

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lingkup Penelitian**

Sekaran dan Bougie (2013) menyebutkan bahwa populasi mengacu pada seluruh kelompok orang, peristiwa, atau hal-hal menarik yang ingin diselidiki oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner. Kriteria sampel pada penelitian ini adalah pengguna *e-banking* baik *m-banking* maupun *m-banking* yang berdomisili di DIY Yogyakarta.

Data yang diperoleh dari penyebaran kuisisioner, sebanyak 326 kuisisioner, namun berdasarkan kriteria sampel maka penelitian ini hanya menggunakan sampel sebanyak 314 kuisisioner. Data yang tidak digunakan sebanyak 12 kuisisioner, dikarenakan tidak memenuhi kriteria sampel: 4 responden berasal dari luar wilayah DIY Yogyakarta dan 8 responden yang tidak menggunakan *internet banking* ataupun *mobile banking*.

#### **3.2 Metode Sampling dan Teknik Pengumpulan Data**

##### **3.2.1 Sampel dan Metode Sampling**

Sampel adalah bagian dari populasi dan terdiri dari beberapa anggota populasi yang dipilih (Sekaran dan Bougie, 2013 : 241). Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yang hanya terbatas pada tipe tertentu dari orang-orang yang dapat memberikan informasi yang

diinginkan, baik karena mereka adalah satu-satunya yang memiliki informasi tersebut, atau mereka sesuai dengan beberapa kriteria yang ditetapkan oleh peneliti (Sekaran dan Bougie, 2013:252). Ciri sampel pada penelitian ini adalah masyarakat yang sudah menggunakan *e-banking* yang tinggal di Yogyakarta.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan pada penelitian adalah data primer dengan melakukan penelitian secara langsung melalui penyebaran kuesioner. Responden diminta untuk mengisi kuisisioner mengenai niat mereka menggunakan *e-banking* Bank BRI dan menjawab pertanyaan-pertanyaan dengan skala Likert, yang meliputi kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, kemanan, privasi, desain, konten, kecepatan, dan tarif dan biaya. Teknik pengumpulan akan dilakukan melalui kuisisioner *online* menggunakan *google form* yang dapat di lihat pada lampiran 1. Kuisisioner *online* menjadi salah satu pilihan untuk memfasilitasi dan memudahkan responden karyawan yang memiliki kesibukan dan mobilitas tinggi.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *Likert* 5 poin untuk masing-masing pernyataan yang diajukan kepada responden dimulai dari Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS).

### 3.3 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat pengaruh kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, kecepatan, tarif dan biaya terhadap niat untuk menggunakan *e-banking*. Pada Tabel 3.1 akan dijelaskan mengenai definisi operasional variabel pada penelitian yang disertai dengan item pertanyaan yang akan disertakan dalam kuesioner yang akan ditujukan kepada responden. Pertanyaan kuesioner ini mengadaptasi dari skala pengukuran milik Poon (2008).

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel**

<b>Pengukuran Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala Pengukur</b>
Kenyamanan ( <i>Convenience</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dapat diakses kapanpun dan dimanapun</li> <li>• Tidak terdapat antrian</li> <li>• Menghemat waktu dibandingkan layanan di bank</li> <li>• Transaksi E-bank mudah digunakan</li> <li>• <i>User friendly</i> (sudah terbiasa menggunakan)</li> <li>• Mudah untuk melakukan login</li> <li>• Dapat mengakses <i>account</i> saat berada di luar negeri</li> <li>• Dapat memeriksa rincian transaksi dan laporan rekening</li> <li>• Ketrampilan dalam menggunakan komputer mendorong untuk menggunakan layanan <i>e-banking</i></li> </ul>	Lima poin skala Likert : 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju
Kemampuan Mengakses ( <i>Accessibility</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemampuan mengakses <i>Internet</i></li> <li>• Situs BRI menyediakan informasi terperinci tentang biaya yang berlaku</li> <li>• Situs BRI menyediakan informasi terperinci tentang fasilitas mutasi rekening</li> <li>• Situs BRI menyediakan informasi terperinci tentang transfer dana antar rekening</li> <li>• Situs BRI menyediakan informasi terperinci tentang suku bunga bank lain</li> <li>• Situs BRI menyediakan informasi terperinci tentang kurs mata uang asing</li> </ul>	Lima poin skala Likert : 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Situs BRI menyediakan informasi terperinci tentang biaya komisi untuk pertukaran mata uang asing</li> <li>• Situs BRI menyediakan informasi terperinci tentang pengaturan keamanan</li> <li>• Situs BRI menyediakan informasi terperinci tentang keluhan nasabah</li> <li>• Situs BRI menyediakan informasi terperinci tentang halaman pertanyaan yang sering diajukan (<i>FAQ</i>)</li> <li>• Situs BRI menyediakan informasi terperinci tentang mesin pencari</li> </ul>	
Ketersediaan Fitur ( <i>Feature Availability</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kemudahan untuk informasi produk dan layanan</li> <li>• Keberagaman layanan yang memuaskan</li> <li>• Pencetakan rekening</li> <li>• Transfer untuk pembayaran tagihan</li> <li>• Peningkatan layanan perbankan yang berkesinambungan</li> <li>• Penggantian <i>ID</i> pengguna dan kata sandi</li> <li>• Pemeriksaan saldo\</li> <li>• Pemeriksaan kartu kredit maupun debit</li> </ul>	Lima poin skala Likert : 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju
Manajemen dan Citra Bank ( <i>Bank management and image</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Biaya investasi</li> <li>• <i>E-banking</i> mengurangi penggunaan kertas</li> <li>• BRI menyediakan informasi dan dukungan terhadap layanan <i>e-banking</i></li> <li>• BRI menyediakan fasilitas bantuan online</li> <li>• Kemudahan dalam pengaduan keluhan</li> <li>• Penyediaan layanan umpan balik</li> <li>• Kemampuan menyelesaikan masalah</li> <li>• Iklan yang memadai</li> <li>• Promosi yang memadai</li> <li>• Kesadaran masyarakat yang memadai</li> <li>• Reputasi yang baik</li> <li>• Catatan yang akurat</li> <li>• Kepercayaan terhadap layanan BRI</li> <li>• Peningkatan layanan nasabah yang berkesinambungan</li> </ul>	Lima poin skala Likert : 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju
Keamanan ( <i>Security</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nama pengguna dan sandi sangat penting</li> <li>• Tidak menyimpan nama dan sandi saat <i>login</i> di komputer</li> <li>• Selalu mengawasi, dan tidak meninggalkan komputer saat menggunakan layanan <i>e-banking</i></li> <li>• Kepercayaan mempengaruhi permintaan akan penggunaan layanan <i>e-banking</i></li> <li>• <i>Hacker</i> dapat mengakses akun yang dimungkinkan dengan pencurian PIN</li> <li>• Tidak berkeberatan untuk mendaftar sebelum memberikan informasi</li> <li>• Keandalan BRI memperbaiki kesalahan transaksi</li> <li>• Kepercayaan terhadap BRI akan mengimbangi kerugian yang disebabkan oleh alasan keamanan</li> <li>• Puas dengan sistem keamanan yang ditawarkan oleh <i>e-banking</i>BRI</li> </ul>	Lima poin skala Likert : 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju

Privasi ( <i>Privacy</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kerahasiaan informasi disampaikan oleh BRI kepada nasabah dengan aman</li> <li>• Informasi keuangan nasabah dimungkinkan untuk dilakukan transaksi kepada perusahaan lain melalui BRI • Pihak ketiga dapat mengakses rincian keuangan nasabah</li> <li>• BRI menyimpan informasi nasabah secara pribadi dan rahasia</li> <li>• Percaya dengan perlindungan privasi yang ditawarkan oleh BRI kepada nasabah</li> <li>• Peningkatan sistem online yang berkesinambungan</li> </ul>	Lima poin skala Likert : 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju
Desain ( <i>Design</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desain and layout layar yang atraktif</li> <li>• BRI memiliki grafis yang impresif dan konfigurasi yang berwarna</li> <li>• Desain situs <i>web</i> penting</li> </ul>	Lima poin skala Likert : 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju
Konten ( <i>Content</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Layar panduan BRI yang jelas dan memudahkan</li> <li>• Kemudahan akses dalam menu bantuan yang jelas dan sederhana saat menggunakan transaksi <i>e-banking</i> BRI</li> <li>• Kredibilitas informasi</li> <li>• Kemauan untuk mencari bantuan dari layanan nasabah ketika menemui masalah</li> <li>• Layanan <i>e-banking</i> BRI telah diperbaharui apabila dibandingkan saat pertama kali menggunakan layanan tersebut.</li> </ul>	Lima poin skala Likert : 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju
Kecepatan ( <i>Speed</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Koneksi BRI sering terganggu</li> <li>• Kemudahan bertransaksi karena kecepatannya</li> <li>• Transaksi berjalan dengan baik tanpa menunggu waktu yang lama</li> <li>• Kecepatan respon terhadap keluhan cukup memuaskan</li> <li>• Kecepatan bertransaksi dengan menggunakan <i>e-banking</i> lebih cepat dibandingkan dengan bank tradisional</li> </ul>	Lima poin skala Likert : 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju
Tarif & biaya ( <i>Fees and Charges</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Harga dari komputer yang masuk akal dan terjangkau</li> <li>• Biaya untuk koneksi internet terjangkau</li> <li>• <i>E-bank</i> membebaskan biaya yang lebih rendah</li> <li>• Biaya layanan sesuai</li> <li>• <i>E-bank</i> membebaskan biaya tahunan</li> <li>• Tidak akan menghentikan penggunaan layanan, meskipun BRI membebaskan biaya tahunan</li> <li>• Penggunaan layanan <i>e-banking</i> hemat waktu</li> <li>• Tetap menggunakan layanan <i>e-banking</i> meskipun harus membayar biaya layanan yang rendah</li> </ul>	Lima poin skala Likert : 5 = Sangat Setuju 4 = Setuju 3 = Netral 2 = Tidak Setuju 1 = Sangat Tidak Setuju

Sumber : Poon (2008)

### 3.4 Pengujian Instrumen Penelitian

#### 3.4.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana alat pengukuran yang digunakan tersebut mengenai sasaran pengukuran atau apa yang ingin diukur. Validitas merupakan pengujian seberapa baik suatu instrumen yang dikembangkan mengukur konsep tertentu yang ditujukan untuk mengukur (Sekaran dan Bougie, 2013). Analisis uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis korelasi yang menjelaskan kekuatan dan arah hubungan antara dua variabel. Pada korelasi dijelaskan besarnya tingkat hubungan antara variabel yang satu dengan variabel yang lain (Boedijoewono, 2012). Analisis korelasi ini diukur menggunakan metode matematis *product moment method*. Kriteria pengujian validitas adalah sebagai berikut :

Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.

Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid

#### 3.4.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran itu bebas dari kesalahan dan karenanya menjamin pengukuran yang konsisten sepanjang waktu dan di berbagai item dalam instrument (Sekaran dan Bougie, 2013). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode Cronbach's Alpha dimana kuesioner dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60.

### 3.5 Metode Analisis Data

Pengujian data pada penelitian ini menggunakan uji *One Way ANOVA*.

#### 3.5.1 *One Way ANOVA*

Uji *One Way ANOVA* bertujuan untuk mengetahui apakah ada perbedaan persepsi yang berarti atau signifikan antara pengguna *internet banking* dengan pengguna *mobile banking*, laki-laki dengan perempuan, tingkat pendidikan, dan pada tingkat pengeluaran per bulan terhadap masing-masing variabel yaitu kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, kecepatan, tarif dan biaya.

Analisis *one way ANOVA* dilakukan berdasarkan *output* dari SPSS versi 20.0 *for windows* dimana kriterianya adalah :

$H_0$  : Tidak ada perbedaan persepsi yang berarti atau signifikan terhadap masing-masing variabel yaitu kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, kecepatan, tarif dan biaya, apabila nilai probabilitas ( $p$ )  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

$H_a$  : Ada perbedaan persepsi yang berarti atau signifikan terhadap masing-masing variabel yaitu kenyamanan, kemampuan mengakses, ketersediaan fitur, manajemen dan citra bank, keamanan, privasi, desain, kecepatan, tarif dan biaya, apabila nilai probabilitas ( $p$ )  $< 0,05$  maka  $H_a$  diterima.