

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Tabungan Negara

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya Postspaarbank di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April 1942 Postparbank diambil alih pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku. Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Usai dikukuhkannya, Bank Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos.

Tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara.

Dalam era perkembangan jaman ini seorang mahasiswa menjadi salah satu elemen Yang sangat berpengaruh dalam perkembangan dan kemajuan suatu bangsa. Mahasiswa menjadi bagian penting dengan ide-ide kreatif dan semangat

yang tinggi. Sebagai seorang akademisi, mahasiswa tentunya dituntut untuk tidak menjadi sekedar mahir dalam teori semata, tapi harus mampu mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan ke masyarakat ataupun dunia kerja. Oleh karena itu, di perlukan akademik dan non akademik yang mumpuni sehingga nantinya mahasiswa mampu bersaing di masyarakat.

PT Bank Tabungan Negara, (Persero), Tbk (Bank BTN) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang perbankan, yang memiliki komitmen menjadi Bank yang memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kebutuhan keuangan keluarga dan sektor perumahan atau mendukung pembiayaan sektor perumahan baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia, menyiapkan dan mengembangkan human capital yang berkualitas, profesional dan memiliki integritas tinggi.

3.1.2 Visi Misi PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya

1. Visi

Menjadi *The Best Mortgage Bank* di Asia Tenggara pada tahun 2025

2. Misi

- a. Berperan aktif dalam mendukung sektor perumahan, baik dari sisi penawaran maupun dari sisi permintaan, yang terintegrasi dalam sektor perumahan di Indonesia
- b. Memberikan layanan unggul dalam pembiayaan kepada sektor perumahan dan kebutuhan keluarga.
- c. Meningkatkan keunggulan kompetitif melalui inovasi pengembangan produk, jasa dan jaringan strategis berbasis digital.

- d. Menyiapkan dan mengembangkan *human capital* yang berkualitas profesional dan memiliki integritas tinggi.
- e. Meningkatkan *shareholder value* dengan fokus kepada peningkatan pertumbuhan profitabilitas sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan *good corporate governance*, dan
- f. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

3.1.3 Produk PT Bank Tabungan Negara

Selain terkenal dengan KPR Bank BTN juga terkenal akan produk tabungannya yang bermacam- macam. Berikut beberapa produk tabungan BTN diantaranya:

1. Tabungan BTN Pensiunan

Tabungan jenis ini memberikan solusi yang ingin memiliki tabungan di hari tua. Dengan produk ini, calon pensiunan ataupun seorang pensiunan akan diberi kemudahan dalam menyalurkan dana dan kebutuhan untuk transaksi.

2. Tabungan BTN Siap

Memberikan tawaran pelayanan yang bisa digunakan untuk perencanaan finansial di masa depan. Bisa untuk rencana wisata, pendidikan, dan lain-lain. Pendebetan tiap bulan dilakukan secara otomatis sehingga lebih mudah.

3. Tabungan BTN Payroll

Produk ini akan memberi kemudahan dalam melakukan pembayarn payroll perusahaan, serta mempunyai berbagai manfaat untuk karyawan. Selain memiliki fasilitas berupa auto transfer dana rutin, tabungan ini juga mengharuskan biaya administrasi yang sangat ringan.

4. Tabungan BTN Juara

Tabungan ini ditujukan untuk para remaja yang berusia 12 – 17 tahun. Jika menggunakan produk ini, setoran awal yang diperlukan hanya Rp. 50.000 saja.

5. Tabungan BTN Batara

Produk ini akan memberikan kemudahan bagi nasabah yang ingin melakukan transaksi, baik melakukan pembayaran atau pembelian. Ada juga ATM, internet bnking, serta ATM visa yang akan memudahkan transaksi.

6. Tabungan BTN Cermat

Memberikan produk tabungan khusus yang memiliki penghasilan menengah ke bawah. Produk tabungan BTN cermat memberikan solusi mudah untuk nasabah yang ingin membuka tabungan dengan setoran awal yang rendah, serta bebas biaya administrasi.

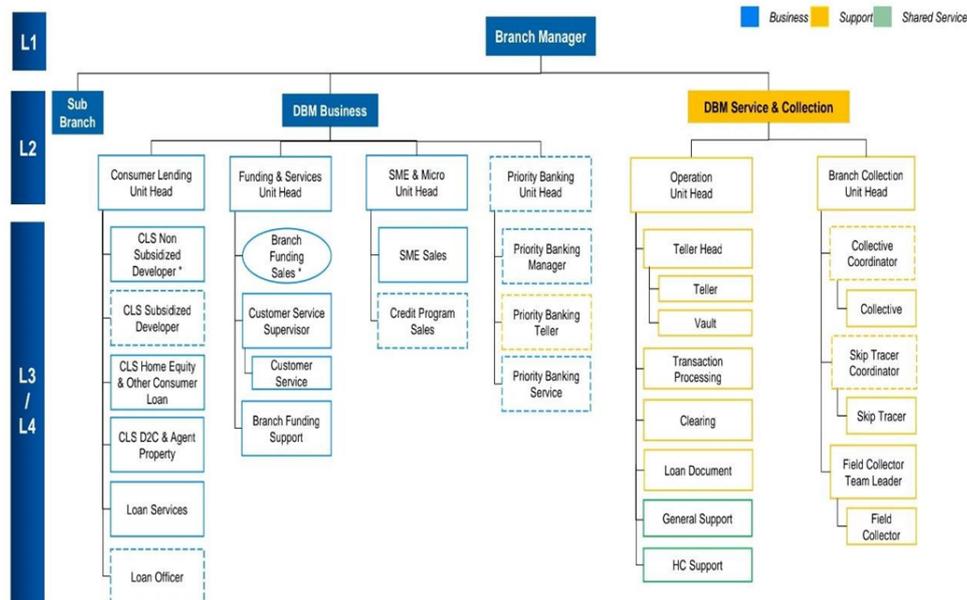
7. Tabungan BTN Bisnis

Memudahkan beragam transaksi bisnis dengan dukungan lengkap dan fasilitas eksklusif. Limit transaksi lebih tinggi, mendapatkan nomor rekening yang cantik, Gratis Biaya transaksi tanpa biaya tambahan apapun, kemudahan tarik tunai di ATM bank lain.

8. Tabungan BTN Perumahan

BTN memberikan kemudahan dan keuntungan yang berlimpah yang akan membantu memperoleh target rumah yang diimpikan. BTN juga menyediakan layanan istimewa untuk para nasabah prioritas, Cicilannya juga ringan perbulan, beberapa keuntungan yang bisa diperoleh antara lain *Concierge Service* yaitu layanan servis khusus berupa kebutuhan kesehatan, gaya hidup, dan travel bagi nasabah platinum yang berada diluar negri.

3.1.4 Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank BTN

Sumber: PT. Bank Tabungan Negara

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

3.2.1.1 Pendekatan Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2018:42), metode penelitian kuantitatif adalah metode yang berlandaskan pada filsafat positivism yang digunakan untuk meneliti populasi dan sample, pengumpulan datanya menggunakan instrumen penelitian, serta menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebagai tujuan. Sedangkan menurut Wiratna (2014:39) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

3.2.1.2 Metode *Explanatory*

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *explanatory*. Menurut Sugiyono (2017:6) *Explanatory* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antar variabel satu dengan variabel lainnya. Menurut Singarimbun & Efendi (2018:3) metode *explanatory* yaitu metode untuk menjelaskan hubungan kausal antara dua variabel atau lebih melalui pengujian hipotesis.

Alasan utama peneliti ini menggunakan metode penelitian *explanatory* untuk menguji hipotesis yang diajukan, maka diharapkan dari penelitian ini dapat menjelaskan hubungan dan pengaruh antara variabel bebas dan terikat yang ada di dalam hipotesis.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut Sugiyono (2010:38) definisi operasional variabel penelitian adalah elemen atau nilai yang berasal dari obyek atau kegiatan yang memiliki ragam variasi tertentu yang kemudian akan ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari kusioner dan menggunakan data ordinal untuk mengukur jawaban dari yang berperingkat tinggi sampai rendah.

Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel

No	Variabel	Dimensi Variabel	Indikator Variabel	Skala Variabel
1	Variabel Bebas <i>Digital Banking</i> (X) Menurut Adelia (2019)	Keamanan Sistem	a. Keamanan transaksi	Ordinal
			b. Deteksi akun	Ordinal
		Kemudahan Mengakses	a. Fitur layanan	Ordinal
			b. Kinerja Produk aplikasi <i>BTN Mobile</i>	Ordinal
		Privasi Pengguna	a. Kepercayaan nasabah <i>BTN Mobile</i> terkait identitas pribadi	Ordinal
		Kehandalan Layanan	a. Keunggulan layanan <i>BTN Mobile</i>	Ordinal
		Kecepatan Koneksi	a. Mudah dihubungkan dengan berbagai jaringan	Ordinal
2	Variabel Terikat Kepuasan nasabah (Y) Tjiptono (2021)	Kesesuaian Harapan	a. Produk memenuhi harapan nasabah <i>BTN Mobile</i>	Ordinal
			b. Tingkat layanan nasabah <i>BTN Mobile</i>	Ordinal
			c. Fasilitas sesuai dengan harapan	Ordinal
		Minat Berkunjung Kembali	a. Tingkat pelayanan dan fasilitas yang di berikan nasabah <i>BTN Mobile</i>	Ordinal
			b. <i>Value</i> yang di berikan terhadap penggunaan produk	Ordinal
		Kesediaan Merekomendasikan	a. Rekomendasi produk pengguna <i>BTN Mobile</i>	Ordinal

Sumber: *Data Diolah penulis*

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, sebab tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang akurat, sehingga tanpa mengetahui teknik pengumpulan data peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Teknik yang digunakan dalam mencari informasi dan data dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner, Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuisisioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.
2. Wawancara Mendalam, Menurut Sugiyono (2018:137) wawancara mendalam digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono (2018:456) menggunakan bahwa Data Primer yakni Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data, Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek peneitian dilakukan, sedangkan Data Sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung yang berasal dari data yang sudah ada

Dalam penelitian ini, data diambil menggunakan kuesioner. Sugiyono (2017:142) kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner tersebut disajikan dalam bentuk google form dengan menggunakan sakal ordinal. Menurut Soepomo & Indriantoro (2009:98) Skala Ordinal merupakan skala pengukuran yang tidak hanya menyatakan kategori, tetapi juga menyatakan perintah *construct* yang diukur. Penelitian dilakukan dengan secara langsung melakukan wawancara di waktu melaksanakan kegiatan magang dan mendapatkan informasi dari wawancara secara langsung maupun melalui *whatsapp*.

Tabel 3. 2 Skala Ordinal

Skala	Skor
a. Sangat Setuju	5
b. Setuju	4
c. Ragu - ragu	3
b. Tidak Setuju	2
c. Sangat tidak setuju	1

Sumber: Data Diolah Penulis

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Menurut Sugiyono (2019:118) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian dapat ditarik kesimpulannya. Sedangkan Menurut Harinaldi (2015) Poupulasi dapat berupa data yang berjumlah besar hingga mengakibatkan ketidak mungkinan atau sulitnya dilakukan pengkajian terhadap seluruh data tersebut, sehingga untuk

mempermudah pengkajiannya dilakukan dengan sampel. Populasi pengguna *Mobie Banking* yang dilihat dari Bank BTN KC Tasikmalaya yaitu sebanyak 765 nasabah.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini menggunakan *non probability sampling* dengan teknik *Accidental sampling* yaitu suatu metode pengambilan ukuran sampel secara kebetulan, untuk menentukan sampel dari populasi dalam penelitian ini digunakan perhitungan berdasarkan teknik slovin menurut Sugiyono (2017).

Rumus Slovin untuk menentukan sampel yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e^2 = *error level* (tingkat kesalahan)

Dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai $e = 0.1$ (10%) untuk populasi jumlah besar

Niali $e = 0.5$ (5%) untuk populasi jumlah kecil

Berdasarkan rumus tersebut maka sampel dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N (e)^2} \\ &= \frac{765}{1 + 765 (0.1)^2} \\ &= \frac{765}{8,65} \\ &= 88 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel yang didapatkan yaitu 88 sampel.

teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *accidental sampling*. Menurut Sugiyono (2016:124) *Accidental Sampling* adalah tekhnik penentuan sample berdasarkan kebutuhan, yaitu siapa saja pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat di gunakan sebagai sample bila di pandang orang yang kebetluan di temui itu cocok sebagai sumber data.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian adalah cara yang digunakan untuk melaksanakan penelitian atau (*research*) yaitu usaha untuk menemukan, mengembangkan, mengetahui kebenaran suatu pengetahuan yang dilakukan dengan model- model ilmiah. Menurut Sugiyono (2016:63) model penelitian yaitu pola pikir yang menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis yang perlu dijawab melalui penelitian. Model dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis pengaruh dari variabel X terhadap Y.

3.2.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019:482) analisis data adalah tahapan sistematis dalam mengevaluasi dan mengorganisasi data yang di peroleh dari berbagai sumber, seperti wawancara, uji, kuesioner, dan pengamatan terstruktur. Proses ini melibatkan pengelompokan data ke dalam kategori atau pola tertentu, pemilihan elemen-elemen yang signifikan untuk pembelajaran, serta penyusunan kesimpulan yang dapat di mengerti oleh diri sendiri maupun orang lain.

3.2.5.1 Uji Instrumen

Setelah mendapatkan data yang di butuhkan, informasi tersebut akan di kumpulkan, di ikuti oleh proses analisis dan interpretasi. Sebelum memulai analisis, penting untuk menguji validitas dan realibilitas kuesioner yang akan di gunakan untuk pengumpulan data.

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018:267) menyatakan uji validitas merupakan persamaan data yang di laporkan oleh peneliti dengan data yang di peroleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian. Uji validitas di gunakan untuk mengukur valid atau setidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas pada setiap pertanyaan apabila r hitung $>$ tabel pada taraf signifikan.

2. Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018) Uji Realibilitas merupakan sebuah alat untuk mengukur suatu angket yang berupa indikator dari suatu variabel atau konstruk. Suatu angket dapat di katakan reliabel atau handal jika jawaban yang di peroleh dari seseorang terhadap pernyataan bersifat stabil dan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Program komputer SPSS telah memberikan fasilitas untuk melakukan pengukuran reliabilitas dengan menggunakan uji statistic *Cronbach Alpha* (α) pada pertanyaan dari semua variabel.

Penggunaan Uji *Cronbach Alpha* tersebut dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengukur tingkat reliabilitas pada kuesioner. Caranya adalah dengan

membandingkan r hasil dengan nilai konstanta (0,6). Pada uji realibilitas nilai r hasil disebut juga r alpha dengan ketentuan bila r alpha $>$ konstanta (0,6) maka pertanyaan tersebut *reliable*.

3.2.6 Analisis Deskriptif

Menurut Sugiyono (2019:147) Analisa deskriptif adalah analisis statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

3.2.6.1 Uji Asumsi Klasik

Menurut Sugiyono (2019) Uji asumsi klasik terhadap model regresi yang di gunakan, memiliki tujuan untuk mengetahui apakah model regresi tersebut merupakan model regresi yang baik atau tidak. Ada beberapa alat uji yang sering di lakukan dalam uji asumsi klasik di antaranya adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, uji autokorelasi, uji heteroskedastisitas (Kurniawan, 2014).

1. Uji Normalitas

Menurut Sugiyono (2017:239), Uji normalitas digunakan untuk mengkaji kenormalan variabel yang di teliti apakah daata tersebut berdistribusi normal atau tidak. Hal tersebut penting karena bila ada data setiap variabel tidak normal, maka pengujian hipotesis tidak bisa menggunakan statistik parametrik. Penelitian ini dapat dilakukan dengan menggunakan Kolmogrov Smirnov yang dimana berguna untuk mengetahui kenormalan distribusi, jika $Asymp. Sig$ suatu variabel terikat dan variabel bebas lebih besar dari Level of Significant

yaitu 5% maka variabel tersebut terdistribusi normal, sedangkan jika nilai Asymp. Sig dalam variabel itu lebih kecil dari Level of Signid=ificant 5% maka variabel terikat dan variabel bebas tidak terdistribusi dengan normal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2016:83) tujuan dari pengujian ini adalah untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidak samaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas, yakni *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain bersifat tetap untuk mendiktesikannya atau dengan cara meilahrt garfik perhitungan antar nilai prediksi variabel tingkat (*zpreed*) dengan residual (*Sresid*).

3.2.6.2 Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2016:2261) regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional atau kasual satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Sedangkan menurut Uma & Bougie (2017:138) Regresi linier bsederhana digunakan dalam situasi dimana satu variabel bebas akan mempengaruhi variabel terikat.

1. Analisis Koefisien Korelasi

Menurut Sugiyono (2017:256) Koefisien korelasi angka hubungan kuatnya antara dua variabel atau lebih, merupakan teknik korelasi yang digunakan untuk mencari hubungan dan nenvujtukan hipotesis hubungan dua variabel bila data dari dua variabel atau tersebut sama.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan persamaan Analisis Koefisien akan menggunakan perhitungan *Pearson Product Moment (Pearson Moment Correlation Analysis)*.

2. Analisis Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali & Sahrah (2017) Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai adjusted R_2 yang kecil atau mendekati nol berarti kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel-variabel terikat sangat terbatas. Semakin tinggi nilai adjusted R_2 maka semakin tinggi variabel bebas dapat menjelaskan variabel-variabel terikat.

Analisis koefisien determinasi dalam penelitian digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dependen atau bebas secara parsial dan simultan.

3. Uji t

Selanjutnya di lakukan uji hipotesis untuk kedua hipotesis yang telah dirumuskan di atas. Hipotesis yang di uji penelitian ini dengan cara uji signifikansi (pengaruh nyata) antara variabel independen dan variabel dependen. Untuk melakukan uji t tersebut maka di gunakan pengujian hipotesis uji t pada ketentuan:

H_0 : artinya tidak ada pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

H_1 : artinya ada pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengujian:

Jika nilai t hitung $>$ tabel / sig $t <$ alpha maka H_0 ditolak dan H_1 diterima

Jika nilai t hitung $<$ tabel / sig $t >$ alpha maka H_0 diterima dan H_1 ditolak