

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Tempat penelitian akan dilakukan penelitian dalam melihat kondisi yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti yang bertujuan untuk mendapatkan data– data penelitian yang benar adanya ataupun yang akurat. Pada penelitian ini peneliti akan melihat bagaimana pengaruh inovasi produk terhadap minat nasabah dalam menggunakan Byond by BSI di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil. Sehingga Penelitian ini dilakukan pada Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil untuk memperoleh data yang tepat dan akurat untuk pembenaran atau hasil pada penelitian ini.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Indonesia adalah negara dengan populasi muslim terbesar di dunia. Negara ini memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Hal ini didukung oleh meningkatnya tingkat kesadaran masyarakat tentang pentingnya penerapan prinsip halal dalam kehidupan sosial serta adanya dukungan stakeholder yang kuat dalam memainkan peran untuk perkembangan ekosistem industri halal di indonesia. Salah satunya adalah Bank Syariah, yang berfungsi sebagai fasilitator penting untuk seluruh aktivitas ekonomi dilingkungan industri perbankan. Di Indonesia, keberadaan industri perbankan Syariah telah mengalami peningkatan dalam hal inovasi produk, peningkatan layanan dan pengembangan jaringan. Dari tahun ketahun, industri ini menunjukkan trend yang positif. Bahkan

banyak Bank Syariah yang melakukan bisnis korporasi menunjukkan keinginan untuk mempercepat pertumbuhan perbankan syariah.

Menurut Statistik Perbankan Syariah (SPS) pada tahun 2020 tercatat ada 14 Bank Umum Syariah yang telah berdiri di Indonesia diantaranya Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Pada tahun 2021 tepatnya tanggal 1 Februari ketiga bank tersebut melakukan merger menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan modal inti Rp20,4 triliun dan asset sebesar Rp245,7 triliun. Saat ini Bank Syariah Indonesia memiliki sekitar 1.200 kantor cabang serta lebih dari 1.700 ATM.

Di Kota Tasikmalaya ada 1 Kantor Cabang dan 3 Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia (BSI). Salah satu kantor cabang pembantu tersebut adalah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil. Pada awal berdirinya kantor cabang ini berupa kantor kas RSUD Dr. Soekardjo yang kemudian berganti menjadi tempat operasional Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil dikarenakan adanya fenomena covid-19. Kantor Cabang Pembantu Ini dibuka pada tanggal 3 Agustus 2021 dan masih beroperasi hingga saat ini. Kepala Cabang pertama yang memimpin adalah Ibu Wini Wulandari dengan jumlah karyawan sebanyak 4 orang. Dengan rincian 1 orang kepala cabang, 1 Teller, 1 Costumer Service dan 1 Satpam.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

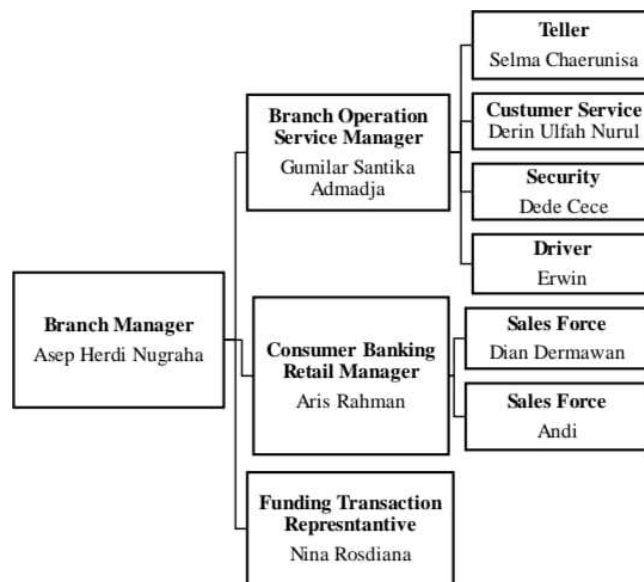
a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Meningkatkan akses keuangan syariah yang Amanah berbasis layanan digital
- 2) Bersama membangun ekosistem syariah terutama keuangan haji
- 3) Memberikan nilai tambah yang optimal bagi stakeholder serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM)
- 4) Mengembangkan budaya layanan digital yang inovatif

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BSI KCP Tasikmalaya Unsil

3.1.4 BYOND by BSI

Bank Syariah Indonesia (BSI) akan meluncurkan SuperApp Byond by BSI pada 9 November mendatang, sebagai salah satu hasil dari transformasi digital yang ditempuh perseroan dalam merespon tantangan digitalisasi di industri perbankan. Byond by BSI dirancang sebagai aplikasi dengan fitur lengkap, menghadirkan

layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform yang lebih user friendly dengan keamanan yang semakin terjaga.

Corporate Secretary BSI Wisnu Sunandar mengatakan, kehadiran *SuperApp* Byond by BSI dikemas dalam program campaign bertema ‘*Transformation Journey BSI: BYOND Boundaries*’. “Hal ini menegaskan bahwa komitmen berkelanjutan BSI untuk terus memperkuat transformasi digital guna meningkatkan layanan perbankan syariah. Selain itu, untuk mendukung upaya pemerintah dalam memacu peningkatan literasi dan inklusi keuangan syariah di Tanah Air,” ujarnya dalam *Byond by BSI Pre-Grand Launching Press Conference*, Senin (4/11).

Menurut Wisnu, transformasi digital ini seiring dengan program prioritas pemerintahan Prabowo Subianto dan Gibran Rakabuming Raka yang menekankan visi digitalisasi sebagai pilar utama untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan memperkuat ketahanan nasional. Pemerintah berkomitmen untuk mengakselerasi digitalisasi termasuk di industri syariah dengan tujuan mendorong ekonomi digital, serta menciptakan ekosistem yang inklusif dan kompetitif di tingkat nasional dan global.

Wisnu menjelaskan, bahwa sejak berdiri pada 1 Februari 2021 lalu, Bank Syariah Indonesia (BSI) memperkuat penetrasi inklusi keuangan syariah melalui digitalisasi layanan perbankan yang efektif, efisien, dan dapat diadopsi oleh seluruh kalangan. Hal ini telah mendorong peralihan transaksi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) ke layanan e-channel yang terus meningkat setiap tahun.

Dalam kesempatan yang sama, Senior *Executive Vice President* (SEVP) Digital *Banking* Bank Syariah Indonesia (BSI) Saut Parulian Saragih, merinci yang diungkapkan Wisnu. Menurutnya, kinerja Bank Syariah Indonesia (BSI) terus tumbuh berkelanjutan tak terlepas dari strategi transformasi yang konsisten dan berkesinambungan, khususnya digitalisasi layanan perbankan syariah yang terus diperkuat.

Di sisi lain, aplikasi layanan perbankan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebelumnya, yaitu BSI *Mobile* yang penggunaannya sudah mencapai 7,57 juta tumbuh 28,34% pada kuartal III 2024, mampu hadir sebagai sahabat sosial, spiritual, finansial. Sebab, aplikasi ini dilengkapi dengan layanan QRIS, fitur Islami seperti jadwal salat, ZISWAF, pembiayaan online, gadai dan cicil emas online, pembayaran e-commerce, hingga top up e-wallet.

Bank Syariah Indonesia, sebagai Bank Syariah terbesar di Indonesia menghadirkan Super-app baru yang inovatif bernama Byond by BSI. Sementara aplikasi lain hanya berfokus pada fitur transaksional, Byond by BSI hadir dengan lebih dari itu. Byond by BSI hadir untuk mempermudah segalanya bagi semua orang, dimanapun, kapanpun, dan hal apapun. Byond By BSI adalah layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di Bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode eksplanatori. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur hubungan antara inovasi produk dengan minat nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil. Menurut Sugiyono (2017:7), penelitian kuantitatif berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hubungan antarvariabel secara objektif.

Metode eksplanatori digunakan karena penelitian ini tidak hanya menggambarkan fenomena yang terjadi tetapi juga menjelaskan pengaruh inovasi produk terhadap minat nasabah. Metode ini sesuai dengan konsep *causality research* (Penelitian Kausal) yang dijelaskan oleh Kerlinger (2006), di mana penelitian eksplanatori bertujuan untuk menguji hubungan sebab-akibat antara dua variabel. Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang diisi oleh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dan dianalisis menggunakan teknik statistik guna memperoleh hasil yang akurat dan terukur.

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 variable independen adalah inovasi *Mobile Banking* (X) karena variabel ini

akan mempengaruhi variabel terikat (Y) yaitu minat menggunakan Byond by BSI.

b. Variabel Dependen (Y)

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Variabel terikat (Y) dalam penelitian ini adalah minat menggunakan Byond by BSI karena variabel ini dipengaruhi oleh variabel independen (X) yaitu inovasi produk.

Tab 3.1 Operasionalisasi Variabel

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Inovasi <i>Mobile Banking</i> (X) (Yeong et al., 2015 : 596)	Keuntungan Relatif	1) Lebih mudah dalam melakukan transaksi. 2) Menggunakan <i>mobile banking</i> memungkinkan untuk melakukan transaksi dengan lebih cepat. 3) Meningkatkan efektivitas dalam melakukan transaksi.	Ordinal
	Kompatibilitas	1) <i>Mobile banking</i> cocok dengan basis pengetahuan. 2) <i>Mobile banking</i> sesuai dengan cara mengelola transaksi keuangan. 3) <i>Mobile banking</i> sepenuhnya kompatibel dengan kegiatan sehari-hari	Ordinal

	Kompleksitas	1) <i>Mobile banking</i> rumit untuk digunakan. 2) <i>Mobile banking</i> sering mengecewakan. 3) Belajar untuk menggunakan <i>mobile banking</i> sangat sulit.	Ordinal
Minat (Y) (Skripsi, Dian Zahara, 2023)	Transaksional	1) Kecenderungan nasabah untuk menggunakan aplikasi Byond by BSI 2) Nasabah merasakan kepuasan setelah menggunakan aplikasi Byond by BSI	Ordinal
	Refrensial	1) Kepuasan yang nasabah rasakan akan membuat nasabah merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain Sebagai sarana transaksional. 2) Nasabah mereferensikan produk Byond by BSI.	Ordinal
	Preferensial	1) Menjadi pilihan utama. Dalam menggunakan Byond by BSI. 2) Hal-hal yang membuat nasabah tertarik atau tidaknya untuk menggunakan aplikasi Byond by BSI. 3) Tetap mengutamakan menggunakan Byond by BSI terlebih dahulu ketika ada kendala	Ordinal
	Eksploratif	1) Pengetahuan tentang produk Byond by BSI. 2) Menggunakan Fitur yang ada pada produk produk aplikasi Byond by BSI.	Ordinal

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

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:

1. Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2022:142) Angket merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Responden yang mengisi kuesioner ini adalah nasabah pengguna Byond by BSI Bnak Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil. Dalam penelitian ini, angket digunakan untuk mengumpulkan data mengenai Pengaruh Inovasi Produk Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Byond by BSI di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2017: 293), observasi adalah teknik pengumpulan data yang memiliki ciri khas yang berbeda dengan teknik lainnya. 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.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476), dokumentasi merupakan metode yang dipakai untuk mengumpulkan data dan informasi dari berbagai sumber seperti buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar. Ini meliputi laporan serta keterangan yang mendukung penelitian. Dalam konteks ini, teknik dokumentasi dimanfaatkan untuk merekam kegiatan interaksi penulis dengan nasabah, terutama dalam menjelaskan kuesioner penelitian dengan mengambil foto. Penulis akan menggunakan teknik dokumentasi ini saat berinteraksi dengan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasimalaya Unsil untuk memperkuat data penelitian.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan merupakan data primer, yang diperoleh atau dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumbernya. Data primer juga dikenal sebagai data asli atau data yang terbaru. Untuk memperoleh data primer tersebut, peneliti harus mengumpulkannya secara langsung. Pada penelitian ini, data primer didapatkan melalui wawancara dan distribusi angket kepada nasabah pengguna Byond by BSI Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalay Unsil.

2. Sumber Data

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

dikumpulkan dari: Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pemilik data kepada pengumpul data. Data primer ini dikumpulkan melalui pembuatan kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi nasabah minat nasabah dalam menggunakan Byond by BSI. Dalam penelitian ini, digunakan kuesioner tertutup yang menyediakan pilihan jawaban yang sudah ditentukan, memungkinkan responden untuk memilih dengan mudah Sugiyono (2015:4).

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi dan sampel memiliki peranan penting dalam penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang sedang diteliti. Populasi adalah kumpulan elemen, variabel, konsep, atau subjek yang menjadi fokus dalam penelitian. Penelitian dapat dilakukan apabila setiap anggota populasi memahami karakteristik dari populasi tersebut (Morissan, 2012).

Populasi merupakan area untuk generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang diidentifikasi oleh peneliti, yang kemudian akan digunakan untuk menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang akan di ambil itu adalah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil yang menggunakan Byond by BSI yaitu terdiri dari 520 Nasabah.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel didenfinisikan menjadi bagian asal populasi yang sebagai sumber data dalam penelitian, pada mana populasi merujuk pada keseluruhan karakteristik

yang dimiliki oleh suatu kelompok yang diteliti. Teknik *sampling* merupakan Teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2017:81).

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan. Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *Nonprobability sampling* dengan metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan, untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti Sugiyono (2018:138).

Dalam penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus untuk menghitung jumlah sampel yang akan digunakan, yaitu rumus Slovin. Berikut adalah langkah-langkah yang digunakan untuk menentukan anggota sampel dari populasi dengan menggunakan rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana: n = Jumlah Sampel
 N = Jumlah Populasi
 e = Error level (Tingkat kesalahan) 10%

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, ukuran sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$\begin{aligned} N &= 520 \text{ Nasabah} \\ e &= 10\% \\ n &= \frac{520}{1 + 520(10\%)^2} \\ &= 83,87 \\ &= 84 \end{aligned}$$

Dalam penelitian ini, jumlah nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil yang menggunakan masih terbatas, yaitu sebanyak

520 nasabah. Berdasarkan jumlah tersebut, sampel penelitian ditentukan sebanyak 84 responden.

Adapun kriteria nasabah yang dijadikan responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil.
- b. Nasabah yang menggunakan Byond by BSI untuk transaksi perbankan.
- c. Nasabah yang memiliki pengalaman menggunakan layanan *mobile banking* lainnya sebagai perbandingan.

Kriteria ini ditetapkan untuk memastikan bahwa responden yang dipilih memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan Byond by BSI sehingga dapat memberikan data yang relevan bagi penelitian ini.

3.2.4 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengembangkan, dan menjelaskan bagaimana pengaruh inovasi produk terhadap minat nasabah dalam menggunakan Byond by BSI. Model penelitiannya adalah sebagai berikut:



Gambar 3.2 Model Penelitian

3.2.5 Teknik Analisis Data

Dalam mengukur atau menilai di masing-masing pernyataan dan variabel diperlukan klasifikasi penilaian untuk mengukur sejauh mana tingkat atau nilai dari

setiao setiap indikator dan variabel. Menurut (Arikunto, 2010), klasifikasi untuk penilaian variabel yaitu:

Tabel 3. 2
Kriteria Persentase Skor Jawaban Responden Tiap Indikator dan Variabel

Baik	76% - 100%
Cukup	56% - 75%
Kurang Baik	40% - 55 %
Tidak Baik	Kurang dari 40%

Sumber: Arikunto (2010: 246)

Apabila dalam hasil perhitungan diperoleh nilai diantara 76%-100% maka tiap indikator atau variabel dikatakan “Baik”, apabila nilai perolehan diatas 56%-75% maka tiap indikator atau variabel yang memperoleh nilai tersebut dapat dikatakan “Cukup”, apabila nilai perolehan diatas 40%-55% maka tiap indikator atau variabel yang memperoleh nilai tersebut dapat dikatakan “Kurang baik”, dan apabila nilai perolehan kurang dari 40% maka tiap indikator atau variabel yang memperoleh nilai tersebut dapat dikatakan “Tidak baik”,

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan sejauh mana instrumen atau alat pengukuran dalam penelitian dapat secara tepat mengukur variabel yang dimaksud. Dalam konteks ini, uji validitas membantu memastikan bahwa pertanyaan atau item yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan nasabah benar-benar mencerminkan aspek-aspek yang ingin diukur, sehingga data yang dikumpulkan dapat diandalkan untuk analisis lebih lanjut.

Validitas di atas diuji dengan perhitungan validitas, dalam penelitian ini akan dilakukan dengan cara pearson correlation uji ini dilakukan dengan melihat korelasi/ skor masing-masing item pertanyaan, item dikatakan alid, jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ dan sebaliknya. dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi seberapa konsisten dan dapat diandalkannya instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang seragam dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode seperti uji alpha Cronbach untuk mengukur konsistensi antar-item pada kuesioner. Hasil yang tinggi dalam uji reliabilitas menunjukkan bahwa alat pengukuran tersebut dapat memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya.

Untuk mencapai hal tersebut, dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode Alpha Cronbach's diukur berdasarkan skala Alpha Cronbach's 0 sampai 1. Jika alat instrumen tersebut reliabel, maka dapat dilihat kriteria penafsiran mengenai indeks korelasi (r) sebagai berikut:

- 1) Apabila nilai koefisien cronbach alpha $>0,7$ maka data yang akan diteliti memiliki keandalan yang cukup kuat.
- 2) Apabila nilai koefisien cronbach alpha $>0,6$ dapat disimpulkan maka data yang akan diteliti memiliki keandalan suatu data telah mencukupi.

- 3) Apabila nilai koefisien cronbach alpha $< 0,6$ dapat disimpulkan bahwa data yang akan diteliti belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian.

Berdasarkan nilai *Alpha Cronbach's* tersebut dapat dilihat tingkat reliabel suatu instrumen yang akan digunakan dalam penelitian. Semakin reliabel suatu instrumen maka semakin baik instrumen tersebut untuk digunakan peneliti dalam penelitian. Dalam uji reliabilitas pada penelitian ini akan dibantu dengan menggunakan program komputer SPS.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi memberikan informasi tentang sejauh mana model regresi linear dapat menjelaskan variasi pada variabel dependen. Koefisien determinasi menunjukkan proporsi variasi total pada variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Nilai yang tinggi menunjukkan bahwa model tersebut mampu menjelaskan sebagian besar variasi dalam variabel dependen, yang menunjukkan bahwa model tersebut memiliki kualitas yang baik.

b. Uji T

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi masing-masing koefisien regresi dalam model. Tujuannya adalah untuk mengetahui apakah setiap variabel independen memberikan pengaruh yang signifikan secara individu terhadap variabel dependen dalam model regresi. Pengujian

dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS. Dasar pengambilan keputusan pada uji t berdasarkan nilai signifikansi yang diperoleh dari output SPSS, yaitu jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Selain itu, jika nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.