

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah kualitas pelayanan *customer service* dan kepuasan nasabah, adapun yang menjadi subjek penelitian ini adalah nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis.

3.1.1 Sejarah Bank

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (selanjutnya disebut “BRI” atau “Perseroan”) didirikan dan mulai beroperasi secara komersial pada tanggal 18 Desember 1968 berdasarkan Undang-undang No. 21 Tahun 1968. Pada tanggal 29 April 1992, berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (“Pemerintah”) No. 21 Tahun 1992, bentuk badan hukum BRI diubah menjadi Perusahaan Perseroan (Persero). Pengalihan BRI menjadi Persero didokumentasikan dengan akta No. 133 tanggal 31 Juli 1992 Notaris Muhani Salim, S.H. dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-6584. HT.01.01.TH.92 tanggal 12 Agustus 1992, serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73, Tambahan No. 3A tanggal 11 September 1992.

Anggaran Dasar BRI kemudian diubah dengan Akta No. 7 tanggal 4 September 1998 Notaris Imas Fatimah, S.H., pasal 2 tentang “Jangka Waktu Berdirinya Perseroan” dan pasal 3 tentang “Maksud dan Tujuan serta Kegiatan Usaha” untuk menyesuaikan dengan ketentuan Undang-undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 1995 tentang “Perseroan Terbatas” dan telah disahkan oleh Menteri

Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C2-24930.HT.01.04.TH.98 tanggal 13 November 1998 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 86, Tambahan No. 7216 tanggal 26 Oktober 1999 dan akta No. 7 tanggal 3 Oktober 2003 Notaris Imas Fatimah, S.H., antara lain tentang status perusahaan dan penyesuaian dengan Undang-undang Pasar Modal dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. C-23726 HT.01.04. TH.2003 tanggal 6 Oktober 2003 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 88, Tambahan No. 11053 tanggal 4 November 2003. Berdasarkan Surat Keputusan Bank Indonesia No. 5/117/DPwB2/ PWPwB24 tanggal 15 Oktober 2003, tentang “SK Penunjukan BRI sebagai bank umum devisa”, BRI telah ditetapkan sebagai bank devisa melalui Surat Dewan Moneter No. SEKR/BRI/328 tanggal 25 September 1956.

Berdasarkan akta No. 51 tanggal 26 Mei 2008 Notaris Fathiah Helmi, S.H., telah dilakukan perubahan terhadap Anggaran Dasar BRI, antara lain untuk penyesuaian dengan ketentuan Undang-undang Republik Indonesia No. 40 Tahun 2007 tentang “Perseroan Terbatas” dan Peraturan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (“Bapepam-LK”) (fungsinya sejak 1 Januari 2013 dialihkan kepada Otoritas Jasa Keuangan (“OJK”)), No. IX.J.I tentang “Pokok-pokok Anggaran Dasar Perseroan yang Melakukan Penawaran Umum Efek Bersifat Ekuitas dan Perusahaan Publik”, yang telah mendapatkan persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No. AHU-48353.AH.01.02. Tahun 2008 tanggal 6 Agustus 2008 dan telah diumumkan

dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 68, Tambahan No. 23079 tanggal 25 Agustus 2009.

Perubahan dilakukan dalam rangka penyesuaian dengan Peraturan OJK (“POJK”) No. 15/ POJK.04/2020 tentang Rencana dan Penyelenggaraan Rapat Umum Pemegang Saham (“RUPS”) Perusahaan Terbuka dan POJK No. 16/POJK.04/2020 tentang Pelaksanaan RUPS Perusahaan Terbuka Secara Elektronik, serta modal disetor. Berdasarkan pasal 3 Anggaran Dasar BRI, ruang lingkup kegiatan BRI adalah melakukan usaha di bidang perbankan serta optimalisasi pemanfaatan sumber daya yang dimiliki BRI untuk menghasilkan jasa yang bermutu tinggi dan berdaya saing kuat untuk mendapat keuntungan guna meningkatkan nilai perusahaan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. BRI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia selaku pemegang saham mayoritas.

3.1.2 Visi dan Misi

- Visi

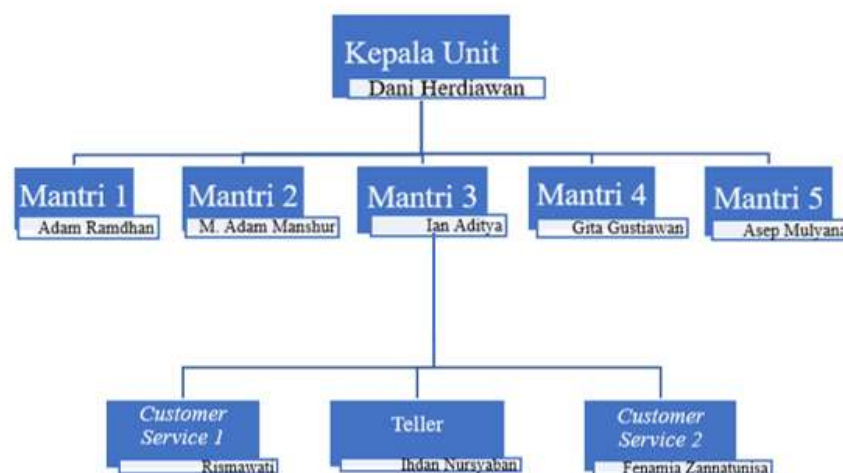
“The Most Valuable Banking Group in Southeast Asia & Champion of Financial Inclusion”.

- Misi

1. Memberikan yang Terbaik Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2. Menyediakan Pelayanan yang Prima Memberikan pelayanan prima dengan fokus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang profesional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*), teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip operasional dan *risk management excellence*.
3. Bekerja dengan Optimal dan Baik Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

3.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 3.1 Struktur organisasi Bank BRI Kantor Unit Baregbeg

Kabupaten Ciamis

Sumber: Bank BRI Baregbeg

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis adalah dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut, Sugiyono (2022:8-10). Metode penelitian kuantitatif ialah pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dengan analisis data bersifat kuantitatif/statistik bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan serta hubungan variabel terhadap objek yang diteliti bersifat kasual.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kausal yang dimana dalam penelitian ini hubungan antara variabel bersifat sebab-akibat, dan digunakan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi pada saat sekarang dalam bentuk angka-angka yang bermakna. selain itu pada penelitian ini bermaksud untuk menguji hipotesis antara variabel kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah, pada penelitian ini bermaksud untuk menjelaskan pengaruh satu variabel yaitu variabel kualitas layanan *customer service* dengan variabel kepuasan nasabah yang nantinya akan didukung oleh teori serta pengumpulan data melalui kuesioner. Penelitian dapat dikategorikan sebagai penelitian deskriptif karena fokus utamanya adalah untuk menggambarkan dan menjelaskan kualitas pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT. Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menyajikan gambaran yang komprehensif mengenai

fenomena yang diamati tanpa melakukan manipulasi variabel. Dengan menggunakan metode kuantitatif.

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Menurut, Sugiyono (2022:103). Definisi operasional adalah penentu konstruk atau sifat yang dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstruk, bertujuan agar dapat mencapai suatu alat ukur yang sesuai dengan hakikat variabel yang sudah didefinisikan konsepnya. Terdapat dua variabel pada penelitian ini yaitu variabel independent dan variabel dependen berdasarkan judul “pengaruh kualitas layanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah di PT Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis” yang menjadi definisi operasional variabel pada penelitian ini yaitu:

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi dan Indikator	Definisi	Skala Variabel
Kualitas pelayanan (x) → Leandros, A., et al. (2020)	Bukti fisik (<i>tangibles</i>)	Merupakan penampilan fisik, fasilitas, dan sarana prasarana.	Skala Ordinal
	Keandalan (<i>Reability</i>)	Kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan janji secara akurat.	Skala Ordinal
	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.	Skala Ordinal
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pengetahuan, kemampuan, keramahan, dan kepercayaan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan.	Skala Ordinal
	Empati (<i>Emphaty</i>)	Perhatian kepada pelanggan dan pemahaman atas kebutuhan pelanggan	Skala Ordinal

Variabel	Dimensi dan Indikator	Definisi	Skala Variabel
Kepuasan Nasabah (Y) → Rifa'i Khamdan (2023)	Kesesuaian Harapan	Kesesuaian harapan pelanggan akan mengacu pada tingkat kesesuaian dan harapan pelanggan kinerja jasa yang diterima dengan jasa yang ditawarkan	Skala Ordinal
	Minat Berkunjung Kembali	Keinginan yang kuat untuk mengunjungi Kembali perusahaan yang telah dikunjungi sebelumnya	Skala Ordinal
	Kesediaan Merekomendasikan	Merekomendasikan suatu perusahaan atau jasa yang telah	Skala Ordinal
		Digunakan oleh pelanggan/nasabah kepada orang lain karena pelanggan/nasabah merasa puas dengan hasil yang telah diterima	

Sumber: Data diolah penulis, 2025

3.2.3 Skala Pengukuran

Pada penelitian ini, skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert. Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian, Sugiyono (2022:93). Dalam skala likert setiap jawaban diberi bobot seperti tabel 3.2 dibawah ini:

Tabel 3.2 Kriteria Bobot Jawaban Responden

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Ragu-Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2022:93)

3.2.4 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini akan menggunakan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab, Sugiyono (2022:142). Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada nasabah PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis dimana pertanyaan yang ada adalah mengenai permasalahan yang berkaitan dengan penelitian, dan nantinya akan menjadi sampel penelitian sehingga memperoleh data yang akurat.

3.2.4.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data itu ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sedangkan data sekunder adalah sumber yang tidak langsung diberikan data kepada pengumpul data, Sugiyono (2022:225). Pada penelitian ini jenis dan sumber data akan menggunakan data primer, yang dimana akan diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden.

3.2.4.2 Populasi sasaran

Populasi sasaran pada penelitian kali ini adalah nasabah Bank BRI Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis sebesar 513 Orang. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, Sugiyono (2022:80). Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 500 orang yang merupakan nasabah yang sering melakukan transaksi

berupa pembayaran, juga membetulkan kartu ATM di Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Baregbeg Kabupaten Ciamis.

3.2.4.3 Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah populasi dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya ada keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi, Sugiyono (2022 :81). Untuk penentuan sampel pada penelitian kali ini akan menggunakan rumus Slovin yang dimana sampel diambil dari jumlah populasi penelitian dengan menggunakan standar deviasi sebesar 10%

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

$$n = \frac{513}{1+513(0.1)^2}$$

$$n = \frac{513}{6,13}$$

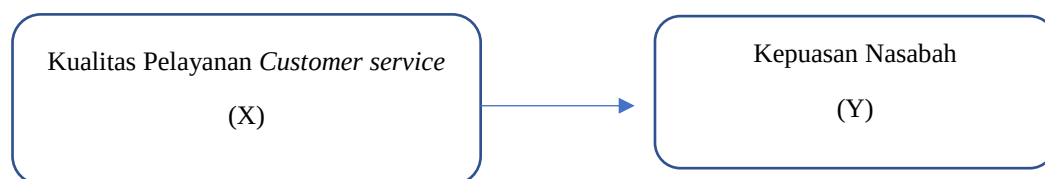
$$n = 83,68 = 84$$

Maka, diperoleh jumlah sampel yang dibutuhkan pada penelitian ini adalah 84 responden. Dimana diperkuat dengan teori yang disampaikan oleh, Sugiyono (2022:91). Ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500. Pengambilan sampel pada penelitian ini adalah nonprobability sampling yang dimana merupakan teknik pengumpulan sampel yang tidak memberi peluang/kesempatan sama bagi setiap unsul anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel, Sugiyono (2022:84).

Dimana pada nonprobability sampling akan mengambil teknik sampling kuota karena penelitian akan dinyatakan selesai apabila sudah mencapai responden dan sampel yang diinginkan pada penelitian ini. Sampling kuota adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan, apabila pengumpulan data belum mencapai sampel yang telah ditentukan maka penelitian dipandang belum selesai, Sugiyono (2022:85).

3.2.5 Model Penelitian

Untuk mengetahui gambaran umum mengenai pengaruh pelayanan *customer service* terhadap kepuasan nasabah maka disajikan model penelitian berdasarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 3.2 Model Penelitian

Sumber: Data diolah penulis, 2025

Keterangan :

X : Variabel Layanan *Customer service* sebagai Variabel Bebas

Y : Variabel Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Terikat

3.2.6 Teknik Analisis Data

1. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Menurut Hafni Sahir (2021:32) validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan suatu instrumen. Semakin tinggi

validitas suatu alat ukur, semakin tepat alat ukur tersebut mengenai sasaran.

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Keterangan :

r_{xy} : Koefisien korelasi

$\sum xy$: Jumlah perkalian Skor X dan Skor Y

N : Jumlah responden atau subyek

X : Skor pertanyaan

Y : Skor total

Untuk menemukan valid tidaknya kuesioner dalam penelitian menggunakan alpha 10%, dikatakan signifikan apabila $< 0,05$ maka kuesioner dapat dikatakan valid, namun apabila nilai signifikannya $> 0,05$ maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

b. Uji Realibilitas

Uji reliabilitas adalah menguji kekonsistenan jawaban responden, reliabilitas dinyatakan dalam bentuk angka, biasanya sebagai koefisien, semakin tinggi koefisien maka reliabilitas atau konsistensi jawaban semakin tinggi menurut Hafni Sahir (2021:33). Uji reliabilitas pada penelitian kali ini akan menggunakan rumus cronbach Alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right]$$

Keterangan :

r_{11} : Koefisien reabilitas instrumen

K : Banyaknya butiran pertanyaan

$\sum S_i$: Jumlah varian skor tiap-tiap item

S_t : Varian total

Dengan menggunakan rumus cronbach Alpha $\geq 0,60$ dapat dikatakan reliabel atau konsisten akan tetapi $\leq 0,60$ maka kuesioner dapat dikatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

2. **Analisa Regresi Liner Sederhana**

a. **Persamaan Regresi Liner Sederhana**

Regresi sederhana merupakan analisis yang terdiri hanya dua variabel saja yaitu variabel bebas dan variabel terikat. Regresi sederhana dapat dirumuskan sebagai berikut menurut Hafni Sahir (2021: 54):

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y : Variabel terikat

X : Variabel bebas

a : Konstanta (apabila nilai x sebesar 0 maka Y akan sebesar a atau konstanta) yang diperoleh dengan rumus.

b : Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

uji linear regresi sederhana dikatakan signifikan jika koefisien determinasi (R -squared) memiliki nilai yang tinggi dan signifikan. Koefisien determinasi menunjukkan seberapa besar perubahan pada

variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X). Jika nilai R-squared signifikan, maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y).

b. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi yang sering disimbolkan dengan R^2 pada prinsipnya melihat besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat bila angka koefisien determinasi dalam mode regresi tersebut menjadi kecil atau semakin dekat dengan 0 berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat atau dimana nilai R^2 mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Hafni Sahir (2021: 54)

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

Keterangan :

kp : Nilai Koefisien Determinasi

r^2 : Nilai Koefisien Korelasi

c. Uji Koefisien Korelasi

Menurut Meiliana Annisa (2017) Koefisien korelasi adalah bagian bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah hubungan dari dua variabel. Untuk mengetahui keeratan hubungan kedua variabel menggunakan koefisien korelasi (r). Besarnya antara dua variabel nol sampai ± 1 . Dimana $r = 0$ berarti variabel tidak ada hubungan, dan ketika $r = \pm 1$ maka dua variabel

memiliki hubungan sempurna. anda minus (-) pada nilai r menunjukkan hubungan yang berlawanan arah (apabila nilai variabel yang satu naik, maka nilai variabel yang lain turun), dan sebaliknya tanda plus (+) pada nilai r menunjukkan hubungan yang searah (apabila nilai variabel yang satu naik, maka nilai variabel yang lain juga naik). Semakin tinggi nilai koefisien korelasi antara dua buah variabel (semakin mendekati 1), maka tingkat keeratan hubungan antara dua variabel tersebut semakin tinggi. Dan sebaliknya semakin rendah koefisien korelasi anatara dua macam variabel (semakin mendekati 0), maka tingkat keeratan hubungan antara dua variabel tersebut semakin lemah. Misalnya dua buah variabel mempunyai koefisien korelasi $(r) = 0,7$. Ini menunjukkan bahwa tingkat keeratan hubungan searah antara dua variable tersebut adalah 0,7 atau 70%. Nuryadi (2017: 136–137)

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X) (\sum Y)}{\{N \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{N \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}$$

Keterangan :

- r : Koefisien korelasi
- N : Jumlah individu dalam sampel
- X : Skor yang diperoleh subjek dalam setiap item
- Y : Skor total yang diperoleh subjek dalam setiap item
- $\sum X$: Jumlah skor dalam variable X
- $\sum Y$: Jumlah skor dalam variable Y
- $\sum X^2$: Jumlah kuadrat masing-masing skor Y
- $\sum XY$: Jumlah skor perkalian variable X dan Y

3. Uji Hipotesis

- Signifikan parsial (Uji T)

Uji parsial atau Uji t merupakan pengujian kepada koefisien regresi secara parsial, untuk mengetahui signifikan secara parsial atau masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat, Hafni Sahir (2021:53-54). Digunakan adalah uji t dengan rumus menurut, Nuryadi (2017:95). Sebagai berikut:

$$t_{hit} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t : Nilai t hitung

r : Koefisien Kolerasi

r^2 : Koefisien Determinasi

n : Jumlah sampel

Apabila nilai probabilitas signifikannya lebih kecil dari 0,05 (5%) maka suatu variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel independen. Atau dapat juga dengan cara membandingkan nilai statistik t dengan titik kritis menurut tabel. Apabila nilai statistik t hasil perhitungan lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, maka hipotesisi alternatif yang menyatakan bahwa suatu variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen.