

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan pada Bank BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* sebagai analisis. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer yang diambil dari kuesioner pada pegawai dan nasabah BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

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 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 ke-4 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.

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

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 Logo dan Makna

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, lebih dinamis, serta menggambarkan prospek masa depan yang baik setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Identitas tersebut merupakan perwujudan brand baru yang tersusun dari angka “46” dan huruf “BNI”. Kedua bagian tersebut selanjutnya dikombinasikan dalam suatu logo baru BNI.

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 prospek masa depan yang baik setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Identitas tersebut merupakan perwujudan brand baru yang tersusun dari angka “46” dan huruf “BNI”. Kedua bagian tersebut selanjutnya dikombinasikan dalam suatu logo baru BNI.



Gambar 3. 1

Logo BNI

Sumber: google

- **Penggunaan Huruf**

Huruf BNI dibuat dalam nuansa turquoise, namun agak berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekukuhan dan keunikan dan citra yang lebih modern. Sedangkan huruf “BNI” dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal.

- **Simbol 46**

Angka “46” Merupakan simbolis kelahiran BNI. Angka “46” sekaligus mencerminkan kebanggaan sebagai warisan bank pertama di Republik Indonesia dalam logo ini, angka “46” diletakan secara diagonal dari kiri bawah ke kanan

atas, menembus kotak warna jingga. Desain ini untuk menggambarkan BNI baru lebih modern.

- Palet Warna

Warna korporat telah di desain ulang namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise digunakan pada logo baru ini lebih gelap, lebih kuat/tegas mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Sementara warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra yang 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.

3.1.4 PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya

PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau yang lebih dikenal dengan BNI merupakan salah satu bank milik negara (BUMN) yang berkomitmen memberikan layanan perbankan terbaik kepada masyarakat Indonesia. Sebagai bagian dari jaringan kerja BNI, Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya hadir untuk memberikan kemudahan akses layanan perbankan bagi masyarakat dan pelaku usaha di wilayah Tasikmalaya, khususnya di sekitar Jalan Sutisna Senjaya yang merupakan salah satu kawasan bisnis dan perdagangan utama di kota tersebut.

Kantor Kas Sutisna Senjaya beroperasi di bawah koordinasi BNI Kantor Cabang Tasikmalaya dan berperan dalam mendukung kegiatan transaksi keuangan nasabah ritel maupun korporasi. Dengan sumber daya manusia yang kompeten serta

fasilitas pelayanan yang memadai, kantor kas ini berupaya memberikan pelayanan cepat, ramah, dan profesional sesuai dengan standar pelayanan BNI secara nasional.

BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya menyediakan berbagai layanan perbankan yang mencakup kebutuhan nasabah individu maupun bisnis, antara lain:

1. Layanan Tabungan dan Giro

Kantor kas ini melayani pembukaan dan pengelolaan berbagai jenis tabungan seperti BNI Taplus, BNI Taplus Muda, BNI Taplus Bisnis, serta rekening Giro bagi nasabah perorangan maupun badan usaha. Layanan ini memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi harian seperti setor tunai, tarik tunai, dan transfer dana dengan cepat dan aman.

2. Layanan Kredit dan Pembiayaan

BNI Sutisna Senjaya juga menyediakan fasilitas kredit bagi nasabah, seperti Kredit Usaha Rakyat (KUR), BNI Fleksi (kredit tanpa agunan bagi pegawai), serta pembiayaan produktif bagi pelaku usaha kecil dan menengah (UMKM). Program ini ditujukan untuk mendukung pertumbuhan ekonomi lokal melalui pemberdayaan sektor usaha masyarakat Tasikmalaya.

3. Layanan *E-Banking* dan *Digital Banking*

Dalam menghadapi era digital, kantor kas ini turut memfasilitasi layanan BNI *Mobile Banking*, *Internet Banking*, *SMS Banking*, serta ATM BNI yang tersedia di area kantor. Melalui sistem *digital* yang terintegrasi, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi finansial secara cepat, efisien, dan aman tanpa batas waktu.

4. Layanan Pembayaran dan Transaksi Keuangan

Kantor Kas Sutisna Senjaya juga melayani berbagai jenis pembayaran seperti tagihan listrik, air, telepon, BPJS, dan pajak, serta transfer antarbank. Selain itu, disediakan pula layanan pembelian pulsa, token listrik, dan berbagai transaksi keuangan lainnya sesuai kebutuhan nasabah.

5. Layanan *Customer Service* dan Konsultasi Keuangan

Petugas layanan nasabah (*Customer Service*) siap membantu memberikan informasi produk, pembukaan rekening, pembaruan data, penanganan keluhan, hingga konsultasi terkait solusi finansial yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Pendekatan pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional menjadi ciri khas BNI dalam menjaga loyalitas nasabah.

6. Layanan Prioritas dan Bisnis

Untuk nasabah tertentu, BNI juga menyediakan layanan Prioritas dengan fasilitas khusus, seperti konsultasi investasi, pengelolaan dana, serta kemudahan akses terhadap produk-produk eksklusif BNI. Layanan ini diberikan dengan tingkat privasi dan kenyamanan yang tinggi untuk mendukung kebutuhan finansial nasabah utama.

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2024:16) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen

penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan tingkat kepentingan dan kinerja kualitas layanan berdasarkan persepsi nasabah PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

Penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* untuk mengidentifikasi atribut layanan yang dianggap penting dan mengevaluasi sejauh mana atribut tersebut telah dipenuhi oleh pihak bank menurut persepsi nasabah.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan Data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Untuk segi cara atau teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan menyebar kuesioner secara langsung kepada nasabah PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

Kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk di jawabnya. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, atau internet (Sugiyono, 2024:199).

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Menurut (Sugiyono, 2023) menyatakan, jenis penelitian ini menggunakan data kuantitatif dengan skala ordinal. Skala ordinal digunakan untuk menilai tanggapan responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner, mulai dari sangat positif hingga sangat negatif. Setiap jawaban responden diberi skor dalam rentang 1-5, dengan ketentuan tertentu untuk masing-masing nilai.

Tabel 3.1

Skala Likert

No	Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Netral	3
4	Tidak Puas	2
5	Sangat Tidak Puas	1

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2023), data primer adalah data asli yang dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk secara spesifik menjawab permasalahan dalam penelitiannya. Data ini diperoleh penulis secara langsung dari lokasi penelitian melalui kegiatan wawancara. Sumber data dalam penelitian ini dengan menyebar kuesioner secara langsung kepada nasabah PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019), data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber tidak langsung atau bukan hasil pengumpulan data secara langsung oleh peneliti. Data ini biasanya berasal dari berbagai referensi yang mendukung penelitian, seperti buku-buku yang relevan, dokumen, serta jurnal-jurnal penelitian terdahulu yang berkaitan dengan topik penelitian.

3.2.2.2 Populasi Sasaran

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan dapat ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2024:126). Populasi penelitian ini adalah nasabah PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya yang melakukan kunjungan ke bank minimal 4 kali dalam sebulan, dengan jumlah populasi sebanyak 315 nasabah.

3.2.2.3 Penentuan Sampel

Adapun pengertian sampel menurut (Sugiyono, 2019:289) Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti memilih teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Dimana teknik dan pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Sampel yang akan dijadikan objek penelitian dalam penelitian ini yaitu nasabah yang telah dipilih untuk dijadikan sampel pada PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya untuk mengukur kinerja (*performance*).

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

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

Keterangan:

N = Jumlah sampel yang diperlukan

N = Jumlah populasi = 315 nasabah

e = *Margin of error* = 10% (0,1)

Substitusi nilai:

$$n = \frac{315}{1 + 315 \cdot (0,1)^2} = \frac{315}{1 + 3,15} = \frac{315}{4,15} = 75,9036 = 76 \text{ Sampel}$$

Terlihat dari perhitungan diatas bahwa sampel penelitian ini 76 responden. Untuk mendapatkan data yang lengkap dan bebas cacat peneliti menyebarkan kuesioner kepada nasabah PT BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Untuk mendukung hasil penelitian akan digunakan alat bantu statistik untuk menganalisis data penelitian yang diperoleh melalui *software SPSS Statistics*.

Adapun tes yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2.3.1 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut (Ghozali, 2018:51) uji ini untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Jika pertanyaan dalam kuesioner dapat mengungkapkan apa yang akan diukur dengan kuesioner tersebut, maka kuesioner tersebut dianggap valid.

b. Uji Reliabilitas

Menurut (Ghozali, 2018:45) uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator-indikator dari variabel atau konstruk. Reliabilitas digunakan untuk mengukur variabel melalui kuesioner yang dapat diandalkan. Sekalipun jawaban pertanyaan diuji cobakan beberapa kali, jika jawaban pertanyaan tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, kuesioner tersebut dianggap reliabilitas.

3.2.3.2 Importance Performance Analysis (IPA)

- a. Tahapan pertama dalam metode *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu menentukan tingkat kesesuaian antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja kualitas atribut-atribut yang diteliti melalui perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Rumus tingkat kesesuaian:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian

Xi = Skor penilaian tingkat kinerja

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

- b. Tahap kedua yaitu menghitung rata-rata untuk setiap atribut yang dipersepsikan oleh konsumen, dengan rumus :

$$X = \frac{\sum_{i=1}^n Yi}{n} \text{ dan } Y = \frac{\sum_{i=1}^n Xi}{n}$$

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus :

$$a = \frac{Xi}{k} \text{ dan } b = \frac{Yi}{k}$$

c. Terakhir adalah konversi setiap atribut dalam diagram kartesius. Setiap area memiliki kondisi khusus untuk setiap atribut, sehingga dapat dimasukkan ke dalam kategori di salah satu dari empat kuadran pada diagram kartesius, yakni sebagai berikut:

1. Kuadran I (prioritas utama) menunjukkan dimensi-dimensi yang dianggap penting namun pihak bank belum melaksanakan sesuai dengan keinginan nasabah sehingga mengecewakan atau tidak memberikan kepuasan. Dimensi inilah yang harus diprioritaskan untuk diperbaiki.
2. Kuadran II (pertahankan prestasi) menunjukkan dimensi yang dianggap penting oleh nasabah, dan bank telah memenuhi dimensi tersebut karena harus dijaga.
3. Kuadran III (prioritas rendah) hal tersebut menunjukkan dimensi yang dianggap kurang penting oleh nasabah, dan kinerja kualitas layanan yang tidak terlalu istimewa, sehingga hal tersebut tidak menjadi masalah bagi bank.
4. Kuadran IV (berlebihan) menunjukkan ukuran yang lebih kecil sesuai dengan tingkat kepentingan nasabah, tetapi bank menerapkannya secara berlebihan. Dalam hal ini, bank mungkin perlu menurunkan tingkat kinerja setiap dimensi dalam kategori ini.

Pengujian pada tahap ini menggunakan diagram kartesius. Tabulasi jawaban 76 responden yang dibagikan mengenai *Persepsi/Performance* dan *Ekspektasi/Importance* sesuai dengan variabel kualitas pelayanan dilakukan langkah-langkah berikut:

- a. Dihitung rata-rata skor *Importance* dan *Performace* per atribut kualitas pelayanan, yang diperoleh dari total rata-rata *importance* dan *performance* menurut penilaian responden dibagi dengan jumlah item responden.
- b. Rata-rata skor *importance* dan *performance* per atribut kualitas pelayanan dimasukkan pada diagram kartesius.

3.2.3.3 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul secara objektif sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2022).

Analisis deskriptif pada penelitian ini dilakukan dengan data yang diperoleh dari pengumpulan kuesioner yang telah diisi oleh responden. Kemudian data dianalisis untuk mengetahui karakteristik dan kategori jawaban dari responden menggunakan pengukuran variabel yang terdapat dalam kuesioner. Pengukuran tersebut menggunakan skala ordinal yang kemudian diubah menjadi skala likert.

Untuk menganalisis setiap pernyataan atau indikator, perhitungan frekuensi jawaban dari setiap pilihan jawaban akan dijumlahkan.

$$NJI \text{ (Nilai Jenjang Interval)} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah kriteria pertanyaan}}$$

Setelah nilai rata-rata jawaban telah diketahui, kemudian hasil tersebut diinterpretasikan dengan alat bantu tabel kontinum, sebagai berikut:

- a. Indeks Minimum : 1
- b. Indeks Maksimum : 4
- c. Interval : $4-1 = 3$
- d. Jarak Interval : $(4-1) : 4 = 0,75$

Tabel 3. 2 Kategori Skala Interval

Interval	Pernyataan kuesioner	Interpretasi	
		Kepentingan	Kinerja
1,00-1,75	Sangat Tidak Setuju	Tidak Penting	Tidak Baik
1,76-2,50	Tidak Setuju	Cukup Penting	Cukup Baik
2,51-3,25	Setuju	Penting	Baik
3,26-4,00	Sangat Setuju	Sangat Penting	Sangat Baik

Sumber: Peneliti, 2025 (diolah)