

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Bank Rakyat Indonesia

Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) didirikan di Purwokerto, Jawa Tengah oleh Raden Bei Aria Wirjaatmadja tanggal 16 Desember 1895, yang pada awalnya adalah lembaga yang mengelola dana kas masjid untuk disalurkan kepada masyarakat dengan skema yang sangat sederhana. Pada 16 Desember 1895 secara resmi dibentuk *Hulpen Spaarbank der Indlandsche Bestuurs Ambtenareen* yang kemudian dikenal sebagai “Bank Perkreditan Rakyat” yang pertama di Indonesia. Kemudian mengalami beberapa kali perubahan nama, seperti pada tahun 1897 berganti nama menjadi *De Poerwokertosche Hulpen Spaar-en Landbouw Credietbank (Volksbank)* atau dikenal dengan “Bank Rakyat”, pada tahun 1912 menjadi *Centrale Kas Voor Volkscredietwezen Algemene*, dan pada 1934 menjadi *Algemene Volkscredietbak (AVB)*. Pada masa pendudukan Jepang di tahun 1942, AVB berubah menjadi *Syomin Ginko*.

Tanggal 22 Februari 1946, Pemerintah Indonesia mengubah lembaga ini menjadi Bank Rakyat Indonesia (BRI) berdasarkan Peraturan Pemerintah No.1 tahun 1946 dan BRI menjadi bank pertama yang dimiliki Pemerintah Republik Indonesia. Pada tahun 1960, Pemerintah sempat mengubah nama BRI menjadi

Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN) yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani dan Nelayan (BTN) dan *Nederlandsche Handels Maatschapij* (NHM). Tahun 1965 diintegrasikan ke dalam Bank Indonesia dengan nama Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (BIUKTN) dan Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Ekspor-Impor. Berdasarkan Undang-Undang No.21 Tahun 1968, Pemerintah menetapkan kembali nama Bank Rakyat Indonesia sebagai Bank Umum.

Bank BRI berubah status hukum menjadi PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) berdasarkan Undang-Undang Perbankan No.7 tahun 1992. Bank BRI menjadi Perseroan Terbuka pada tanggal 10 November 2003 dengan mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta, kini Bursa Efek Indonesia, dengan kode saham BBRI. Sebuah langkah strategis dengan mengakuisisi Bank Jasa Artha (BJA) pada tahun 2007, yang kemudian dikonversi menjadi PT. Bank Syariah BRI. Unit Usaha Syariah BRI kemudian dipisahkan (*spin off*) dari Bank BRI dan digabungkan ke dalam PT. Bank Syariah BRI pada 1 Januari 2009.

Terdapat 3 tanggal penting bagi Bank BRI di tahun 2011, yakni: 11 Januari 2011, Bank BRI melaksanakan *stock split* yaitu pemecahan nominal saham yang semula Rp500 per saham menjadi Rp250 per saham. *Stock split* yang dilakukan Bank BRI bertujuan untuk meningkatkan likuiditas perdagangan saham dan memperluas penyebaran kepemilikan saham Perseroan di Bursa Efek Indonesia.

Sedangkan pada tanggal 3 Maret 2011, Bank BRI kembali melakukan *corporate action* dengan melakukan pendataan Akta Akuisisi dengan Dana

Pensiun Perkebunan (Daperbun) untuk mengakuisisi dan menjadi pemegang saham pengendali bagi PT. Bank Agroniaga Tbk. Momen penting di tahun 2011 ditutup pada tanggal 16 Desember 2016. Pada tanggal itu, selain memperingati HUT Bank BRI ke-116 tahun, Bank BRI juga melakukan *corporate action* penandatanganan *Instrument of Transfer dan Bought and Sold Notes* antara Bank BRI dengan Asuransi Jiwa BRIngin Jiwa Sejahtera atas saham BRIngin *Remittance Co.Ltd* (Hong Kong). Di tahun ini, Bank BRI menjadi yang pertama menyediakan layanan *self-service banking* di Indonesia melalui *BRI HyBRId Banking*. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah, Bank BRI terus meningkatkan pertumbuhan jumlah ATM hingga mencapai 20.792 unit ATM serta mesin EDC yang menembus angka 131.204 unit. Pencapaian tersebut membawa Bank BRI menjadi Bank dengan jaringan ATM dan EDC terbesar di Indonesia.

Selain itu, di tahun ini tepatnya pada tanggal 28 April 2014, Bank BRI melakukan sebuah langkah besar, tidak hanya bagi Bank BRI tetapi juga bangsa Indonesia. Bank BRI melakukan penandatanganan Kontrak Pengadaan Satelit dan Peluncuran akan menjadi Bank pertama dan satu-satunya di dunia yang mengoperasikan satelit sendiri.

Dalam rangka memperluas dan memperkuat jaringan bisnis perbankan di Asia, Bank BRI kembali menambah jumlah jaringan kerja konvensional melalui pembukaan kantor di jantung kota Singapura yang berlokasi di *OUE Bayfront, 50 Collyer Quay*, Singapura. Sebelumnya BRI telah memiliki beberapa unit kerja luar negeri di beberapa Negara, yakni *BRI New York Agency*, *BRI Cayman Island*

Branch, Hong Kong *Representative Office*, dan *BRI Remittance Hong Kong*. Inovasi lainnya yang tak kalah penting di tahun 2015, Bank BRI menjadi satu-satunya bank yang mengoperasikan *unit kerja* dalam bentuk kapal yang dikenal dengan nama 'Teras BRI Kapal'. Dalam menjalankan pelayanannya, Teras BRI Kapal didukung teknologi informasi yang canggih dan sumber daya manusia yang handal. Kapal dilengkapi petugas teller dan *customer service* serta petugas kredit mikro. Yang istimewa, Teras BRI Kapal juga menghadirkan 1 unit *Automated Teller Machine* (ATM) di atas kapal yang akan berfungsi selama 24 jam secara Online.

Bank BRI akan mengukir sejarah besar pada tahun 2016, tepatnya tanggal 9 Juni 2016 Bank BRI meluncurkan satelit bernama BRI-sat yang menjadikan Bank BRI sebagai bank pertama dan satu-satunya di dunia yang memiliki dan mengoperasikan satelitnya sendiri. Untuk mengembangkan jaringan usaha dan jaringan kerja, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk saat ini telah memiliki unit kerja yaitu sebanyak 38 kantor cabang, 50 kantor cabang pembantu, 44 kantor kas, 6 unit kerja di luar negeri dan BRI unit sebanyak 436 yang tersebar di daerah Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tepatnya di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Unit Gunung Pereng Tasikmalaya yang berlokasi di Jalan Paseh No 60 Tasikmalaya Kota Tasikmalaya, Jawa Barat. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk tepatnya di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Unit Gunung Pereng Tasikmalaya yang berlokasi di Jalan Paseh No 60 Tasikmalaya Kota Tasikmalaya, Jawa Barat.

3.1.2 Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia

Dalam menjalankan aktivitas operasional, Bank BRI berpedoman pada visi dan misi yang membantu perusahaan untuk tetap fokus dalam meraih pencapaian keberhasilan. Visi dan misi ini membantu bank BRI untuk selalu berupaya mencapai idealisme dengan mengingatkan manajemen serta karyawan bahwa mereka bekerja sama demi tujuan-tujuan yang sama, yang akan menjadi sumbangan dalam keberhasilan jangka panjang Perusahaan.

Adapun Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah sebagai berikut:

Visi BRI adalah menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah.

Misi BRI :

1. Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.
2. 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. 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

3.2. Metode Penelitian

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif deskriptif karena data atau informasi yang diperoleh untuk penelitian ini berbentuk hasil dari wawancara langsung dengan nasabah mengenai analisis kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo dan *customer service* mengenai informasi-informasi yang akan digunakan untuk penelitian.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data Primer tersebut merupakan data diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) salah satunya dengan melakukan wawancara kepada *customer service* Bank BRI Unit Gunung Pereng Tasikmalaya untuk menanyakan perihal aplikasi *internet banking* BRImo. Data dari penelitian ini khusus dikumpulkan oleh penulis untuk menjawab pernyataan-pernyataan penelitian mengenai kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo. Penelitian ini diperoleh dari data primer dimana peneliti melakukan wawancara mendalam dengan nasabah Bank BRI Unit Gunung Pereng dan juga melalui pengisian kuesioner sebanyak 30 responden.

Sumber data sekunder adalah sumber data sebagai pelengkap dari sumber data primer. Sumber data ini diantaranya adalah buku yang berhubungan dengan penelitian, dokumen dan jurnal penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Penulis menelaah dan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan masalah penelitian ini. Dengan studi pustaka ini penulis dapat memperoleh teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini yang kemudian dapat digunakan sebagai bahan dasar pemikiran dalam penyusunan tugas akhir ini.

2. Studi Lapangan

a. *Participant Observer*

Menurut Hardani (2020:129) Observasi Partisipasi (*Participant Observation*) ialah jika observer terlibat langsung secara aktif dalam objek yang di teliti 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 minimal berusia 20 tahun, menempuh pendidikan terakhir dibangku SMA/SMK, pekerjaan nasabah tersebut minimal sebagai mahasiswa, dan nasabah telah menggunakan aplikasi BRImo serta telah menjadi nasabah di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Unit Gunung Pereng minimal selama kurang lebih 1 tahun.

b. Wawancara Mendalam

Menurut Pradono (2018:42) Wawancara mendalam merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang mencakup penggalian secara mendalam dari suatu fenomena atau kejadian yang akan diteliti. Wawancara dilakukan secara tatap muka langsung dengan informan, karena dalam topik bahasan tertentu perlu adanya data dukung pengamatan ekspresi wajah ataupun gaya berbicara dari informan, serta kondisi sekitar saat wawancara berlangsung. Peneliti pada saat melaksanakan penelitian melakukan wawancara mendalam kepada *customer service* Bank Rakyat Indonesia KCP Unit Gunung Pereng sebagai sarana sumber informasi untuk pembasahan yang akan digunakan dalam penelitian ini dan dengan nasabah sebagai responden dalam penelitian.

c. Kuesioner

Menurut Fauzi dkk, (2022:80) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. 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 analisis kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo di PT BRI (Persero) Tbk KCP Unit Gunung Pereng. Dimana hasil dari kuesioner tersebut telah valid dan reliabel karena peneliti telah melakukan uji validitas dan reliabilitas menggunakan aplikasi *Statistical Program for Social Science* (SPSS).

Peneliti menyusun daftar pernyataan dan mengajukan kepada responden untuk dijawab dengan berjumlah 30 responden, hal ini sesuai pendapat Singarimbun dan Effendi (1995:33) yang mengatakan bahwa jumlah minimal uji coba kuesioner adalah minimal 30 responden. Pendapat menurut Cohen et al (2007) mengatakan bahwa semakin besar sampel dari besarnya populasi yang ada adalah semakin baik, akan tetapi akan ada jumlah batas minimal yang harus diambil oleh peneliti yaitu sebanyak 30 sampel dengan teknik *purposive sampling*.

Peneliti dalam melakukan penyebaran kuesioner terlebih dahulu membuat pernyataan-pernyataan sesuai dengan teori kepuasan nasabah dan menggunakan Skala Likert. Menurut Sukendra, Komang dan I Kadek Surya (2020:6) mengatakan bahwa jawaban setiap item instrument yang menggunakan Skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Skala Likert yang digunakan dalam penelitian ini berupa kata-kata antara lain :

1. STP = Sangat Tidak Puas (skor = 1)
2. TP = Tidak Puas (skor = 2)
3. CP = Cukup Puas (skor = 3)
4. P = Puas (skor = 4)
5. SP = Sangat Puas (skor = 5)

Dengan cara perhitungan skor masing-masing pertanyaan menggunakan analisis

Nilai Jenjang Interval (NJI):

$$NJI = \frac{N \text{ tertinggi} - N \text{ terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

Sumber: (Sugiyono, 2013:94)

Keterangan:

NJI = Nilai Jenjang Interval yaitu interval untuk menentukan sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas dan sangat tidak puas.

Berikut adalah perhitungan setiap kategori dengan menggunakan rumus Nilai Jenjang Interval (NJI):

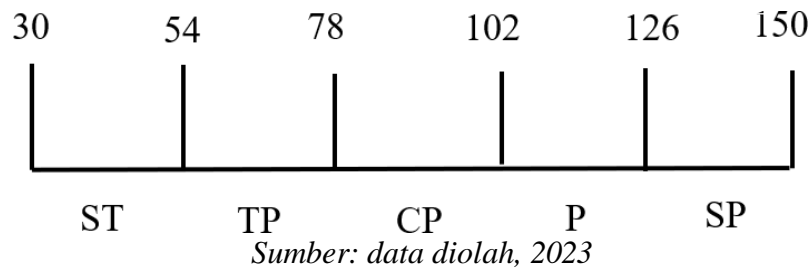
$$NJI = \frac{N \text{ tertinggi} - N \text{ terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

$$NJI = \frac{150 - 30}{5}$$

$$NJI = \frac{120}{5}$$

$$NJI = 24$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka garis kontinum untuk interpretasi nilai dari masing-masing skor pernyataan adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 1
Interpretasi nilai dari perhitungan masing-masing skor pernyataan

Setelah perhitungan skor setiap kategori, untuk mengetahui kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRI *mobile* (BRImo) maka dapat dilihat dengan menggolongkan hasil perhitungan skor setiap kategori menggunakan kriteria kategori persentase menurut Riduwan dan Sunarto (2012:23) sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Kategori Persentase Kepuasan Nasabah

Sangat puas	81-100%
Puas	61-80%
Cukup puas	41-60%
Tidak puas	21-40%
Sangat tidak puas	0-20%

Sumber: Dimodifikasi dari Riduwan dan Sunarto (2012:23)

3.2.2.1 Jenis dan sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif deskriptif karena data atau informasi yang diperoleh untuk penelitian ini berbentuk hasil dari wawancara langsung dengan nasabah mengenai analisis kepuasan

nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo dan *customer service* mengenai informasi-informasi yang akan digunakan untuk penelitian.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data Primer tersebut merupakan data diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) salah satunya dengan melakukan wawancara kepada *customer service* Bank BRI Unit Gunung Pereng Tasikmalaya untuk menanyakan perihal aplikasi *Mobile banking* BRImo. Data dari penelitian ini khusus dikumpulkan oleh penulis untuk menjawab pernyataan-pernyataan penelitian mengenai kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BRImo. Penelitian ini diperoleh dari data primer dimana peneliti melakukan wawancara mendalam yaitu metode tanya jawab langsung dengan nasabah dan Pegawai Bank BRI Unit Gunung Pereng juga melalui pengisian kuesioner sebanyak 30 responden.

Sumber data sekunder adalah sumber data sebagai pelengkap dari sumber data primer. Sumber data ini diantaranya adalah buku yang berhubungan dengan penelitian, dokumen dan jurnal penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.2.2.2 Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang diteliti. Adapun teknik sampling yang akan digunakan adalah menggunakan *convenience sampling* dengan jenis sampel yaitu sampel dipilih berdasarkan akses kemudahan dan akses ketersediaan.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang mencakup hasil pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data (*display data*). Dari ketiga analisis tersebut maka dapat ditarik kesimpulan sebagai poin terakhir dalam teknik analisis data. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti :

1. Pengumpulan Data

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara mencari informasi, mencatat informasi yang didapatkan dengan baik, jelas dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi, wawancara mendalam dan juga kuesioner. Dalam pengumpulan data melalui kuesioner peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* dimana peneliti telah menentukan nasabah yang sesuai dengan kriteria responden dalam penelitian ini. Kriteria nasabah yang menjadi responden dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Nasabah Bank BRI Unit Gunung Pereng yang memiliki aplikasi BRImo.
- b. Berusia minimal 20 tahun.
- c. Pendidikan terakhir responden yaitu minimal menempuh pendidikan SMA/SMK.
- d. Pekerjaan responden minimal sebagai mahasiswa.
- e. Lama responden menggunakan aplikasi BRImo dan menjadi nasabah Bank BRI Unit Gunung Pereng yaitu kurang lebih selama 1 tahun.

2. Reduksi Data

Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan suatu penelitian yang penting dimana data tersebut dipilih untuk digolongkan dan disederhanakan. Fokus pada data penting yang akan digunakan serta membuang data-data yang tidak perlu sehingga dapat memperoleh informasi penting mengenai penelitian yang dapat memudahkan pengambilan kesimpulan yang akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

3. Penyajian Data

Pada tahap penyajian data atau *display* data, peneliti menyusun data penting secara sistematis dan jelas agar mudah dipahami pada saat data tersebut dikaji. Penyajian data tersebut dengan bentuk penyajian uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dengan melakukan penyajian data, maka data akan tersusun dengan rapih sehingga lebih mudah untuk dipahami

4. Pengambilan Kesimpulan

Langkah terakhir adalah kesimpulan yang berasal dari hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan analisis data. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel.