BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di daerah provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta dengan objek penelitian pengguna layanan internet perbankan pada Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah.

3.1.1 Gambaran tentang Bank Mandiri

PT Bank Mandiri (PERSERO) Tbk adalah bank yang berkantor pusat di Jakarta, dan merupakan bank terbesar di Indonesia dalam hal aset, pinjaman, dan deposit. Bank ini berdiri pada tanggal 2 Oktober 1998 sebagai bagian dari program restrukturisasi perbankan yang dilaksanakan oleh Pemerintah Indonesia.

Pada bulan Juli 1999, empat bank milik Pemerintah yaitu, Bank Bumi Daya (BBD), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Ekspor Impor Indonesia (Bank Exim), dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo), digabungkan ke dalam Bank Mandiri.

Setelah selesainya proses merger, Bank Mandiri kemudian memulai proses konsolidasi, termasuk pengurangan cabang dan pegawai. Selanjutnya diikuti dengan peluncuran single brand di seluruh jaringan melalui iklan dan promosi.

Salah satu pencapaian penting adalah penggantian secara menyeluruh platform teknologi. Bank Mandiri mewarisi sembilan sistem perbankan

dari keempat *legacy banks*. Setelah investasi awal untuk konsolidasi sistem yang berbeda tersebut, Bank Mandiri mulai melaksanakan program penggantian platform yang berlangsung selama tiga tahun, di mana program pengganti tersebut difokuskan untuk meningkatkan kemampuan penetrasi di segmen *retail banking*.

Pada saat ini, infrastruktur teknologi informasi Bank Mandiri sudah mampu melakukan pengembangan *e-channel* & produk retail dengan *Time to Market* yang lebih baik.

Dalam proses penggabungan dan pengorganisasian ulang tersebut, jumlah cabang Bank Mandiri dikurangi sebanyak 194 buah dan karyawannya berkurang dari 26.600 menjadi 17.620. Pada Maret 2005, Bank Mandiri mempunyai 829 cabang yang tersebar di sepanjang Indonesia dan enam cabang di luar negeri. Selain itu, Bank Mandiri mempunyai sekitar 2.500 ATM dan tiga anak perusahaan utama yaitu Bank Syariah Mandiri, Mandiri Sekuritas, dan AXA Mandiri.

3.1.2 Gambaran tentang Bank Mandiri Syariah

PT. Bank Syariah Mandiri adalah lembaga perbankan di Indonesia. Bank ini berdiri pada 1955 dengan nama Bank Industri Nasional. Bank ini beberapa kali berganti nama dan terakhir kali berganti nama menjadi Bank Syariah Mandiri pada tahun 1999 setelah sebelumnya bernama Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi.

Kehadiran BSM sejak tahun 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter 1997-1998.

Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multi-dimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat terhadap seluruh sendi kehidupan masyarakat, tidak terkecuali dunia usaha. Dalam kondisi tersebut, industri perbankan nasional yang didominasi oleh bank-bank konvensional mengalami krisis luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari situasi tersebut dengan melakukan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing.

Pada saat bersamaan, pemerintah melakukan penggabungan *(merger)* empat bank (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo) menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999. Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. sebagai pemilik mayoritas baru BSB.

Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merger,* Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok perusahaan Bank Mandiri, sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 tahun 1998, yang memberi

peluang bank umum untuk melayani transaksi syariah *(dual banking system).*

Tim Pengembangan Perbankan Syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah. Oleh karenanya, Tim Pengembangan Perbankan Syariah segera mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB berubah dari bank konvensional menjadi bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam Akta Notaris: Sutjipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999.

Perubahan kegiatan usaha BSB menjadi bank umum syariah dikukuhkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui SK Gubernur BI No. 1/24/ KEP.BI/1999, 25 Oktober 1999. Selanjutnya, melalui Surat Keputusan Deputi Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/ 1999, BI menyetujui perubahan nama menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Menyusul pengukuhan dan pengakuan legal tersebut, PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak Senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.

PT Bank Syariah Mandiri hadir, tampil dan tumbuh sebagai bank yang mampu memadukan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani, yang melandasi kegiatan operasionalnya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank

Syariah Mandiri dalam kiprahnya di perbankan Indonesia. BSM hadir untuk bersama membangun Indonesia menuju Indonesia yang lebih baik.

3.2 Definisi Operasional Variabel

3.2.1 Variabel Independen

3.2.1.1 Kualitas layanan pelanggan online

Kualitas layanan pelanggan online adalah kualitas yang di dapat dari pelanggan yang tidak melakukan transaksi secara tatap muka melainkan melalui online. Di dalam kualitas layanan pelanggan online terdapat beberapa dimensi yaitu:

- Ketepatan layanan
- Waktu layanan
- Fasilitas saran
- Fasilitas pengaduan layanan
- Prosedur
- Fasilitas bahasa

3.2.1.2 Kualitas layanan sistem informasi online

Kualitas layanan sistem informasi online adalah untuk memungkinkan pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi sendiri. Selain itu, sebagai pengguna akhir, pelanggan sering mencari informasi produk dan layanan yang diinginkan melalui situs Web. Dalam kualitas layanan sistem informasi online terdapat beberapa dimensi yaitu:

- Isi website
- Konten website

- Desain website
- Kemudahaan navigasi
- Keamanan transaksi
- Kemudahan transaksi
- Kesesuaian Informasi

3.2.1.3 Kualitas produk layanan perbankan

Mol (2000) berpendapat bahwa karakteristik dan fitur dari produk yang ditawarkan kepada pelanggan dapat menarik lebih banyak pelanggan baru. Cho dan Park (2001) berpendapat bahwa berbagai produk mempengaruhi kepuasan pelanggan menggunakan internet perbankan. Dalam kualitas produk layanan perbankan terdapat beberapa dimensi yaitu:

- Kemudahan transaksi pembayaran
- Layanan tambahan pengisisan pulsa
- Layanan tambahan pemesanan hotel
- Layanan tambahan belanja online
- Jaminan layanan

3.2.2 Variabel Dependen

3.2.2.1 Keseluruhan kualitas layanan internet perbankan

Keseluruhan kualitas layanan internet perbankan mengacu pada hasil transaksi layanan individual dan pertemuan layanan secara keseluruhan yang di dapatkan oleh pelanggan secara online. Keseluruhan kualitas layanan internet perbankan

dikonseptualisasikan dalam penelitian ini sebagai tingkat persepsi kualitas pelayanan jasa perbankan disampaikan secara online. Ketika pelanggan puas terhadap kualitas layanan yang di berikan peda pelanggan secara keseluruhan maka akan mendorong kepercayaan pelanggan untuk menggunakan kembali layanan internet perbankan.

Dalam keseluruhan kualitas layanan internet perbankan terdapat beberapa dimensi yaitu:

- Keseluruhan kualitas layanan baik
- Harapan keseluruhan kualitas layanan
- Kepuasan keseluruhan kualitas layanan

3.3 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh bahan-bahan yang relevan dan akurat. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dengan memberikan kuisoner kepada nasabah bank yang menggunakan internet banking. Kuisoner yang diajukan disusun berdasarkan variabel yang diteliti dengan menyediakan jawaban alternative dengan menggunakan skala Likert untuk menunjukan tingkat persetujuan terhadap suatu penyataan sesuai dengan kondisi, pendapat dan opini. Sehingga diharapkan mendapatkan hasil yang akurat. Bobot skor yang digunakan dalam penelitian terdiri dari 5 poin yaitu skor 5 (Sangat Setuju), skor 4 (Setuju), skor 3 (Kurang Setuju), skor 2 (Tidak Setuju), skor 1(Sangat Tidak Setuju)

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh nasabah bank yang menggunakan internet perbankan dari Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah. Sedangkan

sampel yang diambil dari nasabah bank yang menggunakan internet perbankan dari Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah berjumlah 100 responden. Dengan pembagian 50 responden nasabah Bank Mandiri dan 50 responden nasabah Bank Mandiri Syariah. Kemudian pemilihan sampel pada penelitian ini menggunakan *Convenience sampling*, yaitu suatu *Nonprobability sampling* tidak terbatas. Pemilihan sampel dengan metode ini merupakan cara yang paling murah dan paling mudah untuk dilaksanakan. Peneliti mempunyai kebebasan untuk memilih siapa saja obyek yang menjadi target penelitian untuk dimasukkan menjadi sampel Sekaran, (2006). Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini didasarkan menurut Sekaran (2006) yang menyatakan bahwa ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

3.5 Metode Analisis Data

1. Regresi Linier Berganda

Metode analisis regresi adalah teknik analisis data yang bertujuan mempelajari pengaruh variabel bebas (*independent*) terhadap variabel tak bebas (*dependent*). Menurut Kadir (2015) Analisis regresi berganda adalah jika skala pengukuran dari dua variabel bebas dan sebuah variabel tak bebas yang akan dianalisis merupakan interval atau rasio untuk menjelaskan pengaruh atau hubungan antara variabel tersebut. Persamaan regresi dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen atau bebas yaitu kualitas layanan pelanggan online, kualitas layanan sistem informasi online, dan kualitas produk perbankan terhadap variabel dependen atau terikat yaitu keseluruhan kualitas layanan internet perbankan

Persamaan analisis dari analisis regresi berganda yaitu:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \boldsymbol{\varepsilon}$$

Keterangan:

Y	= Keseluruhan kualitas layanan internet perbankan
β_0	= Koefisien konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3$	= Koefisien regresi
X_1	= Kualitas layanan pelanggan online
X_2	= Kualitas layanan sistem informasi online
X_3	= Kualitas produk perbankan
$\boldsymbol{\varepsilon}$	= Error

2. Uji Ketepatan Model

Ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat dinilai dengan *goodness of fit*-nya. Secara statistik setidaknya ini dapat diukur dari nilai koefisien determinasi, nilai statistik F, dan nilai statistik t. Perhitungan statistik disebut signifikan secara statistik apabila nilai uji statistiknya berada dalam daerah dimana Ho diterima.

3. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Uji keseluruhan dapat dilakukan menggunakan statistik F

$$F = \frac{R^2/k}{1 - R^2/(n-k-1)}$$

Statistik ini mengikuti distribusi F dengan derajat kebebasan k dan (n-k-1). Jika Hipotesis nol keseluruhan ditolak, satu atau lebih koefisien regresi majemuk populasi mempunyai nilai tak sama dengan nol. Nilai F juga dapat dilihat dalam model summary, dimana hasilnya merupakan perbandingan antara mean square dari regresi dan mean square dari residual.

$$F = \frac{\text{MS Regresi}}{\text{MS Residual}}$$

Tahapan hipotesis secara simultan dapat dilihat sebagai berikut :

1. Merumuskan hipotesis statistik
   a. Ho : $\beta 1 = \beta 2 = 0$

      Variabel independen yaitu dimensi kualitas layanan secara simultan tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu keseluruhan kualitas layanan internet perbankan.

   b. Ho : $\beta 1, \beta 2 > 0$

      Variabel independen yaitu dimensi kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu keseluruhan kualitas layanan internet perbankan.
2. Mengukur taraf signifikan

   Pada tahap ini mempunyai kesamaan pada pengujian hipotesis secara simultan yaitu dengan menggunakan probabilitas sebesar 0.05 (5%) dengan kriteria sebagai berikut :

   a. Probabilitas < 0.05 = Ho ditolak dan Ha diterima

   b. Probabilitas > 0.05 = Ho diterima dan Ha ditolak

4. Uji t

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Perhitungan nilai t-hitung dapat dilakukan dengan rumus sebagai berikut :

$$t = \frac{b}{Sb}$$

Keterangan :

b = koefisien regresi

Sb = standar eror regresi

1. Merumuskan hipotesis statistik
   a. Ho : βi = 0

      Variabel independen secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap variabel dependen.

   b. Ho : βi > 0

      Variabel independen secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel dependen.
2. Menentukan taraf signifikan

   Pada tahap ini mempunyai kesamaan pada pengujian hipotesis secara simultan yaitu dengan menggunakan probabilitas sebesar 0.05 (5%) dengan kriteria sebagai berikut :

   a. Probabilitas < 0.05 = Ho ditolak dan Ha diterima

   b. Probabilitas > 0.05 = Ho diterima dan Ha ditolak

5. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menggambarkan kemampuan model menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen. Koefisien determinasi ditunjukkan oleh angka R-square dalam model summary yang dihasilkan oleh program. Koefisien determinasi ini diperoleh dengan rumus :

$$R^2 = (TSS - SSE)\ TSS = SSR/TSS$$

Keterangan :

TSS = Total sum square

SSE = Sum square of error

SSR = Sum square of regression

Nilai R^2 adalah antara nol dan satu. Model yang baik menginginkan R^2 yang tinggi. Jika R^2 mendekati satu, ini berarti hampir seluruh variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel penjelas yang dimasukkan kedalam model. Kelemahan menggunakan koefisien determinasi adalah terjadinya bias terhadap jumlah variabel independen yang digunakan karena setiap tambahan variabel independen akan meningkatkan R^2 walaupun variabel itu tidak signifikan. Oleh karena itu dianjurkan menggunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan yaitu adjusted R^2.

6. Uji Beda Rata-Rata (*Independent sample t-test*)

Metode uji perbedaan dua parameter rata-rata merupakan salah satu teknik analisis yang digunakan dalam penelitian komparatif. Pengujian perbedaan dua parameter rata-rata bertujuan mempelajari perbedaan rata-rata variabel dari dua kelompok atau yang dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok. Pada penelitian ini variabel yang digunakan yaitu kualitas layanan pelanggan online,

kualitas layanan sistem informasi online, kualitas produk perbankan, dan keseluruhan kualitas layanan internet perbankan dari dua kelompok yaitu Bank Mandiri dan Bank Mandiri Syariah.

1. Merumuskan Hipotesis Statistik

   H0 : $\mu 1 \leq \mu 2$

   H1 : $\mu 1 > \mu 2$

2. Menghitung t-test dan p-value
3. Mengambil keputusan
   - Jika p-value < 0.05 maka Ho ditolak dan Ha diterima atau dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan
   - Jika p-value > 0.05 maka Ho diterima dan Ha ditolak dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat perbedaan

Tabel 3.6.3

Hasil Uji Reliabilitas Bank Mandiri

Variabel	Alpa Crobach	Nilai Kritis	Keterangan
Kualitas Layanan Pelanggan online	0.758	0.6	Reliabel
Kualitas Layanan Sistem Informasi online	0.758	0.6	Reliabel
Kualitas Produk Perbankan	0.758	0.6	Reliabel

Keseluruhan Kualitas Layanan Internet Perbankan	0.758	0.6	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada Tabel 3.6.3 di atas dapat diketahui bahwa nilai koefisien *Cronbach Alpa* masing-masing variabel pada Bank Mandiri mempunyai nilai lebih besar dari 0,6. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan dinyatakan reliabel. Maka kuesioner ini memiliki hasil yang konsisten jika dilakukan pengukuran dalam waktu dan model yang berbeda.