

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam yang lain.

Pada umumnya, populasi memiliki tiga kriteria yaitu isi, cakupan dan waktu. Berdasar tiga kriteria tersebut, isi dari penelitian ini adalah pengaruh kesiapan teknologi dan faktor situasional terhadap keputusan nasabah bank dalam memilih layanan bank berbasis SST. Cakupannya terdiri dari keseluruhan nasabah bank yang berdomisili di Bandar Lampung. Sedangkan untuk kriteria waktu, penelitian ini dilaksanakan pada bulan Desember 2021 hingga Januari 2022.

Menurut Sugiyono (2017) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Besarnya sampel dapat di tentukan secara statistik maupun melalui estimasi penelitian.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Data penelitian berbentuk kuantitatif yang bersifat pasti dan terdiri dari angka serta bilangan. Data yang ada didapat dari hasil penyebaran kuesioner yang dilakukan peneliti. Penelitian ini memiliki dua sumber data yaitu primer dan sekunder. Sumber data primer adalah data yang dikumpulkan dari sumber pertama atau responden. Responden dari penelitian ini adalah nasabah bank yang berdomisili di Bandar Lampung. Sumber data sekunder berfungsi untuk menunjang sumber data primer dan berasal dari artikel, jurnal, dan literatur yang mencakup variabel operasional penelitian yaitu variabel kesiapan teknologi yang terdiri dari optimisme, inovasi, kegelisahan, optimisme, dan variabel kebutuhan berinteraksi, kejelasan tugas, skala keramaian, serta kemauan penggunaan SST.

3.3 Teknik Pengambilan Sampling

Populasi untuk penelitian ini terlalu besar sehingga pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2017) Sampling Insidental / Accidental Sampling adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Accidental sampling adalah sebuah teknik pengumpulan sampel yang tidak memiliki aturan dan karakter yang jelas (Etikan, 2017). Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan secara aksidental dengan mengambil subjek yang dianggap cocok untuk dijadikan sebagai sumber data. Penentuan jumlah sampel didasarkan oleh sebagai berikut:

$$\text{Sampel} = \text{Jumlah indikator} \times 5$$

$$= 20 \times 5$$

$$= 100$$

Menurut hasil perhitungan, jumlah sampel minimal adalah sebanyak 100 responden. Selain itu, data dalam penelitian ini diukur menggunakan skala Likert, lima poin yang bertujuan untuk menghindari pendapat netral atau bias sehingga penelitian ini tidak memiliki nilai tengah.

Tabel 1.3 Skor Skala Likert

Skor Skala Likert	
Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Ragu-ragu
4	Setuju
5	Sangat Setuju

3.4 Definisi Variabel

3.4.1 Variabel

Variabel independen dapat mempengaruhi Variabel independen mencakup dimensi dimensi kebutuhan kejelasan tugas, serta Berikut adalah masing-masing variabel.

Operasional

Independen

adalah variabel yang variabel dependen. dalam penelitian ini kesiapan teknologi, berinteraksi, dimensi skala keramaian. indikator untuk

Tabel 3.2.1 Indikator Variabel Independen

Variabel	Indikator	Refrensi
----------	-----------	----------

<p>Kesiapan Teknologi — Optimisme</p> <p>Definisi: Optimisme adalah sebuah pandangan positif dan juga keyakinan bahwa teknologi mampu menawarkan kontrol, fleksibilitas, serta efisiensi dalam kegiatan yang dilakukan oleh pelanggan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Teknologi memberikan kontrol terhadap kegiatan yang dilakukan pelanggan sehari-hari. 2. Teknologi memberikan ruang gerak yang bebas bagi pelanggan dalam melakukan sebuah kegiatan. 3. Produk dan jasa yang menggunakan teknologi paling baru lebih meyakinkan untuk digunakan. 	<p>(Gelderman et al., 2011; Liljander et al., 2006; Parasuraman, 2000) dengan modifikasi.</p>
<p>Kesiapan Teknologi- Inovasi</p> <p>Definisi: Inovasi didefinisikan sebagai sebuah kemungkinan dimana pelanggan dapat menggunakan teknologi dalam kegiatan sehari-hari</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orang lain kerap meminta pendapat pelanggan ketika hendak menggunakan sebuah teknologi. 2. Pelanggan termasuk dalam kelompok awal pengguna dari sebuah teknologi baru. 3. Pelanggan dapat mengerti dan memahami teknologi tanpa memerlukan bantuan dari orang lain 	
<p>Kesiapan Teknologi — Kegelisahan</p> <p>Definisi:</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perpindahan bertahap dari manual ke sistem perlu dilakukan sebab sistem dapat 	

<p>Kegelisahan merupakan perasaan tidak tenang yang muncul karena pelanggan merasa tidak memiliki kontrol terhadap teknologi yang digunakan.</p>	<p>mengalami kegagalan. 2. Teknologi sering mengalami kegagalan di waktu genting. 3. Pelanggan merasa malu ketika ada orang lain yang melihat mereka kesulitan dalam menggunakan sebuah teknologi.</p>	
<p>Kesiapan Teknologi – Ketidakamanan Definisi: Ketidakamanan didefinisikan sebagai perasaan tidak percaya terhadap kemampuan teknologi dalam menjalankan tugas dan fungsinya.</p>	<p>1. Pelanggan mempertanyakan apakah data yang masuk melalui mesin sampai ke tempat yang semestinya atau tidak. 2. Pelanggan merasa tidak aman ketika mereka perlu memasukkan nomor kartu debit/kredit ke dalam sebuah mesin dan komputer. 3. Pelanggan memerlukan konfirmasi dalam bentuk tulisan atau nota setelah melakukan transaksi secara otomatis.</p>	
<p>Kebutuhan Berinteraksi Definisi: Kebutuhan berinteraksi merupakan keinginan pelanggan untuk</p>	<p>1. Pelanggan merasa senang ketika mereka dapat bertransaksi langsung dengan petugas. 2. Pelanggan senang</p>	<p>(Dabholkar, 1996; Gelderman et al., 2011), dengan modifikasi.</p>

<p>berinteraksi dengan petugas</p>	<p>untuk mengobrol dan berinteraksi dengan petugas 3. Pelanggan merasa tidak nyaman untuk menggunakan SST ketika mereka dapat memilih layanan interpersonal.</p>	
<p>Kejelasan Tugas Definisi: Kejelasan tugas didefinisikan sebagai pengetahuan pelanggan mengenai tugas dan fungsi dari sebuah teknologi.</p>	<p>1. Pelanggan mengetahui bagaimana cara menggunakan SST secara efektif. 2. Pelanggan mengerti dan memahami langkah untuk menggunakan SST. 3. Pelanggan merasa bahwa panduan dalam penggunaan SST tidak memberikan penjelasan yang lengkap dan memuaskan.</p>	<p>(Gelderman et al., 2011; Meuter et al., 2005), dengan modifikasi.</p>
<p>Skala Keramaian Definisi: Skala keramaian merupakan sebuah kondisi psikologis ketika kebutuhan mengenai jarak di dalam satu ruangan telah melebihi batas</p>	<p>1. Pelanggan merasa bahwa ruang tunggu yang disediakan terlalu penuh dan ramai. 2. Pelanggan merasa bahwa antrean yang ada sangat panjang dan lama</p>	<p>(Gelderman et al., 2011; Machleit et al., 2000), dengan modifikasi.</p>

3.4.2 Variabel Dependen

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang mendapatkan pengaruh dari variabel independen atau variabel bebas. Variabel dependen untuk penelitian ini adalah

kemauan pelanggan dalam menggunakan SST. Tabel berikut adalah indikator untuk variabel dependen.

Tabel 3.4.2 Indikator Variabel Dependen

Variabel	Indikator	Referensi
Minat Pelanggan untuk Menggunakan SST. Definisi: Minat pelanggan untuk menggunakan SST adalah kemauan pelanggan untuk menggunakan teknologi yang sudah disediakan oleh bank.	1. Pelanggan menggunakan layanan SST karena mereka mampu dan siap untuk menggunakan teknologi tersebut.	(Dabholkar, 1996; Gelderman et al., 2011; Liljander et al., 2006; Machleit et al., 2000; Meuter et al., 2005; Parasuraman, 2000), dengan modifikasi.
	2. Pelanggan menggunakan layanan SST untuk menghindari interaksi yang tidak perlu dengan petugas bank.	
	3. Pelanggan menggunakan layanan SST karena mereka memahami tugas, fungsi, dan langkah penggunaan teknologi tersebut.	
	4. Pelanggan menggunakan layanan SST untuk menghemat waktu dan menghindari keramaian di bank.	

3.5 Metode Analisis

Pengujian data, model, dan hipotesis dalam penelitian ini menggunakan software statistik IBM SPSS (*Statistical Package for Social Science*) versi 21.

3.5.1 Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan untuk mengecek apakah sebuah instrumen dapat dikatakan valid dan reliabel. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin sebagai alat

analisa. Sehingga analisa pada penelitian ini dilakukan berdasarkan jawaban dari kuesioner yang sudah terkumpul.

3.5.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur tingkat validasi dari sebuah instrumen. Sebuah instrumen dikatakan valid ketika memiliki nilai signifikansi dan nilai kolerasi tertentu. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama, sehingga pertanyaan di dalamnya harus menghasilkan nilai signifikan (Sig.) $< \alpha = 0,05$ atau memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ agar dapat disebut sebagai pertanyaan yang valid.

3.5.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah sebuah pengujian yang dilakukan untuk menunjukkan konsistensi dari sebuah instrumen. Terdapat berbagai cara untuk menguji reliabilitas dari sebuah instrumen. Pertanyaan didalam instrument/angket dikatakan reliabel apabila : $r_{hitung} > r_{tabel}$ atau nilai signifikan(Sig.) $< \alpha = 0,05$. Sebaliknya tidak reliabel apabila, $r_{hitung} < r_{tabel}$ atau nilai signifikan (Sig.) $> \alpha = 0,05$.

3.5.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasi adalah sebuah metode yang dilakukan untuk melihat kesesuaian antara model persamaan regresi. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari tiga tahap yaitu uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedasitas.

3.5.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah data dari sebuah model regresi terdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian pada tahap ini dilakukan dengan metode *Kolmogorov-Smirnof* dimana sebuah data akan dinyatakan terdistribusi normal ketika memiliki nilai signifikansin (*sig.*) $> 0,05$. Apabila nilai yang dihasilkan $<$ dari $\alpha = 0,05$, maka data dianggap tidak terdistribusi normal.

3.5.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas dilakukan untuk menguji korelasi antar variabel independen. Di dalam sebuah model regresi yang baik, sebaiknya tidak terdapat korelasi diantara variabel independen. Pengambilan keputusan dalam pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai toleransi dan *variance influence factors* (VIF).

1. Apabila harga koefisien VIF hitung pada collinearity statistics sama dengan atau kurang dari 10 (VIF hitung ≤ 10), maka H_0 diterima yang berarti tidak terdapat hubungan antar variable independent (tidak terjadi gejala multikolinieritas).

2. Apabila harga koefisien VIF hitung pada collinearity statistis lebih besar dari pada 10 (VIF hitung < 10), maka H_0 ditolak yang berarti terdapat hubungan antar variable independent (terjadi gejala multikolinieritas).

3.5.2.3 Uji Heteroskedasitas

Uji heteroskedasitas digunakan untuk menguji perbedaan variansi residu dari satu kasus pengamatan dengan pengamatan lainnya. Regresi yang baik ditandai dengan variansi residu yang tetap (homoskedasitas) dan bukan nilai variansi yang berubah-ubah (heteroskedasitas). Tidak adanya heteroskedasitas dalam sebuah penelitian ditandai dengan:

- a. Titik data tersebar diatas, dibawah, atau disekitar angka 0.
- b. Titik data tidak berkumpul diatas maupun dibawah (berkelompok).
- c. Titik data tidak membentuk pola bergelombang yang melebar kemudian menyempit dan melebar lagi.
- d. Penyebaran dari titik data tidak memiliki pola.

3.5.3 Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda adalah analisis yang digunakan dalam sebuah penelitian yang memiliki lebih dari satu variabel independen dan satu variabel dependen. Analisis regresi linear berganda digunakan untuk menghitung besarnya pengaruh variabel independen berupa komponen kesiapan teknologi yaitu di antara nya optimisme, inovasi, kegelisahan, ketidakamanan, dan kebutuhan berinteraksi, kejelasan peran, serta skala keramaian terhadap variabel dependen yaitu kemauan pelanggan dalam memilih layanan bank berbasis SST. Rumus dari analisis ini adalah:

$$PS = \beta_0 + \beta_1 KTO + \beta_2 KTI + \beta_3 KTKG + \beta_4 KTKT + \beta_5 KB + \beta_6 KT + \beta_7 SK + MP$$

Keterangan:

PS	: Penggunaan layanan SST
KTO	: Kesiapan teknologi kategori optimisme
KTI	: Kesiapan teknologi kategori inovasi
KTKG	: Kesiapan teknologi kategori kegelisahan
KTKT	: Kesiapan teknologi kategori ketidakamanan
KB	: Kebutuhan berinteraksi
KT	: Kejelasan tugas
SK	: Skala keramaian
β_0	: Konstanta

β_{1-8} : Koefisien Regresi MP : Minat pengguna

3.5.3.1 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui presentase dari variabel independen. Variabel independen yang memiliki nilai mendekati satu akan memberikan informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Kemampuan mempengaruhi dari variabel independen dikatakan terbatas apabila nilai koefisien determinasi kecil dan mendekati nol. Semakin tinggi nilai *Adjusted- R²* maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel.

3.5.3.2 Uji T

Uji T dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh *parsial* (sendiri) yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam pengujian ini pengambilan keputusan dilihat dari nilai signifikansi.

1. Apabila nilai signifikansi $< 0,05$ artinya terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.
2. Apabila nilai signifikansi $> 0,05$ artinya tidak terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

3.5.3.3 Uji F

Menentukan F_{tabel} dan F_{hitung} dengan kepercayaan sebesar 95% atau taraf signifikan sebesar 5% (0.05). Dalam penelitian ini menunjukkan apakah variabel independent yang terdiri dari variabel Optimisme, Inovasi, Kegelisahan, Ketidakamanan, Kebutuhan Berinteraksi, Kejelasan Tugas, dan Skala Keramaian untuk menjelaskan variabel terikatnya, yaitu Kemauan Penggunaan SST. Menurut Ghozali 2016 dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikan, yaitu :

1. Apabila angka probabilitas signifikan $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak
2. Apabila angka probabilitas signifikan < 0.05 , maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Kesimpulan yang diambil pengujian ini dengan menggunakan taraf signifikan 5% (0,05) membandingkan antara F_{hitung} dengan F_{tabel} .