

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini pengaruh layanan prima *costumer service* terhadap kepuasan nasabah BNI Pada PT Bank Negara Indonesia (Persero)Tbk. Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.

3.1.1 Sejarah Bank Negara Indonesia

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 UndangUndang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan UndangUndang 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. 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 ke4 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. Sumber: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (2023). Profil Perusahaan: Sejarah Singkat BNI.

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 Produk-Produk Bank Negara Indonesia

1. Produk Simpanan

Berikut adalah produk-produk simpanan tabungan Bank Negara Indonesia di Bank Negara Indoneisa:

a. BNI Taplus

Produk tabungan BNI yang memberi nilai tambah kepada nasabahnya berupa suku bunga yang progresif dan nasabah dapat ikut serta dalam program undian berhdiah serta nasabah juga dapat menikmati promo diskon di berbagai merchant yang bekerja sama dengan BNI, BNI Taplus ini juga

merupakan jenis tabungan paling basic atau BNI Taplus.

b. BNI Taplus Bisnis

Produk tabungan yang dilengkapi dengan fitur, fasilitas dan fleksibilitas yang memberikan beragam kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan, dengan didukung fasilitas eBanking yang akan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi kapanpun dan dimanapun. Yang membedakan produk tabungan ini dengan yang lainnya adalah pembukaan rekeningnya hanya dapat dilakukan oleh badan usaha baik hukum maupun non hukum dan non badan usaha atau perorangan seperti asosiasi, perkumpulan, himpunan, instansi, dan lainnya. Dalam pembukaan rekening ini apabila perorangan harus membawa identitas diri dan sementara badan usaha harus melengkapi legalitas.

c. BNI Taplus Anak dan *Co-brand*

Produk tabungan nasabah yang diperuntukkan bagi Anak usia 0 sampai dengan 17 tahun. orang tua masih bisa memantau aktivitas transaksi, meskipun kartu debit dan rekening menggunakan nama anak. Uniknya, kartu pembayaran ini bisa didesain menggunakan foto anak. Saat membuka rekening, anakanak dapat melakukannya bersama dengan orang tuanya. dengan Membawa kartu identitas anak, kartu pelajar, akte kelahiran bahkan paspor. Selain itu, orang tua dapat menambahkan identitasnya sebagai keamanan tambahan. Keunggulan dari produk ini adalah tidak adanya biaya administrasi dan Bebas antri di cabang karena kamu bisa menabung lewat BNI *Cash Deposit Machine* (CDM) serta mendapatkan akses layanan sms Banking. BNI Taplus Muda dan *Co-brand*.

d. BNI Taplus Muda

Produk tabungan yang ditujukan untuk anak muda Indonesia berusia 17-35 tahun. Selain itu, BNI Taplus Muda *Co-brand* merupakan tabungan bagi mahasiswa yang bekerja sama dengan BNI yang mencakup pembayaran SPP dan/atau kebutuhan pembayaran lainnya. BNI Taplus Muda menawarkan kesempatan menabung karena patokan setoran pertama cukup ringan yaitu Rp100.000 dan setoran selanjutnya Rp10.000.

e. BNI Dollar

Tabungan untuk Simpanan dalam mata uang asing (*USD/SGD/AUD*) yang memiliki nilai tukar lebih stabil dan aman serta memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi. Salah satu keuntungan dari BNI Dollar ini adalah biaya administrasinya ringan dan bersaing serta dana BNI Dollar dapat dijamin untuk memperoleh kredit. Dalam pembukaan rekening pilihan mata uang asing adalah *USD*, *SGD*, dan *AUD*.

f. BNI Haji

Produk yang diperuntukan bagi perorangan guna mempersiapkan biaya perencanaan kebutuhan ibadah haji (BPIH). Produk ini gratis biaya administrasi dan gratis premi perlindungan asuransi jiwa karena kecelakaan dengan manfaat pertanggungan asuransi maksimal sebesar nilai BPIH serta mendapatkan beasiswa untuk ahli waris maksimal 30jt.

g. BNI Tappa

Produk tabungan yang diperuntukkan bagi pegawai atau anggota suatu perusahaan, lembaga, asosiasi, organisasi profesi yang menjalin kerjasama dengan BNI yang fungsinya sebagai sarana tabungan dan sebagai kartu identitas pegawai atau anggota.

h. BNI Pandai

BNI Pandai Dalam rangka meningkatkan aktivitas layanan keuangan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersama industri perbankan dan jasa keuangan lainnya berkomitmen untuk mendukung terwujudnya keuangan inklusif melalui penyediaan layanan keuangan tanpa menggunakan jaringan kantor secara fisik dengan mekanisme *Branchless Banking*. Untuk selanjutnya disebut sebagai Layanan Keuangan Tanpa Kantor Dalam Rangka Keuangan Inklusif (Laku Pandai).

i. BNI Simpanan Pelajar (*simple*)

Produk tabungan untuk siswa maupun pelajar yang diterbitkan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dengan persyaratan sederhana dan mudah serta fitur menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong menabung sejak dini. Produk ini memiliki keuntungan yaitu gratis biaya administrasi bulanan.

j. BNI Tabunganku

Produk simpanan untuk nasabah perorangan dengan persyaratan yang mudah dan ringan yang diterbitkan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk dan juga diluncurkan bersama oleh perbankan Indonesia, yang bertujuan untuk mendorong budaya menabung dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

k. BNI Tapenas

Produk tabungan simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan nasabah untuk mewujudkan tujuan masa depan dengan lebih pasti dan aman. Produk ini ditujukan untuk keluarga yang mempersiapkan masa depan nya sejak dini dengan merencanakan keuangannya.

l. BNI Simponi

Merupakan layanan program pensiun yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (DPLK BNI) sejak tahun 1994 berdasarkan UU Dana Pensiun No. 11 Tahun 1992. Berkat BNI Simponi, siapapun bisa menjadi anggota BNI Simponi, karena BNI Simponi ini dapat diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat apapun profesinya yang menginginkan kesejahteraan di masa purna tugas. Meskipun pendapatan peserta terbatas, dengan setoran minimal Rp 50.000,- maka peserta akan mendapatkan pengembangan yang optimal setiap bulannya, peserta akan menerima perkembangan optimal setiap bulan, selain itu, setelah mencapai pensiun, peserta akan memiliki kesempatan untuk menerima tunjangan pensiun bulanan seumur hidup, setelah itu akan dialihkan kepada ahli waris (janda/duda dan sampai dengan anak yang terkecil dengan ketentuan belum berumur 25 tahun/belum menikah/belum bekerja).

2. Deposito

Berikut adalah produk-produk deposito yang tersedia di Bank Negara Indonesia:

a. BNI Deposito

Simpanan berjangka dengan pilihan mata uang Rupiah atau valuta asing seperti USD, JPY, GBP, SGD, HKD, EUR, dan AUD. Jangka waktu fleksibel mulai dari 1, 3, 6, 12, hingga 24 bulan. Setoran awal minimum untuk Rupiah adalah Rp5.000.000, sedangkan untuk valuta asing bervariasi, misalnya USD 1.000 atau SGD 2.000. Suku bunga kompetitif dan dapat diperpanjang otomatis (Automatic Roll Over/ARO) atau tidak otomatis (*Non-ARO*).

b. BNI Deposito Valas

Khusus untuk simpanan dalam mata uang asing seperti USD, JPY, SGD, HKD, EUR, GBP, dan AUD. Setoran awal minimum berbeda-beda tergantung mata uang yang dipilih. Jangka waktu dan fitur lainnya serupa dengan BNI Deposito dalam Rupiah.

c. BNI Deposito di Luar Negeri

BNI Tokyo, misalnya, menawarkan deposito dalam mata uang *Japanese Yen* dan US Dollar bagi nasabah di Jepang.

3. Giro

Berikut adalah produk-produk giro yang tersedia di Bank Negara Indonesia:

a. BNI Giro Perorangan:

Simpanan giro untuk individu dengan fasilitas seperti penarikan dana menggunakan cek atau bilyet giro, serta pilihan mata uang beragam seperti IDR, USD, SGD, EUR, GBP, JPY, CNY, AUD, dan HKD. Setoran awal minimum Rp500.000 dengan biaya administrasi bulanan Rp25.000.

b. BNI Giro *Multi Currency*

Rekening giro yang memungkinkan transaksi dalam berbagai mata uang dengan satu nomor rekening master. Tersedia dalam 9 mata uang: IDR, USD, SGD, EUR, GBP, JPY, CNY, AUD, dan HKD. Cocok untuk nasabah yang sering bertransaksi internasional.

c. BNI Giro Non Perorangan

Dirancang untuk perusahaan atau institusi, produk ini menawarkan kemudahan dalam pengelolaan transaksi bisnis dengan fasilitas seperti *Automatic Transfer System*, *Cash Management* melalui BNIDirect,

Autodebit, dan *Virtual Account*. Setoran awal minimum Rp1.000.000 dengan biaya administrasi bulanan Rp25.000.

d. BNI Giro Non Residen

Ditujukan untuk perusahaan asing yang tidak berdomisili di Indonesia, produk ini mendukung berbagai transaksi bisnis di Indonesia dengan pilihan mata uang yang beragam. Persyaratan pembukaan rekening mencakup dokumen pendirian perusahaan, surat kuasa, dan dokumen perizinan terkait.

2. Produk Simpanan

Berikut adalah produk-produk pinjaman Bank Negara Indonesia:

a. BNI Griya:

Kredit pemilikan rumah yang dapat digunakan untuk pembelian, *renovasi*, pembangunan, *refinancing*, *top up*, atau *take over* properti. Jangka waktu hingga 30 tahun dengan plafon kredit mencapai Rp20 miliar. Pengajuan dapat dilakukan secara *online*.

b. BNI Griya Multiguna

Pinjaman dengan agunan properti siap huni, ditujukan untuk keperluan konsumtif. Jangka waktu hingga 10 tahun. Pengajuan dapat dilakukan secara *online*.

c. BNI Fleksi

Kredit tanpa agunan bagi pegawai dengan penghasilan tetap untuk berbagai kebutuhan konsumtif. Plafon kredit hingga Rp500 juta dengan tenor maksimal 15 tahun.

4. BNI Fleksi Pensiun

Pinjaman bagi calon pensiunan pegawai ASN, BUMN/BUMD, dan

TNI/POLRI. Plafon kredit hingga Rp500 juta dengan jangka waktu pelunasan hingga 15 tahun.

5. BNI *Instan*

Kredit yang dijamin dengan simpanan dalam bentuk tabungan, giro, atau *deposito* di BNI. Proses kredit mudah dan cepat dengan pinjaman maksimal 90% dari total simpanan yang dijaminkan.

6. Kredit Usaha Rakyat (KUR) BNI

Pinjaman untuk pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah dengan suku bunga rendah. Terdiri dari beberapa jenis, antara lain:

- KUR Super Mikro: Pinjaman hingga Rp10 juta tanpa agunan tambahan.
- KUR Mikro: Pinjaman lebih dari Rp10 juta hingga Rp100 juta.
- KUR Kecil: Pinjaman lebih dari Rp100 juta hingga Rp500 juta.
- KUR Penempatan Pekerja Migran Indonesia: Pinjaman hingga Rp100 juta untuk calon pekerja migran dengan jangka waktu sesuai kontrak kerja maksimal 3 tahun.

7. BNI Wirausaha

Kredit usaha produktif bagi perorangan atau badan hukum dengan plafon hingga Rp1 miliar dan jangka waktu kredit mencapai 10 tahun.

8. Kredit Modal Kerja

Pinjaman untuk memenuhi kebutuhan modal kerja usaha, seperti perdagangan, industri, jasa, dan lainnya. Suku bunga bersaing dan pencairan kredit didukung oleh jaringan BNI yang luas.

9. Kredit Investasi

Pinjaman jangka menengah atau panjang untuk kebutuhan investasi usaha, seperti pembelian barang modal, pendirian proyek baru, modernisasi,

atau relokasi proyek. Jangka waktu pelunasan disesuaikan dengan kemampuan usaha.

10. Produk Kartu Kredit

Berikut adalah produk-produk kartu kredit yang tersedia di Bank Negara Indonesia:

a. Kartu Reguler

- 1) BNI *Visa Infinite*: Memberikan keleluasaan transaksi di seluruh dunia dengan berbagai fasilitas eksklusif.
- 2) BNI *Master Card World*: Dirancang untuk nasabah premium dengan berbagai keuntungan dan layanan istimewa.
- 3) BNI *Visa Signature*: Menawarkan batas kredit tinggi dan berbagai fitur untuk menunjang gaya hidup modern.
- 4) BNI *JCB Ultimate*: Kartu dengan berbagai *privilege*, khususnya dalam layanan dan merchant Jepang.
- 5) BNI *Visa Platinum*: Cocok bagi Anda yang menginginkan fleksibilitas dan kenyamanan dalam bertransaksi.
- 6) BNI *JCB Precious*: Menawarkan berbagai keuntungan bagi profesional muda yang aktif.
- 7) BNI *Titanium*: Dirancang khusus untuk generasi milenial dengan berbagai fitur menarik.
- 8) BNI *JCB Gold Card*: Memberikan kemudahan dan keuntungan dalam berbelanja.

b. Kartu Co-Branding

- 1) BNI *MAPCLUB Card*: Kerja sama dengan *MAPCLUB*, memberikan berbagai penawaran spesial di *merchant* terkait.

- 2) BNI Batik Air: Memberikan keuntungan khusus bagi pengguna setia Batik Air.
- 3) BNI XL PRIORITAS: Kartu hasil kolaborasi dengan XL, menawarkan berbagai keuntungan bagi pelanggan XL PRIORITAS.
- 4) BNI Siloam *Hospitals*: Memberikan kemudahan dan keuntungan bagi pengguna layanan kesehatan di Siloam *Hospitals*.

c. Kartu *Affinity*

Garuda BNI *Card*: Kerja sama dengan Garuda Indonesia, menawarkan berbagai keuntungan bagi *frequent flyer*.

d. Kartu Korporat

BNI Visa *Corporate*: Dirancang untuk memenuhi kebutuhan transaksi perusahaan dengan berbagai fitur pengelolaan keuangan.

e. Kartu Tunai

BNI *Cash Card*: Memberikan kemudahan akses dana tunai dengan berbagai keuntungan tambahan.

3.1.3 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi agar tercapainya suatu yang diharapkan, begitupula PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia memiliki visi dan misi agar para nasabah merasakan nyaman dan puas.

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

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

BNI berupaya menjadi bank yang “unggul” dalam bidang human kapital dan berkualitas, proses bisnis internal yang memberi nilai bagi nasabah melalui

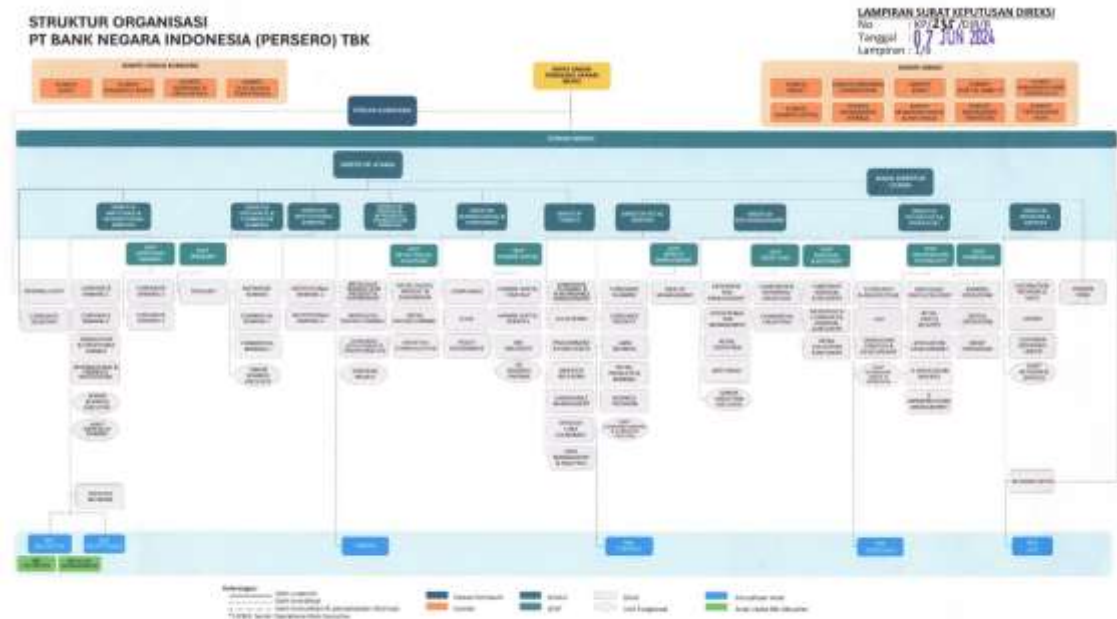
improvement dan inovasi melalui produk/jasa yang beragam dan terpadu, serta pengelolaan perbankan berkualitas dengan resiko terukur. “Terkemuka” adalah menjadi bank pilihan utama dengan kualitas layanan terbaik yang pada akhirnya akan menjadikan BNI “terdepan “dalam hal kinerja keuangan yang berkualitas dibandingkan peers sehingga memberikan kualitas investasi yang memuaskan bagi pemangku kepentingan.

2. Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.
 - a. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
 - b. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
 - c. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
 - d. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
 - e. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
 - f. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.4 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia

Struktur Organisasi Perusahaan Bank Negara Indonesia adalah sebagai berikut:

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia



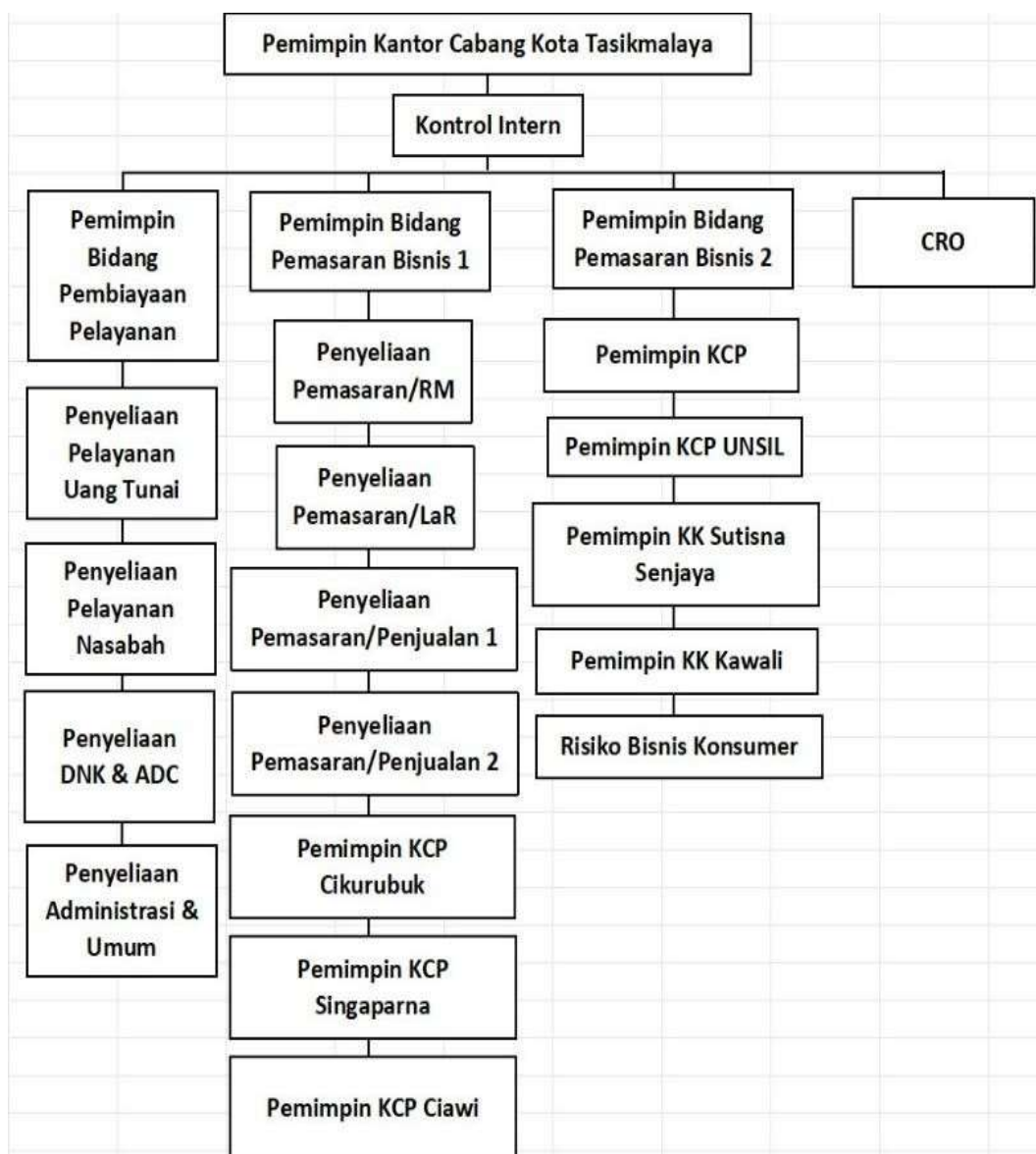
Sumber: Bank Negara Indonesia

Struktur organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk didasarkan pada Surat Keputusan Direksi No. KEP.155/DPB/2024 tanggal 17 Juni 2024. Struktur ini dipimpin oleh Dewan Komisaris dan Direktur Utama, yang dibantu oleh Wakil Direktur Utama dan beberapa Direktur yang membawahi bidang spesifik seperti hubungan kelembagaan, treasury, manajemen risiko, retail, layanan digital, dan operasional. Masing-masing direktorat membawahi sejumlah divisi dan unit kerja yang menjalankan fungsi-fungsi utama perbankan. Terdapat pula komite-komite pengawas seperti Komite Audit dan Komite Pemantau Risiko, serta anak perusahaan

seperti BNI Sekuritas. Struktur ini dirancang untuk memastikan koordinasi, pengawasan, dan kinerja operasional yang efektif di seluruh lini bisnis BNI.

3.1.5 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Tasikmalaya

Gambar 3.2
Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Utama Tasikmalaya



Sumber: Supervisor BNI KC Tasikmalaya

3.1.6 Job Description PT. BNI KC Tasikmalaya

1. Pemimpin Cabang Tasikmalaya

Tugas dan Tanggung jawab Pimpinan Cabang Bank adalah sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang diterapkan.
- b. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target bisnis yang telah diterapkan.
- c. Memfungsikan semua unit kerja di bawahannya dan pekerja binaanya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
- d. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah diterapkan.
- e. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pasar.

2. Pemimpin Bidang Pembinaan Pelayanan

- a. Pemimpin bidang pelayanan mempunyai ikhtisar jabatan mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi pengelolaan, administrasi dan kredit, penyelesaian transaksi dan informasi keuangan.
- b. Mempunyai tanggungjawab tertentu yaitu penyelia kegiatan pelayanan *Back Office* dengan mengupayakan yang optimal.

3. Penyeliaan Pelayanan Uang Tunai

- a. Memeriksa kebenaran atau akurasi transaksi keuangan.
- b. Pengelolaan output atau laporan keuangan harian dari *system*.

- c. Memantau atau mengendalikan transaksi pembukuan rekening nasabah dan rekening keuangan cabang.
- 4. Penyeliaan Administrasi Umum
 - a. Menerima, mencatat, dan melakukan penyortiran terhadap surat-surat yang masuk, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pencarian.
 - b. Memberi lembar pengantar pada surat (dalam hal ini adalah surat masuk), sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pengendalian.
 - c. Mengelompokkan surat-surat atau dokumen menurut jenis dan sifatnya, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pendistribusian.
 - d. Mendokumentasikan surat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tertib administrasi;
 - e. Membuka surat yang masuk, kemudian meneliti nomor, tanggal, dan perihal serta memberi lembaran disposisi untuk diedarkan sesuai dengan maksud dan tujuan surat.
 - f. Mencatat dan memberi nomor, tanggal, dan perihal surat pada buku agenda surat masuk maupun surat keluar dan menyampaikannya kepada unit tata usaha untuk diberi disposisi.
 - g. Mencatat surat-surat yang masuk kedalam buku ekspedisi unit kerja sesuai dengan disposisi pimpinan untuk diserahkan kepada yang bersangkutan;
 - h. Memantau dan melakukan pengecekan surat yang diproses berdasarkan catatan pada buku agenda pada unit yang bersangkutan.
 - i. Mencatat surat yang akan disimpan atau keluar pada buku ekspedisi serta

menyerahkan kepada cakraka untuk disampaikan kepada yang bersangkutan.

- j. Melakukan pencatatan terhadap nomor dan tanggal surat keluar sesuai dengan nomor dan tanggal pada buku agenda untuk memudahkan pengecekan sewaktu-waktu diperlukan.
- k. Melaporkan pelaksanaan dan hasil kegiatan kepada atasan sebagai pertanggungjawaban.
- l. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik lisan maupun tertulis.

5. *Customer Service*

- a. Memberikan pelayanan terhadap nasabah mengenai pembukaan tabungan,
- b. giro, deposito dan permohonan lainnya.
- c. Memberikan informasi tentang berbagai produk dan jasa BNI.
- d. Menerima, melayani dan mengatasi keluhan nasabah sehubungan dengan
- e. ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh bank.
- f. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah
- g. Mendata kartu ATM ke dalam buku register
- h. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah.
- i. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro dan buku tabungan.
- j. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitas nasabah serta *file* nasabah.
- k. Mengadministrasikan resi permintaan dan mengembalikan buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.

Adapun Tanggung Jawab *Customer Service* adalah:

- a. Pengenalan Nasabah.
- b. Pelayanan Nasabah.
- c. Kerahasiaan Bank dan Nasabah.
- d. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

Adapun Wewenang *Customer Service*:

- 1) Melakukan penolakan permintaan pembukuan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- 2) Melakukan penolakaan permintaan buku bilyet giro atau cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- 3) Melakukan penutupan rekening bank atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
- 4) Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak lain yang berwenang.

6. *Teller*

- a. *Teller* setiap pagi hari menerima uang sejumlah uang tunai dari arus kas (*Head Teller*) setelah menandatangani tanda terimanya.
- b. *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- c. *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel, L/C dan menandatangani jika syarat-syarat terpenuhi.
- d. *Teller* wajib menghitung, menyortit dan mengikat rapih semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- e. *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuas kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuas kas harus mendatangani tanda terimanya.

- f. *Teller* berhak menerima peralatan yang diperlukan demi kelancaran tugasnya.
- g. *Teller* harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggungjawabkan.
- h. *Teller* harus mengelola, mengadministrasikan dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan baik.

7. Satpam/*Security*

- a. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
 - b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
 - c. Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
 - d. Menanyakan keperluan nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
 - e. Membantu informasi transaksi di ATM yang mencurigakan.

3.1.7 Logo dan Makna Perusahaan Bank Negara Indonesia

Gambar 3.3 Logo Bank Negara Indonesia



Sumber: Bank Negara Indonesia

Sejak berdirinya tahun 1946, BNI sudah menggunakan logo dengan akronim BNI (Bank Negara Indonesia) yang sekaligus menunjukkan tahun

berdirinya 1946. Desain ulang logo dimaksudkan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut merupakan ekspresi brand baru yang tersusun dari simbol 46 dan kata BNI yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

1. Penggunaan Huruf

Huruf BNI dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal dan unik.

2. Simbol 46

Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka 46 diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk

3. Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

Logo 46 dan BNI mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

3.1.2 Statement Budaya Bank Negara Indonesia

Budaya kerja BNI yaitu “PRINSIP 46” Merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari:

1. (Empat) Nilai Budaya kerja BNI
 - a. Profesionalisme
 - b. Integritas
 - c. Orientasi Pelanggan
 - d. Perbaikan Tiada Henti
2. 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI
 - a. Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik.
 - b. Jujur, Tulus dan Ikhlas.
 - c. Disiplin
 - d. Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan Yang Sinergis
 - e. Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
 - f. Kreatif dan Inovatif

Setiap Nilai Budaya Kerja BNI memiliki perilaku utama yang merupakan acuan bertindak bagi seluruh insan BNI, 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 *Statement* Budaya Bank Negara Indonesia

4 Nilai Budaya Kerja BNI	6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI
Profesionalisme (<i>Professionalism</i>)	• Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil yang terbaik
Integritas (<i>Integrity</i>)	• Jujur, Tulus dan Ikhlas • Disiplin, Konsisten dan Bertanggung jawab
Orientasi Pelanggan (<i>Customer Orientation</i>)	• Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis

Perbaikan Tiada Henti (<i>Continuous Improvement</i>)	• Kreatif dan Inovatif • Senantiasa melakukan penyempurnaan
--	--

Sumber : *Statement* Budaya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

3.1.8 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini Perusahaan Bank Negara Indonesia

PT. Bank Negara Indonesia merupakan salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak di bidang asuransi dan perbankan.

1) BUMN dan Lembaga Keuangan

Perusahaan-perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia masih menjadi tumpuan pergerakan pertumbuhan ekonomi Indonesia. BNI sebagai salah satu Bank BUMN selama ini juga sudah aktif berperan sebagai agent of development dalam menunjang kebutuhan perbankan pemerintah. Adanya strategi sinergi antar BUMN yang diluncurkan oleh kementerian Negara BUMN menjadikan BNI perlu untuk memberikan pelayanan dan strategi yang terintegrasi kepada nasabah BUMN melalui BIN yang berfungsi sebagai origination dan relationship.

BNI didukung oleh tenaga-tenaga handal di bidang pemasaran yang akan melayani nasabah secara professional.

Sampai saat ini telah banyak kerjasama yang dilakukan dengan departemen maupun BUMN antara lain, sebagai Bank Operasional (BO) bagi penyaluran dana APBN pemerintah dan pengelolaan penyaluran dana BOS, melalui BIN, nasabah dilayani secara “*end to end*” dengan penyediaan solusi yang terintegrasi. BNI kini tercatat sebagai Bank Nasional terbesar ke 4 di Indonesia yang dilihat dari total asset, total kredit, maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI

didukung oleh sejumlah anak perusahaan yaitu BNI Syariah, BNI life Insurance, BNI Sekuritas, BNI Remittance, dan Bank Mayora.

1. *Commercial and Small*

Perekonomian Indonesia mengalami pertumbuhan di segala sektor dan salah satunya adalah pertumbuhan disektor usaha menengah, kecil, dan mikro (UMKM). BNI sebagai salah satu Bank yang membidik segment tersebut berusaha menerjemahkan kebutuhan nasabah dengan berbagai layanan yang dikhususkan untuk segmen UMKM.

Melalui 20 SKM dan 51 SKC yang tersebar diberbagai kota besar Indonesia, divisi CNS memberikan layanan perbankan berupa pembiayaan dalam bentuk Kredit Modal Kerja (KMK), Kredit Investasi (KI), Garansi Bank (GB), Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) dan Letter Of Credit (L/C), serta jenis pembiayaan lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Selain hal tersebut diatas, bersama-sama dengan pemerintah juga menyalurkan kredit usaha rakyat (KUR) dan Kredit Program lainnya baik secara individu, kelompok usaha, serta melalui pola linkage program (Koperasi & BPR) dan Pola Inti Plasma.

2. *Investasi Obligasi*

Obligasi merupakan surat hutang yang dapat diperjualbelikan, diterbitkan oleh pemerintahan ataupun oleh perusahaan. Nasabah dapat melakukan transaksi jual beli obligasi oleh emiten Indonesia, antara lain:

a. *Obligasi Pemerintah*

- 1) Merupakan surat berharga yang diterbitkan oleh

pemerintah Indonesia.

2) Nomial transaksi minimal Rp. 100 juta atau USD 50,000.

3) Seri FR, VR, SPN, SPN Syariah, Sukuk, Indonesia
Sovereign Bonds.

b. Obligasi Ritel

1) Merupakan surat berharga ritel yang diterbitkan
olehpemerintah Indonesia.

2) Nominal transaksi minimal Rp. 5 juta.

3) ORI, Sukuk Ritel.

c. Obligasi Perusahaan

1) Merupakan surat berharga ritel yang diterbitkan oleh
perusahaan di Indonesia.

2) Nominal transaksi minimal Rp. 1 miliar atau USD 100,000.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sugiyono (2022:78) menjelaskan pendekatan kuantitatif ialah:

“Metode yang berlandaskan data konkrit dan diterapkan dalam melakukan penelitian sampel dan populasi. Data penelitiannya berbentuk angka yang dapat dihitung dengan analisis statistik untuk alat uji perhitungan yang bertujuan dalam melakukan pengujian hipotesisnya”. Metode penelitiannya adalah *Eksplantory Research*, menurut Sugiyono (2017: 6) menyatakan: “*Eksplantory research* merupakan metode penelitian yang bermaksud menjelaskan kedudukan

variabel-variabel yang diteliti serta pengaruh antara variabel satu dengan variabel yang lainya”.

Penelitian ini mengacu pada hubungan kausal dimana menunjukkan hubungan yang bersifat sebab akibat dengan menunjukkan adanya variabel independen (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependen (dipengaruhi) dalam penelitian ini dapat memberikan penjelasan hubungan atau pengaruh antara variabel kualitas layanan mobile banking terhadap loyalitas nasabah.

3.2.2 Definisi Operasional Variabel

Dalam suatu penelitian kuantitatif, penting untuk merumuskan definisi operasional terhadap setiap variabel yang diteliti guna memastikan bahwa setiap konsep yang digunakan dapat diukur secara objektif dan konsisten. Definisi operasional membantu peneliti menjabarkan variabel abstrak ke dalam bentuk indikator yang konkret dan dapat diamati melalui instrumen penelitian, seperti kuesioner atau observasi. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh data yang valid dan reliabel untuk menjawab rumusan masalah dan menguji hipotesis penelitian (Sugiyono, 2017:38).

Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub-Indikator/Pernyataan	Skala Pengukuran
Pelayanan Prima (X) (<i>Variabel Independen</i>)	1. Keandalan (<i>Reliability</i>) 2. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>) 3. Jaminan (<i>Assurance</i>) 4. Empati (<i>Empathy</i>)	1. Kecepatan layanan (<i>Responsiveness</i>). 2. Ketepatan layanan (<i>Reliability</i>). 3. Kenyamanan dalam pelayanan (<i>Tangibles</i>).	Skala Likert 1–5 (Sangat Tidak Setuju – Sangat Setuju)

	5. Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	4. Konsistensi pelayanan (<i>Assurance</i>). 5. Kemampuan komunikasi petugas (<i>Empathy</i>). 6. Sikap ramah dan sopan (<i>Tangibles</i>). 7. Ketersediaan informasi yang jelas dan mudah diakses (<i>Reliability &</i> <i>Assurance</i>).	
Kepuasan Nasabah (Y) (<i>Variabel Dependen</i>)	1. Kesesuaian harapan dan kenyataan 2. Kepuasan terhadap pengalaman layanan 3. Loyalitas atau keinginan untuk kembali 4. Rekomendasi kepada orang lain 5. Loyalitas dan Niat untuk mengulang	1. Kemampuan menyelesaikan masalah (sesuai dengan poin 1 & 2) 2. Ketersediaan layanan (sesuai dengan poin 1) 3. Kesesuaian harapan dan kenyataan (sesuai dengan poin 1) 4. Kepuasan atas pengalaman layanan (sesuai dengan poin 2) 5. Kesediaan untuk kembali menggunakan layanan (sesuai dengan poin 3 & 5) 6. Rekomendasi kepada orang lain (sesuai dengan poin 4) 7. Kepuasan emosional secara keseluruhan (sesuai dengan poin 2)	Skala Likert 1– 5 (Sangat Tidak Setuju – Sangat Setuju)

Pemilihan tujuh butir pernyataan pada variabel penelitian ini didasarkan pada pertimbangan teoretis, metodologis, dan kontekstual.

Secara teoretis, setiap variabel laten yang bersifat abstrak perlu

dijabarkan ke dalam sejumlah butir pernyataan yang memadai agar dapat terukur secara objektif dan menghasilkan data yang valid serta reliabel (Sugiyono, 2017; Sekaran & Bougie, 2016). Variabel pelayanan prima dalam penelitian ini mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Namun, jika instrumen hanya menggunakan lima butir sesuai jumlah indikator, terdapat risiko bahwa aspek penting di lapangan, seperti keramahan petugas dan kejelasan informasi digital, tidak terakomodasi secara optimal. Oleh karena itu, jumlah butir diperluas menjadi tujuh agar seluruh dimensi pelayanan prima dapat tercermin secara lebih menyeluruh.

Selain itu, penambahan butir pernyataan juga relevan dengan konteks penelitian pada BNI KCP Universitas Siliwangi, di mana pelayanan tidak hanya berlangsung melalui interaksi tatap muka dengan teller, customer service, maupun satpam, tetapi juga melalui layanan digital seperti virtual account dan penyediaan informasi pembayaran. Jumlah tujuh butir dipandang ideal karena mampu menjaga keseimbangan antara keterwakilan indikator dan efisiensi instrumen, sehingga responden yang merupakan mahasiswa tidak mengalami kejenuhan dalam menjawab. Dengan demikian, instrumen penelitian ini tidak hanya mencerminkan kondisi nyata di lapangan, tetapi juga diharapkan mampu menghasilkan data yang lebih konsisten, valid, dan reliabel dalam mengukur pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah (Hair et al., 2014; Ghazali, 2016).

Pada penelitian ini Variabel Independen (X) adalah Pelayanan Prima. Pelayanan prima dalam penelitian ini didefinisikan sebagai suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. secara profesional, cepat, ramah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, guna memberikan kepuasan dan membangun loyalitas nasabah. Pelayanan prima diukur berdasarkan lima dimensi yang diadaptasi dari teori *SERVQUAL* oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu: keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Masing-masing dimensi ini akan diukur menggunakan skala Likert dengan rentang 1–5, yang menunjukkan tingkat persetujuan responden terhadap pernyataan yang diajukan dalam kuesioner (Parasuraman et al., 1988).

Kemudian Variabel Dependen (Y) adalah Kepuasan Nasabah, kepuasan nasabah dalam konteks penelitian ini merujuk pada tingkat perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh nasabah setelah membandingkan antara harapan mereka sebelum menerima pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang diterima dari PT. BNI. Kepuasan ini diukur melalui beberapa indikator, antara lain: kesesuaian harapan, persepsi terhadap kualitas layanan, loyalitas terhadap bank, keinginan merekomendasikan kepada orang lain, serta tingkat keluhan yang diajukan. Seluruh indikator ini juga akan dinilai menggunakan skala Likert 1–5, untuk mengetahui sejauh mana nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Kotler & Keller, 2016:150).

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2019: 291) mengatakan, bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Penelitian kepustakaan ini tidak terlepas dari *literature review*.

Penulis menelaah dan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan masalah penelitian ini dengan melakukan penelitian, penulis memperoleh teori-teori yang relevan dengan penelitian ini, yang kemudian dapat digunakan sebagai dasar untuk berpikir saat membuat tugas akhir.

2. Studi Lapangan

a) *Participant Observation*

Menurut Hardani et al., (2020: 129) menyatakan, Observasi partisipasi (*participant observation*) ialah jika observer terlibat langsung secara aktif dalam objek yang diteliti atau ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi dalam participant observer ini peneliti melakukan pengamatan dengan terlibat langsung bersama orang-orang yang akan diamati atau digunakan sebagai sumber data. Teknik ini digunakan peneliti untuk mengumpulkan data nasabah yang sesuai dengan kriteria responden. Nasabah yang

menjadi responden harus sesuai dengan kriteria yang ditetapkan peneliti, yaitu responden para mahasiswa Universitas Siliwangi jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan.

b) Kuesioner

Menurut (Martina et al., 2022: 266) menyatakan, Kuesioner merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pernyataan pernyataan tertutup atau terbuka dan dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang mudah karena peneliti dapat berhubungan langsung dengan responden dan memberikan penjelasan mengenai pernyataan-pernyataan dan kuesioner dapat langsung dikumpulkan setelah selesai dijawab oleh responden. Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini yaitu mengenai Pengaruh layanan prima *Costumer Service* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.

3.2.4 Jenis dan Sumber Data

Menurut Sugiyono, (2020: 146) menyatakan, Jenis data penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan skala ordinal. Skala ordinal dipergunakan untuk mengukur penilaian sangat positif sampai sangat negatif terhadap suatu pertanyaan yang diajukan pada kuesioner dan setiap jawaban pertanyaan dari responden pada kuesioner diberi skor. Skor tersebut dari satu sampai lima, dengan ketentuan sebagai berikut.

Tabel 3.3 Skala Likert

NO	Skala Jawaban	Kode	Nilai
1.	Sangat Setuju	SS	5
2.	Setuju	S	4
3.	Netral	N	3
4.	Tidak Setuju	TS	2
5.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiono (2020:146)

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data Primer Menurut

Menurut (Sugiyono, 2022: 137) menyatakan, Data primer yaitu data asli yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Data Primer merupakan data diperoleh oleh penulis secara langsung dari tempat penelitian dengan melakukan sesi wawancara. Sumber data dalam penelitian ini dengan

menyebarkan kuesioner secara langsung kepada mahasiswa Universitas Siliwangi jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono, (2019: 193) Sugiyono menyatakan, Data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian. Sumber data dalam penelitian diantaranya adalah buku yang berhubungan dengan penelitian, dokumen dan jurnal penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul.

3.2.5 Populasi Sasaran

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek dan mempunyai kuantitas, karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Namun populasi ini bukan hanya jumlah yang terdapat pada subjek atau objek yang dipelajari, namun juga meliputi seluruh sifat yang dimiliki oleh subjek/objek tersebut. (Sugiyono, 2019: 126). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi angkatan 2022–2024 yang merupakan nasabah Bank BNI, dengan jumlah keseluruhan sebanyak 542 orang.

3.2.6 Penentuan Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2022: 81) mengemukakan bahwa: “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki

oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif (mewakili).” Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel acak sederhana (*simple random sampling*).

Menurut Sugiyono (2022: 82) *simple random sampling* dapat dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

Pada penelitian ini, pengambilan jumlah responden menggunakan Rumus Slovin. Sampel yang akan ditentukan oleh peneliti dengan persentase kelonggaran atau tingkat kesalahan yang ditoleransi adalah sebesar 10% (0,1).

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan N = Jumlah Populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (*sampling error*)

Jumlah populasi yang dipilih adalah Nasabah mahasiswa Universitas Siliwangi jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan angkatan 2022-2024 yang akan diteliti telah ditentukan dengan jumlah sebanyak 542 Mahasiswa dengan tingkat kesalahan yang ditolerir 10% atau dapat disebutkan tingkat keakuratan 90% sehingga sampel yang diambil untuk mewakili populasi tersebut adalah:

$$n = \frac{542}{1 + 542 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{542}{1 + 5,42}$$

$$n = \frac{542}{6,42}$$

$$n = 84,42$$

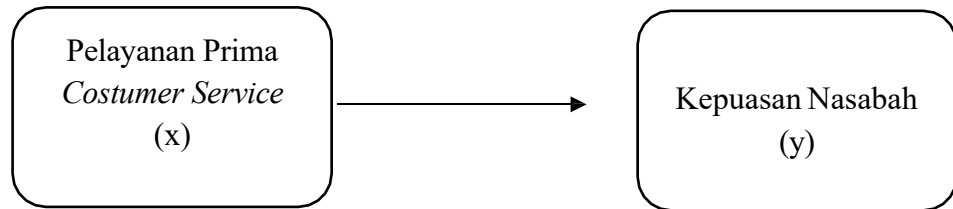
Sampel yang diperoleh yaitu sebanyak 84,42 penulis akan mengambil sampel sebanyak 85 Mahasiswa Universitas Siliwangi jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan dari populasi yang ada.

3.2.7 Model Penelitian

Model penelitian menurut Sugiyono, (2021 :63) yaitu pola pikir yang menunjukkan hubungan antar variabel yang akan diteliti yang sekaligus mencerminkan jenis yang perlu dijawab melalui penelitian.

Model Penelitian adalah suatu metode yang digunakan untuk melakukan penelitian untuk menemukan, mengembangkan dan menjelaskan kebenaran suatu penelitian serta untuk memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai variabel variabel yang diteliti dan untuk mengukur variabel tersebut, maka dalam penelitian ini. Pelayanan Prima *Costumer Service*(x) dan Kepuasan Nasabah (y) dengan menggunakan Analisis Regresi Linear Sederhana. Untuk lebih jelasnya terdapat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 3.4 Model Penelitian



Keterangan:

X = Variabel independent (Bebas)

Y = Variabel dependent (Terikat)

3.2.8 Teknik Analisis Data

Regresi Linear Sederhana adalah Metode Statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibatnya. Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga dengan predictor sedangkan variabel akibat dilambangkan dengan Y atau disebut juga dengan Response.

Penelitian ini mengadopsi analisis regresi linear sederhana, yang bertujuan untuk menganalisis hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Menurut Sugiyono (2019:277), analisis regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal. Sebelum dilakukan analisis ini data perlu diubah dari ordinal menjadi data interval melalui MSI (*Method of Succesive*). Analisis *Method of Succesive Interval* (MSI) digunakan untuk menggubah data yang berskala ordinal menjadi skala interval. Berikut langkah–langkah yang dilakukan dalam *Method of Succesive Interval* (MSI) sebagai

berikut:

1. Perhatikan setiap butir jawaban responden dari angket yang disebar.
2. Pada setiap butir ditentukan beberapa orang yang mendapatkan skor 1, 2, 3, 4, 5 dan dinyatakan dalam frekuensi.
3. Setiap frekuensi dibagi dengan banyaknya responden dan hasilnya disebut proporsi.
4. Tentukan nilai proporsi kumulatif dengan jalan menjumlahkan nilai proporsi secara berurutan perkolom skor.
5. Gunakan tabel distribusi normal, dihitung nilai Z untuk setiap proporsi kumulatif yang diperoleh.
6. Tentukan nilai tinggi densitas untuk setiap Z yang diperoleh (dengan menggunakan tabel densitas)
7. Tentukan nilai skala dengan menggunakan rumus :

$$SV = \frac{\text{Kepadatan batas bawah} - \text{Kepadatan batas atas Daerah}}{\text{dibawah batas atas} - \text{Daerah dibawah batas bawah}}$$

Untuk melakukan analisis data ini dibantu menggunakan *Statistic Package for the Social Sciences* atau disebut juga dengan *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) version 20. Metode-metode yang digunakan antara lain:

1. Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018:173) Uji validitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen (kuesioner) mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam konteks penelitian Anda, uji validitas digunakan untuk menilai apakah setiap item pertanyaan dalam kuesioner benar-benar mengukur

dimensi pelayanan prima (seperti: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) dan kepuasan nasabah.

Langkah-langkah Uji Validitas di SPSS:

- Data hasil kuesioner dimasukkan ke dalam SPSS.
- Gunakan menu *Analyze* → *Correlate* → *Bivariate*.
- Korelasikan setiap item dengan total skor dari variabel yang bersangkutan (misalnya semua item dari variabel “Pelayanan Prima” dikorelasikan dengan total skor Pelayanan Prima).
- Lihat nilai *Pearson Correlation dan Significance (Sig.)*.

Kriteria:

- Jika nilai **r-hitung** > **r-tabel** dan nilai **Sig. (2-tailed)** < **0.05**, maka item dianggap **valid**.
 - Misal: r-tabel untuk N = 60 adalah sekitar **0,254**.
- Item yang tidak valid perlu direvisi atau dihapus dari instrumen.

2. Uji Realibilitas

Menurut Umar (2008:179) Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen pengukuran konsisten dan dapat diandalkan jika dilakukan pengukuran ulang. Dalam penelitian ini, Anda ingin tahu apakah seluruh item dalam kuesioner pelayanan prima dan kepuasan nasabah konsisten dan stabil dalam mengukur persepsi responden.

Langkah-langkah Uji Reliabilitas di SPSS:

- Gunakan menu *Analyze* → *Scale* → *Reliability Analysis*.
- Masukkan seluruh item dari satu variabel (misalnya semua

item dari variabel “Kepuasan Nasabah”).

- Pilih metode *Cronbach's Alpha*.

Kriteria:

- Nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0.70 \rightarrow$ reliabel/baik
- Nilai antara 0.60–0.70 $\rightarrow$ cukup reliabel
- Nilai $< 0.60 \rightarrow$ tidak reliabel

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dari model regresi berdistribusi normal. Uji ini penting dilakukan dalam analisis regresi linier sederhana untuk memastikan bahwa asumsi dasar mengenai distribusi residual terpenuhi. Jika data residual tidak berdistribusi normal, maka hasil uji signifikansi model dapat menjadi tidak valid atau bias. Dalam penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov dan bantuan grafik seperti histogram dan P-P Plot. (Sugiyono. 2019 : 162).

Jika nilai signifikansi (Sig.) dari uji *Kolmogorov-Smirnov* lebih dari 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Sedangkan secara visual, data dapat dianggap normal jika titik-titik pada grafik P-P Plot menyebar mendekati garis diagonal dan histogram menunjukkan bentuk kurva lonceng (bell shape).

b. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mendeteksi apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual pada semua tingkat nilai variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengandung heteroskedastisitas, artinya data residual memiliki varians yang konstan (homoskedastisitas). Heteroskedastisitas dapat menyebabkan ketidakefisienan dalam estimasi parameter, sehingga hasil analisis tidak dapat diandalkan. (Ghozali, Imam, 2018 :134).

Dalam penelitian ini, uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan Uji *Glejser* dan metode visual *scatterplot*. Jika hasil uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) lebih dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas. Sementara itu, pada scatterplot, jika titik-titik residual menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu (misalnya pola mengerucut atau menyebar), maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

4. Persamaan Regresi

Secara umum persamaan regresi sederhana menurut Sugiyono (2019) dirumuskan sebagai berikut:

$$y = a + bX$$

Keterangan :

Y = Variabel Terikat (Pelayanan Prima *Costumer Service*)

X = Variabel Bebas (Kepuasan Nasabah)

a = Nilai konstanta, yaitu nilai Y jika X=0

b = Koefisien regresi.

5. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui arah dan kuatnya hubungan antar dua variabel atau lebih. Arah dinyatakan dalam bentuk hubungan positif dan negatif, sedangkan kuat atau lemahnya hubungan dinyatakan dalam besarnya koefisien korelasi (Sugiyono, 2018). Untuk melakukan analisis koefisien korelasi, maka penulis menggunakan perhitungan Pearson Product Moment (Pearson Moment Correlation Analyst), dengan menggunakan rumus konsep yang berpedoman kepada Sugiyono (2018) sebagai berikut:

$$r = \frac{n \sum xy - \sum x \sum y}{\sqrt{n \sum x^2 - (\sum x)^2} \sqrt{n \sum y^2 - (\sum y)^2}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi pearson product moment n = Banyaknya sampel

$\sum x$ = Jumlah nilai variabel x

$\sum y$ = Jumlah nilai variabel y

$\sum x^2$ = Jumlah kuadrat variabel x

$\sum y^2$ = Jumlah kuadrat variabel y

6. Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi menurut Ghazali (2018:97) pada intinya untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi dari variabel dependen. Untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau kekuatan variabel

independen (X) dalam mempengaruhi variabel dependen (Y) maka digunakan analisis koefisien determinasi. Koefisien determinasi dapat di cari dengan menggunakan rumus:

$$kd = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd = Koefisien Determinasi r = Koefisien Korelasi

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

7. Uji T (Uji Hipotesis)

Menurut Arifin (2017:17), uji hipotesis dilakukan dalam menguji kebenaran suatu pernyataan secara statistik dan membuat kesimpulan menerima atau menolak pernyataan tersebut. Pengujian hipotesis dilakukan untuk membantu dalam pengambilan keputusan tepat dalam suatu hipotesis yang diajukan.

Uji t atau uji parsial yaitu suatu uji untuk mengetahui pengaruh dari masing masing variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial. Hipotesis statistik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

(H₀) : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima *costumer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Tasikmalaya.

(H_a) : Terdapat pengaruh yang signifikan antara pelayanan prima *costumer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (BNI) Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya.

Pada penelitian ini uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk menguji hipotesis mana yang dapat diterima. Uji hipotesis dalam penelitian ini berfungsi untuk mengetahui apakah ada pengaruh variabel X (Pelayanan Prima *Costumer Service*) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah) pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Utama Tasikmalaya.

Untuk mengetahui apakah kepuasan nasabah dalam pelayanan prima *costumer service* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Tasikmalaya, yaitu dapat dianalisis sebagai berikut:

1) Identifikasi Variabel

- Variabel Bebas (X): Pelayanan Prima *Costumer Service*
- Variabel Terikat (Y): Kepuasan nasabah

2) Hipotesis Statistik

- Hipotesis Nol (H₀): Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel X (Pelayanan Prima *Costumer Service*) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).
- Hipotesis Alternatif (H_a): Ada pengaruh signifikan antara variabel X (Pelayanan Prima *Costumer Service*) terhadap variabel Y (Kepuasan Nasabah).

3) Uji t (Parsial)

- Tujuan: Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh

masing- masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara parsial.

- Persamaan Regresi Linier:

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

Keterangan:

- Y: Kepuasan nasabah
- X: Pelayanan Prima *Costumer Service*
- a: Konstanta
- b: Koefisien regresi
- ϵ : Error

4) Kriteria Pengujian

- Tingkat Signifikansi (α): Biasanya 5% ($\alpha=0.05$)
 $= 0.05$.

- Bandingkan nilai ttt hitung dengan ttt tabel:

- Jika $|t \text{ hitung}| > t \text{ tabel}$, maka **tolak H_0** (berarti ada pengaruh signifikan).
- Jika nilai $(t \text{ hitung}) \leq t \text{ tabel}$, maka keputusan yang diambil adalah gagal menolak H_0 , artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen dalam model yang diuji.

5) Langkah Analisis Data

- Kumpulkan data dari survei atau kuisioner yang mencakup variabel X dan Y.

- Lakukan uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, heteroskedastisitas) untuk memastikan data memenuhi syarat regresi.
- Hitung nilai ttt menggunakan software statistik (SPSS, R, atau Excel).
- Interpretasikan hasil uji t untuk setiap faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah.

6) Hasil yang Diharapkan

- Jika sebagian besar variabel X memiliki pengaruh signifikan terhadap Y, maka kepuasan nasabah dapat dijelaskan dengan baik oleh pelayanan prima *Costumer Service*.
- Jika hanya sedikit atau tidak ada variabel X yang signifikan, maka faktor lain mungkin lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan nasabah.