

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan fokus utama dalam suatu studi. Dalam penelitian ini, fokus penelitian diarahkan pada persepsi risiko transaksi dan kepercayaan nasabah pengguna BRImo. Penelitian ini memiliki variabel independen berupa persepsi risiko (X) dan variabel dependen berupa kepercayaan nasabah (Y). Responden dalam penelitian ini terdiri dari nasabah pengguna BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau yang lebih dikenal dengan BRI merupakan salah satu bank milik negara (BUMN) terbesar di Indonesia yang memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian nasional, khususnya pada sektor usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). BRI didirikan pada tanggal 16 Desember 1895 di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan nama De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden atau yang berarti “Bank Bantuan dan Simpanan Milik Kaum Priyayi Purwokerto”. Lembaga ini awalnya didirikan untuk melayani kebutuhan keuangan masyarakat pribumi, sehingga tanggal tersebut kemudian ditetapkan sebagai hari kelahiran BRI.

Setelah Indonesia merdeka, berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 1 Tahun 1946 Pasal 1, BRI ditetapkan sebagai bank pemerintah pertama di Republik Indonesia. Namun, pada masa perang mempertahankan kemerdekaan tahun 1948,

aktivitas BRI sempat terhenti dan kembali beroperasi pada tahun 1949 setelah Perjanjian Renville dengan nama Bank Rakyat Indonesia Serikat.

Dalam perkembangannya, melalui PERPU No. 41 Tahun 1960, BRI digabungkan dengan Bank Tani Nelayan dan Nederlandsche Handel-Maatschappij (NHM) menjadi Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN). Selanjutnya, berdasarkan Penetapan Presiden No. 9 Tahun 1965, BKTN diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia sebagai Bank Indonesia Urusan Koperasi Tani dan Nelayan. Tidak lama kemudian, melalui Penetapan Presiden No. 17 Tahun 1965, dibentuk bank tunggal dengan nama Bank Negara Indonesia, di mana eks BKTN menjadi Bank Negara Indonesia Unit II bidang Rural, sementara NHM menjadi Bank Negara Indonesia Unit II bidang Ekspor Impor.

Berdasarkan Undang-Undang No. 14 Tahun 1967 tentang Pokok-Pokok Perbankan dan Undang-Undang No. 13 Tahun 1968 tentang Bank Sentral, fungsi Bank Indonesia dikembalikan sebagai bank sentral, dan Bank Negara Indonesia Unit II dipisahkan kembali menjadi dua bank, yaitu Bank Rakyat Indonesia dan Bank Ekspor Impor Indonesia. Selanjutnya, melalui Undang-Undang No. 21 Tahun 1968, ditetapkan kembali tugas pokok BRI sebagai bank umum.

Seiring perkembangan industri perbankan, sejak 1 Agustus 1992 berdasarkan Undang-Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992 dan Peraturan Pemerintah RI No. 21 Tahun 1992, status BRI berubah menjadi perseroan terbatas dengan kepemilikan 100% oleh Pemerintah Republik Indonesia. Kemudian pada tahun 2003, pemerintah melepas sekitar 30% saham BRI kepada publik, sehingga

BRI resmi menjadi perusahaan terbuka dengan nama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk yang digunakan hingga saat ini.

Sebagai bank komersial, BRI menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan, baik konvensional maupun syariah, yang meliputi penghimpunan dana, penyaluran kredit, serta jasa perbankan lainnya. BRI dikenal memiliki jaringan layanan yang sangat luas hingga ke pelosok daerah, yang terdiri dari kantor cabang, kantor unit, serta layanan berbasis digital. Hal ini menjadikan BRI sebagai salah satu bank dengan jaringan terluas di Indonesia.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi, BRI terus melakukan transformasi digital dengan menghadirkan inovasi layanan perbankan digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Selain itu, dalam menjalankan kegiatan usahanya, BRI senantiasa mengedepankan prinsip kehati-hatian, penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*), serta manajemen risiko yang terintegrasi.

Melalui peran strategis tersebut, BRI tidak hanya berfungsi sebagai lembaga keuangan, tetapi juga sebagai agen pembangunan nasional yang berkontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi yang inklusif dan berkelanjutan di Indonesia

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

“Menjadi Bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah”

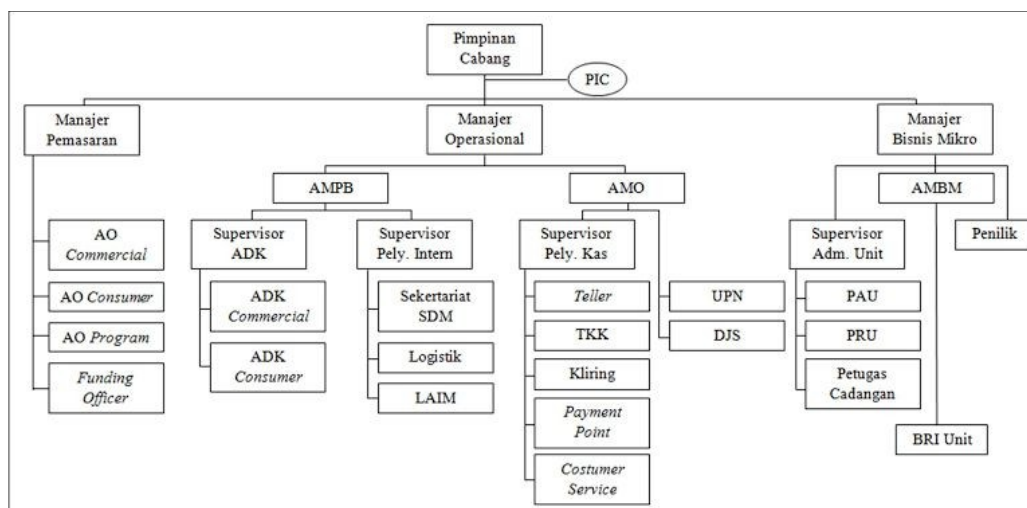
b. Misi

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan

pelayanan kepada usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2. Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan teknologi informasi yang handal dengan menerapkan manajemen risiko yang tepat dan praktik *good corporate governance*.
3. Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Perusahaan

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif, dengan metode verifikatif yang digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis yang dilakukan secara sistematis dan terukur, sehingga menghasilkan temuan yang dapat digeneralisasi serta mampu menjelaskan fenomena secara objektif (Sugiyono, 2020:110)

Penelitian ini menggunakan metode survei, di mana sampel diambil secara langsung dari populasi. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner sebagai alat untuk mengukur atau memperkirakan variabel yang diteliti. Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi risiko (X) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna, karena variabel ini berkaitan dengan pandangan nasabah terhadap berbagai risiko yang mungkin terjadi dalam aktivitas transaksi perbankan. Sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah (Y), yang dipengaruhi oleh variabel independen tersebut.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna sebagai objek penelitian. Sampel penelitian terdiri dari responden yang merupakan nasabah bank tersebut, khususnya yang pernah melakukan transaksi sehingga dapat memberikan penilaian terhadap persepsi risiko dan tingkat kepuasan yang dirasakan.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dapat digolongkan sebagai penelitian deskriptif karena tujuannya adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan pengaruh persepsi risiko terhadap kepuasan nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna. Penelitian deskriptif berfokus pada penyajian gambaran yang menyeluruh mengenai fenomena yang diteliti tanpa adanya manipulasi variabel. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini akan mengumpulkan data dari nasabah melalui instrumen penelitian yang dirancang khusus untuk mengukur persepsi risiko dan tingkat kepuasan nasabah. Data yang terkumpul

kemudian akan dianalisis secara kuantitatif untuk memberikan pemahaman yang jelas mengenai hubungan antara persepsi risiko dengan kepuasan nasabah pada bank tersebut.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Independen (X)

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka dalam penelitian ini yang menjadi variabel independen adalah persepsi risiko (X). Variabel ini dipilih karena diduga memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Y), yaitu kepuasan nasabah. Persepsi risiko mencakup pandangan nasabah terhadap kemungkinan terjadinya risiko seperti keamanan, kerahasiaan data, kesalahan transaksi, dan risiko finansial dalam penggunaan layanan perbankan.

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah, karena variabel ini dipengaruhi oleh variabel independen (X), yaitu persepsi risiko. Tingkat kepuasan nasabah mencerminkan sejauh mana harapan nasabah terpenuhi setelah menggunakan layanan transaksi yang disediakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk KC Singapura.

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
Persepsi Risiko	Persepsi risiko merupakan	Risiko Keuangan	1. Nasabah khawatir mengalami	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
(X)	pandangan nasabah terhadap kemungkinan terjadinya kerugian atau dampak negatif yang dirasakan saat melakukan transaksi perbankan.		kerugian finansial saat bertransaksi 2. Takut terjadi kesalahan nominal transaksi 3. Khawatir adanya biaya tidak terduga	
		Risiko Fungsional	1. Sistem transaksi tidak selalu berjalan dengan baik 2. Layanan terkadang mengalami error/gangguan 3. Hasil transaksi tidak sesuai harapan	Ordinal
		Risiko Fisik	1. Risiko penyalahgunaan data pribadi 2. Keamanan perangkat saat transaksi diragukan 3. Kekhawatiran terhadap keamanan akun	Ordinal
		Risiko Psikologis	1. Nasabah merasa cemas saat bertransaksi 2. Kurang percaya diri menggunakan layanan 3. Merasa tidak nyaman saat transaksi	Ordinal
		Risiko Sosial	1. Khawatir mendapat penilaian negatif	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
			dari orang lain 2. Pengaruh lingkungan terhadap penggunaan layanan 3. Takut dianggap salah dalam penggunaan	
		Risiko Waktu	1. Transaksi memakan waktu lama 2. Harus mengulang transaksi karena gagal 3. Proses penanganan masalah lama	Ordinal
Kepercayaan (Y)	Kepercayaan adalah keyakinan nasabah terhadap kemampuan, kejujuran, dan niat baik bank dalam memberikan layanan yang aman dan dapat diandalkan.	<i>Benevolence</i> (Kesungguhan/Ketulusan)	1. Bank peduli terhadap kepentingan nasabah 2. Bank memberikan layanan dengan tulus 3. Bank mengutamakan kepuasan nasabah	Ordinal
		<i>Ability</i> (Kemampuan)	1. Bank memiliki kemampuan dalam memberikan layanan 2. Sistem transaksi berjalan dengan baik 3. Bank mampu menyelesaikan masalah nasabah	Ordinal
		<i>Integrity</i> (Integritas)	1. Bank memberikan informasi yang jujur 2. Bank dapat	Ordinal

Variabel	Definisi	Dimensi	Indikator	Skala
			dipercaya dalam menjaga data nasabah 3. Bank konsisten dalam memberikan layanan	
		<i>Willingness to Depend</i>	1. Nasabah bersedia bergantung pada layanan bank 2. Nasabah merasa aman menggunakan layanan 3. Nasabah yakin terhadap sistem bank	Ordinal

Sumber: Diolah Penulis, 2026

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, (2020:296). Teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tujuan dari teknik pengumpulan data adalah untuk mendapatkan data yang valid, akurat dan terpercaya sehingga kesimpulan penelitian tidak akan diragukan kebenarannya. Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan, tepat, dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki ciri khas yang

berbeda dengan teknik lainnya. Menurut Sugiyono, (2020:203). Observasi adalah Teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang akan diteliti. Mengamati secara langsung peristiwa atau fenomena yang terjadi merupakan fokus penelitian pada Teknik observasi. Seperti melakukan pengamatan secara langsung sebagai pelanggan, mengamati perbandingan harga dari ojek konvensional dengan layanan transportasi online lain. Observasi dilakukan dengan mengamati langsung situasi di lapangan untuk memperoleh pemahaman tentang kondisi yang sebenarnya. Observasi merupakan kegiatan pencarian data yang digunakan untuk membuat kesimpulan.

b. Kuesioner (Angket)

Kuesioner/Angket Kuesioner/angket merupakan metode pengumpulan data yang telah dilakukan dengan cara memberikan beberapa macam pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian. Menurut Prawiyogi et al., (2021:449) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Responden yang mengisi kuesioner ini adalah nasabah pengguna BRI Mo pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Singparna. Dalam penelitian ini, angket digunakan untuk mengumpulkan data mengenai Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Singparna.

3.2.3.1 Jenis Dan Sumber Data

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2023:14), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dan pengumpulan data menggunakan instrumen, serta analisis data bersifat statistik. Paradigma penelitian kuantitatif dianggap sebagai hubungan sebab akibat (kausal) antar variabel penelitian (Sugiyono, 2023).

Pengambilan data dalam penelitian ini melalui wawancara dan penyebaran kuesioner (Angket) kepada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Singapura yang menjadi objek penelitian.

b. Sumber Data

Untuk mengolah data dan mencari solusi atas permasalahan yang ada, penulis melakukan proses pengumpulan data. Dalam penelitian ini, data dikumpulkan dari:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama oleh peneliti. Menurut (Sugiyono, 2020:104) data rimer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer adalah data berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informasi yang dijadikan sampel dalam penelitian. Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi risiko terhadap kepercayaan nasabah pengguna BRImo. Kuesioner yang digunakan merupakan kuesioner tertutup, yaitu menyediakan pilihan jawaban yang telah ditentukan sehingga memudahkan responden dalam memberikan jawaban sesuai dengan kondisi yang

dirasakan. Menurut Sugiyono, (2023:146), skala adalah alat ukur yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu terhadap fenomena sosial yang diteliti. Setiap pilihan jawaban diberi nilai, yang menggambarkan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap pernyataan yang di ajukan.

Tabel 3. 2 Skala Pengukuran

Jawaban Responden	Pernyataan Positif	Pernyataan Negaif
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
Tidak Setuju (TS)	2	4
Netral (N)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (SS)	5	1

Sumber: Diolah oleh penulis, 2026

- Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Data sekunder merupakan informasi yang telah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya. Menurut Sugiyono, (2020:104) data skunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dokumen yang dimaksud yaitu segala bentuk catatan tentang berbagai macam peristiwa atau keadaan masa lalu yang memiliki nilai atau arti penting yang dapat berfungsi sebagai data penunjang dalam penelitian. Data ini dapat berupa jumlah pengguna aplikasi BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan topik persepsi risiko dan kepercayaan nasabah. Pemanfaatan data sekunder bertujuan

untuk memberikan konteks tambahan, mendukung analisis kuantitatif, serta memberikan gambaran yang lebih menyeluruh terkait variabel independen (Persepsi Risiko) dan variabel dependen (Kepercayaan Nasabah) dalam penelitian ini.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Menurut (Sugiyono, 2023), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Oleh karena itu, populasi tidak hanya mencakup manusia, tetapi juga objek dan benda-benda lain yang memiliki karakteristik sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, populasi yang menjadi sasaran adalah nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura yang menggunakan aplikasi mobile banking BRImo. Populasi tersebut dipilih karena merupakan pihak yang memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan BRImo sehingga dapat memberikan penilaian mengenai persepsi risiko dan tingkat kepercayaan terhadap layanan tersebut.

Karena tidak terdapat publikasi data resmi dari pihak PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura mengenai jumlah pasti nasabah yang menggunakan aplikasi BRImo secara aktif, maka jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti (*unknown population*). Oleh sebab itu, penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan rumus Lemeshow yang sesuai untuk penelitian dengan jumlah populasi yang tidak diketahui.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2023:118), sampel didefinisikan sebagai bagian dari totalitas dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apabila populasi sangat besar, dan peneliti tidak dapat mempelajari seluruh elemen dalam populasi, misalnya karena keterbatasan dana, sumber daya manusia, dan waktu, maka peneliti dapat mengambil sampel dari populasi tersebut.

Mengingat jumlah pasti nasabah pengguna BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna tidak diketahui secara pasti (*unknown population*), maka penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini tidak dapat menggunakan rumus Slovin. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow untuk menentukan jumlah sampel minimum yang diperlukan. Menurut Riyanto & Putera dalam Slamet & Andi (2022), rumus Lemeshow merupakan metode yang tepat digunakan untuk menghitung ukuran sampel pada penelitian dengan jumlah populasi yang belum diketahui secara pasti.

Perhitungan ukuran sampel menggunakan rumus Lemeshow adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{(Z^2 \cdot P(1-P))}{d^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel minimal yang dibutuhkan

Z = Nilai standar dari distribusi normal pada tingkat kepercayaan tertentu
(pada tingkat kepercayaan 95%, nilai Z adalah 1,96).

P = Estimasi proporsi populasi (karena proporsi tidak diketahui, digunakan nilai maksimal varians yaitu 0,5 agar ukuran sampel cukup representatif)

d = Batas toleransi kesalahan (*margin of error*) yang dapat diterima
(ditetapkan sebesar 10% atau 0,10)

Berdasarkan rumus tersebut, maka perhitungan jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{(1,96^2 \times 0,5(1 - 0,5))}{0,10^2}$$

$$n = \frac{(3,8416 \times 0,25)}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel minimum sebesar 96,04 responden. Untuk meningkatkan reliabilitas data, mempermudah proses pengolahan data, maka jumlah tersebut dibulatkan menjadi 96 responden.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti agar responden yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian.

Berikut adalah kriteria nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini:

- a. Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna.
- b. Nasabah yang menggunakan aplikasi Brimo secara aktif.
- c. Nasabah yang telah menggunakan aplikasi BRImo minimal dalam periode tertentu (misalnya ≥ 3 bulan).

Penetapan kriteria tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa responden yang telah menggunakan BRImo secara aktif dan dalam jangka waktu minimal tiga bulan memiliki pengalaman yang cukup untuk menilai persepsi risiko serta tingkat kepercayaan terhadap layanan BRImo. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan lebih relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian.

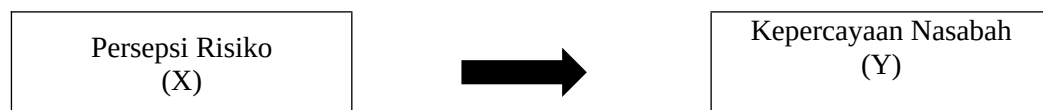
3.2.4 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengembangkan, dan menjelaskan bagaimana pengaruh persepsi risiko terhadap kepercayaan nasabah pengguna BRImo di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif deskriptif dengan judul “Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Kepercayaan Nasabah Pengguna BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singapura”. Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel, yaitu satu variabel independen (bebas) dan satu variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah persepsi risiko (X), sedangkan variabel dependen adalah kepercayaan nasabah (Y). Dengan demikian, berikut adalah susunan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

1. Variabel bebas (independent), yang juga dikenal sebagai variabel independen, sering disebut sebagai variabel stimulus, predictor, atau antecedent. Dalam bahasa Indonesia, variabel ini disebut sebagai variabel bebas, yaitu variabel yang memengaruhi atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel terikat. Dalam konteks penelitian ini, variabel independen adalah Persepsi Risiko (X).

2. Variabel terikat (dependent), yang juga dikenal sebagai variabel output, kriteria, atau konsekuensi, dalam bahasa Indonesia disebut sebagai variabel terikat. Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari variabel bebas. Dalam konteks penelitian ini, variabel terikat adalah Kepercayaan Nasabah (Y).

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi risiko sebagai variabel bebas (X) terhadap kepercayaan nasabah sebagai variabel terikat (Y) pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Singaparna.



Gambar 3. 2 Model Penelitian

3.2.5 Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Validitas merupakan salah satu uji yang dilakukan terhadap instrumen penelitian. Menurut Sugiyono, (2023:361), uji validitas adalah derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah setiap butir dalam instrumen penelitian valid atau tidak, yang dapat diketahui dengan mengorelasikan skor setiap item dengan skor totalnya. Uji validitas bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen atau alat ukur yang digunakan dalam penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat. Dalam konteks penelitian ini, uji validitas digunakan untuk memastikan bahwa setiap

item pertanyaan benar-benar mampu mengukur variabel persepsi risiko dan kepercayaan nasabah. Pengujian validitas dalam penelitian ini dilakukan menggunakan metode *Pearson Correlation*, yaitu dengan melihat korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan dengan skor total. Suatu item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel (r hitung $>$ r tabel), dan sebaliknya dinyatakan tidak valid apabila r hitung $<$ r tabel. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana suatu instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten dan dapat dipercaya. Menurut Sugiyono, (2023:361), reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas dilakukan terhadap item-item pertanyaan yang telah dinyatakan valid. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Alpha Cronbach, yang bertujuan untuk mengukur tingkat konsistensi antar-item dalam kuesioner. Nilai Alpha Cronbach berkisar antara 0 sampai 1, di mana semakin tinggi nilai yang diperoleh, maka semakin tinggi pula tingkat keandalan instrumen tersebut.

Adapun kriteria penilaian reliabilitas adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai koefisien Cronbach Alpha $>$ 0,7 maka instrumen memiliki reliabilitas yang tinggi.

2. Apabila nilai koefisien Cronbach Alpha $> 0,6$ maka instrumen memiliki reliabilitas yang cukup.
3. Apabila nilai koefisien Cronbach Alpha $< 0,6$ maka instrumen dianggap tidak reliabel.

Berdasarkan nilai Alpha Cronbach tersebut, dapat diketahui tingkat keandalan suatu instrumen penelitian. Semakin tinggi nilai reliabilitas, maka semakin baik instrumen tersebut digunakan dalam penelitian. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan program komputer SPSS.

2. Uji Statistik Deskriptif

Menurut Sugiyono (2023) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Statistik deskriptif merupakan metode analisis data yang digunakan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu data yang telah dikumpulkan tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik data penelitian, seperti nilai rata-rata (*mean*), nilai minimum, nilai maksimum, dan standar deviasi. Dalam penelitian ini, uji statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi data dari variabel persepsi risiko dan kepercayaan nasabah, sehingga dapat memberikan informasi awal mengenai distribusi dan kecenderungan data yang diperoleh dari responden.

3. Metode Successive Interval (MSI)

Metode Successive Interval (MSI) menurut achmad 2019, *metode successive interval* merupakan suatu metode statistik yang digunakan untuk mentransformasikan data yang berskala ordinal menjadi data berskala interval. Metode ini dikembangkan berdasarkan asumsi bahwa data ordinal, seperti hasil pengukuran menggunakan skala Likert, perlu diubah terlebih dahulu ke dalam bentuk interval agar dapat dianalisis menggunakan teknik statistik parametrik. Transformasi dilakukan melalui perhitungan proporsi, proporsi kumulatif, nilai Z, fungsi densitas normal, serta penentuan nilai skala (*Scale Value*) sehingga diperoleh nilai skala interval yang dapat digunakan dalam pengolahan data lebih lanjut.

Adapun langkah-langkah perhitungan dengan Metode Successive Interval (MSI) adalah sebagai berikut:

1. Menghitung frekuensi jawaban responden pada setiap kategori untuk masing-masing pernyataan dengan menggunakan rumus:

$$p_i = \frac{f_i}{N}$$
2. Menentukan proporsi kumulatif pada setiap kategori jawaban dengan menjumlahkan proporsi secara berurutan
3. Menentukan nilai Z berdasarkan tabel distribusi normal sesuai dengan proporsi kumulatif yang telah diperoleh pada tahap sebelumnya.
4. Menghitung nilai fungsi densitas normal (ordinate) yang sesuai dengan setiap nilai Z yang telah ditentukan.
5. Menghitung nilai SV (*Scale Value*) untuk setiap kategori jawaban menggunakan rumus:

$$SV_i = \frac{f(Z_{lower}) - f(Z_{upper})}{P_i}$$

Keterangan :

$f(Z_{lower})$ = densitas batas bawah

$f(Z_{upper})$ = densitas batas atas

P_i = proporsi pada setiap kategori

6. Menentukan nilai skala interval (NS) dengan mentransformasikan nilai SV sehingga nilai terkecil pada skala dimulai dari angka 1.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Ghazali, (2018:161), uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji normalitas merupakan salah satu uji asumsi klasik yang digunakan untuk mengetahui apakah data dalam penelitian berdistribusi normal atau tidak. Menurut Ghazali, uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen dan variabel dependen memiliki distribusi normal.

Uji normalitas penting dilakukan karena salah satu syarat dalam analisis statistik parametrik adalah data harus berdistribusi normal. Dalam penelitian ini, uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data variabel persepsi risiko dan kepercayaan nasabah berdistribusi normal sehingga dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistical Program and Service Solution*) melalui metode *One*

Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka data dinyatakan tidak berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka data dinyatakan berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut (Ghozali, 2018:137) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam suatu model regresi. Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan dengan menggunakan metode uji Glejser, yaitu dengan menguji hubungan antara nilai residual dengan variabel independen. Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (probabilitas). Apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Sebaliknya, apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi.

c. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya ($t-1$). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi. Pada penelitian ini, metode pengujian autokorelasi menggunakan uji Durbin-Watson (DW test) (Priyatno, 2012).

Pengambilan keputusan pada uji Durbin Watson adalah sebagai berikut:

- $DU \leq DW \leq 4-DU$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
- $DW < 4-DU$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
- $DW < DL$ atau $DW > 4-DL$ maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- $DL < DW < DU$ atau $4-DU < DW < 4-DL$ artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

5. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Tanjung et al., (2018:103) menyatakan bahwa, “Persamaan regresi linear dapat digunakan untuk melakukan prediksi seberapa tinggi nilai variabel dependen bila nilai variabel independen dimanipulasi (dirubah-rubah)”. Rumus regresi linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + B_x + e$$

Keterangan

Y = Variabel Dependen

X = Variabel Indevenden

α = Konstanta

b = Koefisien Regresi

e = Error\Residual

6. Uji Hipotesis

a. Uji T

Uji t merupakan salah satu uji statistik yang digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dalam suatu model regresi. Menurut dhitomo Wirawan, Siti Halimah, Yulinda, (2023:127). Uji t atau uji parsial adalah uji yang digunakan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidaknya terhadap variabel dependen. Menguji tingkat signifikan koefisien korelasi yang digunakan untuk mengetahui keberartian derajat hubungna antara variabel (X) dan variabel (Y) yang digunakan dengan koefisien korelasi.

Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel persepsi risiko berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah pengguna BRImo. Hipotesis statistik pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi risiko terhadap kepercayaan nasabah pengguna BRImo di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Cabang Singaparna.

H_1 : Terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi risiko terhadap kepercayaan nasabah pengguna BRImo.

Pengambilan keputusan dilakukan dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) atau dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel, yaitu sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikansi (Sig.) < 0,05, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

2. Jika nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, artinya variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Jika nilai t hitung $> t$ tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sedangkan jika t hitung $< t$ tabel, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

7. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinan digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Semakin tinggi koefisien determinasi maka semakin tinggi variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel terikatnya. Koefisien determinasi memiliki kelemahan, yaitu bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi, dimana setiap penambahan satu variabel bebas dan pengamatan dalam model akan meningkatkan nilai R meskipun variabel yang dimasukkan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya. Untuk mengurangi kelemahan tersebut maka digunakan koefisien determinasi yang telah disesuaikan Adjusted R Square, yaitu koefisien determinasi yang sudah diperhitungkan faktor error (kesalahan).