

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian eksplanasi (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel penelitian melalui pengujian hipotesis (Singarimbun & Effendi, 2008: 5). Penelitian dilakukan pada karyawan Indomaret yang menjadi nasabah Bank BCA Cabang Jombang. Pada penelitian ini menggunakan rumusan masalah asosiatif dan bentuk hubungan kausal. Sedangkan desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Metode survei pada penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh tingkat suku bunga, kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan perifer, dan literasi keuangan terhadap keputusan penggunaan fasilitas pinjaman Bank BCA oleh karyawan Indomaret di Jombang.

Metode pengumpulan data adalah dengan penyebaran kuesioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang tiap itemnya berisi mengenai indikator dan variabel-variabel yang diteliti. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. Responden akan diminta untuk memberikan penilaian terhadap setiap item pernyataan dengan mengisi angka 1 yang berarti sangat tidak setuju sampai 5 berarti sangat setuju. Setelah angket disebar kemudian akan dilakukan uji instrumen menggunakan *IBM SPSS Statistics 21*. Setelah uji instrumen, kemudian dilakukan penelitian terhadap responden menggunakan hasil dari uji instrumen tersebut.

3.2. Definisi Operasional Variabel

Variabel-variabel dalam penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Keputusan penggunaan fasilitas pinjaman bank (Y) yaitu keputusan nasabah dalam mengambil kredit adalah suatu tindakan memilih satu alternatif dari serangkaian

alternatif yang ada. Keputusan nasabah dalam mengambil kredit diukur dengan empat indikator, antara lain kepuasan akan kredit yang ditawarkan, penyediaan informasi pada saat diminta, jarak antara rumah ke bank, dan pertimbangan pelayanan karyawan (Kolter dan Armstrong, 2008: 145 dalam Suprpto et al., 2015).

2. Tingkat suku bunga (X_1) yaitu rasio bunga dari jumlah uang yang disimpan di bank tersebut. Tingkat suku bunga kredit diukur dengan lima indikator, yaitu tingkat bunga kredit di Bank BCA, penetapan suku bunga berdasarkan plafon kredit, sistem pembebanan bunga kredit, perbandingan suku bunga kredit dengan bank lain, dan diskriminasi dalam pemberian suku bunga kredit (Adhitya, 2013).
3. Kualitas pelayanan inti (X_2) yaitu penilaian konsumen terhadap kualitas layanan yang telah diberikan oleh suatu perusahaan jasa dan menjadi ciri barang atau jasa yang berhubungan langsung dengan barang atau jasa yang akan digunakan dalam suatu bentuk yang nyata. Kualitas pelayanan inti diukur dengan lima indikator, yaitu reliabilitas, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik (Tjiptono dan Chandra, 2012: 75 dalam Tumangkeng, 2013).
4. Kualitas pelayanan perifer (X_3) yaitu penilaian konsumen terhadap suatu kualitas yang menyebabkan suatu barang atau jasa menjadi pilihan dan menjadi kualitas pendukung, diantaranya fasilitas dan lokasi. Kualitas pelayanan perifer diukur dengan lima indikator, yaitu tempat parkir yang memadai, adanya fasilitas mobil keliling untuk memudahkan dalam melakukan pembayaran angsuran nasabah, kemudahan pembayaran angsuran melalui ATM, keamanan terjamin, dan jumlah mesin ATM cukup memadai (Adhitya, 2013).
5. Literasi keuangan (X_4) yaitu rangkaian proses atau aktivitas untuk meningkatkan pengetahuan (*knowledge*), keyakinan (*confidence*), dan keterampilan (*skill*)

konsumen dan masyarakat luas sehingga mereka mampu mengelola keuangan yang lebih baik. Literasi keuangan diukur dengan empat indikator, yaitu keuangan dasar, pinjaman, investasi/tabungan, dan perlindungan sumber daya/asuransi (Huston, 2010 dalam Yulianto, 2018).

Tabel 3.1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item
Keputusan penggunaan fasilitas pinjaman bank (Y)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepuasan akan kredit yang ditawarkan. 2. Penyediaan informasi pada saat diminta. 3. Jarak antara rumah ke bank. 4. Pertimbangan pelayanan karyawan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan untuk melakukan kredit di Bank BCA memuaskan nasabah 2. Informasi yang diberikan Bank BCA kepada nasabah ketika dibutuhkan sangat bermanfaat. 3. Lokasi Bank BCA sangat strategis sehingga memudahkan nasabah mengaksesnya. 4. Bank BCA mengedepankan pelayanan yang baik kepada nasabah
Tingkat suku bunga (X_1)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat bunga kredit di Bank BCA. 2. Penetapan suku bunga berdasarkan plafon kredit. 3. Sistem pembebanan bunga kredit. 4. Perbandingan suku bunga kredit dengan bank lain. 5. Diskriminasi dalam pemberian suku bunga kredit 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat suku bunga untuk pengajuan kredit di Bank BCA cukup terjangkau dan tidak memberatkan nasabah. 2. Suku bunga untuk pengajuan kredit di Bank BCA ditetapkan sesuai nominal kredit yang diajukan nasabah. 3. Pembebanan bunga kredit di Bank BCA disesuaikan dengan angsuran nasabah. 4. Suku bunga kredit di Bank BCA cukup terjangkau jika dibandingkan dengan suku bunga kredit bank lain. 5. Pemberian suku bunga kredit dalam Bank BCA dibedakan sesuai perjanjian awal.
Kualitas pelayanan inti (X_2)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persyaratan pengajuan kredit relatif mudah. 2. Staff analis kredit membantu dalam proses kredit. 3. Proses verifikasi kredit relatif cepat. 4. Proses realisasi pencairan kredit relatif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Syarat yang dibutuhkan untuk pengajuan kredit di Bank BCA cukup mudah. 2. Pengajuan kredit di Bank BCA dapat dibantu oleh staff analis kredit jika nasabah kurang memahami prosedurnya. 3. Proses verifikasi pengajuan kredit di Bank BCA tidak

	<p>cepat.</p> <p>5. Tahap pelunasan dan pengambilan jaminan prosesnya tidak rumit.</p>	<p>membutuhkan waktu lama.</p> <p>4. Pencairan kredit di Bank BCA tidak membutuhkan waktu lama.</p> <p>5. Pengambilan jaminan setelah melakukan pelunasan kredit di Bank BCA sangat mudah dan tidak ribet.</p>
Kualitas pelayanan periferan (X_3)	<p>1. Tempat parkir yang memadai.</p> <p>2. Adanya fasilitas mobil keliling untuk memudahkan dalam melakukan pembayaran angsuran nasabah.</p> <p>3. Kemudahan pembayaran angsuran melalui ATM.</p> <p>4. Keamanan terjamin.</p> <p>5. Jumlah mesin ATM cukup memadai</p>	<p>1. Tempat parkir yang disediakan Bank BCA sangat nyaman.</p> <p>2. Mobil keliling memudahkan nasabah kredit Bank BCA untuk membayarkan angsuran.</p> <p>3. Pembayaran angsuran di Bank BCA dapat dilakukan di ATM sehingga memudahkan nasabah.</p> <p>4. Keamanan uang di Bank BCA sangat terjamin.</p> <p>5. ATM Bank BCA terdapat di beberapa tempat sehingga memudahkan nasabah untuk bertransaksi dimanapun berada</p>
Literasi keuangan (X_4)	<p>1. Pengetahuan.</p> <p>2. Kemampuan.</p> <p>3. Sikap.</p> <p>4. Kepercayaan</p>	<p>1. Pengetahuan kredit di Bank BCA sangat penting bagi nasabah yang ingin mengajukan pinjaman.</p> <p>2. Kemampuan nasabah untuk membayarkan angsuran kredit di Bank BCA sangat diperlukan.</p> <p>3. Sikap yang kooperatif diharuskan bagi nasabah yang melakukan kredit di Bank BCA.</p> <p>4. Kepercayaan nasabah kepada Bank BCA mengenai jaminan kreditnya sangat diperlukan.</p>

3.3. Penentuan Populasi, Sampel, dan Skala Pengukuran

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2012: 115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu karyawan

Indomaret yang menjadi nasabah Bank BCA Cabang Jombang yang berjumlah 870 nasabah.

3.3.2. Sampel

Menurut Arikunto (2010: 174) sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Teknik *sampling* yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah *non probability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dijadikan sampel (Sugiyono, 2015: 84). Sampel dalam penelitian ini yaitu karyawan Indomaret yang menjadi nasabah Bank BCA Cabang Jombang.

Cara menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n : Ukuran sampel

N : Ukuran populasi

e : *Error Sampling*, dalam penelitian ini yaitu 10% atau 0,1

Sumber: (Muliari & Setiawan, 2011: 8).

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

$$n = \frac{870}{1 + 870(0,1)(0,1)}$$

$$n = \frac{870}{9,7}$$

$$n = 89,690721649$$

$$n = 90$$

Berdasarkan perhitungan dari rumus Slovin, dapat diketahui bahwa jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 90 karyawan Indomaret yang menjadi nasabah Bank BCA.

3.3.3. Skala Pengukuran

Pengukuran angket dengan menggunakan *Skala Likert*. Menurut Sugiyono (2012: 93) *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini fenomena sosial telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan *Skala Likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan sesuai indikator variabel, kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai tolak ukur untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Untuk keperluan analisis secara kuantitatif, maka jawaban diberi nilai, yaitu nilai dari 1 sampai dengan 5. Jawaban dari responden yang bersifat kualitatif dijadikan kuantitatif, dimana jawaban untuk pertanyaan diberi nilai sebagai berikut:

1. Jawaban sangat setuju diberi skor 5.
2. Jawaban setuju diberi skor 4.
3. Jawaban netral diberi skor 3.
4. Jawaban tidak setuju diberi skor 2.
5. Jawaban sangat tidak setuju diberi skor 1 (Sugiyono, 2014: 93)

3.4. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015: 23) data kuantitatif merupakan data yang berupa angka.

3.4.2. Sumber Data

Data pada penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner karyawan Indomaret yang menjadi nasabah Bank BCA Cabang Jombang. Kemudian data

yang telah diperoleh tersebut dikumpulkan dan diolah, disusun, dan dianalisis untuk memenuhi kebutuhan penelitian yang akan digunakan.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Tipe pertanyaan yang digunakan dalam kuesioner penelitian ini adalah pertanyaan tertutup. Sebelum kuesioner dibagikan pada responden penelitian, uji coba instrumen (*pilot test*) diuji terlebih dahulu untuk mengevaluasi apakah pernyataan relevan dan mudah dimengerti atau tidak oleh responden dengan menghitung validitas dan reliabilitas angket uji coba instrumen. Suatu instrumen dapat dikatakan layak untuk digunakan sebagai alat ukur apabila telah memenuhi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji coba instrumen dilakukan pada 30 karyawan Indomaret yang menjadi nasabah Bank BCA Cabang Jombang. Setelah uji coba instrumen dilakukan dan telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, maka selanjutnya peneliti menyebarkan kuesioner penelitian kepada responden.

Kuesioner dibagikan kepada karyawan Indomaret yang menjadi nasabah Bank BCA Cabang Jombang yang akan dijadikan sebagai responden. Selanjutnya, setelah responden selesai mengisi lembar kuesioner, maka lembar kuesioner dikumpulkan, diolah, dan kemudian dilakukan analisis.

3.6. Uji Instrumen

3.6.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.

Jumlah responden yang peneliti ambil untuk uji coba instrumen adalah 30 karyawan Indomaret di Jombang, dengan pertimbangan jumlah tersebut sudah mewakili populasi dan hasilnya dapat dijadikan kesimpulan dari setiap pertanyaan kuesioner tersebut valid atau tidak. Uji validitas dalam penelitian ini

menggunakan *IBM SPSS Statistics 21*. Untuk menguji valid atau tidaknya butir pertanyaan dengan melihat nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansinya $< 0,05$ maka butir pernyataan dikatakan valid.

3.6.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Ghozali, 2016: 47). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan *IBM SPSS Statistics 21*. Untuk menguji reliabel atau tidaknya variabel dengan melihat nilai *Cronbach Alpha*. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika menunjukkan nilai *Cronbach Alpha* $> 0,70$ (Ghozali, 2016: 48).

3.7. Teknik Analisis Data

Penelitian ini diuji dengan beberapa uji statistik yang terdiri dari analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, dan koefisien determinasi.

3.7.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis suatu data dengan cara menggambarkan data atau mendeskripsikan data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), nilai maksimum, nilai minimum, *range*, dan standar deviasi masing-masing variabel dependen dan variabel independen. Hal ini dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan dari sampel yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi syarat untuk dijadikan sampel penelitian.

3.7.2. Uji Asumsi Klasik

Model regresi linear berganda dapat disebut juga sebagai model yang baik

dengan syarat dapat memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi-asumsi klasik. Tetapi juga harus didukung dengan pengujian statistik lainnya. Uji asumsi klasik terdiri dari beberapa pengujian sebagai berikut:

3.7.2.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel yang digunakan memiliki distribusi normal atau tidak. Normalitas dapat terdeteksi dengan beberapa rasio seperti menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*, dimana rasio merupakan uji statistik yang digunakan untuk mengetahui distribusi suatu data (Sujianto, 2009: 78).

3.7.2.2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas. Untuk mendeteksi adanya multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *Tolerance*. Jika nilai VIF tidak lebih besar dari 10 dan nilai *Tolerance* tidak kurang dari 0,1 maka hal ini menunjukkan tidak terjadi *problem* multikolinearitas antara variabel bebas dalam model regresi yang digunakan (Sujianto, 2009: 79).

3.7.2.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah suatu terjadinya ketidaksamaan variabel residual pada model regresi. Jika model regresi sudah baik maka tidak harus ada masalah heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas dalam penelitian ini menggunakan Uji *Glejser* untuk melihat ada tidaknya heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikansinya $> 0,05$ maka dapat disimpulkan model regresi yang digunakan tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011: 139).

3.7.3. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda yaitu sebuah uji untuk mengetahui apakah garis yang dibentuk dari nilai-nilai variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) membentuk garis linier atau tidak (Mauludi, 2020: 182). Dengan demikian regresi linier digunakan untuk penelitian yang menyertakan beberapa variabel sekaligus. Model persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e$$

Keterangan :

Y : Keputusan penggunaan fasilitas pinjaman bank

a : nilai konstanta

$b_{1,2,3}$: koefisien regresi untuk variabel X_1 , X_2 , X_3

X_1 : Tingkat suku bunga

X_2 : Kualitas pelayanan inti

X_3 : Kualitas pelayanan periferal

X_4 : Literasi keuangan

e : *Standar Error*

3.7.4. Uji Hipotesis

3.7.4.1. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui variabel independen secara parsial apakah akan memengaruhi variabel dependen atau tidak (Widarjono, 2010: 25). Adapun cara untuk melakukan uji t adalah sebagai berikut:

1. Membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Jika nilai statistik $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka dapat dinyatakan dengan variabel independen secara individual memengaruhi variabel dependen

(Ghozali, 2011: 98-99).

2. Jika nilai $< 0,05$, maka H_0 ditolak yang berarti bahwa ada pengaruh parsial variabel independen terhadap variabel dependen. Jika nilai $> 0,05$, maka H_0 diterima yang berarti bahwa tidak ada pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Sujarweni, 2008: 155).

3.7.5. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinan adalah 0-1. Nilai koefisien determinan yang mendekati 1 berarti variabel independen memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Sigoarto, 2006: 259). Pada penelitian ini variabel independen yang digunakan yaitu tingkat suku bunga, kualitas pelayanan inti, kualitas pelayanan perifer, dan literasi keuangan, sedangkan variabel dependennya yaitu keputusan penggunaan fasilitas pinjaman bank. Secara umum koefisien determinasi digunakan untuk data silang relatif rendah dengan alasan adanya variasi yang besar antara masing-masing penelitian. Sedangkan untuk data urut waktu terkadang mempunyai data koefisien determinan tinggi.