalam penelitian ini adalah:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau obyek penelitian.[8] Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari angket/ kuisioner yang berisi seputar penggunaan sistem setoran online usid gateway dan sistem setoran offline dengan nasabah investasi tabungan di BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya. Dan wawancara secara langsung kepada manager dan staf administrasi di BMT UGT Sidogiri Capem Gubeng Surabaya seputar penggunaan sistem setoran online dan sistem setoran offline pada tabungan umum syariah.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan.[9]

---

[8] Iqbal Hasan., *Analisis Data Penelitian dengan Statistik* (Jakarta: PT Bumi Aksara 2004), 19.
[9] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana 2009), 122.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen atau data-data perkembangan usaha yang dikeluarkan oleh KJKS BMT UGT Sidogiri periode 2013-2014.

## H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.[10] Dan dalam rangka memperoleh data yang berkaitan dengan penelitian ini, maka peneliti menggunakan instrumen penelitian berupa:

1. Angket/Kuisioner

   Angket/Kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya. Menurut Masri Singarimbum, pada penelitian survey penggunaan angket merupakan hal yang paling pokok untuk pengumpulan data di lapangan. Hasil kuisioner inilah yang akan diangkakan (kuantifikasi), disusun tabel-tabel dan analisa secara statistik untuk menarik kesimpulan penelitian.

   Kuisioner yang dipakai dalam penelitian ini adalah kuisioner tertutup, dimana jawaban sudah disediakan oleh peneliti. Kuisioner berisi tentang indikator dan komponen-komponen yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Antara lain yang mencangkup waktu (efisien), efektifitas

[10] Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011), 138.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

maupun kecekatan sdm atau kinerja karyawan (dalam perspektif nasabah) ketika memakai sistem setoran onine *(usid gateway)* dan sistem setoran offline.

2. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan yang di wawancara. Wawancara merupakan alat *re-checking* atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. [11]Inti dari metode wawancara ini bahwa di setiap penggunaan metode ini selalu ada beberapa pewawancara, responden, materi wawancara, dan pedoman wawancara.[12] Pewawancara adalah orang yang menggunakan metode wawancara sekaligus dia bertindak sebagai pemimpin dalam proses wawancara tersebut. Responden adalah orang yang diwawancarai, diminta informasi oleh pewawancara. Materi wawancara adalah persoalan yang ditanyakan kepada responden, berkisar antara masalah atau tujuan penelitian. Pedoman wawancara adalah instrumen yang digunakan untuk memandu jalannya wawancara. Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada manager dan staf administrasi di KJKS BMT UGT Sidogiri Capem Mojo Surabaya.

[11] Ibid, 138.
[12] Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana 2009), 126.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

## I. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data ini menggunakan kuantitatif statistik yaitu metode analisis t-test dengan menggunakan data-data yang sudah ada. [13] Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan t-test related yang dibantu oleh komputer yaitu SPSS.

Alasan menggunakan t-test related adalah untuk mengetahui apakah terdapat perbandingan yang signifikan antara variabel independen (sistem setoran online *usid gateway*) dengan variabel independen (sistem setoran offline) terhadap variabel dependen (kepuasan nasabah). Berikut teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini :

1. Uji Normalitas

   Agar model dapat dianalisis dan memberikan hasil yang representative maka model tersebut harus memenuhi uji normalitas.

   Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Uji ini biasanya digunakan untuk mengukur data berskala ordinal, interval, ataupun rasio. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0.05. Data dinyatakan terdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 5% atau 0.05.

[13] Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* (Bandung: Alfabeta, 2010), 206.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Analisis T-Test Berpasangan

Metode t-test berpasangan adalah suatu metode analisis yang dipergunakan untuk mengukur tingkat perbandingan antara dua variabel independen dengan satu variabel dependen. Di sini variabel dependen yang sama dikenai dua variabel independen atau dua perlakuan. Data yang diperoleh akan dianalisis dengan bantuan SPSS.

Analisis ini digunakan untuk mengetahui perbandingan satu variabel independen ($x_1$) terhadap variabel dependen (y) dengan membandingkan satu variabel lain ($x_2$) terhadap variabel dependen (y). secara umum rumus t-test berpasangan yaitu[14]:

$$t = \frac{x_1 - x_2}{\sqrt{\frac{s1^2}{n_1} + \frac{s2^2}{n2} - 2r\left(\frac{s1}{\sqrt{n1}}\right)\left(\frac{s2}{\sqrt{n2}}\right)}}$$

Dimana:

$X_1$ = rata- rata sampel 1

$X_2$ = rata- rata sampel 2

$S_1$ = simpangan baku sampel 1

$S_2$ = simpangan baku sampel 2

[14] Sugiyono, statistika untuk penelitian, (Bandung: Alfabeta, 2013), 122

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

$S_1^2$ = varian sampel 1

$S_2^2$ = varian sampel 2

r = korelasi antara dua sampel

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id