

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran (*mixed method*) dengan melibatkan variabel kualitatif dan dianalisis kuantitatif. Metode ini digunakan untuk menghasilkan sejumlah fakta yang lebih banyak dalam meneliti permasalahan dalam penelitian, yang bertujuan untuk melengkapi gambaran hasil studi mengenai fenomena yang diamati serta memperkuat analisis penelitian.¹

Jenis penelitian ini adalah penelitian survey yang merupakan cara pengumpulan data dari sejumlah unit atau individu dalam jangka waktu yang bersamaan dalam jumlah besar dan luas.² Mengingat penelitian ini menggunakan penelitian survey maka yang menjadi fokus utama adalah pengumpulan informasi tentang variabel yang terkait dengan permasalahan tersebut.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua Bank Syariah di Kota Ambon sebagai lokasi penelitian yaitu Bank Syariah Indonesia dan Bank Muamalat.

¹ John W. Creswell, “*Research Design : Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, Dan Metode Campuran*”, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013), hal.5

² M.Subana, Sudrajat, S.Pd. “*Dasar – Dasar Penelitian Ilmiah*”. (Bandung: Cv Pustaka Setia 2005) hal.32

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian dimulai pada tanggal 21 Maret sampai dengan 21 Juni 2024.

3.3 Sampel Penelitian

Sampel dalam penelitian ini berjumlah lima puluh orang, sampel dikumpulkan dari unsur – unsur pakar/ahli, pegawai bank, dan nasabah bank syariah di Kota Ambon yang menggunakan dompet digital. Menggunakan metode disproporsional, dengan $n = 50$ adapun komposisi sebagai berikut.

a. Empat Puluh Orang Nasabah Bank Syariah

Nasabah Bank Syariah yang dimaksud yaitu orang – orang yang menggunakan dompet digital.

b. Empat Orang Pegawai Bank

Pegawai Bank yang dimaksud adalah orang yang mengetahui dan menggunakan dompet digital.

c. Enam Orang Pakar/Ahli

Pakar atau ahli adalah orang yang dianggap mengerti terhadap penggunaan dompet digital.

Dengan menggunakan dua teknik penarikan sampel yaitu *purposive sampling* dan *incidental sampling*.

- a. *Purposive sampling*, adalah teknik pemilihan responden menjadi anggota sampel atas pertimbangan tertentu oleh peneliti berdasarkan karakteristik khusus yang dimiliki dan dipandang berkaitan, memiliki sangkut paut yang erat dengan ciri – ciri atau sifat populasi yang telah diketahui sebelumnya.³ *Purposive sampling* digunakan untuk memilih sampel pakar dan pegawai bank.
- b. *Incidental sampling*, adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁴ *Incidental sampling* digunakan untuk memilih sampel nasabah bank syariah yang menggunakan dompet digital.

3.4 Variabel Pengamatan

a. Kemudahan

Kemudahan merupakan sejauh mana seseorang merasa percaya bahwa menggunakan suatu sistem sebagai sesuatu yang tidak banyak menggunakan usaha. Persepsi kemudahan juga berpengaruh pada persepsi kegunaan yang dapat diartikan bahwa jika seseorang merasa bahwa sistem tersebut mudah digunakan maka sistem tersebut berguna bagi mereka.⁵

³ Muhamad, “*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*”, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hal.152

⁴ Muhamad, “*Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*”, hal .85

⁵ Prayudi,I.G.,Putu,G.S.,Ninyoman,K.Y., dan Gusti,A.K.G, “*Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan Kembali Layanan Mobile Banking*”. (Bandung: Cv Media Sains Indonesia 2022) hal.17

Sehingga kesimpulan yang dapat peneliti ambil yaitu kemudahan penggunaan dompet digital adalah salah satu faktor kunci yang menentukan apakah seseorang akan memilih untuk menggunakan layanan tersebut atau tidak. Kemudahan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu proses penggunaan yang mudah dan aman tanpa perlu banyak langkah rumit atau memakan waktu lama.

b. Keamanan

Keamanan adalah sebagai kemungkinan dengan kepercayaan subjektif yang dimiliki oleh seorang konsumen bahwa informasi mereka dalam segala aspek tidak dapat dilihat, disimpan dan dimanipulasi oleh pihak lain, sehingga secara konsisten menimbulkan harapan kepercayaan dari mereka. Mendefinisikan persepsi keamanan sebagai persepsi konsumen atas keamanan dalam melakukan transaksi.⁶

Dari definisi diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa keamanan adalah penyimpanan informasi seperti data pribadi, pin verifikasi dan informasi pembayaran lainnya sehingga perlu adanya lembaga penjamin yang memastikan keamanan pada dompet digital.

c. Manfaat

Manfaat merupakan suatu yang menyatakan individu percaya bahwa penggunaan suatu teknologi tertentu dapat meningkatkan kinerja dari individu.

⁶ Kinasih,B.S. Albari, “*Pengaruh Persepsi Keamanan dan Privasi Terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Konsumen Online*”, Jurnal uii.ac.id (2012), hal.10

Adapun manfaat adalah keuntungan yang didapat dalam menggunakan fitur dan fungsi dari suatu produk.⁷

Dari definisi diatas maka disimpulkan bahwa manfaat penggunaan dompet digital dapat dilihat dari efisiensi dalam melakukan transaksi sehari - hari, dapat digunakan dalam berbagai hal, mempermudah dan membantu dalam kehidupan .

d. Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan pengguna terhadap manfaat yang dicapai, yaitu pengguna akan yakin menggunakan teknologi atau suatu sistem jika teknologi tersebut dapat sistem informasi tentang utilitas yang dapat dinikmati langsung oleh konsumen meningkatkan kinerja pengguna dalam bekerja. Sederhananya, *trust* yakni keyakinan konsumen terhadap sistem informasi tentang utilitas yang dapat dinikmati langsung oleh konsumen.⁸

Disimpulkan bahwa kepercayaan yakni keyakinan bahwa perusahaan dapat membangun hubungan baik terus menerus dengan konsumen serta keinginan atau kepercayaan mitra pertukaran untuk membangun hubungan jangka panjang dengan pengguna.

⁷ Salepa Celik Misrami Afolo, Ni Nyoman Sri Rahayu Trisna Dewi “Minat Mahasiswa Akuntansi UNTRIM Sebagai Pengguna E-Wallet Dengan Mempertimbangkan Persepsi Kemanfaatan Kepercayaan” Vol.13. (Jurnal Krisna : Kumpulan Riset Akuntansi 2022) hal.269

⁸ Siti Rodiah, Inaya Sari Melati, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Risiko, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan E-Wallet Pada Generasi Milenial Kota Semarang” (Journal of Economic Education and Entrepreneurship.2022) hal.68

e. *Reward*

Reward dalam konteks dompet digital adalah bentuk insentif atau manfaat yang diberikan kepada pengguna sebagai imbalan atas penggunaan atau partisipasi dalam platform dompet digital tertentu. Pemberian *reward* ini bertujuan untuk mendorong pengguna agar lebih aktif menggunakan dompet digital tersebut dan memberikan nilai tambah bagi para pengguna setia.⁹

Sehingga dari definisi diatas disimpulkan *reward* adalah strategi untuk meningkatkan penggunaan layanan dompet digital, *reward* juga dapat berupa *cashback*, diskon, program loyalty, hadiah langsung, referral bonus dan lain sebagainya.

f. Promosi

Promosi adalah penjualan secara positif mempengaruhi atas keputusan pembelian serta dapat disimpulkan bahwa promosi semakin baik, semakin tinggi pelanggan akan merasakan untuk memutuskan pembelian pada suatu produk tersebut.¹⁰

Maka dari definisi diatas peneliti menyimpulkan bahwa promosi adalah strategi yang dilakukan oleh perusahaan agar dapat meningkatkan kesadaran, keterlibatan, dan memperkuat posisi mereka dibandingkan dengan yang lainnya.

⁹ Habibatul Mukarramah. “*Pengaruh Dompet Digital (E-Wallet) Terhadap Minat Beli Konsumen*”, Tesis (UIN Syarif Hidayatullah, 2023) hal.35

¹⁰ Laila Ramadya Sari, RENI Anggriani, dkk., “*Dampak Keamanan, Manfaat, Kepercayaan, Promosi, Serta Kemudahan Pada Keputusan Pemanfaatan Dompet Elektronik Shopeepay*” hal 62

g. Pelayanan

layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan transaksi secara online. Layanan yang baik dan memenuhi kebutuhan pelanggan akan ada rasa nyaman dan puas. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan kurang baik, pelanggan akan merasa kecewa dan kurang puas dengan pelayanan yang diterima.¹¹

Sehingga dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah kemampuan perusahaan mencakup berbagai fitur dan fungsi yang ditawarkan oleh penyedia dompet digital untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan, dalam penggunaan dompet digital juga diharapkan terdapat pelayanan berupa interaksi antara platform dan pengguna.

3.5 Metode Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Pada dasarnya kuesioner merupakan suatu cara untuk mendapatkan informasi dalam waktu yang relatif singkat, karena banyak orang yang dapat dihubungi dalam waktu yang bersamaan. Soal-soal dipersiapkan terlebih dahulu dan bertujuan untuk kuantifikasi (perhitungan).¹²

¹¹ Endah Maerendah, Delisman Jaya Hulu, dkk, “*Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi DANA Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Melakukan Transaksi Secara Online*”, Vol.3 No.3 (Jurnal Ekonomi 2024) hal.2

¹² Husin Usman, Purnomo S, “*Metode Penelitian Kualitatif*” (Jakarta: Bumi Aksara), hal.32

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tiga metode kuesioner, yaitu kuesioner A1 yang diisi oleh Pakar/ahli menggunakan skor penilaian skala likert, kuesioner A2 yang juga diisi oleh Pakar/ahli menggunakan skor penilaian skala AHP, dan kuesioner A3 yang diisi oleh Pakar/ahli, pegawai bank, nasabah.

b. Observasi

Observasi adalah suatu cara mengumpulkan informasi dengan melompat dan melihat langsung ke lapangan (laboratorium), objek yang diteliti. Observasi adalah teknik pengumpulan data observasi yang melibatkan pencatatan kondisi atau perilaku suatu objek sasaran.¹³

Observasi yang peneliti lakukan dengan langsung melihat penggunaan dompet digital oleh nasabah Bank Syariah yang ada di Kota Ambon

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk melihat informasi. Sifat utama dari data ini tidak terbatas pada ruang dan waktu, sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk hal – hal yang telah silam. Dokumentasi ini dibagi menjadi dua yaitu dokumentasi resmi dan dokumentasi pribadi.¹⁴ Pengumpulan data dilakukan dengan cara mempelajari data – data yang berupa catatan atau dokumen yang berkaitan dengan pembahasan dalam penelitian.

¹³ H.Abdurahman Fathoni, “*Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*” (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), hal.104

¹⁴ Burhan Bungin, “*Metodologi Penelitian Sosial Format – Format Kuantitatif dan Kualitatif*”, (Surabaya: Airlangga University Press, 2011) hal. 152 - 153

3.5 Skala Pengukuran

1. Skala *Likert*

Pada penelitian ini skala likert dipakai untuk tingkatan pilihan jawaban yaitu paling penting, sangat penting, penting, cukup penting dan kurang penting, dengan perincian skor jawaban diawali dari angka 5 sampai 1.¹⁵

- 0,00 - 1,00 = Kurang Penting
- 1,01 – 2,00 = Cukup Penting
- 2,01 – 3,00 = Penting
- 3,01 – 4,00 = Sangat Penting
- 4,01 – 5,00 = Paling Penting

2. Skala AHP

Dalam penelitian ini skala AHP dipakai untuk tingkatan pilihan jawaban yaitu ; (1) sama penting, (3) agak lebih penting yang satu atas yang lainnya, (5) cukup penting atas lainnya, (7) sangat penting atas lainnya, (9) Kepentingan yang ekstrim atas lainnya, dan (2,4,6,8) nilai tengah diantara dua nilai keputusan yang berdekatan adapun perincian skor setiap dari jawaban nilai tertinggi (9 : sangat diutamakan) sampai dengan nilai terendah (1 : setara).

¹⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Bisnis*”, (Bandung : Alfabeta 2007), hal 13

- Kepentingan yang ekstrim : 9
- Sangat penting menuju kepentingan yang ekstrim : 8
- Sangat penting : 7
- Cukup penting penting menuju sangat penting : 6
- Cukup penting : 5
- Agak lebih penting menuju cukup penting : 4
- Agak lebih penting : 3
- Sama penting menuju agak lebih penting : 2
- Sama penting : 1

3.6 Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengolahan data AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dan TOPSIS (*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*).

a. Teknik Pengolahan Data AHP (*Analytical Hierarchy Process*)

Teknik Pengolahan data AHP (*Analytical Hierarchy Process*) dikenalkan oleh Thomas Saaty, seorang ahli matematika dari Wharton School of Business. AHP dipandang sebagai suatu alat yang efektif untuk membantu pengambilan keputusan yang sangat kompleks dan membantu menentukan prioritas dalam pengambilan keputusan yang terbaik. AHP juga melakukan pengecekan

konsistensi terhadap evaluasi pengambilan keputusan, sehingga proses pengambilan keputusan bisa meminimalkan bias.¹⁶

AHP merupakan alat analisis yang fleksibel dan mampu memberikan analisis yang kuat karena skor hasil perhitungan yang diperoleh dari dasar evaluasi perbandingan berpasangan secara relatif dari kriteria dan alternatif yang ada.¹⁷ Model pendukung keputusan ini menggambarkan masalah multifaktor atau multi kriteria yang kompleks sebagai suatu hierarki. Menurut Saaty, hierarki didefinisikan sebagai representasi struktural bertingkat dari suatu masalah yang kompleks, dimana tingkat pertama adalah tujuannya. diikuti level faktor, kriteria, sub kriteria dan seterusnya hingga level seleksi terakhir.¹⁸

AHP pada penelitian ini digunakan untuk menghitung bobot dari setiap kriteria dan subkriteria aspek penilaian. Langkah-langkah implementasi metode AHP adalah :

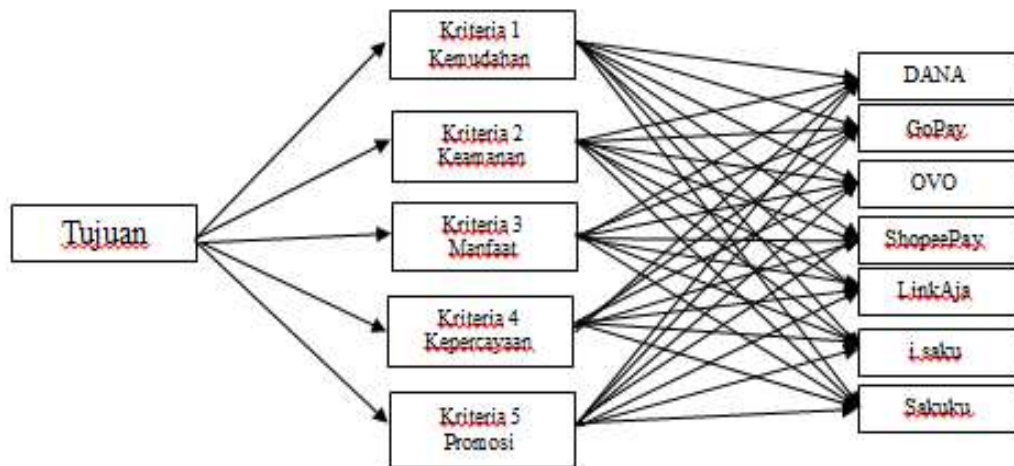
a. Dekomposisi (*Decomposition*)

Dekomposisi adalah proses menganalisa permasalahan riil dari struktur hierarki atas unsur – unsur pendukungnya.

¹⁶ Jogiyanto Hartono,” *Metode Pengumpulan dan Analisis Data*”, (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2008), hal.219

¹⁷ Jogiyanto Hartono,” *Metode Pengumpulan dan Analisis Data*”, hal 2019

¹⁸ Bitu,Diflia,“*Sistem Evaluasi dan Peringkian Kinerja Dosen dengan Metode AHP dan Topsis*”,. Skripsi (Jember: Universitas Jember, 2015), hal. 6 – 9



Gambar 3.1
Struktur Hirarki AHP

b. Perbandingan Penilaian (*Comparative Judgment*)

Perbandingan penilaian membuat suatu penilaian tentang kepentingan relatif antara dua elemen pada suatu tingkatan tertentu disajikan dalam bentuk matriks dengan menggunakan akal prioritas.

Tabel 3.1
Matriks Perbandingan Berpasangan

	Kemudahan	Keamanan	Manfaat	Kepercayaan	Pelayanan
Kemudahan	1				
Keamanan		1			
Manfaat			1		
Kepercayaan				1	
Pelayanan					1

c. Sintesis Prioritas

Dalam sintesis prioritas dikenal konsep prioritas lokal dan prioritas global. Prioritas lokal diperoleh dari perhitungan nilai *eigen vector* pada setiap elemen matriks perbandingan berpasangan pada tingkat yang sama. Prioritas global diperoleh dari perkalian prioritas lokal untuk setiap perbandingan dengan nilai *eigen vector* tingkat di atasnya.

d. Uji Konsistensi

Salah satu asumsi utama metode AHP yang membedakannya dengan metode yang lainnya adalah AHP melakukan perbandingan antar kriteria dalam suatu permasalahan dengan menggunakan persepsi manusia, karena manusia mempunyai keterbatasan dalam menyatakan persepsinya, dalam proses AHP dilakukan uji konsistensi hasil perbandingan, sehingga dapat menghasilkan keputusan yang baik. Uji konsistensi menggunakan *consistency index* (CI) dan *consistency ratio* (CR). Selain itu konsistensi jawaban pakar diukur dari nilai *random indeks* (RI).

- Perhitungan CI dilakukan dengan rumus

$$CI = (\gamma_{\max} - n) / n$$

Keterangan :

n = banyak elemen

$\gamma_{\max}$ = nilai jumlah hasil AHP

- Perhitungan CR dilakukan dengan rumus :

$$CR = CI/RI$$

Keterangan :

CR = *Consistency Ratio*

CI = *Consistency Index*

RI = *Random Index*

Dalam pemeriksaan konsistensi, jika nilai CR lebih dari 10% atau 0,1 maka penilaian data harus diperbaiki (INKONSISTEN). Namun jika *consistency ratio* ($CR = CI/RI$) kurang atau sama dengan 0,1 maka hasil perhitungan bisa dikatakan benar (KONSISTEN), dimana nilai RI dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.2
Nilai Random Index

N	1	2	3	4	5	6	7	8
RI	A	0	0,58	0,90	1,12	1,24	1,32	1,41
N	9	10	11	12	13	14	15	
RI	1,45	1,49	1,51	1,53	1,56	1,57	1,58	

Dalam analisis AHP, data yang terkumpul dalam kuesioner A1 terlebih dahulu diolah, kuesioner A1 diisi oleh enam orang pakar atau ahli untuk

menentukan dari tujuh kriteria yang ada dan diurutkan menjadi lima kriteria dengan menggunakan skala likert yang kemudian hasil kriteria dengan nilai tertinggi akan diproses ke tahap selanjutnya.

Keenam orang pakar atau ahli dalam pengisian kuesioner A1 terdiri dari Dosen IAIN Ambon, pihak Bank Syariah Indonesia, pihak Bank Muamalat, yakni Dr. Mar'atun Shalihah, M.Si, Afdhal Yaman, M.Sc, Salma Saimima, M.M, Arizal Hamizar, M.Si, Abdul Azis Sella, Ermawan. W. Peneliti memilih enam orang pakar tersebut sebagai responden karena menurut peneliti keenam pakar tersebut mengerti mengenai kriteria – kriteria dalam penentuan penggunaan dompet digital.

Selanjutnya dalam pemberian bobot meminta kesediaan enam orang pakar/ahli untuk memberikan bobot menggunakan kuesioner A2, yang berikutnya dibuat matriks berpasangan sesuai dengan jumlah pakar/ahli yang telah bersedia melakukan pembobotan terhadap kriteria. Dalam pembobotan pakar tahap kedua ini terdiri dari Dosen IAIN Ambon, pihak Bank Syariah Indonesia, pihak Bank Muamalat, yakni Dr. Mar'atun Shalihah, M.Si, Afhdal Yaman, M.Sc, Salma Saimima, M.M, Arizal Hamizar, M.Si, Abdul Azis Sella, Ermawan. W.

b. Teknik Pengolahan data TOPSIS (*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*)

Metode TOPSIS adalah salah satu metode yang biasa membantu proses pengambilan keputusan yang optimal untuk menyelesaikan masalah masalah

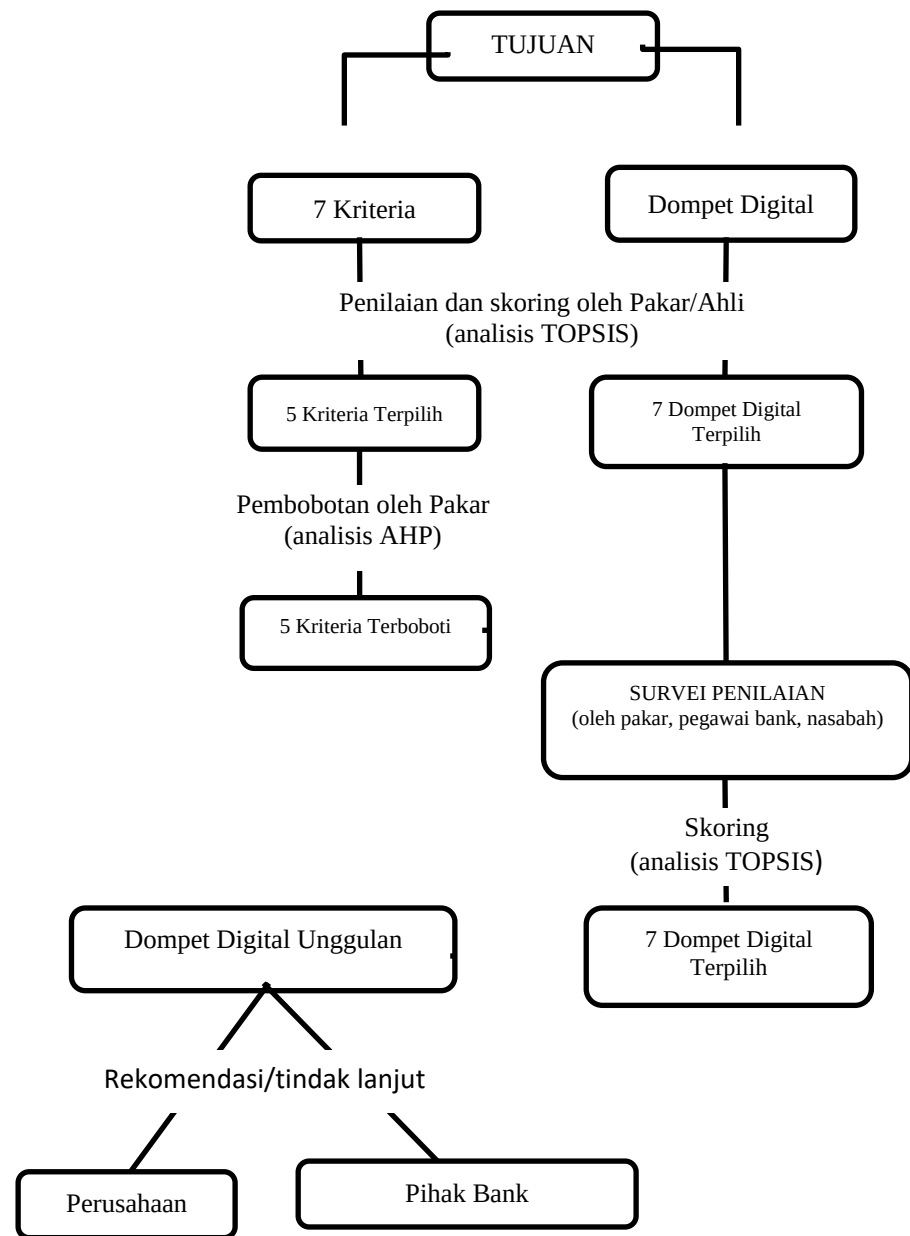
keputusan secara praktis. Hal ini karena konsepnya dianggap sederhana dan mudah dipahami.¹⁹

Secara umum langkah – langkah analisis TOPSIS sebagai berikut :

- a. Membuat matriks data
- b. Penyusunan matriks keputusan
- c. Menentukan pembobotan kriteria
- d. Menentukan nilai ideal (positif dan negatif)
- e. Menghitung jarak *euclidean*
- f. Menghitung skor unggulan
- g. Keputusan

Analisis TOPSIS dilakukan setelah AHP selesai dilakukan, karena hasil dari analisis AHP akan menjadi instrumen dalam analisis TOPSIS. Dalam analisis TOPSIS bertujuan untuk menentukan Dompot Digital unggulan pada nasabah Bank Syariah di Kota Ambon, yaitu Bank Syariah Indonesia dan Bank Muamalat.

¹⁹ Bitu, Diflia, “Sistem Evaluasi dan Peringkat Kinerja Dosen dengan Metode AHP dan Topsis”, hal. 9 - 10



Gambar 3.2
Bagan Metodologi Penelitian

Keterangan ;

Dompet Digital : DANA, GoPay, OVO, ShopeePay, LinkAja, i.saku, dan Sakuku

Kriteria : Kemudahan, Keamanan, Manfaat, *Reward*, Promosi, Kepercayaan, Pelayanan.