

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Tempat penelitian akan dilakukan penelitian dalam melihat kondisi sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti yang bertujuan untuk mendapatkan data-data penelitian yang benar adanya ataupun yang akurat. Pada penelitian ini peneliti akan menganalisa bagaimana kepuasan nasabah dalam pengguna Aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil. Sehingga Penelitian ini dilakukan pada Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil untuk memperoleh data yang tepat dan akurat untuk pembenaran atau hasil pada penelitian ini.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Indonesia adalah negara dengan populasi muslim terbesar di dunia. Negara ini memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Hal ini didukung oleh meningkatnya tingkat kesadaran masyarakat tentang pentingnya penerapan prinsip halal dalam kehidupan sosial serta adanya dukungan stakeholder yang kuat dalam menaikkan peran untuk perkembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Salah satunya adalah Bank Syariah, yang berfungsi sebagai fasilitator penting untuk seluruh aktivitas ekonomi di lingkungan industri perbankan. Di Indonesia, keberadaan industri perbankan Syariah telah mengalami peningkatan dalam hal inovasi produk, peningkatan layanan dan pengembangan jaringan. Dari tahun ketahun, industri ini menunjukkan trend yang positif. Bahkan

banyak Bank Syariah yang melakukan bisnis korporasi menunjukkan keinginan untuk mempercepat pertumbuhan perbankan syariah.

Statistik Perbankan Syariah (SPS) pada tahun 2020 tercatat ada 14 Bank Umum Syariah yang telah berdiri di Indonesia diantaranya Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Pada tahun 2021 tepatnya tanggal 1 Februari ketiga bank tersebut melakukan merger menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan modal inti Rp20,4 triliun dan asset sebesar Rp245,7 triliun. Saat ini Bank Syariah Indonesia memiliki sekitar 1.200 kantor cabang serta lebih dari 1.700 ATM.

Di Kota Tasikmalaya ada 1 Kantor Cabang dan 3 Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia (BSI). Salah satu kantor cabang pembantu tersebut adalah PT. BSI KCP Tasikmalaya Unsil. Pada awal berdirinya kantor cabang ini berupa kantor kas RSUD Dr. Soekardjo yang kemudian berganti menjadi tempat operasional PT. BSI KCP Tasikmalaya Unsil dikarenakan adanya fenomena covid-19. Kantor Cabang Pembantu Ini dibuka pada tanggal 3 Agustus 2021 dan masih beroperasi hingga saat ini. Kepala Cabang pertama yang memimpin adalah Ibu Wini Wulandari dengan jumlah karyawan sebanyak 4 orang. Dengan rincian 1 orang kepala cabang, 1 Teller, 1 Costumer Service dan 1 Satpam.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

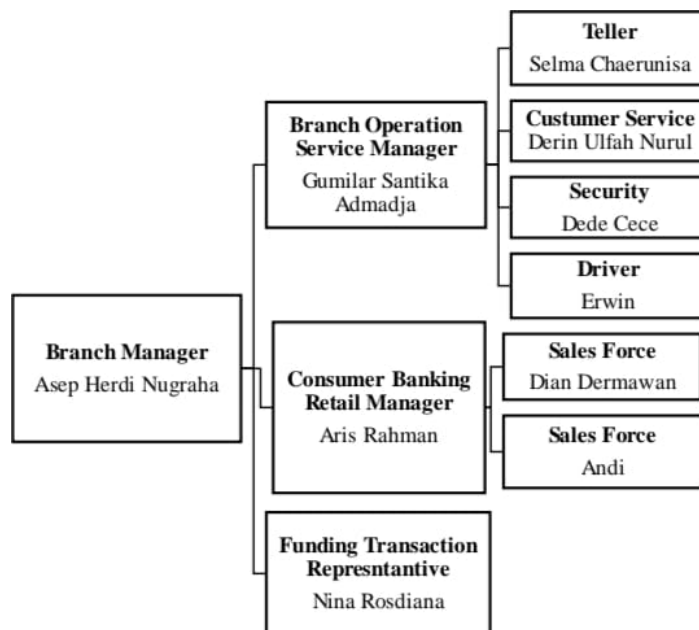
1. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

2. Misi

- 1) Meningkatkan akses keuangan syariah yang Amanah berbasis layanan digital
- 2) Bersama membangun ekosistem syariah terutama keuangan haji
- 3) Memberikan nilai tambah yang optimal bagi stakeholder serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM)
- 4) Mengembangkan budaya layanan digital yang inovatif.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3. 1

**Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk KCP
Tasikmalaya Unsil**

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Metode deskriptif adalah suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan utama dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, *factual* dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. (Akmal Faisal, 2024)

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil. Penelitian deskriptif berfokus pada penyajian informasi yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti tanpa adanya perubahan terhadap variabel yang ada. Dengan pendekatan kuantitatif, penelitian ini akan mengumpulkan data dari nasabah menggunakan instrumen yang dirancang khusus untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Data yang diperoleh kemudian akan dianalisis secara kuantitatif untuk memberikan gambaran

yang lebih jelas mengenai hubungan antara pengaruh inovasi dan minat nasabah di bank tersebut.

3.2.2 Opreasionalisasi Variabel

Operasionalisasi Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1
Operasionalisasi Variabel

Konsep Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Kepuasan Nasabah (Y) (Indrasari Meithiana, 2019)	Kualitas Produk	1) Produk yang saya terima sesuai dengan yang dijanjikan. 2) Kualitas produk yang diberikan memenuhi harapan saya. 3) Produk yang saya terima jarang mengalami kerusakan/cacat.	Ordinal
	Kualitas Pelayanan	1) Pelayanan yang saya terima sangat ramah dan profesional. 2) Petugas mampu memberikan solusi atas permasalahan saya. 3) Waktu pelayanan yang diberikan sangat cepat dan efisien.	Ordinal
	Emosional	1) Saya merasa puas secara emosional setelah menggunakan layanan/produk ini.	Ordinal

		2) Saya merasa nyaman saat berinteraksi dengan layanan/produk ini. 3) Saya merasa dihargai sebagai nasabah. produk/layanan ini?"	
	Harga	1) Harga yang ditawarkan sesuai dengan kualitas produk/layanan yang saya terima. 2) Harga produk/layanan ini kompetitif dibandingkan dengan yang lain. 3) Saya merasa harga yang dibayarkan sepadan dengan manfaat yang didapatkan.	Ordinal
	Biaya	1) Biaya tambahan yang dikenakan sudah jelas dan transparan. 2) Saya merasa biaya yang dikenakan tidak memberatkan. 3) Biaya administrasi atau biaya lain sudah diinformasikan dengan baik.	Ordinal

3.2.3 Teknis Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ilmiah bertujuan untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat, dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang diterapkan adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Responden yang mengisi kuesioner ini adalah nasabah pengguna Byond Byond by BSI Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil. Dalam penelitian ini, angket digunakan untuk mengumpulkan data terkait dengan Analisa Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil Terhadap Aplikasi BYOND by BSI (sugiyono, 2019:219).

2. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain (sugiyono, 2019:219).

3. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2018: 114)

Teknik wawancara mendalam merupakan Teknik yang lazim digunakan dalam pengumpulan data pada studi kasus. Tujuan utama dilakukan wawancara mendalam adalah untuk menggali lebih dalam akan suatu fenomena yang sedang diteliti.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Dalam penelitian ini, data yang digunakan merupakan data primer yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya. Data primer ini juga dikenal sebagai data asli atau data yang paling mutakhir. Untuk memperoleh data tersebut, peneliti melakukan pengumpulan secara langsung. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk memperoleh data primer mencakup wawancara langsung dengan pihak terkait serta distribusi angket kepada nasabah yang menggunakan layanan Byond by BSI Bank Syariah Indonesia di Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil.

2. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data Edi Riadi (2016:48) yaitu:

- a) Data primer adalah data informasi yang diperoleh tangan pertama yang dikumpulkan secara langsung dari sumbernya. Data primer ini adalah data yang paling asli dalam karakter dan tidak mengalami perlakuan statistic apapun. Untuk mendapatkan data primer, peneliti harus mengumpulkan secara langsung melalui teknik obserfasi, wawancara, diskusi terfokus, dan

penyebaran kuesioner. Sumber data yang dipakai dalam peneliti ini adalah sumber data primer, didapat melalui angket (kuesioner).

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi serta sampel memiliki peran yang penting dalam sebuah penelitian untuk mengumpulkan data dari variabel yang diteliti. Populasi merupakan sekumpulan kenyataan, variabel, konsep, atau subjek yang menjadi fokus penelitian. Penelitian dapat dilakukan ketika setiap anggota populasi mengetahui sifat-sifat dari populasi tersebut (Morissan, 2012).

Menurut Sugiyono (2019:126), populasi merujuk pada wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek atau objek dengan jumlah dan karakteristik eksklusif yang diidentifikasi oleh peneliti untuk kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi yang akan di ambil itu adalah nasabah PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil yang menggunakan BYOND by BSI yang terdiri dari 520 nasabbah.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian yang mewakili subyek dari ukuran dan karakteristik populasi. Sampel yang diperoleh dalam mewakili populasi dapat digunakan jika populasinya besar dan peneliti tidak dapat menyelidiki seluruh populasi karena keterbatasan anggaran, waktu, atau energi. (Garaika & Darmanah, 2019:54) (dalam Sartiak, 2023)

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah probability sampling dengan metode *purposive sampling*. Menurut (sugiyono, 2019: 143-144) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan

berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan, untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Berikut adalah kriteria nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Tasikmalaya Unsil
2. Nasabah yang sudah aktivasi BYOND by BSI

Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus untuk menghitung berapa jumlah sampel yang akan digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan rumus Slovin. Berikut adalah langkah-langkah dalam menentukan anggota sampel dari populasi menggunakan rumus Slovin:

$$\eta = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana: η = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Error level (Batas kesalahan) 10%

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, ukuran sampel dapat dihitung dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$N = 520 \text{ Nasabah}$$

$$e = 10\%$$

$$\eta = \frac{520}{1 + 520(10\%)^2}$$

$$= \frac{520}{1 + 520(0,01)}$$

$$= \frac{520}{1 + 10}$$

$$= \frac{520}{6,2}$$

$$= 83,87$$

$$= 84$$

Dalam penelitian ini, maka jumlah sampel (n) yang diambil adalah sebesar 83,87 dibulatkan menjadi 84. Maka peneliti mengambil sampel 84 orang untuk mewakili populasi yang ada.

3.2.4 Teknis Analisis Data

Pada penelitian ini, penulis menerapkan metode analisis deskripsi kualitatif. Metode ini melibatkan data dan angka atau disebut data numerik yang belum ada di perusahaan atau bank.

Proses analisa laporan ini sangat penting bagi perusahaan / bank maka proses analisa kepuasan nasabah yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

1. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk menilai sejauh mana instrumen atau alat pengukuran dalam penelitian dapat secara akurat mengukur variabel yang dimaksud. Dalam konteks ini, uji validitas berfungsi untuk memastikan bahwa pertanyaan atau item yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan nasabah benar-benar mencerminkan aspek yang ingin diukur, sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya untuk analisis lebih lanjut. Validitas ini diuji dengan perhitungan validitas, dan dalam penelitian ini, akan digunakan metode uji korelasi Pearson.

Uji ini dilakukan dengan memeriksa korelasi atau skor masing-masing item pertanyaan. Sebuah item dikatakan *valid* jika nilai r hitung > dari r tabel dan sebaliknya. Proses ini dapat dilakukan dengan menggunakan

bantuan program komputer SPSS versi 22.0 untuk *Windows*, dengan langkah-langkah yang sesuai.

- 1) Masukkan data kedalam *SPSS editor*
- 2) Simpan data tersebut
- 3) Klik *Analyze Correlate Bivariate* selanjutnya akan muncul jendela *Bivariate Correlation*
- 4) Blok seluruh indikator dan klik tanda panah ke kotak items
- 5) 5) Klik OK

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana konsisten dan dapat diandalkannya instrumen pengukuran dalam menghasilkan hasil yang seragam dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dapat dilakukan menggunakan metode seperti uji *alpha Cronbach* untuk mengukur konsistensi antar-item pada kuesioner. Hasil yang tinggi pada uji reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen pengukuran tersebut mampu 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*

2. Analisis Deskriptif Kualitatif

Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif untuk memahami dan menggambarkan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Unsil. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari tiga tahapan utama:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Sugiyono (2016:247) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga dapat memberikan gambaran secara jelas dan dapat mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data berikutnya.

b. Penyajian Data (*Display Data*)

Penyajian data atau *display* data yang dimaksud ialah untuk memudahkan peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Dengan kata lain merupakan pengorganisasian data ke dalam bentuk tertentu sehingga kelihatan dengan sosoknya yang lebih utuh.

c. Penarikan Kesimpulan

Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan, dimana dalam penelitian kualitatif, dilakukan terus menerus selama proses penelitian

berlangsung. Mulai dari awal terjun ke lapangan serta mencari data yang diperlukan dalam penelitian ini yaitu dengan cara mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, asumsi dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif, akan tetapi dengan bertambahnya data melalui proses verifikasi secara terus menerus, maka akan diperoleh kesimpulan yang bersifat grounded. Dengan kata lain, setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung yang melibatkan interpretasi peneliti.