

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini yaitu Nasabah Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Dengan subjek penelitian PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.1.1 Sejarah dan Profil PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bentuk perseroan Terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan dan Perbankan. Cikal bakal BTN dimulai dengan didirikannya *Postpaarbank* di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April tahun 1942, sejak masa pendudukan Jepang di Indonesia, Bank ini dibekukan dan digantikan dengan *Tyokin Kyoku* atau *Chokinkyoku*. Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia Bank ini diambil oleh Pemerintah Indonesia dan diubah menjadi Bank Kantor Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya Lembaga Tabungan Indonesia Pada Tanggal 9 Februari 1950 Pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos.

Tanggal 9 Februari ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Penganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaga 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 periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjukan oleh Pemerintahan Indonesia pada Tanggal 29 Januari 1974 melalui surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/1/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut. Maka mulai 1976 mulailah realisi KPR (Kredit Kepemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN sebagai satu-satunya Bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

Sayap Bank BTN pun semakin melebar pada Tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan Obligasi pertamanya. Pada Tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsi nya sebagai Bank umum (komersial). Demi mendukung Bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan Produk-Produk layanan PerBankan sebagaimana layaknya Bank umum (komersial).

Sukses Bank BTN dalam Bisnis KPR juga telah meningkatkan status Bank BTN sebagai Bank Konvensional menjadi Bank Devisa Pada Tahun 1994, Layanan Bank dalam bentuk penerbitan *Letter of Credit* (L/C),

pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain-lain bisa diberikan Bank BTN dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah ke bawah.

Berdasarkan kajian konsultan independent, *Price Water House Coopers*, Pemerintah melalui BUMN dalam surat No. 5/544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Badan pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritasasi. Produk itu adalah itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya I- Finansial Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan (SMF I-KPR BTN). Ditahun yang sama juga BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indosenesia.

Kepercayaan Masyarakat dan Pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan Bank BTN mendapatkan penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan pencapai target bisnis perseroan pada tahun tahun berikutnya.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

- **Visi**

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

- **Misi**

1. Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
2. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
3. Menjadi *home of Indonesia's best talent*.
4. Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan *blue chip* dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
5. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

3.1.3 Makna Logo PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.



Gambar 2.1 Logo PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Sumber: <https://www.btn.co.id/id>

Logo BTN mengambil pola segi enam. Pola ini mengambil bentuk sarang lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada

masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan.

Pola ini juga menyiratkan “Atap Rumah” yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat.

Bentuk logo dengan huruf kecil melambangkan sikap ramah dan rendah hati, Ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*customer focus*) warna huruf biru tua, biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi dibidang jasa. Warisan luhur, stabilitas, (*command*, memimpin) dan serius (*respect*), serta tahan uji (*reliable*), dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (*trust, integrity*). Simbol dari spesialis Bentuk Gelombang Emas Carir yaitu sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat *agile*, progresif, pandangan ke depan, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna kuning emas, warna logam mulia menunjukkan keanggunan, kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan. Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah.

3.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1
Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.

Sumber: PT Bank Tabungan Negara Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian survei digunakan untuk mengetahui pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan nasabah. Menurut Sugiyono (2021:57) survei yaitu penelitian yang dilakukan dengan menggunakan angket sebagai alat penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah dari data sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian relatif, distribusi dan hubungan antar variabel, sosiologis maupun psikologis.

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak *service excellent* terhadap kepuasan nasabah pada Kredit Pemilikan Rumah (KPR) PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Tasikmalaya Penelitian merupakan suatu proses pengembangan teori yang bertujuan untuk memperoleh hasil atau jawaban terhadap permasalahan yang diteliti. Menurut Sugiyono (2018: 13) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Pengertian operasional suatu variabel adalah batasan-batasan dan cara mengukur variabel yang diteliti Definisi operasional variabel (DO) disusun

dalam format matriks yang memuat nama variabel, uraian variabel (DO), alat ukur, hasil pengukuran, dan skala pengukuran yang digunakan (nominal, ordinal, interval, rasio) Definisi operasional dibuat untuk memudahkan pengumpulan data, menjaga konsistensi, menghindari perbedaan penafsiran, dan membatasi ruang lingkup variabel.

Tabel 3. 1
Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional	Dimensi Variabel	Indikator Variabel	Skala Variabel	Skala pengukuran
1.	Variabel Bebas (X): <i>Service Excellent</i>	Suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu layanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan. (Freddy, 2017)	Sikap (<i>Attitude</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Perilaku • Respon 	Skala Ordinal	Skala Likert
		Perhatian (<i>Attention</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Konsentrasi • Fokus pada kebutuhan nasabah 			
		Tindakan (<i>Action</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kecekatan • Cepat dan akurat sesuai dengan situasi 			
		Kemampuan (<i>Ability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Pengetahuan • Keterampilan • Kompetensi 			
		Penampilan (<i>Appearance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Fisik yang rapi dan menarik 			
		Tanggung Jawab (<i>Accountability</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Professional • Dapat diandalkan dalam menangani nasabah 			

No	Variabel	Definisi Operasional	Dimensi Variabel	Indikator Variabel	Skala Variabel	Skala pengukuran
2.	Variabel Terikat (Y): Kepuasan Nasabah	Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. (Kotler dan Keller, 2022)	Harapan (<i>Expectation</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Konfirmasi Harapan 	Skala Ordinal	Skala Likert
		Kinerja (<i>Performance</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Nasabah Keseluruhan • Ketidakpuasan 			
		Perbandingan (<i>Comprison</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai Beli Ulang • Kesiediaan Untuk Merekomendasi 			
		Pengalaman (<i>Confirmations</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Konfirmasi Harapan 			
		Kesesuaian Pelayanan (<i>Positif Disconfiations</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Kepuasan Nasabah Keseluruhan • Ketidakpuasan 			

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 Terhadap *Customer Service*

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. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2016:291) studi Pustaka berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Data yang diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi Pustaka seperti buku, jurnal, artikel, dan peneliti terdahulu.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Menurut Priadana dan Sunarsi (2021:45) data kuantitatif adalah data yang menunjukkan kuantitas, bentuk angka *absolute* (parametrik) sehingga dapat ditentukan *magnitudenya* (besarannya).

Sumber data yang digunakan penulis untuk memperoleh data yaitu data primer. Data primer dalam suatu penelitian diperoleh langsung dari sumbernya dengan melakukan pengukuran, menghitung sendiri dalam bentuk kuesioner, *participant observer*, wawancara mendalam, dan lain-lain.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Menurut Sugiyono (2019:126) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Kredit Pemilikan Rakyat (KPR) PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya yang berjumlah 1047 orang.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Metode pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah metode *non-probability* sampling, dan metode *accidental* sampling yaitu penyebaran kuesioner kepada 92 responden nasabah KPR yang dianggap sesuai dengan data penelitian yang digunakan.

Untuk menentukan sampel dari populasi dalam penelitian ini digunakan perhitungan berdasarkan Teknik Slovin menurut Sugiyono.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan:

n: ukuran sampel

N: ukuran populasi

e: *error level* (tingkat kesalahan)

Dalam rumus slovin ada ketentuan sebagai berikut:

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

Nilai e= 0.05 (5%) untuk populasi jumlah kecil

Berdasarkan rumus rumus slovin maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

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

$$n = \frac{1047}{1 + 1047 (0,1)^2}$$

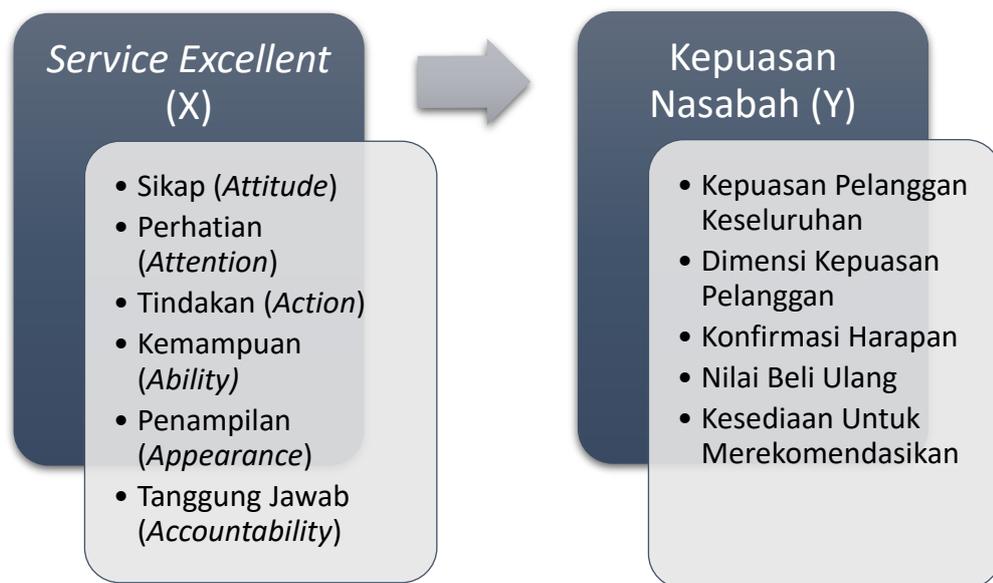
$$n = \frac{1047}{11,47}$$

$$n = 91,28$$

$$n = 92 \text{ orang}$$

3.2.4 Metode Penelitian

Untuk mendapatkan gambaran secara umum tentang bagaimana *service excellent* mempengaruhi kepuasan nasabah KPR, maka dibuatlah model penelitian berdasarkan kerangka pemikiran.



Gambar 4.1 Paradigma Penelitian

Sumber: *Data Diolah Penulis*

3.2.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sidik Priadana (2021:201) Teknik analisis data adalah kegiatan analisis pada suatu penelitian yang dikerjakan dengan memeriksa seluruh data dari instrumen penelitian, seperti catatan, dokumen, hasil tes, rekaman, dan lain-lain. Kegiatan ini dilakukan agar data lebih mudah dipahami, sehingga diperoleh suatu kesimpulan.

1. Uji Instrumen

Setelah menerima data yang diperlukan, informasi dikumpulkan dan dilanjutkan dengan proses analisis dan interpretasi. Sebelum memulai analisis, penting untuk menguji validitas dan reliabilitas kuesioner yang digunakan untuk mengumpulkan data.

- Uji Validitas

Menurut Ghozali (2018) uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Suatu kuisisioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuisisioner tersebut mampu mengukur variabel yang ingin diukur.

- Uji Reliabilitas

Menurut Sujarweni (2015) Uji Reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuisisioner.

2. 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.

Metode deskriptif yang digunakan penulis adalah untuk mendeskriptifkan variabel-variabel independen dan dependen yaitu *service excellent* dan kepuasan nasabah KPR yang dilihat dari fenomena dengan keadaan yang terjadi.

3. Analisis Pengaruh *Service Excellent* Terhadap Kepuasan Nasabah KPR

Untuk menganalisis pengaruh *service excellent* terhadap kepuasan nasabah KPR penulis menggunakan alat analisis regresi linear sederhana.

1) Analisis Regresi Linear Sederhana

Metode yang digunakan oleh penulis adalah statistik inferensial. Menurut Sugiyono (2018:207) “Statistik inferensial (sering juga disebut statistik induktif atau statistik probabilitas) adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis dan sampelnya diberlakukan untuk populasi”. Analisis statistik inferensial dimaksudkan untuk menguji hipotesis penelitian, untuk melakukan pengujian statistik digunakan analisis regresi linear sederhana.

Analisis regresi linier sederhana adalah hubungan secara linear antara satu variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk mengetahui arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif

serta untuk memprediksi nilai dari variabel terikat apabila nilai variabel bebas mengalami kenaikan ataupun penurunan. Pada regresi sederhana biasanya data yang digunakan memiliki skala interval atau rasio. Dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX + e$$

Keterangan:

X = Pengaruh *Service Excellent* (Variabel Independen)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variabel (nilai peningkatan atau penurunan)

Y = Kepuasan Nasabah (Variabel Dependen)

e = *Error*

2) Uji Asumsi Klasik

Menurut Ghozali (2018) Uji asumsi klasik adalah pengujian yang dilakukan untuk menilai kehandalan suatu model. Uji asumsi klasik sebagai uji persyaratan suatu analisis linear berganda. Dalam pengujian ini uji asumsi klasik terdiri dari uji normalitas dan uji heteroskedastisitas.

1. Uji Normalitas

Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menguji apakah variabel pengganggu atau residual dalam suatu model regresi berdistribusi normal. Penulis melakukan uji normalitas dengan menggunakan metode yaitu uji analisis statistik Kolmogrov-

Smirnov. Metode ini membantu menentukan normalitas distribusi Asymp. Apabila tanda-tanda variabel terikat dan bebas lebih besar dari taraf signifikansi yaitu 5%, maka variabel-variabel tersebut berdistribusi normal, namun jika nilai Asymp Variabel terikat dan bebas lebih kecil dari taraf signifikansi maka variabel-variabel tersebut tidak berdistribusi normal, karena tingkat signifikansi variabel lebih kecil dari tingkat signifikansi yaitu 5%.

2. Uji Heterokedastisitas

Heteroskedastisitas adalah varian yang tidak sama dari residual seluruh observasi dalam model regresi. Prasyarat yang perlu dipenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya tanda-tanda heterokedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah terdapat penyimpangan terhadap asumsi klasik atau tidak. Jika varian dari residual konstan sepanjang observasi, maka dikatakan homoskedastisitas. Maka model seperti inilah yang diharapkan. Heteroskedastisitas terjadi apabila varian dari residual pengamatan yang satu dengan pengamatan yang lain berbeda. Untuk menguji apakah terjadi heteroskedastisitas pada suatu model regresi, maka peneliti menggunakan uji Glejser. apabila nilai signifikansi $< 0,05$ maka terjadi gejala heterokedastisitas, dan jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka tidak terjadi gejala heterokedastisitas.

Disamping itu, akan dilakukan juga pengujian-pengujian statistik lainnya, yaitu:

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi mengukur seberapa baik suatu model menjelaskan variasi variabel terikat Koefisien determinasi mempunyai nilai antara 0-1 (0% - 100%). Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas. Jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel independen menyediakan hampir seluruh informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependen.

2. Uji Hipotesis

Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis terhadap kedua hipotesis yang diberikan di atas. Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini meliputi pengujian tingkat signifikansi (pengaruh aktual) antara variabel independen terhadap variabel dependen

Untuk melakukan uji ini digunakan uji hipotesis uji t menurut:

- H_0 : artinya tidak ada pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- H_1 : artinya ada pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- Apabila $\text{Sin}(t) > 0,05$ maka H_0 diterima

- Apabila $\text{Sin}(t) < 0,05$ maka H_0 ditolak.

3. Uji F (Uji Simultan)

Uji F atau uji simultan pada dasarnya dilakukan untuk memeriksa apakah variabel independen yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Cara yang digunakan adalah dengan melihat besarnya nilai probabilitas signifikannya. Menurut Ghozali (2018:115) apabila nilai probabilitas signifikannya $< 5\%$ maka variabel independent atau variabel bebas akan berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan kesimpulan pada uji F adalah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai F hitung $< F$ tabel dan jika probabilitas (signifikansi) $> 0,05$ () maka H_0 diterima.
- b. Apabila nilai F hitung $> F$ tabel dan probabilitas (signifikansi) $<$ dari 0,05 maka H_0 ditolak.