

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap produk BNI Taplus Muda di Bank BNI KCP UNSIL. Tujuan utama penelitian ini adalah menganalisis bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh BNI KCP UNSIL memengaruhi tingkat kepuasan nasabah, khususnya di kalangan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi angkatan 2023 yang telah menggunakan rekening Taplus Muda.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur menggunakan lima dimensi Servqual, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Sementara itu, kepuasan nasabah dianalisis berdasarkan tingkat kesesuaian antara harapan mereka dengan pengalaman nyata dalam menggunakan layanan BNI Taplus Muda.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank” pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang- Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang- Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk

memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan

No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni BNI Multifinance, BNI Sekuritas, BNI Life Insurance, BNI Ventures, BNI Remittance dan hibank.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

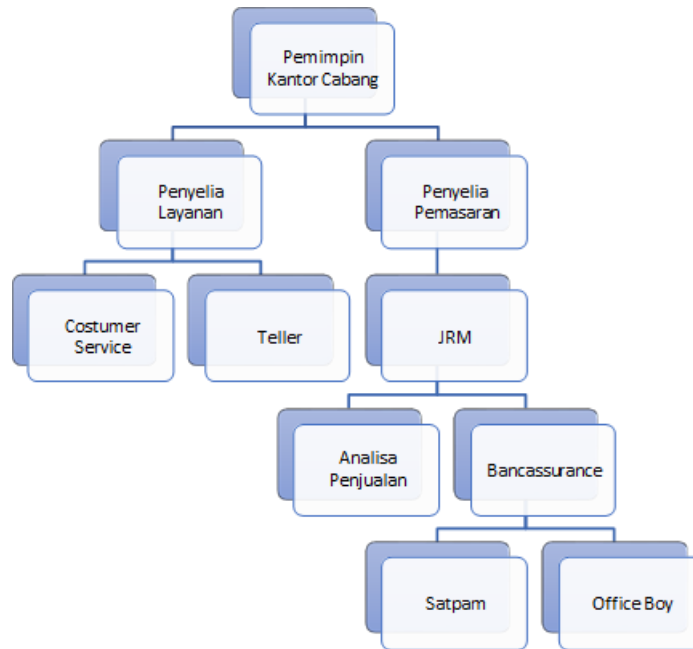
Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan

kinerja secara berkelanjutan.

b. Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

1. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
4. Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
5. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
6. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.3 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Unsil



3.1.4 Job Deskripsi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Unsil

Dalam struktur organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Pembantu Universitas Siliwangi, wewenang dan tanggung jawab masing-masing departemen dapat dijelaskan secara singkat sebagai berikut:

A. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

Tugas dan tanggung jawab Pemimpin Kantor Cabang Pembantu meliputi:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan jasa bank.
- 2) Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah bukan nasabah. Mengelola pelayanan produk dan jasa, serta

melakukan penjualan silang (Cross Selling) produk dan jasa bank.

- 3) Mengelola pembinaan kepada nasabah prima.
- 4) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- 5) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola pelayanan produk dan jasa bank.
- 6) Mengelola pelayanan kartu ATM, pelayanan transaksi, serta mengelola kas ATM.
- 7) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem prosedur, peraturan Bank Indonesia, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.
- 8) Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.

B. Penyelia Layanan

- 1) Memberikan dukungan kepada Pemimpin Cabang dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan aktifitas operasional dan pelayanan transaksi produk dan jasa BNI kepada nasabah. Bertanggung jawab penuh dan berperan aktif dalam kegiatan:
- 2) Menyelia seluruh aktivitas pelayanan nasabah di front office dan mengupayakan pelayanan yang optimal.
- 3) Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap Kas Besar berkoordinasi dengan Cash Admin Center, Unit Pelayanan

Nasabah, Unit Pelayanan Uang Tunai dan Layanan Prima.

- 4) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit di bawahnya dalam memantau dan memastikan penyempurnaan atas hasil temuan pemeriksaan audit (intern/ekstern) yang telah dilakukan sesuai dengan rencana/ saran/ perbaikan/ penyempurnaan yang diberikan oleh auditor.
- 5) Mengimplementasikan standar pelayanan bersama unsur pimpinan dalam usaha pencapaian kinerja layanan sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan.
- 6) Memberikan masukan kepada Pemimpin Kantor Cabang Utama mengenai pengelolaan dan pengalokasian sumber daya (manusia,fasilitas) dan aktivitas pengawai antar kantor layanan.

C. Analisa Kredit Standar/ *Junior Relationship Manager* (JRM). Tugas Analisa Kredit Standar/ *Junior Relationship Manager* (JRM) adalah sebagai berikut:

- 1) Memonitor pemakaian fasilitas pinjaman debitur secara periodik dan konsisten,
- 2) Memonitor jalanya usaha dan kelangsungan usaha debitur secara periodik dan konsisten, dan.
- 3) Menjaga komunikasi dengan debitur terutama yang usahanya sangat rentan dengan kondisi makro/mikro ekonomi, kebijakan pemerintah.
- 4) Administrasi Kredit Tugas Administrasi Kredit adalah sebagai

berikut:

- 5) Melakukan pengadministrasian dokumen-dokumen kredit atau memfile dokumen-dokumen kredit, dan
- 6) Memelihara dokumen-dokumen seluruh debitur, memonitor kredit jatuh tempo (expired).

D. Costumer Service

Seorang *Customer Service* memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah.
- 2) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan dan komplain yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan.
- 3) Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- 4) Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitas nasabah serta file nasabah serta mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- 5) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank.

E. Teller

- 1) Teller pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas (Head Teller) setelah menandatangani tanda terimanya.
- 2) Teller harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- 3) Teller berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel dan (L/C) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.
- 4) Teller wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapi semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- 5) Teller harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
- 6) Teller harus mengelola, menyusun administrasi dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan bank.

F. Analisa Penjualan

Tugas-tugas seorang analis Penjualan adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan konsultasi kepada calon nasabah mengenai produk keuangan yang akan dijual.
- 2) Menjelaskan manfaat dan biaya yang harus dikeluarkan kepada calon nasabah.
- 3) Melakukan komunikasi dengan nasabah.
- 4) Mengelola penjualan produk keuangan.

- 5) Menilai layak tidak nya calon nasabah mendapatkan pembiayaan.
- 6) Memantau pembiayaan kredit nasabah.
- 7) Menjelaskan spesifikasi produk keuangan yang dijual.

G. Bancassurance

- 1) Memberikan perlindungan terhadap risiko kerugian yang mungkin dialami oleh satu pihak.
- 2) Menyediakan dasar bagi bank untuk memberikan kredit dengan perlindungan atas agunan yang di berikan oleh peminjam.

H. Satpam / Security Berikut adalah tugas satpam di bank:

- 1) Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dan radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- 3) Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
- 4) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah serta memberikan petunjuk dan arahan yang baik jika ada nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi.
- 5) Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan

antrean.

I. *Office Boy*

- 1) Mengkoordinasikan pemeliharaan kebersihan lingkungan kantor.
- 2) Membantu rekan kerja atau staf manajemen lainnya dalam melakukan tanggung jawab kebersihan dan pemeliharaan lingkungan sekitar kantor.
- 3) Menangani proyek pemeliharaan dan perbaikan fasilitas dan perangkat kantor. Memberikan asistensi kepada personel manajemen dalam melakukan tugasnya di kantor.
- 4) Memantau penggunaan perangkat dan persediaan ATK di tempat kerja.
- 5) Berhubungan dengan pertanyaan atau kebutuhan pengunjung dan pekerja di kantor. Mengatur dan menyimpan file.
- 6) Mengumpulkan dan mendistribusikan kurir atau paket pekerja dan mencari serta menyortir pesan.
- 7) Mengirim dan menerima faksimili serta melakukan aktivitas terkait seperti fotokopi.

J. Asuransi, Tugas seorang Asuransi adalah sebagai berikut :

- 1) Memberikan jaminan perlindungan dari resiko-resiko kerugian yang di derita satu pihak, dan
- 2) Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank .

3.1.5 Produk Taplus Muda

3.1.4.1 Definisi Produk Taplus Muda

Sebagai bank yang terus berinovasi dalam layanan keuangan, BNI menghadirkan berbagai produk yang disesuaikan dengan kebutuhan segmen tertentu, salah satunya BNI Taplus Muda. Produk tabungan yang dirancang khusus untuk anak muda, terutama mahasiswa dan pelajar, guna mendorong inklusi keuangan sejak dini serta membiasakan mereka dalam memanfaatkan layanan perbankan digital. Dengan fitur-fitur yang sesuai dengan gaya hidup generasi muda yang aktif dan dinamis, BNI Taplus Muda menawarkan kemudahan akses ke berbagai layanan perbankan modern.

3.1.4.2 Karakteristik Produk Taplus Muda

Sebagai tabungan yang dirancang untuk generasi muda, produk Taplus Muda memiliki sejumlah karakteristik utama diantaranya:

1. Dapat dimiliki oleh nasabah dengan rentang usia 17 hingga 35 tahun.
2. Menyediakan kemudahan dalam menabung serta akses ke layanan digital yang semakin dibutuhkan
3. Setoran awal yang terjangkau, yakni :
 - Rp.100.000 untuk wilayah Jabodetabek
 - Rp.50.000 untuk wilayah di luar Jabodetabek
4. Biaya administrasi bulanan lebih ringan dibandingkan tabungan reguler, yaitu hanya Rp.5000 per bulan.
5. Menyediakan fasilitas perbankan digital yang memudahkan transaksi kapan saja dan di mana saja.

3.1.4.3 Fasilitas Produk Taplus Muda

Nasabah BNI Taplus Muda dapat menikmati berbagai fasilitas modern, seperti:

1. E-Banking

Fasilitas transaksi perbankan elektronik yang terdiri dari:

- BNI ATM
- BNI Mobile Banking
- BNI Internet Banking
- BNI SMS Banking
- BNI Phone Banking

2. BNI CDM (*Cash Deposit Machine*)

- Layanan transaksi 24 jam melalui mesin CDM untuk melakukan setoran tunai.

3. BNI *Cashless* (ATM Non-Tunai)

- Layanan transaksi 24 jam melalui sarana mesin ATM untuk melakukan transaksi non-tunai.

4. BNI CRM (*Cash Recycle Machine*)

- Layanan transaksi 24 jam melalui sarana mesin CRM untuk melakukan setoran dan penarikan tunai

5. Layanan Notifikasi Transaksi via SMS

- Nasabah mendapatkan notifikasi transaksi secara real-time untuk meningkatkan keamanan dan kemudahan dalam memantau saldo

rekening.

3.1.4.4 Keunggulan Produk Taplus Muda

Produk Taplus Muda memiliki beberapa keunggulan dibandingkan tabungan reguler, antara lain:

1. Kemudahan Bertransaksi
 - Dapat digunakan untuk transaksi melalui BNI Mobile Banking, Internet Banking, dan SMS Banking.
 - Bisa dihubungkan dengan aplikasi pembayaran digital seperti OVO, GoPay, dan ShopeePay
2. Kartu Debit berlogo Mastercard
 - Kartu debit dapat digunakan untuk transaksi di dalam dan luar negeri.
3. Promo dan Diskon Khusus
 - Nasabah mendapatkan berbagai promo dan diskon eksklusif di merchant yang bekerja sama dengan BNI.
4. Jaringan Luas BNI
 - Rekening dapat digunakan di seluruh ATM dan kantor cabang BNI di Indonesia.

3.1.4.5 Kekurangan Produk Taplus Muda

Meskipun Memiliki banyak Keunggulan, Produk Taplus Muda juga memiliki beberapa keterbatasan, di antaranya:

1. Batasan Usia
 - Hanya dapat dimiliki oleh nasabah berusia 17 hingga 35 tahun.

- Jika usia melebihi batas maksimal, nasabah harus melakukan migrasi ke produk tabungan lainnya, seperti BNI Taplus Reguler.

2. Suku Bunga Relatif Rendah

- Suku Bunga tabungan relatif lebih kecil dibandingkan produk investasi lainnya seperti deposito atau reksa dana.

3. Ketergantungan pada layanan Digital.

- Nasabah yang kurang terbiasa dengan perbankan digital mungkin mengalami kesulitan dalam mengakses layanan online.

3.1.4.6 Syarat Pembukaan Rekening BNI Taplus Muda

Untuk membuka rekening BNI Taplus Muda, calon nasabah perlu memenuhi beberapa persyaratan berikut:

1. Mengisi formulir pembukaan rekening.
2. Membawa asli bukti identitas diri berupa KTP elektronik (KTP-el) dan melampirkan fotokopinya
3. Mengisi formulir *e-statement* untuk menerima laporan mutasi rekening secara digital.
4. Pembukaan rekening dapat dilakukan secara langsung di kantor cabang BNI terdekat.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian merujuk pada serangkaian langkah sistematis yang digunakan dalam pengumpulan dan analisis data guna menjawab permasalahan

penelitian. Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada produk Taplus Muda di Bank BNI KCP UNSIL.

Menurut (Sugiyono 2020) Metode kuantitatif merupakan pendekatan penelitian yang digunakan untuk meneliti suatu populasi atau sampel dengan cara yang terstruktur. Data yang dikumpulkan berbentuk angka dan dianalisis menggunakan teknik statistik. Metode ini bersifat objektif, terukur, dan sistematis, sehingga sering digunakan dalam penelitian ilmiah untuk menguji teori atau menemukan fakta berdasarkan data yang diperoleh di lapangan.

Dalam penelitian ini, variabel independen adalah kualitas pelayanan (X) pada Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Unsil, karena cabang tersebut menawarkan berbagai layanan kepada nasabahnya. Sementara itu, variabel terikat adalah kepuasan nasabah (Y), yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan tersebut.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Pendekatan kuantitatif dipilih karena data yang dikumpulkan berbentuk angka dan dianalisis menggunakan metode statistik. Sementara itu, metode eksplanatori digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengungkap hubungan sebab-akibat antara variabel independen, yaitu kualitas Pelayanan, dengan variabel dependen, yaitu kepuasan nasabah. Melalui pengujian hipotesis, penelitian ini berupaya mengetahui apakah kualitas Pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan

nasabah pengguna produk Taplus Muda di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 5 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X)	Dalam konteks ini, pelayanan diartikan sebagai jasa atau layanan yang diberikan oleh penyedia jasa, meliputi aspek kemudahan, kecepatan, hubungan, keterampilan, dan keramahan yang tercermin dalam sikap serta perilaku saat memberikan layanan guna mencapai kepuasan konsumen.	1. Reliability (Keandalan) • Konsistensi dalam memberikan layanan kepada nasabah. • Ketepatan waktu dalam proses pelayanan. • Akurasi informasi yang diberikan oleh pihak bank.	Ordinal
		2. Responsiveness (Daya Tanggap) • Kecepatan pegawai dalam menangani keluhan nasabah. • Kesiediaan pegawai dalam membantu dan memberikan solusi. • Kemudahan akses terhadap layanan customer service.	Ordinal
		3. Assurance (Jaminan) • Keahlian dan profesionalisme pegawai dalam melayani nasabah. • Rasa aman dalam melakukan transaksi di bank. • Kepercayaan nasabah terhadap bank dalam mengelola dana mereka.	Ordinal
		4. Empathy (Empati) • Pemahaman pegawai terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah. • Sikap ramah, sopan, dan perhatian dalam memberikan pelayanan. • Kepedulian bank terhadap kepentingan dan kenyamanan nasabah.	Ordinal

		5. Tangibles (Bukti Fisik) • Kenyamanan fasilitas fisik yang disediakan oleh bank. • Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. • Kemudahan dalam mengakses layanan digital seperti ATM, Mobile Banking, dan Internet Banking.	Ordinal
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah dapat didefinisikan sebagai perasaan suka atau tidak suka yang muncul setelah seseorang membandingkan kinerja suatu produk atau layanan dengan harapannya.	1. Perasaan puas terhadap produk dan layanan, Pelanggan merasa puas atau tidak puas berdasarkan kualitas produk dan pelayanan yang mereka terima dari perusahaan.	Ordinal
		2. Kesetiaan dalam membeli produk, Pelanggan cenderung terus menggunakan dan membeli suatu produk jika produk tersebut sesuai dengan harapan mereka.	Ordinal
		3. Rekomendasi kepada orang lain, Pelanggan yang puas akan berbagi pengalaman positif mereka dengan orang lain, yang dapat menarik pelanggan baru bagi perusahaan.	Ordinal
		4. Terpenuhinya harapan setelah pembelian, Kepuasan pelanggan ditentukan oleh sejauh mana produk atau layanan yang mereka beli sesuai dengan ekspektasi mereka.	Ordinal

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, metode pengumpulan data yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah:

- a. Kuisisioner Menurut Sugiyono, (2020) adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan serangkaian pertanyaan atau

pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Teknik ini dinilai efisien jika peneliti telah memahami dengan jelas variabel yang akan diukur serta mengetahui informasi yang diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner sangat sesuai digunakan ketika jumlah responden cukup besar dan tersebar di berbagai lokasi. Kuesioner dapat berbentuk pertanyaan/pernyataan terbuka maupun tertutup, serta dapat diberikan langsung kepada responden atau dikirim melalui pos maupun internet.

- b. Observasi Menurut Pakpahan et al. (2021: 83-85) dalam penelitian diartikan sebagai kegiatan memusatkan perhatian pada suatu objek dengan melibatkan seluruh indera guna memperoleh data. Metode ini dilakukan melalui pengamatan langsung menggunakan indera penglihatan, pendengaran, penciuman, perabaan, serta pengecapan jika diperlukan. Instrumen yang digunakan dalam observasi dapat berupa panduan pengamatan, tes, kuesioner, rekaman gambar, maupun rekaman suara.
- c. Instrumen dokumentasi dimanfaatkan dalam penelitian untuk menelusuri bukti-bukti sejarah, landasan hukum, serta peraturan yang pernah berlaku. Objek penelitian dalam metode ini dapat mencakup buku, majalah, dokumen resmi, peraturan, notulen rapat, catatan harian, hingga benda-benda bersejarah seperti prasasti dan artefak. Dalam hal ini, teknik dokumentasi digunakan untuk merekam interaksi penulis dengan nasabah, khususnya dalam proses penjelasan kuesioner penelitian melalui pengambilan foto. Peneliti akan menerapkan teknik

ini dengan mengambil gambar menggunakan kamera saat berinteraksi dengan nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Unsil guna memperkuat data penelitian.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Penelitian ini termasuk ke dalam jenis penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh antara variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan (X), terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan nasabah (Y) pada produk Taplus Muda di BNI KCP UNSIL. Data yang diperoleh berbentuk angka dan akan dianalisis menggunakan metode statistik guna menguji kebenaran hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

b. Sumber Data

Dalam upaya mengolah data dan menemukan solusi terhadap permasalahan yang ada, penulis melakukan proses pengumpulan data. Pada penelitian ini, data diperoleh dari berbagai sumber yang relevan guna mendukung analisis dan pengambilan kesimpulan.

1. Menurut Pakpahan et al. (2021: 66) Data Primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumber utama tanpa melalui perantara, sehingga diperoleh secara langsung dari objek penelitian. Data ini dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti atau suatu organisasi. Contohnya adalah melakukan wawancara

langsung untuk mengetahui pemahaman masyarakat terhadap suatu peraturan. Metode yang dapat digunakan dalam pengumpulan data primer meliputi wawancara, observasi, pengamatan, dan penyebaran angket atau kuesioner.

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh dari 92 responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2023, dan 108 responden mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis angkatan 2024 yang dipilih karena dianggap relevan dengan fokus penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner tertutup, di mana pilihan jawaban telah disediakan sebelumnya, sehingga memudahkan responden dalam memberikan jawaban secara cepat dan efisien. Kuesioner ini menggunakan skala *Likert* lima tingkat, yang terdiri dari: sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Menurut Sugiyono, (2020: 93) Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap suatu fenomena sosial yang telah ditetapkan sebagai variabel penelitian. Dalam penggunaannya, variabel yang diukur diuraikan ke dalam beberapa indikator, yang kemudian dijadikan dasar dalam menyusun instrumen penelitian berupa pernyataan atau pertanyaan. Skala ini memungkinkan responden untuk memberikan tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap

suatu pernyataan, sehingga dapat mengukur intensitas sikap mereka terhadap suatu isu.

Tabel 6 Skala Pengukuran

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

2. Data Sekunder

Menurut Pakpahan et al. (2021: 68) Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari sumber utama (objek penelitian), melainkan melalui pihak lain. Data ini biasanya sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain menggunakan berbagai metode, baik secara komersial maupun nonkomersial. Contoh data sekunder meliputi buku teks, jurnal ilmiah, majalah, surat kabar, dokumen resmi, peraturan, serta undang-undang.

Dalam penelitian ini, data sekunder dimanfaatkan sebagai sumber informasi tambahan guna mendukung analisis terkait kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap produk Taplus Muda di Bank BNI KCP UNSIL. Data sekunder ini diperoleh dari berbagai sumber, seperti dokumen dan laporan resmi Bank BNI yang

mencakup jumlah nasabah Taplus Muda, kebijakan layanan, serta informasi mengenai transaksi dan layanan digital.

Selain itu, penelitian ini juga merujuk pada literatur dari jurnal ilmiah dan buku yang membahas kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah dalam sektor perbankan. Data dari lembaga resmi, seperti Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), turut dijadikan referensi untuk memahami tren kepuasan nasabah dalam industri perbankan secara lebih luas.

Dengan adanya data sekunder, penelitian ini dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif mengenai kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah, serta memperkuat hasil analisis yang diperoleh dari data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi dan sampel memainkan peran krusial dalam penelitian, khususnya dalam penelitian kuantitatif yang mengumpulkan data dari sekelompok individu atau objek tertentu menggunakan metode pengambilan data yang sistematis.

Menurut Pakpahan et al. (2021: 128) Populasi merupakan keseluruhan objek yang menjadi subjek penelitian dan sering disebut sebagai "*universe*". Anggota populasi dapat berupa makhluk hidup maupun benda mati, selama memiliki karakteristik yang dapat diukur atau diamati. Jika jumlah populasi tidak dapat diketahui secara pasti, maka disebut sebagai "populasi infinit" atau tak terbatas. Sementara itu, jika jumlah

populasi dapat dihitung dengan pasti, seperti jumlah siswa di sekolah atau karyawan tetap di suatu perusahaan, maka disebut sebagai "populasi finit" atau terbatas. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi angkatan 2023 dan 2024 yang menjadi nasabah produk Taplus Muda di Bank BNI KCP Unsil dengan jumlah mahasiswa angkatan 2023 yang menjadi nasabah Taplus Muda sebanyak 1.231 orang, dan jumlah mahasiswa angkatan 2024 yang menjadi nasabah Taplus Muda sebanyak 1.219 orang. Data dalam penelitian ini berasal dari dua sumber utama, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2023 yang terdaftar sebagai nasabah Taplus Muda di Bank BNI KCP UNSIL. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari pihak Bank BNI, yang mencakup informasi mengenai jumlah nasabah, kebijakan layanan, serta berbagai laporan atau dokumen lain yang relevan dengan penelitian ini.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono, (2018) dalam Hardani et al. (2020) Sampel adalah sebagian anggota populasi yang dipilih menggunakan teknik sampling tertentu. Sampel yang diambil harus mampu mewakili karakteristik populasi secara akurat, sehingga kesimpulan yang diperoleh dari penelitian terhadap sampel dapat digeneralisasikan untuk keseluruhan populasi.

Teknik sampling merupakan metode yang digunakan untuk menentukan sampel dengan jumlah yang sesuai agar dapat menjadi sumber

data yang valid. Dalam prosesnya, teknik ini mempertimbangkan karakteristik serta distribusi populasi guna memperoleh sampel yang representatif.

Dalam penelitian ini, metode sampling yang diterapkan adalah *non-probability sampling*, dengan teknik yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Menurut Pakpahan et al. (2021: 137) *Purposive Sampling* adalah Teknik ini dilakukan dengan mempertimbangkan karakteristik populasi yang telah diketahui sebelumnya, sehingga sampel yang dipilih dapat mewakili tujuan penelitian secara lebih spesifik. Adapun kriteria nasabah yang dipilih sebagai responden dalam penelitian ini mencakup:

- a. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi angkatan 2023 dan 2024.
- b. Aktif menggunakan layanan perbankan BNI Taplus Muda.

Dalam penelitian ini, jumlah sampel yang digunakan ditentukan dengan menerapkan rumus Slovin. Rumus ini digunakan untuk menghitung ukuran sampel yang representatif dari populasi yang diteliti. Berikut adalah tahapan dalam menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin:

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

Dimana :

η = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error Level (Tingkat Kesalahan) 10%

Berdasarkan uraian sebelumnya, ukuran sampel di tahun 2023 dan 2024 dapat dihitung menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$2023 \quad N = 1.231 \text{ Nasabah}$$

$$e = 10\%$$

$$\eta = \frac{1.231}{1+1.231(10\%)^2}$$

$$= 92$$

$$2024 \quad N = 1.219 \text{ Nasabah}$$

$$e = 10\%$$

$$\eta = \frac{1.219}{1+1.219(10\%)^2}$$

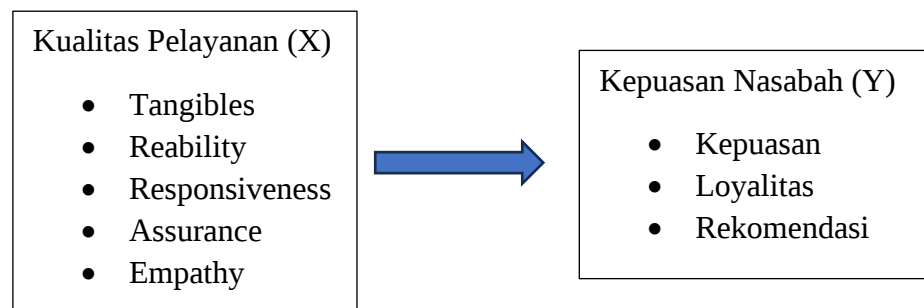
$$= 108$$

Dalam penelitian ini, mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi yang tercatat sebagai nasabah produk Taplus Muda di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, KCP Unsil, berjumlah 1.231 orang untuk angkatan 2023 dan 1.219 orang untuk angkatan 2024.

Adapun sampel yang diambil dalam penelitian ini meliputi 92 mahasiswa dari angkatan 2023 dan 108 mahasiswa dari angkatan 2024 yang memenuhi kriteria sebagai responden. Dengan melibatkan seluruh sampel yang telah ditentukan, penelitian ini diharapkan dapat memperoleh berbagai perspektif dan pengalaman nasabah yang mewakili kondisi keseluruhan populasi.

3.2.4 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yang bertujuan untuk mengkaji secara sistematis dan mendalam mengenai pengaruh kualitas Pelayanan terhadap kepuasan nasabah pengguna produk Taplus Muda di BNI KCP UNSIL. Model penelitian yang digunakan disusun sebagai berikut:



Gambar 2 Model Penelitian

3.2.5 Teknik Analisis Data

3.2.5.1 Uji Kualitas data

Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut terhadap data yang diperoleh, langkah awal yang dilakukan adalah pengujian kualitas instrumen penelitian melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mampu mengukur variabel penelitian secara akurat dan menghasilkan data yang konsisten.

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menilai sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu merepresentasikan variabel yang diteliti secara tepat. Validitas instrumen diuji dengan membandingkan

setiap item pertanyaan dalam kuesioner dengan indikator yang telah ditentukan sebelumnya berdasarkan teori mengenai kualitas Pelayanan dan kepuasan nasabah. Apabila item-item tersebut relevan dan sesuai dengan konstruk teoritis yang digunakan, maka instrumen tersebut dapat dinyatakan valid dan layak untuk digunakan dalam proses pengumpulan data.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai sejauh mana suatu instrumen mampu menghasilkan data yang stabil dan konsisten. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila penggunaannya secara berulang dalam kondisi yang serupa menghasilkan data yang relatif sama. Pengujian ini dilakukan dengan mengevaluasi kejelasan dan konsistensi setiap item dalam kuesioner, serta sejauh mana item tersebut dapat dipahami oleh responden dan menghasilkan jawaban yang dapat dipercaya. Hasil uji reliabilitas memberikan dasar untuk menentukan apakah instrumen layak digunakan dalam penelitian lebih lanjut. Dalam penelitian ini, penilaian reliabilitas didasarkan pada nilai Cronbach's Alpha, dengan ketentuan bahwa instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai yang diperoleh sama dengan atau lebih dari 0,60.

3.2.5.2 Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengukur sejauh mana pengaruh variabel bebas, yaitu kualitas Pelayanan, terhadap variabel terikat, yakni kepuasan nasabah. Hasil dari analisis regresi memberikan informasi

mengenai besar pengaruh, arah hubungan, serta tingkat signifikansi secara statistik. Persamaan regresi linier sederhana yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

$$Y = a + bX$$

Dengan rincian sebagai berikut:

- **Y** = Kepuasan Nasabah
- **X** = Kualitas Pelayanan
- **a** = Konstanta (nilai Y ketika X sama dengan nol)
- **b** = Koefisien regresi (menunjukkan besarnya perubahan Y akibat perubahan satu satuan pada X)

3.2.5.3 Koefisien Korelasi (r)

Koefisien korelasi berfungsi untuk mengukur arah serta tingkat kekuatan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Nilai korelasi (r) memiliki rentang dari -1 hingga +1.

- r yang mendekati +1 mengindikasikan bahwa terdapat hubungan positif yang kuat antara kedua variabel.
- r yang mendekati -1 menunjukkan adanya hubungan negatif yang kuat.
- r yang mendekati 0 menandakan bahwa hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau bahkan tidak signifikan.

3.2.5.4 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien korelasi digunakan untuk mengukur arah dan tingkat kekuatan hubungan antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan nasabah. Nilai koefisien (r) berada dalam rentang -1 hingga +1.

- Nilai r yang mendekati +1 mengindikasikan hubungan positif yang kuat.
- Nilai r yang mendekati -1 menunjukkan adanya hubungan negatif yang kuat.
- Nilai r yang mendekati 0 menandakan hubungan yang lemah atau tidak signifikan antara kedua variabel.

3.2.5.5 Uji-t

Uji t merupakan salah satu metode analisis statistik yang digunakan dalam regresi untuk menilai tingkat signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel kualitas pelayanan (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Pengujian dilakukan menggunakan bantuan program SPSS, yang menghasilkan nilai t-hitung dan nilai signifikansi (Sig.). Interpretasi hasil uji t didasarkan pada kriteria berikut:

- Jika nilai Sig. $< 0,05$, maka variabel independen dianggap memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (H_a diterima).
- Sebaliknya, jika nilai Sig. $> 0,05$, maka pengaruh tersebut tidak signifikan (H_a ditolak, H_o diterima).

- Selain itu, pengaruh juga dapat dinilai berdasarkan nilai t-hitung, di mana jika t-hitung lebih besar dari t-tabel, maka pengaruh dinyatakan signifikan.

3.2.5.6 Pengukuran Kategori Skor

Untuk mengevaluasi persepsi responden terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan nasabah, data yang diperoleh dari kuesioner akan dianalisis menggunakan skala Likert. Jawaban responden akan dikonversi ke dalam skor numerik dengan kategori sebagai berikut:

- 1,00 – 1,80 = Sangat Tidak Setuju / Sangat Tidak Puas
- 1,81 – 2,60 = Tidak Setuju / Tidak Puas
- 2,61 – 3,40 = Netral
- 3,41 – 4,20 = Setuju / Puas
- 4,21 – 5,00 = Sangat Setuju / Sangat Puas

Rata-rata skor dari setiap dimensi kualitas Pelayanan akan dibandingkan untuk mengidentifikasi aspek yang memiliki pengaruh paling besar terhadap tingkat kepuasan nasabah.