

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Bank Negara Indonesia (BNI), salah satu bank milik negara yang memiliki peran strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi nasional melalui layanan perbankan. Penelitian ini difokuskan pada aktivitas operasional dan strategi pelayanan yang diterapkan oleh BNI, khususnya pada unit Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unsil. Dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Bank ini dipilih karena memiliki jaringan yang luas, inovasi digital yang berkembang pesat, serta reputasi yang baik di sektor perbankan nasional.

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.

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 53sset53t5353 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, 53sset53t53 dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, 53sset53t dari total 53sset, 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

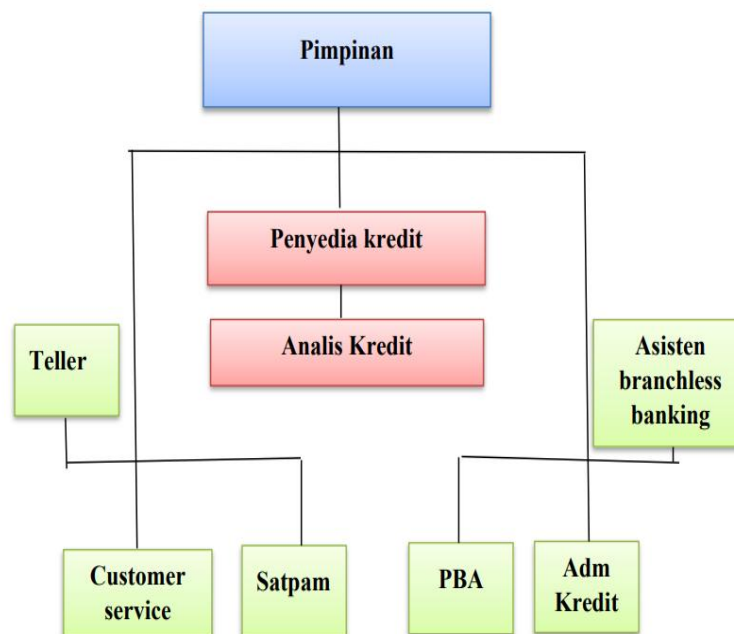
Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

b. Misi

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 Perusahaan



Gambar 2.2 Sumber: Bank Negara Indonesia (BNI)

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih. Dalam konteks ini, variabel independen adalah pelayanan prima, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah. Penelitian kuantitatif asosiatif cocok digunakan untuk mengukur sejauh mana perubahan dalam pelayanan prima dapat memengaruhi tingkat kepuasan nasabah secara statistik.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang dibagikan kepada sejumlah responden, yaitu nasabah dari sebuah institusi keuangan atau perusahaan jasa. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert untuk mengukur persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mereka.

Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis regresi linier sederhana atau analisis korelasi, tergantung pada tujuan spesifik penelitian. Hasil analisis ini akan menunjukkan ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima dan kepuasan nasabah, serta seberapa besar pengaruh tersebut.

Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, hasil penelitian ini diharapkan bersifat objektif, dapat digeneralisasi, dan menjadi dasar dalam pengambilan keputusan manajerial untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi Variabel Dimensi Pelayanan Prima

No	Dimensi Indikator Pelayanan Prima (x)	Definisi Operasional	Skala Pengukuran
1.	Kecepatan layanan	1. Pelayanan diberikan sesuai waktu yang dijanjikan 2. Respon terhadap permintaan atau pertanyaan nasabah dilakukan secara cepat.	Likert 1-5
2.	Ketepatan Layanan	1. Ketepatan Informasi yang diberikan 2. Layanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan dan permintaan nasabah	Likert 1-5
3.	Keramahan Pegawai	1. Sikap Sopan, Santun, Ramah menghargai nasabah 2. Memberikan perhatian dan menunjukkan empati terhadap nasabah	Likert 1-5
4.	Penampilan Pegawai	1. Kerapihan dan Profesionalisme dalam penampilan pegawai 2. Menunjukkan ekspresi wajah dan bahasa tubuh yang positif	Likert 1-5
5.	Kemampuan Pegawai	1. Kecakapan dan pengetahuan pegawai dalam menjawab pertanyaan nasabah 2. Menjelaskan produk dan layanan secara jelas dan meyakinkan	Likert 1-5
6.	Tanggungjawab	1. Kesigapan dalam menangani keluhan nasabah 2. Menindaklanjuti keluhan atau masalah nasabah hingga selesai	Likert 1-5

Operasionalisasi Variabel Dimensi Kepuasan Nasabah

No	Dimensi Indikator Kepuasan nasabah (y)	Definisi Operasional	Skala Pengukuran
1.	Kesesuaian harapan	1. Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan layanan 2. Tidak ada perbedaan mencolok antara ekspektasi dan kenyataan	Likert 1-5
2.	Proses Layanan	1. Kepuasan terhadap hasil layanan 2. Proses pelayanan mudah dipahami dan tidak membingungkan & berjalan lancar tanpa hambatan	Likert 1-5
3.	Kepuasan terhadap hasil layanan	1. Tingkat kepuasan terhadap hasil akhir layanan yang diterima 2. Tidak ada kesalahan atau ketidaksesuaian dalam hasil layanan	Likert 1-5
4.	Niat untuk menggunakan kembali (Loyalitas)	1. Nasabah merasa nyaman untuk terus menggunakan layanan 2. Tidak tertarik untuk berpindah ke penyedia layanan lain	Likert 1-5
5.	Rekomendasi kepada orang lain	1. Kecenderungan nasabah untuk rekomendasi kepada orang lain 2. Menyebarkan pengalaman positif tentang layanan kepada orang di sekitarnya	Likert 1-5

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang kejadian atau gejala sosial.

Tabel 3.2 Skala likert

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	STS	Sangat Tidak Setuju	1
2	TS	Tidak Setuju	2
3	N	Netral	3
4	S	Setuju	4
5	SS	Sangat Setuju	5

3.2.3. Teknik Pengumpulan Data

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

1. Menurut Sugiyono (2017:142) angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Responden yang mengisi kuesioner ini adalah Mahasiswa D3 Perbankan Dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi. Dalam penelitian ini, angket atau kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data mengenai Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap kepuasan Naaasabah pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil.
2. Studi Keperpustakaan
Studi kepustakaan merupakan salah satu metode penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah dan menganalisis berbagai sumber informasi tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Sumber-sumber tersebut dapat berupa buku, jurnal ilmiah, artikel, laporan penelitian, skripsi, tesis, disertasi, dokumen resmi, maupun data-data terdokumentasi lainnya.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam Penelitian ini menggunakan data kuantitatif data yang dikumpulkan dalam bentuk angka atau skor dari hasil pengisian kuesioner oleh responden. Data ini digunakan untuk mengukur hubungan atau pengaruh antara variabel pelayanan prima dan kepuasan nasabah. Data kuantitatif memungkinkan analisis statistik menggunakan regresi, korelasi, atau uji hipotesis. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Menurut Hardani MSi, Ustiawaty, & Juliana Sukmana (2020) dalam bukunya *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama atau asli. Data ini belum dalam bentuk yang terkompilasi atau disusun dalam file. Untuk memperoleh data primer, peneliti harus mencarinya melalui narasumber atau responden, yaitu orang yang menjadi objek penelitian atau yang memberikan informasi yang diperlukan.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak diperoleh langsung dari pengumpul data, tetapi berasal dari sumber lain yang mendukung data primer (Hardani MSi et al., 2020). Data sekunder ini bersifat pelengkap dan dapat berupa buku, literatur, atau bacaan yang relevan dengan topik penelitian, seperti yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan prima terhadap Kepuasan nasabah.

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Menurut Sugiono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sehingga dalam melakukan penelitian, seorang peneliti perlu menentukan karakteristik dari objek penelitian. Baru kemudian mencari populasi atau objek penelitian yang secara keseluruhan memenuhi kriteria tersebut.

Menurut Sugiyono, sampel didefinisikan sebagai bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah populasi. Dijelaskan pula pengambilan sampel dilakukan peneliti karena beberapa kondisi. Pertama, karena jumlah suatu objek penelitian sangat besar dan peneliti tidak mungkin meneliti objek satu per satu secara keseluruhan. Dalam penelitian ini, populasi yang akan di ambil itu adalah mahasiswa dari jurusan Perbankan dan Keuangan yang menggunakan layanan PT Bank BNI yaitu terdiri dari 538 mahasiswa.

Tabel 3.3 Populasi Sasaran

Angkatan	Mahasiswa
2022	185
2023	192
2024	161
Jumlah	538

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 (Sugiyono, 2017:81).

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

Berdasarkan Penjelasan sebelumnya, ukuran sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus slovin sebagai berikut:

N= 538 Mahasiswa

e= 10%

$$\begin{aligned} n &= \frac{538}{538(10\%)^2} \\ &= 84.3 \\ &= 84 \end{aligned}$$

Dalam penelitian ini, jumlah mahasiswa aktif Program Studi Perbankan dan Keuangan yang pernah menjadi nasabah PT Bank BNI yang menggunakan masih terbatas, yaitu sebanyak 538 nasabah. Berdasarkan jumlah tersebut, sampel penelitian ditentukan sebanyak 84 responden.

3.2.4 Model Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan survei, di mana data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang telah memenuhi kriteria tertentu. Yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengembangkan, dan menjelaskan bagaimana "Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Negara Indonesia (Survey Pada Mahasiswa D-3 Perbankan Dan Keuangan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Siliwangi)". Model penelitiannya adalah sebagai berikut:



Gambar 2.3 Model Penelitian

3.2.5 Teknik Analisis Data

1. Uji Kualitas Data

a) Uji Validitas

Uji validitas adalah prosedur statistik yang digunakan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian, seperti kuesioner, dapat mengukur apa yang seharusnya diukur, yaitu validitas instrumen tersebut. Dalam konteks penelitian pelayanan prima dan kepuasan nasabah, uji validitas bertujuan memastikan bahwa pertanyaan-

pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mencerminkan variabel pelayanan prima dan kepuasan nasabah.

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 26,0 for windows.

Adapun rumus uji validitas

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = koefisien korelasi antara skor item dengan skor total
- x = skor item
- y = skor total
- n = jumlah responde

Kriteria Pengambilan Keputusan:

- Jika nilai $r_{xy} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), maka item **valid**
- Jika nilai $r_{xy} \leq r_{tabel}$, maka item **tidak valid**
- Nilai r_{tabel} dapat dilihat pada tabel distribusi nilai r dengan derajat kebebasan (df) = $n - 2$.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi seberapa konsisten dan dapat diandalkannya instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang seragam dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, uji

reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan metode seperti uji alpha Cronbach untuk mengukur konsistensi antar-item pada kuesioner. Hasil yang tinggi dalam uji reliabilitas menunjukkan bahwa alat pengukuran tersebut dapat memberikan hasil yang stabil dan dapat dipercaya.

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

1. Apabila nilai koefisien cronbach alpha $>0,7$ maka data yang akan diteliti memiliki keandalan yang cukup kuat.
2. Apabila nilai koefisien cronbach alpha $>0,6$ dapat disimpulkan maka data yang akan diteliti memiliki keandalan suatu data telah mencukupi.
3. Apabila nilai koefisien cronbach alpha $<0,6$ dapat disimpulkan bahwa data yang akan diteliti belum dapat diandalkan untuk menjelaskan hasil penelitian.

Berdasarkan nilai Alpha Cronbach's tersebut dapat dilihat tingkat reliabel suatu instrumen yang akan digunakan dalam penelitian. Semakin reliabel suatu instrumen maka semakin baik instrumen tersebut untuk digunakan peneliti dalam penelitian. Dalam uji reliabilitas pada penelitian

ini akan dibantu dengan menggunakan program komputer SPSS 26,0 for windows.

Adapun rumus uji reliabilitas

$$r_{11} = \left(\frac{k}{(k-1)} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- α = nilai reliabilitas (Cronbach's Alpha)
- k = jumlah item
- σ_i^2 = varians masing-masing item
- σ_t^2 = varians total

Kriteria Interpretasi Cronbach's Alpha:

Nilai Alpha	Tingkat Reliabilitas
$\geq 0,90$	Sangat reliabel
0,80-0,89	Reliabel
0,70-0,79	Cukup reliabel
0,60-0,69	Kurang reliabel
$<0,60$	Tidak reliabel

Instrumen dikatakan reliabel jika nilai $\alpha \geq 0,70$.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa residual dari model regresi memiliki distribusi normal. Hal ini penting untuk validitas hasil analisis, karena regresi linear mengasumsikan bahwa residual terdistribusi normal. Uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov atau

Shapiro-Wilk. Hasil yang menunjukkan p-value lebih besar dari 0,05 mengindikasikan bahwa data residual berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk memeriksa apakah varians residual bersifat konstan di seluruh rentang nilai dari variabel independen (pelayanan prima). Dalam konteks penelitian ini, jika varians residual tidak konstan, maka model regresi mungkin memberikan estimasi yang tidak efisien. Uji ini dapat dilakukan dengan menggunakan grafik scatterplot residual. Jika titik-titik residual tersebar secara acak tanpa pola tertentu, maka asumsi ini terpenuhi.

3. Uji Regresi Linear Sederhana

Regresi linear sederhana yaitu metode statistik yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Uji regresi linear sederhana digunakan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen (pelayanan prima) terhadap variabel dependennya (kepuasan nasabah). Tujuannya adalah untuk memodelkan dan memprediksi nilai dari variabel dependen berdasarkan nilai variabel independen.

Model regresi linear sederhana dapat dinyatakan dalam persamaan:

$$Y = a + bX + \epsilon$$

Y: Kepuasan Nasabah

X: Pelayanan Prima

a: Intersep (nilai Y saat X = 0)

b: Koefisien regresi (perubahan Y untuk setiap unit perubahan X)

ε : Error term

4. Uji Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi

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

b. Uji t

Uji t merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial dalam model regresi. Dalam konteks pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah, uji t bertujuan untuk menguji apakah pelayanan prima secara signifikan memengaruhi kepuasan nasabah. 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.