

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek yang menjadi bahan dari penelitian adalah nasabah pengguna aplikasi perbankan Seabank yang telah menulis *review rating* pada halaman *Google Play Store* dengan objek penelitian ini adalah aplikasi *mobile* Seabank. Penelitian ini menganalisis teknologi layanan perbankan pada Seabank guna mengetahui tingkat kepuasan nasabah dengan harapan kedepannya pihak manajemen dan layanan teknologi PT Bank Seabank Indonesia dapat meningkatkan kualitas serta jumlah layanan aplikasi Seabank.

3.2 Alat dan Bahan Penelitian

3.2.1 Alat Penelitian

Berikut adalah daftar peralatan yang digunakan dalam melakukan kegiatan penelitian yang terlihat pada Tabel 3.1 di bawah ini:

Tabel 3.1 Alat-alat yang digunakan dalam penelitian

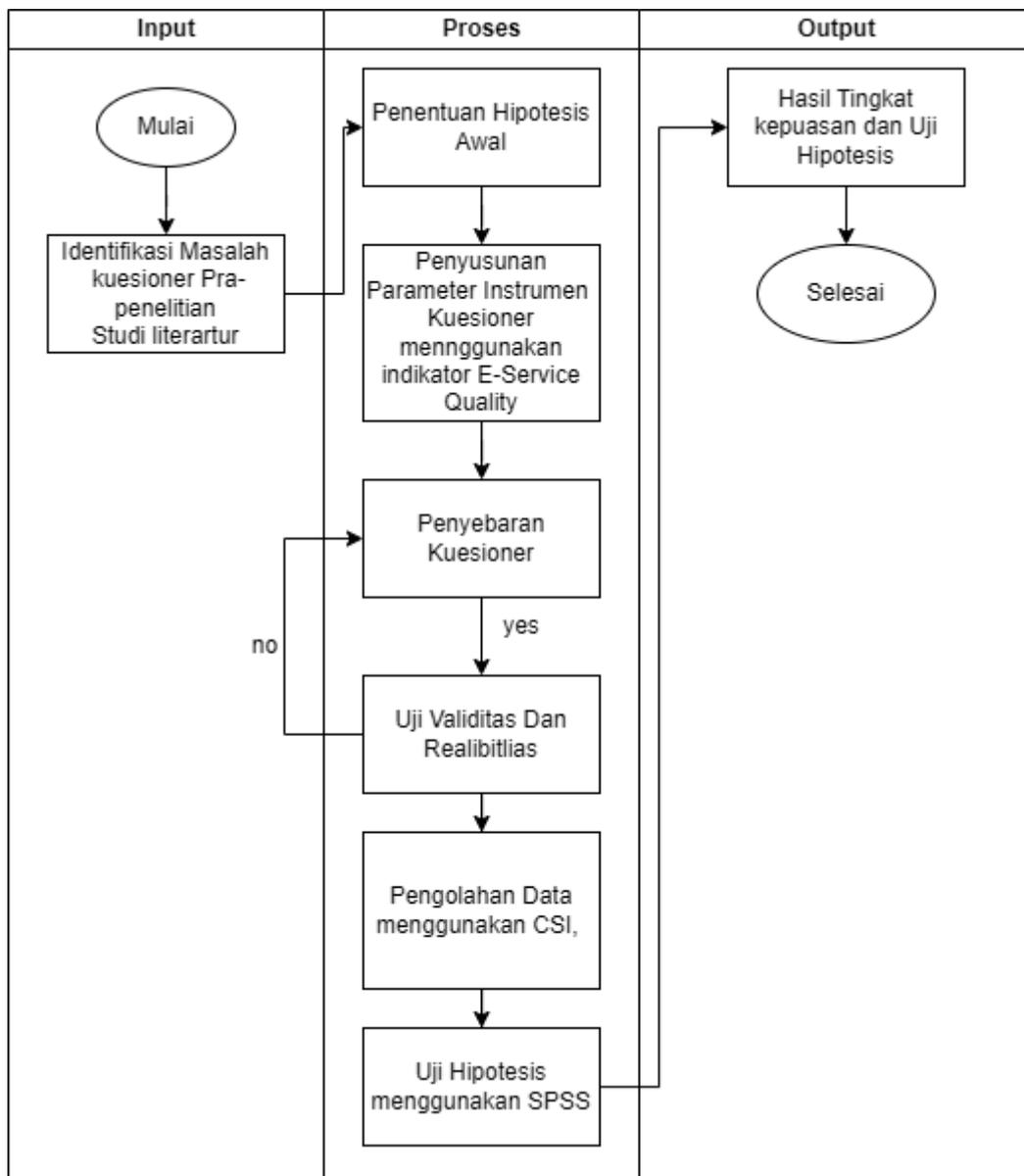
No	Alat	Detail	Fungsi
1	Perangkat Keras		
	Laptop	Toshiba	Alat mengolah laporan dan mengolah data
	Handphone	Sony XZ2 Premium	Komunikasi
2	Perangkat Lunak		
	Microsoft Office	2013	Aplikasi mengolah laporan dan mengolah data
	Kuesioner	Google form	Sebagai tempat mengumpulkan data kuesioner
	SPSS	Versi 25	Sebagai pengolah data

3.2.2 Bahan Penelitian

Penelitian ini menggunakan bahan penelitian dari sumber yang berdasarkan jurnal penelitian sebelumnya, kemudian dilakukan penyebaran kuesioner melalui media *online* dalam bentuk *google form* kepada responden yang memiliki rekening Seabank dan pernah memberikan *review* aplikasi di *playstore*.

3.3 Diagram Alir Penelitian

Penelitian mengidentifikasi suatu permasalahan yang dijelaskan dalam penelitian ini, lalu melakukan studi literatur berdasarkan jurnal-jurnal yang relevan dengan topik penelitian yang dibahas. Setelah itu, penelitian ini menganalisis masalah yang telah diidentifikasi. Selanjutnya, data dikumpulkan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah di PT Bank Seabank. Gambar 3.1 menggambarkan proses atau alur penelitian tersebut.:



Gambar 3. 1 Diagram Alir Penelitian

3.3.1 Identifikasi Masalah

Pada tahapan ini, penelitian menidentifikasi masalah yang berkaitan dengan penellitian yang dilakukan. Berdasarkan pra-penelitian yang dilakukan , didapatkan beberapa masalah yang nasabah temukan saat menggunakan layanan seperti sulitnya membuka aplikasi, Layanan sering bermasalah atau tidak berfungsi, Layanan atau fitur yang dimiliki tidak terselesaikan dengan cepat, Sulitnya mengubah data diri atau foto profil akun nasabah, tampilan aplikasi yang rumit, *Customer Service* dihubungi dan tidak dapat memahami masalah nasabah, Kurangnya transparansi tentang promo bank kepada Nasabah, kesulitan untuk melakukan transfer dengan bank lainnya, tidak dapat melakukan tarik tunai melalui ATM, Tidak dapat melakukan pembayaran internasional. Selain itu, penelitian ini menggunakan beberapa studi literatur yang berkaitan dengan metode yang digunakan yaitu *Customer Satisfaction Index* dan indikator *E-service quality*.

3.3.2 Penentuan Hipotesis Awal

Pada tahap ini, ditentukan hipotesis penelitian. Hipotesis ini memiliki tujuan untuk menjelaskan hubungan antara setiap variabel pada kepuasan nasabah. Pada penelitian ini, didapatkan hipotesis awal berdasarkan indikator *e-service quality* seperti pada tabel :

Tabel 3.2 Hipotesis Awal

Hipotesis	Sub indikator
H1	Faktor <i>Efficiency</i> mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan
H2	Faktor <i>Availability</i> mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan
H3	Faktor <i>Fullfillment</i> mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan
H4	Faktor <i>Privacy & Security</i> mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan
H5	Faktor <i>Responsiveness</i> mempunyai pengaruh pada kepuasan

Hipotesis	Sub indikator
	pelanggan
H6	Faktor <i>Compensation</i> mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan
H7	Faktor <i>Contact</i> mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan
H8	Faktor <i>Percieved Value</i> mempunyai pengaruh pada kepuasan pelanggan

3.3.3 Penyusunan Parameter Instrumen Kuesioner

Pada tahap ini, tersusun pertanyaan kuesioner menggunakan aspek *e-service quality* yang telah ditentukan diantaranya *Efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, contact, Percieved Value*. Instrumen kuesioner penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini mengambil referensi berdasarkan dari penelitian sebelumnya dengan memiliki aspek yang sama dengan penelitian ini.

Tabel 3.3 Instrumen Kuesioner Penelitian

1	<i>Efficiency</i>	
	EFF1.	Seabank memudahkan untuk menemukan apa yang saya butuhkan.
	EFF2.	Seabank memudahkan untuk mengakses kemana saja pada aplikasinya.
	EFF3.	Seabank memungkinkan saya untuk menyelesaikan transaksi dengan cepat
	EFF4.	Informasi pada Aplikasi Seabank terorganisir dengan baik.
	EFF5.	Halaman pada Aplikasi Seabank dimuat dengan cepat.
	EFF6.	Seabank mudah untuk digunakan.
	EFF7.	Seabank memungkinkan saya untuk masuk dengan

		cepat.
	EFF8.	Seabank terorganisir dengan baik.
2	<i>Responsiveness</i>	
	RES1.	Seabank memberikan opsi untuk melakukan pengembalian transaksi.
	RES2.	Seabank menangani saya dengan baik.
	RES3.	Seabank memawarkan jaminan yang bermakna.
	RES4.	Seabank memberitahu saya proses yang perlu dilakukan jika transaksi saya tidak berhasil
	RES5.	Seabank menyelesaikan masalah dengan cepat.
3	<i>Privacy</i>	
	PRI1.	Seabank menjaga informasi perbankan saya.
	PRI2.	Seabank tidak membagikan informasi pribadi saya ke <i>website</i> lain
	PRI3.	Seabank menjaga informasi kartu debit dan kartu kredit saya.
4	<i>Availability</i>	
	SYS1.	Seabank selalu tersedia untuk bisnis.
	SYS2.	Seabank meluncur dan berjalan dengan cepat
	SYS3.	Seabank tidak pernah <i>Crash</i> .
	SYS4.	Seabank tidak pernah <i>Freezee</i> saat saya sedang melakukan transaksi
5	<i>Fullfilment</i>	
	FUL1.	Transaksi selesai dengan tepat waktu
	FUL2.	Seabank menyelesaikan transaksi sesuai dengan permintaan saya
	FUL3.	Seabank jujur mengenai promo dan layanannya
	FUL4.	Seabank memberikan promo dengan jangka waktu yang masuk akal.
	FUL5.	Seabank memberikan hadiah sesuai dengan promo yang saya ikuti.
	FUL6.	Jumlah peserta promo Seabank sesuai dengan claim Seabank

	FUL7.	Seabank membuat janji yang akurat mengenai layanan dan promonya.
6	<i>Compensation</i>	
	COM1.	Seabank memberikan kompensasi untuk saya atas masalah yang dibuatnya
	COM2.	Seabank memberikan kompensasi bagi saya ketika transaksi yang saya lakukan tidak selesai dengan tepat waktu
	COM3.	Seabank dapat mengembalikan transaksi saya jika saya tidak merasa melakukan transaksi.
7	<i>Contact</i>	
	CON1.	Seabank menyediakan nomor telepon untuk menghubungi perusahaan.
	CON2.	Seabank mempunyai <i>Customer Service</i> yang tersedia secara <i>online</i>
	CON3.	Seabank menawarkan pilihan untuk berbicara dengan <i>Customer Service</i> secara langsung jika terdapat masalah.
8	<i>Percieved Value</i>	
	PERV1	Seabank memiliki nilai Ekonomis yang baik
	PERV2	Seabank nyaman untuk digunakan
	PERV3	Anda merasakan anda memegang kendali menggunakan Seabank
	PERV4	Keseluruhan nilai yang diberikan oleh Seabank seimbang dengan uang dan waktu anda

3.3.4 Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner diberikan kepada nasabah perbankan seabank yang menggunakan aplikasi seabank dan disebar secara *online* menggunakan Google form. Berdasarkan jumlah review *Play Store* aplikasi Seabank disaat penelitian ini dilaksanakan, didapatkan populasi dari Penelitian ini yaitu 107.000 orang. Penelitian ini menentukan kelonggaran sebesar 10%. Perhitungan jumlah sampel yang diperlukan adalah :

$$n = 107,000 / (1 + 107,000 * 0.1^2)$$

$$n = 107,000 / (1 + 107,000 * 0.01) \quad (3.1)$$

$$n = 107,000 / (1 + 1,070)$$

$$n = 107,000 / 1,071$$

$$n \approx 100.047$$

Didapatkan bahwa jumlah sampel minimal responden berdasarkan perhitungan diatas adalah 100.047, dan dibulatkan menjadi 100 responden.

3.3.5 Uji Validitas dan Realibilitas

Pada uji validitas dan realibilitas, data dari hasil kuesioner yang berhasil disebar akan di uji validitas dan realibilitasnya menggunakan *software* SPSS 2022.

3.3.6 Perhitungan Data dan Uji Hipotesis menggunakan CSI

Pada tahap pengolahan data, data yang berhasil di uji validitas serta realibilitasnya sebagai data akurat akan diolah menggunakan metode yang digunakan oleh penelitian ini. Pengolahan menggunakan Metode *Customer Satisfaction Index* untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap layanan dengan indikator penelitian menggunakan *E-Servqual*.

3.3.7 Uji Hipotesis

Pada tahap ini, melakukan analisis hasil hipotesis dengan hasil pengolahan data yang berhasil diolah dan apakah hasil yang didapatkan sesuai dengan hipotesis awal atau adanya hasil temuan baru. Uji hipotesis dilakukan menggunakan metode regresi *backwards* dengan menggunakan *SPSS* sebagai pengolah data.

3.3.8 Hasil Tingkat kepuasan dan Uji Hipotesis

Pada tahap yang terakhir, penelitian mengungkapkan hasil pengolahan data dan hasil uji hipotesis berdasarkan penemuan dari penelitian serta saran untuk penelitian yang dilakukan dimasa mendatang.