BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian yang diambil oleh penulis dalam penyusunan tugas akhir ini adalah efektivitas teknologi informasi *mobile banking* bagi nasabah pada bank bjb yang dilaksanakan di bank bjb Cabang Utama Bandung.

Pengertian objek penelitian menurut Sugiyono (2009:38) menyatakan bahwa:

"Objek penelitian (variabel penelitian) adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya."

Berdasarkan pengertian diatas yang dimaksud dengan objek penelitian adalah sesuatu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya. Penulis menjadikan fasilitas *mobile banking* sebagai penelitian karena pada saat ini perkembangan teknologi semakin pesat, sehingga salah satu fasilitas yang dimiliki perbankan yaitu *mobile banking* tentunya sangat berperan dalam kegiatan transaksi sehari-hari bagi nasabah. Oleh karena itu penulis sangat tertarik untuk mengetahui lebih lanjut lagi mengenai efektivitas teknologi informasi *mobile banking* ini.

3.2 Metode Penelitian

Dalam suatu penelitian diperlukan penyelidikan yang hati-hati, teratur dan terus menerus untuk mengetahui bagaimana seharusnya langkah penelitian harus dilakukan dengan mengunakan metode penelitian.

Pengertian metode penelitian menurut Sugiyono (2009:2) menyatakan bahwa:

"Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah."

Adapun metode penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini penulis menggunakan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, dimana penulis hanya meninjau masalah yang terjadi dalam satu perusahaan dan tidak membandingkannya dengan perusahaan lain.

Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2009:35) menyatakan bahwa:

"Metode deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel itu dengan variable yang lain."

Yang dimaksud dengan metode deskriptif adalah metode yang berupa pengumpulan data dan berdasarkan data-data tersebut disusun suatu gambaran untuk diteliti tanpa adanya perbandingan.

3.2.1 Desain Penelitian

Dalam melakukan suatu penelitian sangat diperlukan perencanaan dan perancangan penelitian, agar penelitian yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan sistematis. Oleh karena itu dalam penelitian diperlukan desain penelitian.

Pengertian desain penelitian menurut Jonathan Sarwono (2006:79) menyatakan bahwa:

"Desain penelitian bagaikan sebuah peta jalan bagi peneliti yang menuntun serta menentukan arah berlangsungnya proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan."

Dari pengertian diatas maka dapat dikatakan bahwa desain penelitian merupakan langkah-langkah yang dilakukan oleh penulis untuk menuntun dalam proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Dalam penelitian ini penulis menerapkan desain penelitian yang mecangkup proses-proses sebagai berikut:

1. Penelitian dimulai dengan adanya masalah.

   Masalah tersebut selanjutnya dipecahkan oleh peneliti melalui penelitian. Kemudian peneliti menetapkan judul yang diteliti, sehingga dapat diketahui apa yang akan diteliti.
2. Menetapkan masalah-masalah yang akan dianalisis dalam suatu perusahaan. Dalam penelitian ini yang menjadi indentifikasi masalah adalah sebagai berikut:
   a. Kurangnya sosialisasi dari pihak bank kepada nasabah mengenai *mobile banking* sehingga wawasan nasabah dalam menggunakan *mobile banking* cukup rendah.

b. Kurang kepercayaan nasabah terhadap *mobile banking* dalam segi keamanan penggunaannya.

c. Masih banyak fasilitas milik nasabah yang kurang menunjang fasilitas *mobile banking*.

3. Menentukan judul penelitian

   Dalam penelitian ini hanya terdapat satu variabel *independen* atau variabel bebas.

4. Memilih teknik pengumpulan data-data

   Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan menggunakan 2 cara, yaitu pengumpulan data melalui penelitian lapangan seperti wawancara, observasi, dokumentasi dan penelitian kepustakaan.

5. Pelaporan hasil penelitian termasuk proses penelitian dan interprestasikan data.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Sebelum mengadakan penelitian diperlukan operasional variabel untuk menentukan jenis, indikator yang terkait dalam penelitian sehingga penelitian dapat dilakukan secara benar.

Sesuai dengan judul penelitian yang dipilih yaitu "Analisis Efektivitas Teknologi Informasi *Mobile banking* Bagi Nasabah Pada bank bjb Cabang

Utama Bandung". Maka terdapat satu variabel yang diteliti, yaitu variabel bebas (*variable independen*).

Pengertian variabel bebas menurut Sugiyono (2009:39) menyatakan bahwa:

"Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)."

Berdasarkan pengertian diatas bahwa variabel bebas merupakan variabel yang tidak terikat. Sehingga yang menjadi variabel bebas dalam penelitian ini adalah efektivitas *mobile banking* bagi nasabah.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	Sumber Data
Efektivitas teknologi informasi *mobile banking* bagi nasabah (Independen)	*Mobile banking* yaitu sebuah fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti handphone dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM kecuali mengambil uang cash. (Ronald M Hutabarat : 2010)	- **SMS Banking :** a Info : • Info saldo • Info mutasi rekening • Informasi tingkat suku bunga • Informasi nilai tukar valuta asing b Transfer c Admin • Perubahan PIN d Info Lainnya : • Info lokasi cabang dan ATM - **WAP Banking** a Info : • Info saldo • Info mutasi rekening • Informasi tingkat suku bunga • Informasi nilai tukar valuta asing b Transfer c Admin • Perubahan PIN d Info Lainnya : • Info lokasi cabang dan ATM - **Manfaat yang Diperoleh**	• Tingkat Keterjangkauan Tarif SMS Banking • Tingkat Kejelasan Tampilan SMS Banking • Tingkat Keamanan SMS Banking • Tingkat Kecepatan bank merespon transaksi nasabah • Tingkat Kejelasan Tampilan WAP Banking • Tingkat Keamanan WAP Banking • Tingkat Kemudahan dalam mengakses WAP Banking • Intensitas Penggunaan - Kinerja Nasabah - Kemudahan Bertransaksi - Kegunaan *Mobile Banking*	Ordinal	Nasabah

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Sumber Data

Sumber yang diperoleh peneliti untuk mendapatkan data mengenai objek yang akan diteliti di dapat dari bank bjb Cabang Utama Bandung.

Untuk menunjang hasil penelitian, maka penulis melakukan pengelompokan data yang diperlukan kedalam dua golongan, yaitu :

1. Data Primer

   Data primer yaitu data atau segala informasi yang diperoleh dan didapat oleh penulis langsung dari sumber pertama baik individu atau sekelompok bagian dari objek penelitian, seperti hasil wawancara dan observasi langsung pada objek yang diteliti.

2. Data Sekunder

   Data sekunder yaitu data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pengumpul data primer atau pihak lain.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

a. Populasi

Populasi yang digunakan pada penelitian ini dengan menentukan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu.

Menurut Sugiyono (2009:80) mengatakan bahwa :

"Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya."

Berdasarkan pengertian di atas, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah dalam penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah *mobile banking* bank bjb Cabang Utama Bandung sebanyak 227 orang.

b. Sampel

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2009:81) mengatakan bahwa :

"Sampel adalah sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut."

Dengan demikian dapat diketahui bahwa sampel merupakan bagian dari populasi dan dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Rumus yang digunakan untuk menentukan sampel yaitu menggunakan rumus :

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

Keterangan :

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil e=10%

$$n = \frac{227}{(1+227*10\%^2)}$$

$$n = \frac{227}{(1+227*0{,}01)}$$

$$n = \frac{227}{3{,}27} = 69{,}41896 \quad \text{dibulatkan menjadi} \sim 70$$

Berdasarkan perhitungan di atas maka penulis menetapkan anggota sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 69,41896 sampel, dikarenakan untuk menjaga tetap utuhnya kuesioner yang dibagikan maka penulis membulatkan responden menjadi 70 responden.

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data serta informasi yang dilakukan oleh penulis dalam penyusunan laporan ini yaitu dengan cara sebagai berikut:

1. Penelitian lapangan (*Field Research*).

   Yaitu dengan melakukan peninjauan secara langsung ke perusahaan agar memperoleh data yang diperlukan, melalui wawancara dan observasi, dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah yang dibahas untuk mendapatkan data-data dan informasi yang diperlukan. Teknik yang dilakukan yaitu:

   a. Wawancara

      Dengan melakukan kegiatan tanya jawab dengan pihak petugas bank. Hal ini dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai data penggunaan *mobile banking* pada bank bjb Cabang Utama Bandung.

   b. Observasi

      Dengan melakukan penelitian dengan melihat beberapa kegiatan yang dilakukan pada bank bjb Cabang Utama Bandung.

   c. Dokumentasi

      Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

   d. Kuesioner

      Kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang ditujukan kepada responden. Jawaban responden atas semua pertanyaan dalam kuesioner kemudian dicatat/direkam. Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang efisien bila peneliti mengetahui

secara pasti data/informasi apa yang dibutuhkan dan bagaimana variabel yang menyatakan informasi yang dibutuhkan tersebut diukur.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

   Yaitu dilakukan dengan mempelajari dari literatur, catatan-catatan kuliah, bahan tulisan lainnya yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas yaitu perbankan, undang-undang perbankan, metodologi penelitian. Tujuan dari penelitian kepustakaan ini adalah untuk mendapatkan landasan teori dan berbagai pengertian mengenai masalah yang dibahas.

3.2.5 Rancangan Analisis

Dalam menyusun tugas akhir ini, penulis menggunakan analisis deskriptif, yaitu data tersebut diperoleh dan dianalisis dengan dasar teori yang ada sehingga memberikan suatu gambaran yang cukup jelas, selanjutnya diteliti kemudian diambil suatu kesimpulan dari hasil analisis tersebut dan atas kesimpulan tersebut dapat menjadi bahan dan pertimbangan bagi perusahaan.

Peneliti melakukan analisa terhadap data yang telah diuraikan dengan menggunakan metode kuantitatif, yang dimana penelitian dalam bentuk kuesioner ini hasilnya akan diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulannya.

Untuk mengukur variabel dilakukan dengan memberi skor jawaban kuesioner yang diisi oleh responden dengan ketentuan sebagai berikut :

$$\% = \frac{\text{skor nyata (jawaban responden)}}{\text{skor ideal}}$$

Dalam penelitian ini semua variabel diukur oleh instrumen pengukur dalam bentuk kuesioner yang memenuhi pernyataan-pernyataan tipe skala likert.

Skala likert menurut Riduwan (2010:12) yaitu :

"Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial".

Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka responden harus menggambarkan, mendukung pernyataan (item positif) atau tidak mendukung pernyataan (item negatif). Skor atas pilihan jawaban untuk kuesioner yang diajukan untuk pernyataan positif adalah sebagai berikut :

Tabel 3.2
Tabel Skor

No.	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju	5
2.	Setuju	4
3.	Kadang-Kadang	3
4.	Tidak Setuju	2
5.	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Riduwan, 2010

Untuk melakukan penilaian atas jawaban responden, maka dibutuhkan tabel kriteria persentase tanggapan responden sebagai berikut:

Tabel 3.3
Kriteria Persentase Tanggapan Responden

No.	% Jumlah Skor	Kriteria
1	20,00 % - 36,00 %	Tidak Baik
2	36,01 % - 52,00 %	Kurang Baik
3	52,01% - 68,00 %	Cukup
4	68,01 % - 84,00%	Baik
5	84,01 % - 100 %	Sangat Baik

Sumber : Umi Narimawati, 2007:85

Sedangkan untuk kriteria tingkat efektivitas secara umum dapat diketahui dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menentukan interval skor :

   % terendah = 20%

   % tertinggi = 100%

2. Jarak = 100% - 20% = 80%
3. Penentuan Kriteria = 2 kriteria
4. Interval kriteria = 100% :2 = 40%

Tabel 3.4
Kriteria Tingkat Efektivitas

No	Skor	Kriteria
1.	20% - 60%	Tidak Efektif
2.	61% – 100%	Efektif

(Sumber : Maman Abdurahman. 2004: 30)