

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah atribut, sifat atau nilai dari individu, objek, atau kegiatan yang dimiliki variasi tertentu oleh peneliti untuk dikaji serta dianalisis kesimpulannya (Sugiyono, 2022:39). Objek dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan *Customer service* dan Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *Customer service* terhadap Kepuasan Nasabah. Sehingga penelitian ini dilakukan di bank bjb KCP manonjaya untuk memperoleh data yang akurat dan tepat.

3.1.1 Sejarah Bank Bjb

Pendirian bank bjb dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasikan adalah De Erste Nedelansche Indische Shareholding n.v., sebuah bank hipotik yang berkedudukan di Bandung. Sebagai tindak lanjut dari PP tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat berdasarkan Akta Notaris Noezar Nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan Nomor 184 tanggal 13 Mei 1961, serta dikukuhkan

melalui Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, dengan modal awal sebesar Rp 2.500.000,00 yang berasal dari kas daerah. Untuk menyempurnakan kedudukan hukumnya, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat. Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 yang menetapkan Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan.

3.1.2 Profil Perusahaan

Tabel 3.1
Profil Perusahaan

Nama Perusahaan	PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten
Nama Panggilan	bank bjb
Bidang Usaha	Perbankan
Dasar Hukum Pendirian	Akta No. 4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).
Tanggal Pendirian	20 Mei 1961

Kepemilikan	• Pemda Provinsi Jawa Barat (38,52%). • Pemda Provinsi Banten (4,95%). • Pemda Kota dan Kabupaten Se-Jawa Barat (24,15%). • Pemda Kota dan Kabupaten Se-Banten (7,93%) dan Publik (24,45%).
Modal Dasar	Rp4.000.000.000.000,-
Modal Di tempatkan dan disetor penuh	Sebanyak 9.838.787.161 lembar saham dengan nilai nominal sebesar Rp2.459.696.790.250
Pencatatan di Bursa Efek Indonesia	8 Juli 2010
Kode Saham	BJBR
Data Anak Perusahaan	• bank bjb Syariah (99,22%) – Perbankan Bank Umum Syariah • PT BPR Intan Jabar (10,92%) – Perbankan Bank Perekonomian Rakyat • PT bjb Sekuritas Jawa Barat (93,75%) – Perusahaan Efek Daerah • PT Bank Pembangunan Daerah Bengkulu 15,57% - Perbankan – Bank Pembangunan Daerah • PT Bank Pembangunan Daerah Jambi 7,75% - Perbankan – Bank Pembangunan Daerah
Data Terafilisasi Perusahaan	• Asuransi ▪ PT. Asuransi Bangunan Askrida • BPR ▪ PT. BPR Bogor Jabar ▪ PT. BPR Cianjur Jabar ▪ PT. BPR Indramayu Jabar ▪ PT. BPR Majalengka Jabar ▪ PT. BPR Wibawa Mukti Jabar ▪ PT. BPR Cipatujah Jabar ▪ PT. BPR Artha Galuh Mandiri Jabar ▪ PT. BPR Karya Utama Jabar ▪ PT. BPR Serang ▪ PT. BPR Lebak Sejahtra

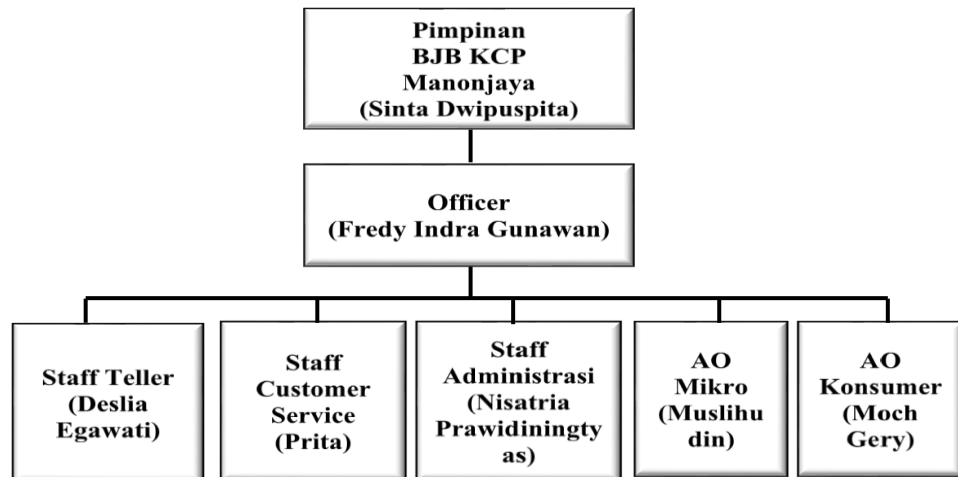
	▪ PT. BPR Berkah ▪ PT. BPR Kerta ▪ PT. BPR Kerta Raharja Gemilang
Jumah Jaringan Kantor	• 1 Kantor Pusat • 5 Kantor Wilayah • 64 Kantor Cabang • 797 Kantor Cabang Pembantu (KCP) • 6 Sentra UMKM • 17 Layanan bjb Prioritas • 10 Layanan Weekend Banking • 1.753 ATM Bank bjb • 200 Cash Recycle Machine (CRM) • 4 Self Service Banking Machine (SSBM)
Website	www.bankbjb.co.id
Email Perusahaan	corsecbjb@bankbjb.co.id
Email Pengaduan Nasabah	bjbcare@bankbjb.co.id
CallCenter	14049
Alamat Korespondensi	Sivisi Corporate Secreatary • Menara bank bjb • Jl.Naripan No. 12-14 Bandung 40111 • Tel : (+6222)-4234868 • Fax : (+6222)-4206099 • Call Center : 14049 • Website : www.bankbjb.co.id • Email : corsecbjb@bankbjb.co.id

3.1.3 Visi – Misi

VISI	MISI
Menjadi Bank Pilihan Utama Anda	• Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah. • Menjadi patner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan. • Memberikan layanan terbaik kepada nasabah

3.1.4 Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa

Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya



3.2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, menandakan bahwa metodologi riset ini berakar di filsafat *positivisme*. Penelitian ini ditujukan di populasi atau sampel khusus, dimana data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian. Analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik dengan tujuan mengungkap serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan (Sugiyono, 2017:23).

Penelitian ini menggunakan metode survey, di mana sampel diambil langsung dari populasi. Pengumpulan data dilakukan dengan berita umum menjadi alat buat mengukur atau menaksir variabel yang diteliti. Variabel independen dalam penelitian ini artinya kualitas layanan (X) pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, kantor Cabang Pembantu Singaparna, sebab cabang tersebut memberikan variasi dalam layanan kepada nasabahnya. Variabel terikat ialah Kepuasan Nasabah (Y), yang dipengaruhi sang variabel

independen tersebut.

Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disebar kepada nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manojaya.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong dalam jenis penelitian deskriptif, karena tujuan utamanya adalah untuk menguraikan dan menjelaskan bagaimana kualitas layanan *Customer service* serta tingkat kepuasan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manojaya. Penelitian deskriptif bertujuan menyajikan informasi yang menyeluruh tentang suatu fenomena tanpa melakukan perubahan atau manipulasi terhadap variabel yang diteliti.

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, di mana data dikumpulkan secara sistematis dari responden nasabah melalui instrumen penelitian yang telah dirancang khusus untuk mengukur aspek kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kuantitatif guna menggambarkan dengan jelas hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank dengan tingkat kepuasan nasabahnya.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.2
Oprasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub-Indikator/Deskripsi	Skala
Kualitas Layanan (X)	Keandalan (Reliability)	1. Ketepatan layanan sesuai janji 2. Kecepatan dalam memberikan layanan 3. Konsistensi hasil layanan	Ordinal
	Daya Tanggap (Responsiveness)	1. Kesediaan karyawan membantu konsumen 2. Kecepatan merespons permintaan/keluhan 3. Keramahan saat melayani	Ordinal
	Jaminan (Assurance)	1. Kompetensi dan keahlian karyawan 2. Kesopanan dalam melayani 3. Memberikan rasa aman kepada konsumen	Ordinal
	Empati (Empathy)	1. Kemampuan memahami kebutuhan konsumen 2. Memberikan perhatian personal 3. Kemudahan berkomunikasi	Ordinal
	Bukti Fisik (Tangible)	1. Ketersediaan fasilitas fisik yang baik 2. Kebersihan dan kerapian fasilitas 3. Penampilan karyawan yang rapi	Ordinal
Kepuasan Nasabah (Y)	Tepat waktu (<i>On Time Performance</i>)	1. Ketepatan waktu dalam memeberikan pelayanan 2. Jadwal layanan yang diberikan	Ordinal
	Aksesibilitas (<i>Accessibility</i>)	3. Kemudahan dalam menunggu antrean 4. Penyelesaian keluhan dengan cepat 5. Informasi yang tepat dan akurat	Ordinal

	Pelayanan (<i>Service</i>)	6. Keramahan <i>customer service</i> 7. Respon cepat terhadap kebutuhan nasabah 8. Pelayanan yang nyaman	Ordinal
	Harga (<i>Price</i>)	9. Biaya administrasi bulanan terjangkau 10. Kartu ATM tersedia dengan biaya yang terjangkau	Ordinal

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah bertujuan untuk mendapatkan informasi yang relevan, tepat, dan dapat di percaya. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2022:142) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang di lakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya.

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 Sugiono (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 dengan mengambil foto menggunakan kamera saat berinteraksi dengan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya untuk memperkuat data penelitian.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif dan data primer. Data kuantitatif merupakan data yang berbentuk angka dan dapat diukur secara statistik, seperti jumlah nasabah yang merespons promosi, persentase peningkatan jumlah tabungan, serta skor persepsi nasabah terhadap promosi yang diberikan oleh pihak bank. Data ini memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis secara objektif terhadap hubungan antara variabel yang diteliti. Sementara itu, data primer diperoleh langsung dari sumber pertama melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah serta wawancara dengan

pihak internal bank yang terkait dengan kegiatan promosi. Penggunaan data primer ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang akurat dan terkini sesuai dengan kondisi nyata di lapangan, sehingga hasil penelitian menjadi lebih valid dan relevan.

b. Sumber Data

Dalam mengolah data dan mencari solusi terhadap masalah yang ada, penulis melakukan pengumpulan data. Dalam penelitian ini, data di kumpulkan dari:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari pemilik data kepada pengumpulan data. Data primer ini dikumpulkan melalui pembuatan kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas layanan *Customer service* dan tingkat kepuasan nasabah.
2. Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder. Data sekunder adalah informasi yang telah ada dan dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya. Misalnya, penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian ini seperti penelitian oleh Guspul (2014); Dewi dan Sudhiarta (2018), serta Handayani (2023). Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan penelitian penulis.

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 (Morrisan, 2012).

Menurut Sugiyono (2019: 126), populasi merujuk pada wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek dengan jumlah dan karakteristik eksklusif yang diidentifikasi oleh penelitian untuk kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari 330 nasabah yang datang ke *Customer service* dalam 1 bulan terakhir, di PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Manonjaya.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel didefinisikan 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 (Sugiono, 2017: 81).

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik *sampling* yang digunakan. Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *probability 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:

$$\begin{aligned} N &= 330 \text{ Nasabah} \\ e &= 10\% \\ n &= \frac{330}{1 + 330(10\%)^2} \\ &= 77 \end{aligned}$$

Dalam penelitian ini, jumlah nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Manonjaya yang berkunjung ke *Customer service* selama 22 hari kerja dalam sebulan, yaitu sebanyak 330 Populasi, maka sampel yang dapat dibulatkan menjadi 77 responden.

3.2.4 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengembangkan, dan menjelaskan bagaimana pengaruh kualitas layanan *Customer service* terhadap kepuasan nasabah di bank bjb kantor cabang Manonjaya.

3.2.5 Teknis Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017:121/125), 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 22,0 for windows.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017:125/130), 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 SPSS 22,0 for windows.

2. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Sugiyono (2017:210), 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

Menurut Sugiyono (2017:218), 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.