

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan dasar dari sebuah penelitian. Dalam hal ini, fokus penelitian diarahkan pada perbedaan produk taplus muda serta kepercayaan pengguna. Penelitian ini memiliki variabel independen yang berupa diferensiasi produk taplus muda (X), sedangkan variabel dependen adalah kepercayaan nasabah (Y). Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif program D-3 Perbankan dan Keuangan dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi tahun angkatan 2023-2025.

3.1.1.1 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.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23

Desember 2008 Tambahan No. 29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No. 35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

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 Perusahaan

a. Visi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

b. Misi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

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 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk, Kantor Cabang Utama Tasikmalaya

Bank BNI.

- b. Menyusun rencana dan target kerja cabang dengan mempertimbangkan keadaan pasar, potensi wilayah, serta instruksi dari kantor pusat.
- c. Mengatur dan mengawasi semua kepala unit kerja agar kegiatan dilaksanakan dengan cara yang efektif, efisien, dan teratur.
- d. Melakukan penilaian kinerja cabang secara rutin berdasarkan laporan operasional, laporan keuangan, dan pencapaian target bisnis yang telah ditetapkan.
- e. Memastikan semua kegiatan cabang mematuhi aturan internal bank, ketentuan dari regulator, serta prinsip kehati-hatian dalam perbankan.
- f. Membina, mengarahkan, dan menilai kinerja sumber daya manusia untuk meningkatkan profesionalisme dan produktivitas.

2. *Branch Service Manager (BSM)*

- a. Mengatur dan memantau semua aktivitas layanan operasional di kantor cabang agar dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar layanan yang ditetapkan oleh Bank BNI.
- b. Mengatur tugas teller dan customer service untuk memastikan bahwa pelayanan kepada pelanggan berlangsung secara cepat, tepat, dan akurat.
- c. Memastikan setiap langkah transaksi dan administrasi layanan dilakukan sesuai dengan SOP serta peraturan operasional bank.

- d. Mengawasi pengelolaan uang tunai, kelengkapan dokumen transaksi, dan keteraturan administrasi layanan.
- e. Menangani dan menindaklanjuti keluhan dari nasabah yang membutuhkan perhatian lebih dari unit layanan.
- f. Melaksanakan pembinaan dan penilaian terhadap kinerja petugas layanan untuk meningkatkan mutu dan konsistensi dalam pelayanan.
- g. Menyusun dan mengirimkan laporan tentang aktivitas layanan operasional sebagai bahan pertimbangan untuk evaluasi manajemen.

3. *Branch Business Manager (BBM)*

- a. Mengatur serta mengembangkan operasional perbankan di cabang sesuai dengan sasaran yang telah ditentukan.
- b. Membuat rencana pemasaran untuk produk dan layanan perbankan dengan memperhatikan potensi pasar serta kebutuhan para nasabah.
- c. Mengawasi pencapaian target pengumpulan dana, pemberian kredit, dan produk layanan lainnya.
- d. Mengkoordinasikan aktivitas tim pemasaran dan analisis kredit dalam pelaksanaan operasional cabang.
- e. Melakukan pemantauan dan penilaian terhadap kinerja bisnis secara rutin untuk memastikan sasaran tercapai.
- f. Membangun dan menjaga hubungan baik dengan nasabah

untuk meningkatkan keberlanjutan dan pertumbuhan usaha.

4. Penyelia Pelayanan Uang Tunai (*Teller*)

- a. Mengawasi serta mengatur semua aktivitas transaksi tunai yang dilaksanakan oleh teller agar sesuai dengan aturan dan pedoman operasional Bank BNI.
- b. Memastikan adanya ketersediaan uang tunai setiap hari sesuai dengan kebutuhan operasional cabang sambil tetap mempertimbangkan aspek keamanan dan efisiensi.
- c. Mengawasi kepatuhan teller dalam mengikuti SOP, kebijakan internal, serta prinsip kehati-hatian perbankan di setiap transaksi yang dilakukan.
- d. Melakukan pemeriksaan dan rekonsiliasi kas setiap hari untuk memastikan kesesuaian antara jumlah uang fisik dan pencatatan dalam sistem.
- e. Menangani dan menanggapi masalah yang muncul dalam transaksi tunai, termasuk perbedaan kas dan masalah operasional lainnya.
- f. Memberikan petunjuk dan pembinaan kepada teller untuk meningkatkan ketelitian, kecepatan, dan kualitas layanan.
- g. Menyusun laporan pengelolaan kas dan aktivitas teller sebagai bahan untuk evaluasi oleh manajemen.

5. Penyelia Pelayanan Nasabah (*Customer service*)

- a. Mengawasi dan mengontrol semua aktivitas pelayanan administrasi untuk nasabah.

- b. Memastikan bahwa proses untuk membuka rekening, melakukan perubahan data, dan menutup rekening dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
 - c. Mengawasi kelengkapan serta keteraturan dokumen dan data nasabah.
 - d. Menangani pengaduan dan masalah yang diajukan nasabah yang memerlukan tindak lanjut.
 - e. Melakukan pembinaan dan penilaian terhadap performa layanan pelanggan.
 - f. Menjaga mutu pelayanan dan meningkatkan kepuasan nasabah.
 - g. Menyusun laporan mengenai kegiatan pelayanan nasabah sebagai bahan evaluasi.
6. Penyelia Administrasi Umum (*Logistic & Human Capital*)
- a. Bertugas mengurus kegiatan administratif umum di cabang kantor.
 - b. Mengawasi manajemen logistik, inventaris, serta aset yang dimiliki kantor.
 - c. Mengatur administrasi terkait sumber daya manusia, termasuk data serta arsip pegawai.
 - d. Menjamin adanya fasilitas dan infrastruktur yang mendukung operasi cabang.
 - e. Mengkoordinasikan kebutuhan administrasi dengan departemen terkait.
 - f. Menyusun laporan mengenai administrasi umum, logistik, dan

SDM secara rutin.

- g. Membantu kelancaran operasional non-bisnis di cabang kantor.

7. Asisten SDM

- a. Mendukung pelaksanaan tugas administrasi pegawai di cabang sesuai peraturan yang ada.
- b. Mengelola serta memperbaharui informasi karyawan dengan tepat dan teratur.
- c. Menyimpan dokumen kepegawaian dengan rapi dan menjaga kerahasiaannya.
- d. Memberikan dukungan dalam kegiatan pengembangan, pembinaan, dan administrasi sumber daya manusia.
- e. Membantu dalam penyusunan laporan administrasi SDM untuk keperluan evaluasi.
- f. Berkolaborasi dengan atasan dalam pelaksanaan tugas administrasi sumber daya manusia.

8. Asisten Logistik

- a. Mendukung pengaturan stok peralatan dan kebutuhan operasional untuk kantor cabang.
- b. Melakukan pencatatan, penyimpanan, dan pemantauan terhadap aset serta inventaris kantor.
- c. Membantu dalam pengorganisasian gudang dan memastikan barang operasional tersedia.
- d. Mendukung perawatan fasilitas kantor agar tetap berfungsi

dengan optimal.

- e. Menyusun laporan mengenai logistik secara rutin.
- f. Berkoordinasi dengan unit yang relevan dalam memenuhi kebutuhan logistik.

9. ADM Bina

- a. Melakukan tugas administratif dalam pembinaan internal sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh kantor cabang.
- b. Mengatur dan menyimpan dokumen operasional serta administrasi internal dengan cara yang teratur.
- c. Memberikan bantuan dalam pelaksanaan kegiatan harian dan dukungan operasional cabang.
- d. Memberikan dukungan untuk memastikan pelaksanaan kebijakan dan kegiatan internal cabang berjalan dengan baik.
- e. Menyusun laporan administrasi pembinaan yang berfungsi sebagai bahan untuk evaluasi.

10. Penyelia Pemasaran

- a. Mengawasi dan mengatur pelaksanaan acara pemasaran untuk produk dan layanan perbankan.
- b. Membantu dalam mencapai tujuan bisnis cabang sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.
- c. Mengawasi dan menilai kinerja tim pemasaran secara rutin.
- d. Menyusun laporan tentang kegiatan pemasaran dan pencapaian target.

- e. Membangun dan menjaga hubungan dengan calon nasabah serta mitra kerja.
- f. Mendukung pengembangan strategi pemasaran di cabang.

11. Analisis Kredit Standar

- a. Melakukan evaluasi kelayakan pinjaman pelanggan berdasarkan informasi dan dokumen yang telah diterima.
- b. Mengevaluasi risiko pinjaman sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan peraturan dari Bank BNI.
- c. Menyusun laporan mengenai hasil evaluasi kredit sebagai acuan untuk pengambilan keputusan.
- d. Memberikan saran tentang pinjaman kepada pihak-pihak yang berwenang.
- e. Mengawasi mutu kredit yang sudah diberikan.
- f. Berkolaborasi dengan unit bisnis dan manajemen risiko dalam proses pengajuan kredit.

12. *Consumer Business Risk*

- a. Menggali dan menilai risiko kredit dalam segmen konsumen.
- b. Mengawasi mutu portofolio kredit konsumen secara rutin.
- c. Memberikan saran untuk mengurangi risiko kepada manajemen cabang.
- d. Menjamin pelaksanaan manajemen risiko sesuai dengan aturan Bank BNI.
- e. Membuat laporan analisis risiko sebagai bahan pertimbangan.

- f. Mendukung proses pengambilan keputusan bisnis yang bijaksana.

13. *Teller*

- a. Melayani transaksi setoran, penarikan, dan pemindahan dana nasabah sesuai dengan ketentuan yang ada.
- b. Memastikan keaslian uang dan ketersediaan dokumen yang diperlukan untuk transaksi.
- c. Melakukan pencatatan transaksi dengan tepat ke dalam sistem bank.
- d. Mengatur kas harian dan melakukan perhitungan pada akhir hari kerja.
- e. Memberikan layanan yang cepat, akurat, dan ramah kepada nasabah.
- f. Menjaga keamanan uang tunai serta melindungi data pribadi nasabah.
- g. Membantu memberikan informasi dasar mengenai produk perbankan kepada nasabah.

14. *Customer Service*

- a. Menyediakan layanan untuk pembukaan, modifikasi, dan penutupan akun pelanggan sesuai dengan prosedur yang ada.
- b. Memberikan keterangan tentang produk dan layanan Bank BNI dengan jelas dan tepat.
- c. Mengurus kartu ATM, buku tabungan, serta kartu PIP.
- d. Mendukung proses penyaluran PIP kepada siswa atau lembaga terkait.
- e. Menangani administrasi serta keluhan dari nasabah

dengan profesionalisme.

- f. Melaksanakan entri dan pembaruan informasi nasabah ke dalam sistem.
- g. Memelihara kerahasiaan informasi dan dokumen nasabah.

15. *Task Force*

- a. Mendukung pelaksanaan aktivitas operasional dan bisnis cabang sesuai dengan kebutuhan yang ada.
- b. Memberikan bantuan dalam tugas tertentu atau sementara yang diberikan oleh pimpinan.
- c. Bekerja sama dengan unit-unit terkait saat melaksanakan tanggung jawab.

3.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, yang menunjukkan bahwa landasan metodologi ini di dasarkan pada filosofi positivisme. Fokus penelitian ini adalah pada kelompok atau sampel tertentu, di mana informasi dikumpulkan menggunakan alat penelitian. Data dianalisis secara kuantitatif atau dengan statistik untuk mengidentifikasi dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya, (Sugiyono, 2019:15).

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah sampling jenuh atau sensus. Menurut Syafrin dan Norfritar (2024:201), sampling jenuh merupakan metode pengambilan sampel yang melibatkan seluruh anggota populasi sebagai sampel, metode ini dilakukan ketika jumlah populasi

relative kecil atau ketika penelitian berupaya untuk menghasilkan generalisasi dengan tingkat kesalahan yang sangat kecil.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan melalui kuesioner, dengan variabel bebas (Independen) Diferensiasi Produk Taplus Muda (X) pada PT Bank Negara Indoensia (Persero) Tbk, sementara untuk variabel terikat (Dependen) Kpercayaan Nasabah (Y) yang dibagikan secara langsung kepada Mahasiswa Aktif D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi Angkatan 2023-2025 yang menjadi objek penelitian. Sampel penelitian terdiri dari responden yang merupakan nasabah produk Taplus Muda di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif dan bersifat verifikatif. Penelitian verifikatif merupakan salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai hubungan antara fenomena yang sedang diuji. Dalam penelitian ini, peneliti menggambarkan perbedaan produk Taplus Muda serta tingkat kepercayaan nasabah terhadap PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para responden dan mengolahnya dalam bentuk angka untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang keadaan variabel yang sedang diteliti.

3.2.2 Operasional Variabel

Tabel 3.1 Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	Diferensiasi Produk Taplus Muda (X)	Diferensiasi adalah usaha untuk menciptakan perbedaan yang signifikan dalam produk atau layanan perusahaan sehingga dapat tampil berbeda dari para pesaing. <i>Sumber: Astuti dkk (2019:142).</i>	a.Bentuk (<i>Form</i>) 1.Tampilan fisik kartu Taplus Muda menarik. 2.Desain Kartu berbeda dari produk Tabungan lain. 3.Tampilan kartu mudah dikenali. 4. Tampilan fisik kartu Taplus Muda lebih menonjol dibanding produk lain.	Ordinal
			b.Fitur (<i>Feature</i>) 1.Fitur yang diberikan sesuai	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			dengan kebutuhan generasi muda. 2. Fitur Taplus Muda lengkap dan mudah digunakan dalam aktivitas sehari-hari. 3. Taplus Muda memiliki fitur yang lebih unggul dibanding produk lain. 4. Fitur yang tersedia pada Taplus Muda mudah dipahami dan digunakan.	
			c. Kualitas Kinerja (<i>Performance Quality</i>) 1. Produk Taplus Muda berjalan dengan baik.	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			2. Taplus Muda memberikan manfaat sesuai kebutuhan. 3.Kinerja layanan konsisten setiap saat sesuai harapan. 4. Taplus Muda memberikan performa yang maksimal sesuai harapan.	
			d.Keseuaian (<i>Conformance Quality</i>) 1.Biaya administrasi sesuai dengan ketentuan yang dijelaskan. 2.Layanan sesuai dengan standar yang dijanjikan.	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			3. Produk sesuai dengan harapan Nasabah. 4. Taplus Muda memberikan informasi yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	
			e. Daya Tahan (<i>Durability</i>) 1. Kartu Taplus Muda memiliki kualitas yang baik dan tahan lama. 2. Produk dapat digunakan dalam jangka waktu Panjang tanpa masalah. 3. Kartu tidak mudah rusak saat digunakan.	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			4. Kartu Taplus Muda kuat dan tahan lama dalam penggunaan sehari-hari.	
			f.Keandalan <i>(Reliability)</i> 1.Layanan selalu tersedia saat dibutuhkan 2.Sistem transaksi dapat diandalkan setiap saat. 3.Transaksi Taplus Muda berfungsi secara optimal. 4. Sistem Taplus Muda berjalan stabil tanpa gangguan.	Ordinal
			g.Kemudahan Penggunaan 1.Taplus Muda mudah digunakan	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			dalam berbagai transaksi. 2. Proses pembukaan rekening Taplus Muda mudah dan cepat. 3. Fitur mudah dipahami oleh nasabah. 4. Taplus Muda mampu mendukung kelancaran transaksi.	
			h. Gaya (<i>Style</i>) 1. Taplus Muda memiliki gaya yang unik sesuai dengan karakter generasi muda. 2. Produk terlihat modern dan mengikuti	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			perkembangan zaman. 3.Desain terlihat menarik secara visual. 4. Tampilan Taplus Muda memberikan daya tarik tersendiri bagi penggunaanya.	
			i.Rancangan (<i>Design</i>) 1.Desain keseluruhan produk menarik 2.Rancangan memudahkan nasabah dalam bertransaksi. 3.Tampilan terlihat modern dan inovatif. 4. Desain produk memberikan	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			kenyamanan saat digunakan.	
	Kepercayaan Nasabah (Y)	Kepercayaan nasabah merupakan keyakinan nasabah terhadap keandalan dan integritas produk Taplus Muda yang didasarkan pada persepsi terhadap kualitas, keamanan, dan konsistensi layanan. <i>Sumber: Putera dkk (2021:4)</i>	a.Keandalan (<i>Reliability</i>) 1.Taplus Muda memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. 2.Akses terhadap layanan Taplus Muda tidak terbatas oleh waktu. 3.Nasabah merasa aman saat bertransaksi. 4. Taplus Muda memberikan layanan yang dapat diandalkan oleh nasabah.	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			b.Kompetensi (<i>Competence</i>) 1.Bank memiliki kemampuan dalam mengelola produk Taplus Muda secara professional. 2.Pegawai mampu menjelaskan produk dengan jelas. 3.Layanan diberikan secara cepat dan tepat. 4. Pegawai bank memahami produk Taplus Muda dengan baik.	Ordinal
			c.Integritas (<i>Integrity</i>) 1.Bank memberikan informasi yang jujur mengenai	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			Taplus Muda. 2.Bank transparan dalam memberikan informasi. 3.Bank konsisten antara janji dan pelayanan. 4. Bank selalu jujur dan transparan dalam memberikan informasi.	
			d.Kebajikan (<i>Benevolence</i>) 1.Bank mengutamakan kepentingan nasabah dalam memberikan layanan. 2.Bank memberikan Solusi terbaik bagi nasabah.	Ordinal

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
			3. Bank melayani dengan ramah dan tulus. 4. Bank selalu peduli dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.	

Sumber: Diolah berdasarkan Astuti dkk (2019), dan Putera dkk (2021)

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan informasi yang diperlukan, teknik pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Menurut Prawiyogi dalam Muthahharah dkk (2025:119), Kuesioner atau angket merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan yang berkaitan dengan isu penelitian. Metode ini mencakup pertanyaan atau pernyataan yang tertulis kepada para responden untuk dijawab.
2. Menurut Dwitasari dkk (2020:54), *Participant Observer* adalah teknik yang diterapkan dalam penelitian untuk memperoleh data secara langsung di lapangan. Metode ini digunakan untuk memahami kondisi serta perilaku dengan cara melibatkan peneliti

secara langsung dalam suatu aktivitas, konteks, atau lingkungan yang spesifik. Dalam konteks penelitian, observasi diartikan sebagai tindakan mengamati pola perilaku individu dalam kondisi tertentu untuk memperoleh informasi mengenai fenomena yang sedang diteliti.

3. Menurut Hanipah (2023:267), tujuan utama dari wawancara mendalam adalah untuk mendapatkan informasi secara rinci dan menyeluruh dari partisipan, sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pemikiran dan perasaan mereka terkait topik yang sedang diteliti.
4. Menurut Putri (2019:40), Studi pustaka merupakan penelitian yang berhubungan dengan teori dan berbagai referensi yang berkaitan dengan karya ilmiah. Dalam penelitian ini, data yang dikumpulkan diambil dari literatur yang relevan seperti buku, jurnal, atau artikel akademis yang berhubungan dengan topik yang diangkat. Metode pengumpulan data yang diterapkan dalam studi pustaka ini adalah mencari informasi mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, buku, makalah, artikel, jurnal, dan lain-lain.
5. Menurut Adhimah (2020:60), dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan informasi mengenai kejadian yang telah terjadi. Dokumentasi ini berupa foto dan rekaman.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Untuk jenis dan sumber data yang dibutuhkan, pengumpulan data yang akan diterapkan dalam penelitian ini Adalah sebagai berikut:

a. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yang mencakup pengumpulan dan analisis data dalam format angka atau variabel numerik. Pada penelitian ini, variabel independen adalah diferensiasi produk Taplus Muda (X), sedangkan variabel dependen adalah kepercayaan nasabah (Y). Diferensiasi produk diukur melalui angka dan skor, yaitu dengan menggunakan kuesioner yang terdapat pertanyaan terstruktur yang meminta responden untuk memberikan penilaian numerik terkait keunikan produk, fitur, layanan, serta citra merek Taplus Muda. Sedangkan kepercayaan nasabah diukur secara kuantitatif, melalui skala penilaian atau pertanyaan yang meminta responden untuk memberikan skor mengenai tingkat kepercayaan mereka terhadap produk Taplus Muda di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

b. Sumber Data

Dalam penelitian ini, ntuk mengolah informasi dan menemukan solusi terhadap masalah yang ada, peneliti melakukan proses pengumpulan data yang diperoleh dari:

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang didapat dari sumber utama atau sumber asli, yang mana data tersebut diambil langsung dari responden pada saat pengumpulan. Data primer dalam penelitian ini berasal dari tanggapan Mahasiswa selaku nasabah produk Taplus Muda PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk terhadap variabel yang diuji, yang diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner atau daftar pertanyaan. Responden tersebut merupakan sampel yang telah ditentukan sebelumnya.

Tabel 3.2 Skala Pengukuran

Jawaban Responden	Pernyataan Positif	Pernyataan Negatif
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 berdasarkan Sugiyono (2019),2026.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sebuah informasi yang diperoleh bukan dari sumber yang utama, data tersebut diperoleh secara tidak langsung dan berasal dari media cetak seperti buku, katalog perusahaan, serta informasi lain yang terkait dengan pokok penelitian mengenai produk Taplus Muda dan teori tentang diferensiasi merek serta kepercayaan nasabah. Data sekunder ini

mencakup gambaran umum perusahaan, statistik penjualan, serta jumlah nasabah yang diambil dari kutipan sumber-sumber yang diakses. Berbagai sumber termasuk jurnal, buku, internet, dan media informasi lainnya. Pada penelitian ini, penggunaan data sekunder dapat memberikan konteks tambahan, memperkuat analisis kuantitatif, serta menyajikan pemahaman yang lebih lengkap mengenai variabel independen (diferensiasi produk) dan variabel dependen (kepercayaan nasabah).

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Menurut Ramadani dkk (2025:578), populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang menjadi perhatian dalam sebuah penelitian dan memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan masalah yang ingin diteliti. Dalam penelitian ini, populasi melibatkan Mahasiswa Aktif dari Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi angkatan 2023-2025.

Populasi yang menjadi fokus penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi pada angkatan 2023-2025 yang telah memanfaatkan produk Tabungan Taplus Muda BNI. Jumlah rincian untuk angkatan 2023 sebanyak 192 mahasiswa, angkatan 2024 sebanyak 162 mahasiswa, dan untuk angkatan 2025 terdiri dari 180 mahasiswa dengan total keseluruhan dari ketiga angkatan tersebut yaitu berjumlah 534 mahasiswa. Namun demikian, mengingat penelitian ini secara spesifik

mengkaji diferensiasi produk dan kepercayaan nasabah Taplus Muda, oleh karena itu, dilakukan *screening* awal untuk mengidentifikasi mahasiswa yang benar-benar telah menggunakan produk Tabungan Taplus Muda BNI. Dari hasil *screening* yang dilakukan terhadap seluruh 534 mahasiswa aktif dari ketiga angkatan tersebut, diperoleh sebanyak 52 mahasiswa yang memenuhi kriteria sebagai pengguna aktif Taplus Muda.

Pemilihan studi kasus pada Mahasiswa Aktif Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi angkatan 2023-2025 dilakukan karena semua subjek yang berjumlah 52 orang telah menggunakan produk Tabungan Taplus Muda BNI dan melakukan transaksi digital dalam aktivitas sehari-hari mereka. Hal ini memungkinkan peneliti untuk mengukur tingkat kepercayaan mereka secara spesifik terhadap produk Taplus Muda BNI.

Kendala yang dihadapi peneliti dalam mengakses nasabah langsung di bank tertentu seperti izin, kerahasiaan data, atau rumitnya prosedur, menjadikan populasi mahasiswa sebagai pilihan alternatif yang tepat, mengingat mereka memiliki karakteristik yang unik dan mudah dijangkau secara geografis. Penelitian ini penting untuk memahami bagaimana generasi muda beradaptasi dengan teknologi finansial, dan dalam hal waktu dan biaya bisa dianggap efisien.

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Menurut Ramadani et al., (2025:578), Sampel merupakan bagian dari populasi yang diteliti, dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang

dapat digeneralisasikan pada populasi tersebut secara umum. Tujuan utama dari pengambilan sampel adalah untuk mengurangi penggunaan sumber daya, mempercepat proses penelitian, serta memungkinkan analisis data yang lebih baik dan efisien. Oleh karena itu, pemilihan sampel perlu dilakukan dengan hati-hati dan menggunakan metode yang sesuai dengan karakteristik populasi. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk pengambilan sampel yaitu menggunakan sampling jenuh atau sensus.

Metode sensus digunakan karena populasi yang ada tergolong kecil dan masih bisa dijangkau sepenuhnya oleh peneliti. Oleh sebab itu, data yang diperoleh diharapkan bisa mencerminkan keadaan populasi dengan lebih tepat tanpa adanya kesalahan dalam pengambilan sampel (*sampling error*).

Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 52 orang, yang diperoleh dari penyebaran formulir awal (*screening*) menggunakan Google Form kepada mahasiswa aktif dari Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi angkatan 2023–2025 yang menggunakan produk Taplus Muda.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian adalah suatu pendekatan yang bertujuan untuk mengenali, mengembangkan, dan menjelaskan pengaruh dari diferensiasi merek produk Taplus Muda terhadap kepercayaan nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (Mahasiswa aktif jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas

Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi angkatan 2023-2025). Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif deskriptif dengan judul "Pengaruh Diferensiasi Produk Taplus Muda terhadap Kepercayaan Nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (Studi kasus pada Mahasiswa Aktif Jurusan D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Angkatan 2023-2025)". Dalam penelitian ini, terdapat dua variabel yang digunakan, yaitu satu variabel bebas (independen) dan yang kedua variabel terikat (dependen). Berikut adalah rincian variabel yang terdapat dalam penelitian ini:

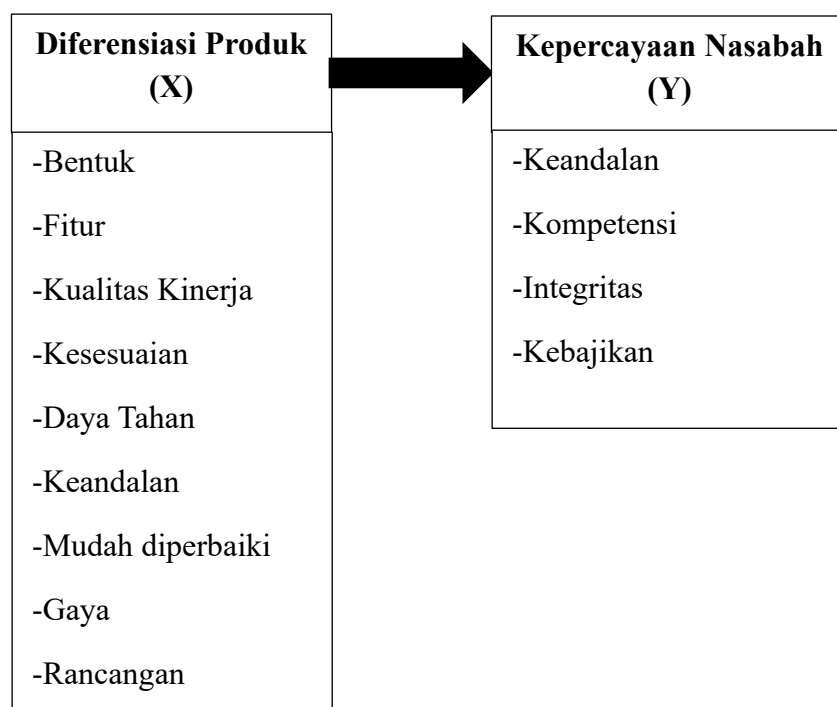
1. Variabel Independen

Variabel independen adalah elemen yang menjelaskan atau mempengaruhi variabel lainnya. Variabel ini juga dikenal sebagai variabel yang dianggap sebagai penyebab. Dalam konteks penelitian ini, variabel independen adalah Diferensiasi Produk (X).

2. Variabel Dependen

Variabel dependen adalah elemen yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel ini juga dikenal sebagai variabel yang dianggap sebagai hasil. Dalam penelitian ini, variabel dependen adalah Kepercayaan Nasabah (Y).

Berdasarkan paparan di atas, maka model penelitian yang diajukan untuk melihat pengaruh Diferensiasi Produk Taplus Muda terhadap Kepercayaan Nasabah dapat digambarkan pada bagan berikut:



Gambar 3.2 Model Penelitian

Dengan demikian, fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara Diferensiasi Merek Produk Taplus Muda (variabel bebas) dan Kepercayaan Nasabah (variabel terikat) di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

3.2.5 Teknik Analisis Data

1. Uji Statistik Deskriptif

Menurut Suwandi (2021:5), Uji Statistik Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau mencerminkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, termasuk pengukuran data seperti mean (rata-rata), median (nilai tengah), dan modus (angka yang paling sering muncul atau yang sedang tren). Analisis ini membantu peneliti dalam mengetahui ciri-ciri utama dari data

kualitatif dan kuantitatif, serta memberikan landasan untuk memahami variasi dan pola dalam data.

2. Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas

Menurut Amanda et al., (2019:182), uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa tepat alat ukur tersebut dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Melakukan uji validitas sangat penting agar pertanyaan yang diajukan dapat menghasilkan data yang sesuai dengan gambaran dari variabel yang ingin diukur. Dalam hal ini, uji validitas memastikan bahwa pertanyaan atau item yang dipakai untuk menilai perbedaan produk dan kepercayaan nasabah benar-benar mewakili aspek-aspek yang ingin diteliti, sehingga data yang diperoleh bisa terpercaya untuk analisis selanjutnya.

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan *Pearson Correlation*, di mana suatu item dianggap valid jika nilai Rhitung lebih besar dari Rtabel. Proses ini dilaksanakan dengan bantuan *software* SPSS.

b. Uji Reliabilitas

Menurut Puspasari dan Puspita (2022:66), uji reliabilitas adalah proses yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen tersebut dapat diandalkan dan memberikan hasil yang konsisten. Uji ini merupakan indikator kepercayaan terhadap suatu keadaan, dengan tujuan untuk menilai seberapa konsisten sebuah

angket yang digunakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, reliabilitas diukur melalui metode *Alpha Cronbach*, yang mengukur konsistensi di antara item-item dalam kuesioner. Nilai *Alpha Cronbach* berkisar antara 0 hingga 1, dengan kriteria interpretasi sebagai berikut:

- 1) Jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,7$, data dianggap memiliki keandalan yang kuat.
- 2) Jika nilai *Cronbach Alpha* $> 0,6$, data dianggap memiliki keandalan yang cukup.
- 3) Jika nilai *Cronbach Alpha* $< 0,6$, data dianggap belum dapat diandalkan.

3. *Method of Succesive Interval* (MSI)

Menurut Sarwono (2019:250) *Method of Succesive Interval* (MSI) adalah prosedur statistik yang dibuat untuk mengkonversi data skala ordinal menjadi data skala interval secara sistematis. Perhitungan MSI dapat dilakukan dengan langkah-langkah berikut:

- 1) Menghitung frekuensi setiap kategori jawaban responden untuk setiap pernyataan dengan menggunakan rumus:

$$p_i = \frac{f_i}{N}$$

- 2) Menghitung proporsi kumulatif dari setiap kategori jawaban dengan menjumlahkan proporsi secara berurutan.
- 3) Menentukan nilai Z dari tabel yang sesuai dengan nilai proporsi kumulatif yang telah dihitung pada langkah sebelumnya.

- 4) Menghitung nilai fungsi densitas normal atau *ordinate* yang sesuai dengan setiap nilai Z yang diperoleh pada Langkah sebelumnya.
- 5) Menghitung nilai SV (*scala value*) untuk setiap kategori jawaban

$$SV_i = \frac{f(z_{\text{lower}}) - f(z_{\text{upper}})}{P_i}$$

Keterangan:

$f(Z_{\text{lower}})$ = dentitas batas bawah

$f(Z_{\text{upper}})$ = dentitas batas atas

P_i = Proporsi kategori

- 6) Menentukan nilai skala interval (NS) dengan cara mentransformasi nilai SV sehingga nilai terendah dimulai dari angka 1.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Menurut Nurhaswinda (2025:56-57), uji normalitas adalah suatu prosedur untuk menilai apakah data dalam populasi memiliki distribusi normal atau tidak. Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data yang diperoleh menunjukkan pola distribusi normal atau tidak. Melalui uji ini, peneliti dapat menilai apakah data tersebut sesuai dengan asumsi dasar dari analisis yang akan dilakukan. Dalam penelitian ini, metode yang diterapkan untuk melakukan uji normalitas adalah analisis *statistik parametik* dengan menggunakan *Kolmogorov-Smirnov*. Berikut ini adalah rumus untuk Uji *Kolmogorov-Smirnov*:

- 1) Jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, data berdistribusi tidak

normal.

2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ginting dan Silitonga (2019:199-200), Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat perbedaan *variance* dari residual antar satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Jika varians residual antara pengamatan sama, kondisi ini disebut homoskedastisitas, sedangkan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Dasar untuk menentukan hasil dari uji heteroskedastisitas adalah dengan memanfaatkan uji *scatter plot* dan uji glejser untuk memastikan model regresi yang sesuai.

5. Regresi Linier Sederhana

Menurut Priyatno (2023:2-3), uji Regresi linier sederhana merupakan metode untuk menganalisis apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel independen terhadap satu variabel dependen. Metode ini bertujuan untuk memahami bagaimana pengaruh tersebut (positif atau negatif), seberapa besar pengaruhnya, serta untuk memprediksi nilai dari variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Untuk menjelaskan keterkaitan antara variabel bebas dan variabel terikat secara kuantitatif, digunakan model regresi linier sederhana. Model ini menunjukkan bagaimana perubahan pada variabel

bebas dapat berdampak pada variabel terikat dalam bentuk hubungan linier. Berikut merupakan rumus yang dapat digunakan:

$$Y = a + b.X$$

Keterangan:

Y = Kepercayaan Nasabah (Variabel Terikat)

X = Diferensiasi Merek Produk Taplus Muda (Variabel Bebas)

a = Konstanta Regresi (nilai dari Y apabila X = 0)

b = Koefisien regresi (besarnya pengaruh X terhadap Y)

6. Uji Hipotesis

a. Uji T

Menurut Waluyo et al., (2024:777), uji t digunakan untuk menentukan apakah variabel-variabel independen berpengaruh secara individual atau secara parsial terhadap variabel dependen. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independen memengaruhi variabel dependen. Dalam studi ini, pengujian dilaksanakan menggunakan SPSS, dengan kriteria berikut:

- 1) Jika nilai signifikansi $< 0,05$, variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 2) Jika nilai signifikansi $> 0,05$, variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- 3) Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

7. Koefisien Kolerasi

Menurut Fitriani (2021:52), koefisien korelasi merupakan sebuah analisis yang mempelajari hubungan antara dua variabel. Dalam analisis ini, koefisien korelasi mengukur seberapa kuat keterkaitan antara dua variabel yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, uji korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan antara Diferensiasi Produk Taplus Muda (X) dan Kepercayaan Nasabah (Y). Sementara itu, teknik korelasi yang digunakan adalah korelasi *Pearson Product Moment*, karena data yang digunakan berskala interval dan diperoleh dari hasil kuesioner yang diolah secara kuantitatif.

8. Koefisien Determinasi

Menurut Ichsan dan Karim (2021:56), Koefisien determinasi pada dasarnya alat untuk mengukur sejauh mana model regresi *linear* dapat menggambarkan variasi dari variabel-variabel independen dapat dijelaskan oleh variabel dependen. Dengan kata lain, angka ini mampu menunjukkan seberapa baik garis regresi yang diperkirakan mendekati data aktual.

Nilai koefisien determinasi dinyatakan dalam bentuk persentase 0% hingga 100%. Jika angka tersebut mendekati 100%, berarti pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen semakin besar, sebaliknya jika mendekati 0%, maka pengaruhnya semakin lemah.