

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek penelitian merupakan inti dari sebuah penelitian, dalam konteks ini fokus penelitian terletak pada kualitas layanan aplikasi DIGI BANK BJB dan kepuasan nasabah. Penelitian ini memiliki variabel independen berupa kualitas layanan (X), dan variabel dependen berupa kepuasan nasabah (Y). Responden dalam penelitian ini adalah para nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. Kantor Cabang Kabupaten Tasikmalaya.

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan**

Menurut situs resmi Bank BJB <https://bankBJB.co.id/> pendirian Bank BJB dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penetapan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah *De Erste Nederlandsche Indische Shareholding N.V.*, sebuah bank *hypotek*.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya PP tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan.

Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Pada tahun 1992, aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi bank umum devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11/1995 dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan

sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah.

Pada bulan Juli 2010, bank BJB menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai di Bursa Efek Indonesia.

Bank BJB adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana bank BJB akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi bank BJB untuk menjadi lebih efektif dan profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

**Tabel 3.1 Profil Perusahaan**

Nama Perusahaan	• : PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk
Nama Panggilan	• : Bank BJB
Bidang Usaha	• : Perbankan
Dasar Hukum Pendirian	• : Akta No. 4 tahun 1999 yang dibuat dihadapanya Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung tanggal 18 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).
Tanggal Pendirian	• : 20 Mei 1961
Kepemilikan	• : Pemda Provinsi Jawa Barat (38,52%), Pemda Provinsi Banten (4,95%), Pemda

	<p>Kota-Kabupaten Se Jawa Barat (24,15%), Pemda Kota-Kabupaten Se</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Banten (7,93%) dan Publik (24,45%).</li> </ul>
Modal Dasar	<ul style="list-style-type: none"> <li>• : Rp 4000.000.000.000,-</li> </ul>
Modal di tempatkan dan Disetor Penuh	<ul style="list-style-type: none"> <li>• : sebanyak 9.838.787.161 lembar saham dengan nominal sebesar Rp. 2.459.696.790.250</li> </ul>
Pencatatan di Bursa Efek	<ul style="list-style-type: none"> <li>• : 8 Juli 2010</li> </ul>
Kode Saham	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BJBR</li> </ul>
Data anak Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• : Bank BJB Syariah (99,24%)- Perbankan PT BJB Sekuritas Jawa Barat (78,94%) Perusahaan Efek</li> <li>• PT BPR Intan Jabar (24,00%) - Perbankan</li> <li>• PT BPR Karya Utama Jabar (29,52%) Perbankan</li> </ul>
Data Terafiliasi Perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PT Asuransi Bangunan Aksrida</li> <li>• BPR</li> <li>• PT. BPR Bogor Jabar</li> <li>• :PT. BPR Cianjur Jabar</li> <li>• :PT. BPR Indramayu Jabar</li> <li>• PT. BPR Majalengka Jabar</li> <li>• PT. BPR Wibawa Mukti Jabar</li> <li>• PT. BPR Cipatujah Jabar</li> <li>• PT. BPR Artha Galuh Mandiri Jabar</li> <li>• PT. BPR Karya Utama Jabar</li> <li>• PT. BPR Serang</li> <li>• PT. BPR Lebak Sejahtera</li> <li>• PT. BPR Berkah</li> <li>• PT. BPR Kerta Raharja Gemilang</li> </ul>
Jumlah Jaringan Kantor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Kantor Pusat</li> <li>• 5 Kantor Wilayah</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 64 Kantor Cabang</li> <li>• 820 Kantor Cabang Pembantu (KCP)</li> <li>• 6 Sentra UMKM</li> <li>• 18 Layanan BJB Prioritas</li> <li>• 10 Layanan <i>Weekend Banking</i></li> <li>• 1.776 ATM Bank BJB</li> <li>• 183 <i>Cash Recycle Machine</i> (CRM)</li> </ul>
Website	<a href="http://www.bankBJB.co.id">www.bankBJB.co.id</a>
Email Perusahaan	<a href="mailto:corsecBJB@bankBJB.co.id">corsecBJB@bankBJB.co.id</a>
Email Pengaduan Nasabah	<a href="mailto:BJBcare@bankBJB.co.id">BJBcare@bankBJB.co.id</a>
Call Center	14049
Alamat Korespondensi	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Divisi <i>Corporate Secretary</i></li> <li>• Menara bank BJB</li> <li>• Jl.Naripan No.12-14 Bandung 40111</li> <li>• Tel : (+6222)-4234868</li> <li>• Fax : (+6222)-4206099</li> <li>• Call Center : 14049</li> <li>• Website : <a href="http://www.bankBJB.co.id">www.bankBJB.co.id</a></li> <li>• Email : <a href="mailto:corsecBJB@bankBJB.co.id">corsecBJB@bankBJB.co.id</a></li> </ul>

*Sumber, Diolah Penulis 2025*

### 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

#### **Visi PT. Bank Daerah Pembangunan Jawa Barat dan Banten Tbk**

*"Menjadi Bank Pilihan Utama Anda"*

#### **Misi PT PT. Bank Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk**

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.

2. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
3. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholders.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

### 3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi bank BJB untuk berkinerja baik di Indonesia, bank BJB telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya transformasi budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank BJB dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (corporate values) yang telah dirumuskan yaitu GO SPIRIT yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust* yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama:



**Gambar 3.1 Statement Budaya Bank BJB**  
**Sumber : [www.bankBJB.co.id](http://www.bankBJB.co.id), 2025**

Pilar-Pilar Budaya Bank Jawa Barat dan Banten:

1. Orientasi kepada pasar
2. Pengelolaan dan pengembangan kualitas sumber daya manusia
3. Pemenuhan kepentingan semua pihak (*stakeholder*)
4. Peningkatan kualitas kerja

### 3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan



*Gambar 3.2 Logo Bank BJB*  
*Sumber : [www.bankBJB.co.id](http://www.bankBJB.co.id), 2025*



*Gambar 3.3 Brand Shape Bank BJB*  
*Sumber : [www.bankBJB.co.id](http://www.bankBJB.co.id), 2025*

bank bjb

*Gambar 3.4 Brand Name Bank BJB*  
*Sumber : [www.bankBJB.co.id](http://www.bankBJB.co.id), 2025*

### **Makna Logo PT. Bank Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.**

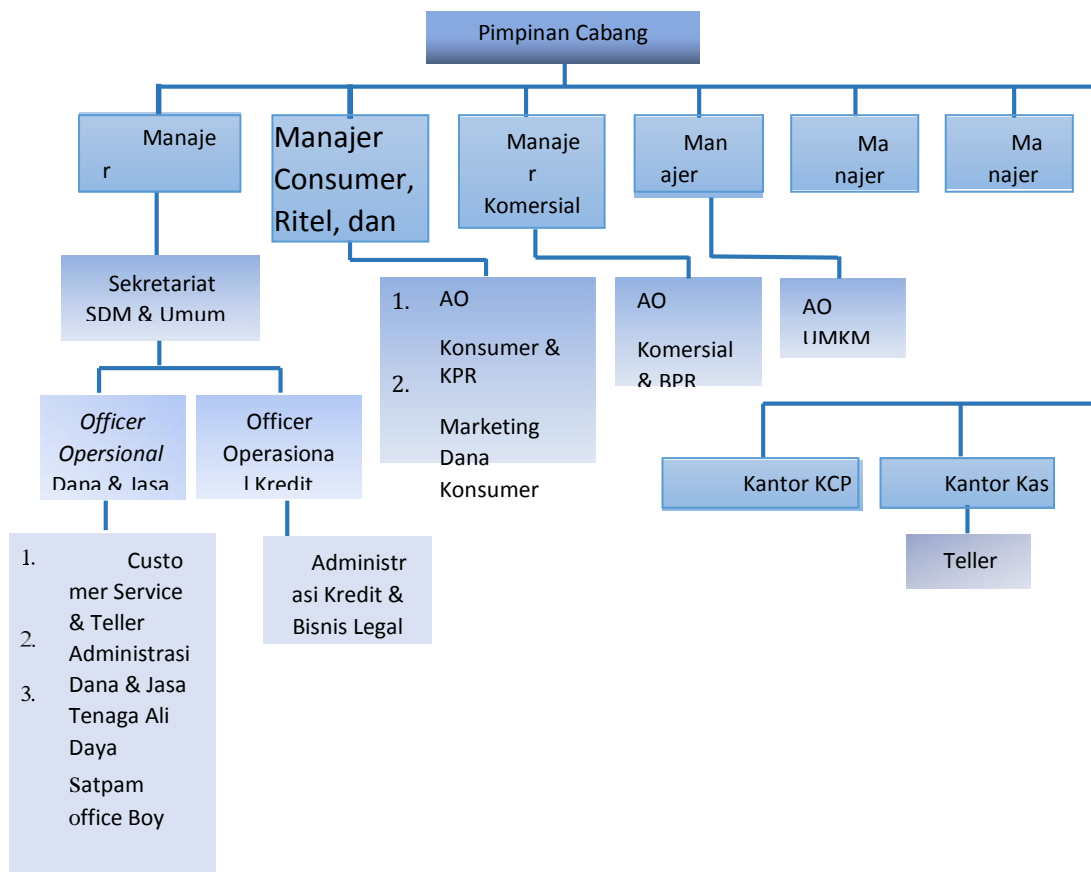
1. Pemilihan nama bank BJB hadir sebagai akronim dari Bapak Jabar Banten yang lebih modern, transenden, inklusif, dan telah dikenal oleh masyarakat luas. Bentuk konfigurasi logo di atas merupakan konfigurasi utama (konfigurasi logo primer).

Keterangan warna logo bank BJB:

- a. *Calm water Blue*: Tegas, Konsisten, Intitusional, Berwibawa, Teduh Mapan
  - b. *Atmospheric Ambience Blue*: Visioner, Fleksibel, Modern
  - c. *Sincere True Yellow*: Melayani, Kekeluargaan, Tumbuh
2. Brand Shape : Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder : Sayap terbang untuk kemajuan). Bentuk sayap pada logo bank BJB melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder* dan seluruh masyarakat. Sedangkan, penggunaan huruf pada *logotype* merupakan pengembangan bentuk dari huruf *Alte Haas Grothesk*.
3. Brand Name : Bank BJB adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sofat modern masyarakat Dimana bank BJB akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi bank BJB untuk menjadi lebih efektif dan profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.



### 3.1.5 Struktur Organisasi



*Gambar 3.5 Struktur Organisasi  
Sumber : Diolah Penulis 2025*

### 3.1.6 Job Description PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa barat dan Banten Kantor Cabang Kabupaten Tasikmalaya.

#### 1. Pimpinan Kantor Cabang

- a. Bertugas memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya dan bertindak atas nama direksi baik di dalam maupun di luar pengadilan dalam hubungannya dalam kegiatan usaha bank.
- b. Memegang rahasia bank dan kode lalulintas keuangan.
- c. Melaksanakan misi kantor cabang secara keseluruhan.
- d. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur.

- e. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola bisnis di wilayah kerja kantor cabang.
  - f. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
  - g. Mengelola Kas Daerah.
  - h. Memberikan kontribusi laba yang nyata terhadap upaya pencapaian laba bank secara keseluruhan.
  - i. Memberikan kontribusi yang nyata untuk mendorong pemberdayaan ekonomi.
  - j. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta peraturan perundang-undangan lain yang berlaku.
2. Manajer Operasional
- a. Mengkoordinasikan proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah.
  - b. Mengelola pelaksanaan realisasi kredit.
  - c. Mengelola usulan pengembangan/penutupan jaringan kantor berikut pelaksanaan pembinaan dan evaluasi kinerja jaringan kantor.
  - d. Mengelola keluhan nasabah
  - e. Memberikan evaluasi kompensasi serta pelatihan proses distribusi dan produksi.
  - f. Merencanakan penyusunan anggaran revenue tiap unit dengan produksi dan distribusi.
  - g. Mengeliminasi pengeluaran operasional yang tidak penting.

- h. Menyetujui pembayaran transaksi tunai serta kliring.
- i. Mengawasi persediaan barang distribusi, penyediaan jasa, dan letak fasilitas operasional.
- j. Memberikan penilaian kinerja secara objektif dan memberikan feedback positif maupun negatif untuk meningkatkan kinerja pegawai.
- k. Menetapkan pembagian tugas kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyediaannya.
- l. Melakukan keputusan sesuai kewenangan sesuai arahan dari direksi.

### 3. Officer Operasional

Melaksanakan pengelolaan proses operasional kredit di kantor cabang termasuk pengelolaan administrasi file nasabah beserta dokumentasi kredit kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

### 4. Admin Kredit dan Bisnis Legal

Admin kredit bertugas mengelola dan membantu dokumen serta data administrasi kredit dalam mendukung kegiatan operasional kegiatan kantor cabang. Bisnis legal bertugas mengkoordinasikan dan melaksanakan pengelolaan aspek hukum dalam lingkup bisnis bank, operasional dan support di kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

### 5. Manajer Konsumer dan KPR

- a. Melaksanakan dan mengevaluasi hasil analisis penyusunan rencana serta strategi pemasaran berikut tindak lanjut atas strategi pemasaran.

- b. Melakukan analisis dan evaluasi pengajuan kredit untuk memastikan terlaksananya proses pengajuan kredit hingga keputusan kredit sesuai dengan ketentuan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian.
- c. Mengkoordinasi kegiatan pemasaran termasuk memberikan pelayanan prima terhadap nasabah sehingga terjalin hubungan baik antar bank dengan nasabah.
- d. Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kerja.
- e. Mengembangkan potensi bisnis perbankan konsumen funding dan lending.
- f. Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan maintenance customer.
- g. Memberikan usulan pelunasan jaringan kerjasama dengan pihak ketiga seperti payroll dan cash management.
- h. Memberikan keputusan kredit yang diajukan nasabah.
- i. Melakukan penyelamatan kredit dan kerjasama dengan mitra bisnis

#### 6. AO Konsumer dan KPR

Bertugas mengkoordinasikan dengan manajer bisnis konsumen terkait pencapaian target, mencari dan menghubungi nasabah yang akan melakukan pengajuan kredit, menghubungi calon nasabah yang akan melaksanakan akad kredit, mengecek dan menganalisis trade checking calon nasabah, melakukan kredit dan menandatangani setiap dokumen yang menyertakan AO, mengajukan rekomendasi kredit, melakukan kunjungan calon nasabah.

## 7. Marketing Dana Konsumer

- a. Memasarkan dan menawarkan produk pinjaman kepada nasabah atau calon nasabah, serta mencapai target untuk menghimpun dana dari nasabah yang telah diberikan oleh perusahaan.
- b. Manajer Komersial dan BPR
- c. Mengelola dan menganalisis hasil identifikasi, peluang pasar, dan penetapan prioritas pasar.
- d. Mengelola penyusunan analisis dan pengajuan kredit dalam rapat
- e. Teknis, komite serta proses tindak lanjut keputusan kredit.
- f. Mengelola pelaksanaan pembinaan kredit.
- g. Mengelola program dan kegiatan maintenance nasabah
- h. Mengelola partnership bisnis dengan stakeholder.
- i. Mengelola penerapan manajemen risiko kerja.
- j. Menetapkan pembagian tugas kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyaliaanya.
- k. Memberikan penilaian kinerja secara objektif dan memberikan feedback baik positif maupun negative untuk meningkatkan kinerja pegawai.

## 8. AO Komersial

Menjadi koordinator account officer komersial dan junior account officer komersial melaksanakan strategi pemasaran, pengembangan dan pembinaan segmen bisnis komersial, berikut evaluasi bulanan sesuai ketentuan yang berlaku, mencari nasabah atau calon nasabah, memasarkan

produk kredit serta melakukan trade checking dan BI Checking calon debitur dengan menerapkan prinsip-prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

9. Manajer UMKM

- a. Mengevaluasi hasil identifikasi dan analisis peluang pasar
- b. Mengevaluasi proses monitoring kinerja penyaluran kredit
- c. Mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kerja
- d. Melakukan pendampingan kepada pelaku UMKM untuk memastikan kesuksesan usaha
- e. Memberikan pelatihan vokasional kepada pelaku UMKM

10. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

- a. Melaksanakan kegiatan operasional bank
- b. Memimpin kegiatan pemasaran di kantor cabang
- c. Memonitor kegiatan operasional di kantor cabang
- d. Mengelola penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah
- e. Mengelola pengendalian kredit
- f. Mengelola kolektibilitas kredit
- g. Melakukan pembinaan kepada debitur kredit bermasalah
- h. Memberikan laporan kepada Pemimpin Cabang

11. Pemimpin Kantor Kas

- a. Melakukan monitoring proses penjual referral sesuai kebutuhan nasabah.
- b. Melakukan pemeriksaan fisik kas, rekonsialisasi saldo kas bank.

- c. Melakukan evaluasi realisasi arus kas bank
- d. Mengevaluasi dan menganalisis penyusunan rekomendasi perbaikan terkait *Service Level Agreement*.
- e. Melaksanakan kegiatan asuransi layanan nasabah
- f. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan pelayanan dan produk jasa bank.
- g. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.
- h. Memutuskan kerjasama payroll (penggajian), kerjasama
- i. *collective payment*.
- j. Berwenang mengawasi proses pengkinian data nasabah serta laporan regular program APU-PPT.
- k. Berwenang atas evaluasi dan kegiatannya Pemimpin Kantor Kas.

## 12. Manajer KIC (Kontrol Internal Cabang)

Manager Kontrol Internal Cabang (KIC) memiliki tugas dan tanggungjawab yaitu dengan melaksanakan pemantauan pada aktivitas yang dilakukan karyawan; mendukung dan membantu Pimpinan Cabang untuk merencanakan serta melakukan pengendalian dan pemantauan pada aktivitas sehari-hari dan manajemen cabang bertanggungjawabkan kegiatan tugas pokok, fungsi, serta aktivitasnya; membantu Pemimpin Cabang dalam melakukan perencanaan serta melaksanakan dan mengawasi Rencana Kerja dan Anggaran; memberikan laporan-laporan kepada Pemimpin Cabang; melakukan pengelolaan pada seluruh Buku

Perusahaan dan menjadi sentar BPP; membantu dari Pemimpin Cabang dalam melakukan perencanaan serta melaksanakan pengendalian dan pengawasan kegiatan operasional harian perusahaan; menemukan temuan-temuan yang bersifat akan berdampak buruk bagi perusahaan; dan membantu Pimpinan Cabang dalam melakukan pengendalian kepatuhan pada sistem serta prosedur dari peraturan Bank Indonesia sesuai dengan peraturan yang berlaku. Manager KIC ini memiliki bawahannya yaitu Staff Kontrol Internal Cabang yang memiliki tugas untuk membantu Manager KIC dalam menjalankan tugas-tugasnya, seperti menemukan temuan-temuan yang ada didalam perusahaan, guna dapat mengevaluasi kinerja perusahaan.

### 13. Manajer Penyelamatan dan Penyelesaian Kredit

- a. Melakukan dan mengevaluasi pemantauan kinerja penyaluran kredit, kolektabilitas kredit dan hapus buku jaringan kantor di wilayah.
- b. Melakukan dan mengevaluasi asuransi serta agunan kredit dalam rangka penyelamatan atau penyelesaian kredit jaringan kantor di wilayah.
- c. Mengevaluasi terkait kinerja pihak ketiga.
- d. Melakukan tindak lanjut temuan hasil pemeriksaan internal dan eksternal.
- e. Mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kinerja.
- f. Mengelola penyusunan rencana kerja anggaran unit kerja.
- g. Mengelola anggaran perusahaan.



- h. Berwenang melakukan pembinaan terhadap penyaluran kredit.

#### 14. Customer Service

- a. Melayani nasabah atau calon nasabah dengan memberikan informasi maupun membantu transaksi dari produk dan aktivitas bank.
- b. Melakukan, menangani keluhan nasabah sesuai standar layanan dan ketentuan yang berlaku.
- c. Sebagai mediator antara kepentingan nasabah dengan kepentingan bank.
- d. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
- e. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan maupun karenan sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank.
- f. Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah..
- g. Menyaksikan pengisian berkas formulir dan aplikasi nasabah.

#### 15. Teller

- a. Menerima dan melayani transaksi baik tunai maupun non tunai dengan nasabah.
- b. Meyakini keaslian uang tunai dari nasabah
- c. Meyakini kesesuaian uang tunai dari nasabah.
- d. Meyakini kesesuaian jumlah uang yang digunakan nasabah sebagai transaksi.

- e. Menerima penggantian penukaran uang ke cabang koordinator atau Bank Indonesia.
- f. Memberikan persetujuan pembayaran untuk jumlah debit.
- g. Menandatangani slip pemindahan kas untuk penyetoran/pengembalian uang kas.
- h. Memegang kunci berdasarkan prinsip dual control.
- i. Melakukan penolakan transaksi apabila tidak memenuhi persyaratan
- j. Melakukan penolakan terhadap transaksi yang tidak dapat dibuktikan atau diragukan keasliannya.

#### 16. Sekretariat SDM & Umum

- a. Mendistribusikan informasi dari kantor pimpinan secara jelas dan akurat.
- b. Mengelola manajemen aktiva tetap, logistik, kesekretariatan dan pelayanan internet cabang.
- c. Melaksanakan pemenuhan kebutuhan dokumen nasabah.
- d. Mengelola sumber daya kantor termasuk keuangan.
- e. Mengatur dan mengawasi pelaksanaan acara-acara formal dan informal kaitannya dengan upaya mengembangkan citra perusahaan.
- f. Memperoleh kerja pimpinan melalui pengaturan waktu dan distribusi informasi yang efisien.
- g. Menyiapkan pertemuan atau konferensi perbankan.
- h. Melakukan penolakan terhadap surat yang masuk apabila tidak memenuhi persyaratan.

- i. Memberikan masukan positif dan inisiatif untuk perbaikan bank.
- j. Mengelola bawahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja.
- k. Melakukan penerimaan tamu yang akan bertemu dengan pimpinan.
- l. Mengelola surat masuk dan surat keluar.
- m. Mewakili pimpinan dalam berbagai pertemuan

### **3.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif yang berakar pada paradigma *positivisme*. Metode ini berfokus pada pengambilan sampel atau populasi tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian seperti kuesioner. Analisis data dilakukan secara statistik untuk menguji validitas hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya, merujuk pada prinsip metodologis Sugiyono (2019:15).

Metode survei digunakan dalam studi ini, dengan sampel diambil secara langsung dari populasi target. Pengukuran variabel penelitian dilakukan melalui instrumen terstandar, seperti kuesioner, untuk menilai hubungan antar variabel. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas layanan (X) di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. Sementara variabel terikatnya adalah kepuasan nasabah (Y) yang dipengaruhi oleh kualitas layanan tersebut.

Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. yang merupakan Pegawai RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya. Sampel penelitian ini terbatas pada responden dari kelompok

tersebut, dengan tujuan memastikan fokus analisis pada dinamika hubungan antara layanan dan kepuasan nasabah di kalangan populasi spesifik ini.

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini tergolong sebagai studi deskriptif dengan tujuan utama menganalisis dan memaparkan mutu layanan digital melalui Aplikasi DIGI BANK BJB serta tingkat kepuasan nasabah PT. Bank BJB, Tbk. Ciri khas penelitian deskriptif adalah kemampuannya menyajikan gambaran mendetail tentang fenomena yang diteliti tanpa intervensi terhadap variabel. Dengan mengadopsi metode kuantitatif, studi ini melakukan pengumpulan data terstruktur melalui instrumen yang dirancang khusus untuk mengukur dua aspek utama: (1) kualitas layanan dan (2) respons kepuasan nasabah. Hasilnya diharapkan memberikan bukti empiris mengenai keterkaitan antara kualitas layanan digital bank tersebut dengan tingkat kepuasan penggunaannya.

Melalui pendekatan ini, data diperoleh secara sistematis dari responden untuk menjawab pertanyaan penelitian, sekaligus memvalidasi sejauh mana layanan berkontribusi terhadap kepuasan nasabah. Fokus analisis tidak hanya terbatas pada deskripsi fenomena, tetapi juga bertujuan mengidentifikasi pola hubungan antara kedua variabel tersebut dalam konteks operasional PT Bank BJB.

### 3.2.2 Operasionalisasi Variabel

**Tabel 3.2 Operasional Variabel**

<b>Variabel</b>	<b>Definisi</b>	<b>Indikator</b>	<b>Skala</b>
Kualitas Layanan (X)	<i>E-SERVQUAL</i> adalah pengembangan dari model <i>SERVQUAL</i> yang spesifik untuk menilai layanan, termasuk layanan <i>Mobile Banking</i> .	a. Ketersediaan Sistem ( <i>System Availability</i> ) b. Pemenuhan ( <i>Fulfillment</i> ) c. Efisiensi ( <i>Efficiency</i> ) d. Privasi ( <i>Privacy</i> ) e. Tanggapan ( <i>Responsiveness</i> ) f. Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) g. Kompensasi ( <i>Compensation</i> )	Ordinal
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan nasabah merupakan indikator kunci yang mencerminkan seberapa baik layanan yang diberikan oleh bank memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan.	a. Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) b. Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) c. Keamanan ( <i>Security</i> ) d. Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease of Use</i> ) e. Nilai dan Harapan ( <i>Value and Expectation</i> )	Ordinal

*Sumber: Diolah penulis, 2025*

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Kuesioner (Angket)

Sugiyono (2019:219), kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan menyebarkan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Instrumen ini dirancang untuk memperoleh jawaban terstruktur guna mengukur variabel penelitian secara objektif.

b. Observasi Mendalam

Sugiyono (2019:223) menjelaskan bahwa observasi merupakan teknik pengambilan data yang unik karena melibatkan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Tujuannya adalah merekam fenomena secara nyata dan kontekstual, sehingga peneliti dapat mengidentifikasi kondisi aktual yang mendukung analisis. Metode ini menjadi dasar untuk menyusun kesimpulan berbasis fakta lapangan.

#### 3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Untuk jenis dan sumber data yang diperlukan, pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Jenis Data

Penelitian ini mengadopsi pendekatan data kuantitatif, di mana informasi dikumpulkan dan dianalisis dalam bentuk angka atau variabel numerik. Variabel independen dalam studi ini adalah kualitas layanan Aplikasi DIGI BANK BJB (X), sedangkan variabel

dependennya adalah kepuasan nasabah (Y). Kedua variabel diukur secara numerik: kualitas layanan dinilai melalui survei terstruktur dengan skor tertentu (misalnya, skala 1-5), sementara kepuasan nasabah diukur menggunakan instrumen serupa yang memungkinkan responden memberikan penilaian berbasis angka terhadap pengalaman mereka.

b. Sumber Data

Data dalam penelitian ini bersumber dari:

**Data Primer**

Menurut Sugiyono (2019:8), data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber pertama tanpa perantara. Pada penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk menilai dua aspek: (1) persepsi nasabah terhadap Kualitas Layanan Aplikasi DIGI BANK BJB dan (2) tingkat kepuasan pengguna. Kuesioner menggunakan format tertutup dengan pilihan jawaban telah ditentukan, memudahkan responden dalam memberikan respons cepat.

Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert 5 poin (Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju), sesuai dengan rekomendasi Sugiyono (2019:152) untuk mengevaluasi sikap atau persepsi terhadap fenomena sosial. Setiap opsi jawaban diberi nilai numerik (misalnya, 1-5), di mana pernyataan positif mencerminkan kesetujuan dan pernyataan negatif menunjukkan ketidaksetujuan. Pendekatan ini

memastikan data yang terkumpul dapat dianalisis secara statistik untuk mengidentifikasi pola hubungan antar variabel.

**Tabel 3.3 Skala Pengukuran**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Pernyataan Positif</b>	<b>Pernyataan Negatif</b>
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	5
Tidak Setuju (TS)	2	4
Netral (N)	3	3
Setuju (S)	4	2
Sangat Setuju (SS)	5	1

*Sumber: Diolah oleh penulis, 2025*

### **Data sekunder**

Data sekunder sebagai sumber informasi pendukung. Data sekunder merujuk pada data yang telah dikumpulkan dan diolah sebelumnya oleh pihak eksternal, seperti:

1. Rating dan ulasan pengguna Aplikasi DIGI BANK BJB di platform Google Play Store dan App Store.
2. Kajian terdahulu yang relevan, misalnya penelitian dari Yeni Anda Dwinurpitasari (2019), Irfan Nurahmadi Harish (2017), serta Sri Rahmayanti Fidiah Ilhami (2023).



Pemanfaatan data sekunder bertujuan untuk:

- Memperkaya konteks analisis dengan membandingkan temuan lapangan (data primer) dengan data eksternal.
- Memperkuat validitas hubungan antara variabel independen (Kualitas Layanan) dan variabel dependen (kepuasan nasabah) melalui triangulasi sumber.
- Menyediakan perspektif holistik dengan menggabungkan hasil kuantitatif dari kuesioner dengan wawasan dari literatur atau data aplikasi yang tersedia.

Dengan demikian, data sekunder tidak hanya melengkapi analisis, tetapi juga membantu mengidentifikasi konsistensi atau gap antara teori, praktik, dan harapan pengguna.

### **3.2.3.2 Populasi Sasaran**

Berdasarkan Sugiyono (2019:130), populasi dalam penelitian merujuk pada seluruh unit atau subjek yang menjadi cakupan generalisasi suatu studi. Elemen populasi mencakup semua objek atau individu yang memiliki karakteristik spesifik sesuai kriteria penelitian, yang akan diukur dan dianalisis untuk menghasilkan kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasi ditetapkan adalah 400 Pegawai RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya yang menggunakan layanan Aplikasi DIGI BANK BJB.

Pemilihan populasi ini didasarkan pada kesesuaian karakteristik subjek dengan tujuan penelitian, yakni menganalisis hubungan antara kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah. Dengan demikian, generalisasi hasil penelitian akan

terbatas pada kelompok tersebut, mengingat mereka merupakan representasi spesifik dari pengguna layanan bank yang diteliti.

### 3.2.3.3 Penentuan Sampel

Berdasarkan Sugiyono (2019:134), sampel didefinisikan sebagai bagian dari populasi yang mencerminkan karakteristik populasi tersebut dan berfungsi sebagai sumber data penelitian. Proses penentuan sampel ini melibatkan teknik sampling, yang menurut Sugiyono (2019:133) terbagi menjadi dua kategori utama:

*Probability Sampling (Sampling Acak)*: Metode pemilihan sampel yang memberikan kesempatan setara bagi setiap anggota populasi untuk terpilih sebagai sampel.

*Non-Probability Sampling (Sampling Tidak Acak)*: Pendekatan pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang sama bagi seluruh anggota populasi, melainkan berdasarkan kriteria selektif tertentu (Sugiyono, 2019:136).

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019:138), *purposive sampling* adalah metode seleksi sampel berdasarkan pertimbangan khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria responden dalam studi ini meliputi:

1. Pegawai RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya
2. Berusia antara 20 hingga 30 tahun.

Untuk menentukan jumlah sampel, penelitian ini mengadopsi rumus *Slovin*. Langkah-langkah perhitungan sampel akan dijelaskan secara terstruktur

guna memastikan representasi sampel yang akurat dari populasi yang telah ditetapkan.

$$\frac{n}{1 + n e^2}$$

Dimana:

$n$  = Jumlah sampel yang diperlukan

$N$  = Jumlah populasi

$e$  = Tingkat kesalahan sampel (10%)

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dengan menggunakan rumus *Slovin* ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = 400$$

$$e = 10\%$$

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

$$= 80$$

Penelitian ini menetapkan populasi sebanyak 400 Pegawai RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya yang menggunakan Aplikasi DIGI BANK BJB. Berdasarkan perhitungan rumus Slovin, diperoleh sampel sebanyak 80 responden. Pemilihan sampel ini diharapkan dapat merepresentasikan keragaman perspektif dan pengalaman pengguna aplikasi, sehingga hasil penelitian mampu menggambarkan kondisi umum populasi secara akurat.

Dengan melibatkan responden yang memenuhi kriteria seleksi, penelitian ini bertujuan mengumpulkan data yang tidak hanya beragam tetapi juga relevan dengan dinamika Kualitas Layanan dan kepuasan nasabah. Pendekatan ini

memastikan bahwa temuan penelitian dapat digeneralisasi secara terbatas pada populasi yang diteliti, sesuai dengan karakteristik sampel yang telah ditetapkan.

#### **3.2.4 Model penelitian**

Penelitian ini mengadopsi model kuantitatif deskriptif untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan aplikasi DIGI BANK BJB (variabel independen/X) terhadap kepuasan nasabah (variabel dependen/Y) pada pegawai RSUD Singaparna Medika Citrautama Kabupaten Tasikmalaya. Hubungan antara kedua variabel digambarkan dalam model linier sederhana, di mana kualitas layanan aplikasi diasumsikan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna. Kualitas layanan diukur melalui aspek teknis seperti keandalan, kecepatan, keamanan, serta aspek fungsional seperti kemudahan penggunaan dan kelengkapan fitur. Sementara itu, kepuasan nasabah dinilai berdasarkan respons pengguna terhadap pengalaman mereka menggunakan aplikasi, mencakup tingkat kepuasan keseluruhan, kesesuaian harapan, dan niat penggunaan ulang.

Struktur Variabel Penelitian:

##### **1. Variabel Independen (X): Kualitas Layanan**

Merupakan faktor yang mempengaruhi perubahan pada variabel terikat. Variabel ini berperan sebagai stimulus atau penyebab utama yang diduga berdampak pada tingkat kepuasan nasabah. Dalam konteks ini, kualitas layanan diukur melalui aspek-aspek teknis dan fungsionalitas Aplikasi DIGI BANK BJB.

## 2. Variabel Dependen (Y): Kepuasan Nasabah

Merupakan hasil atau konsekuensi yang dipengaruhi oleh variabel independen. Kepuasan nasabah dalam penelitian ini diukur melalui respons pengguna terhadap pengalaman menggunakan layanan digital bank tersebut.

### 3.2.5 Teknik Analisis Data

#### 1. Uji Kualitas Data

##### a. Uji *Validitas*

Uji validitas bertujuan menilai akurasi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti (Siregar, 2013:75). Pada penelitian ini, validitas diuji menggunakan Pearson Correlation dengan kriteria:

- Item pertanyaan dinyatakan valid jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

##### b. Uji *Reliabilitas*

Uji reliabilitas mengevaluasi konsistensi internal instrumen menggunakan Alpha Cronbach (Siregar, 2013:87). Interpretasi nilai Alpha:

- 0,7 : Reliabilitas tinggi.
- 0,6–0,7 : Reliabilitas cukup.
- < 0,6 : Reliabilitas rendah.

#### 2. Statistik Deskriptif

Analisis ini menggambarkan karakteristik data melalui ukuran pemusatan (mean, median, modus) dan sebaran data (Ghozali, 2011:19). Tujuannya adalah memahami distribusi dan variabilitas data sebelum analisis lanjutan.

### 3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan tahap kritis dalam analisis regresi untuk memastikan model statistik yang digunakan memenuhi persyaratan dasar. Jika asumsi ini tidak terpenuhi, hasil analisis bisa bias atau tidak valid

#### a. Uji Normalitas

Menguji apakah data berdistribusi normal menggunakan *Kolmogorov-Smirnov* (Siregar, 2015:153). Kriteria:

- Signifikansi  $\leq 0,05$  : Data tidak normal.
- Signifikansi  $> 0,05$  : Data normal.

#### b. Uji *Heteroskedastisitas*

Mengidentifikasi ketidakkonsistenan *varians residual* dengan *Scatterplot* (Ghozali, 2011:139). Jika titik data tersebar acak, heteroskedastisitas tidak terdeteksi.

### 4. Uji Hipotesis

#### a. Koefisien Determinasi

Menunjukkan persentase pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai  $R^2$  mendekati 1 mengindikasikan model regresi berkualitas baik (Ghozali, 2011:97).

## b. Uji T

Menguji signifikansi pengaruh parsial variabel X terhadap Y. Kriteria:

- Signifikansi  $< 0,05$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$  : Pengaruh signifikan.
- Signifikansi  $> 0,05$  : Pengaruh tidak signifikan.

Prosedur dengan SPSS:

1. Hasil uji T otomatis muncul pada *output* regresi *linear*.

Hipotesis Nol ( $H_0$ )

$$H_0 : \beta = 0$$

"Terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan aplikasi DIGI BANK BJB terhadap kepuasan nasabah".