

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Penelitian

3.1.1 Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan keseluruhan dari pengguna jasa dari Bank Pasar Bantul. Pengguna jasa atau konsumen disini dapat diartikan sebagai penabung dan peminjam dari Bank Pasar Bantul.

3.1.2 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.2.1 Data Umum

1. Nama Perusahaan : Perusahaan Daerah BPR Bank Pasar Kabupaten Bantul
2. Alamat dan No. Telp : Jl. Gajah Mada No. 3 Bantul
Telp. (0274) 367422, 368557, 368558
Fax. (0274) 367021
3. Bidang Usaha : Bank Perkreditan Rakyat
4. Tanggal Pendirian : 19 Desember 1983
5. Perijinan : a. Tanda Daftar Perusahaan Dari Departemen perdagangan No. 1016800030 tanggal 10 Pebruari 1992.
b. Surat Keterangan dari Departemen Keuangan Republik indonesia No. S-016 / MK.11 / 1983 tanggal 21 Januari 1983.

6. Permodalan : Sesuai PERDA No. 13 Tahun 2001, modal dasar perusahaan sebesar Rp. 15.000.000.000,- dan modal disetor sebesar Rp. 11.004.685.737,-
7. Pemegang Saham : Dimiliki 100% oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Bantul.

3.1.2.2 Sejarah Singkat Pendirian

Didirikan berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) No. 13 tanggal 19 Desember 1983 dan telah disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Surat Keputusan Nomor 173/KPTS/1984 tanggal 21 Agustus 1984.

Telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Bantul, seri "D" Nomor 3 Tahun 1984 tanggal 20 September 1984.

Sesuai Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan oleh pemerintah Republik Indonesia dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 1993 tentang Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat, Perda diatas diubah dengan Perda Nomor 14 Tahun 1994 tanggal 24 Desember 1994, dan telah disahkan oleh Gubernur Kepala Daerah Istimewa Yogyakarta dengan Surat Keputusan Nomor 120/KPTS/1995 tanggal 8 Mei 1995.

Telah diundangkan dalam Lembaran Daerah Tingkat II bantul Seri "C" Nomor 1 Tahun 1995 tanggal 23 Mei 1995 dan mengubah bentuk Hukum Perusahaan menjadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat Bank Pasar Kabupaten Bantul.

3.1.2.3 Visi Perusahaan

Menjadi Bank Perkreditan Rakyat yang Unggul Berkualitas, Profesional, Kompetitif dan Handal dalam pelayanan jasa perbankan di era global.

3.1.2.4 Misi Perusahaan

Menjadi Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang terdepan di Indonesia.

- a. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dan masyarakat secara profesional dengan menekankan pada keunggulan manajemen, orientasi pasar dan jiwa perusahaan.
- b. Meningkatkan kualitas profesional sumberdaya insani.
- c. Menjadi BPR yang sehat dan inovatif dalam menyumbangkan produk untuk memuaskan kebutuhan serta harapan para nasabah dan masyarakat.
- d. Mengembangkan teknologi informasi dalam rangka meningkatkan pelayanan yang lebih cepat, tepat dan mudah.
- e. Menjadi BPR yang handal dan terpercaya melalui kegiatan perbankan yang menjunjung tinggi etika, memiliki akuntabilitas, transparansi dan demokrasi.
- f. Berpartisipasi pada pembangunan masyarakat melalui peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

3.1.2.5 Strategi

- a. Meningkatkan pendapatan melalui ekspansi pembiayaan secara selektif dan kehati-hatian (prudent).
- b. Meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah.

- c. Meningkatkan kerjasama dengan berbagai institusi Pemerintah, Swasta, Pengusaha kecil, menengah serta segenap komponen masyarakat dilingkungan Kabupaten Bantul dan sekitarnya untuk menjaring nasabah.
- d. Meningkatkan jumlah kantor layanan baru
- e. Mengembangkan produk andalan.
- f. Mengembangkan karyawan melalui program pelatihan dan pendidikan dalam rangka meningkatkan profesionalisme.
- g. Meningkatkan pengendalian dan budaya patuh pada peraturan.

3.1.2.6 Jaringan Usaha

Sesuai dengan tugas utama yang dibebankan oleh Pemda Bantul, yaitu:

- a. Mengembangkan perekonomian dan menggerakkan pembangunan daerah, sebagai salah satu sumber PAD.
- b. Membantu pengusaha kecil dan pihak lainnya dengan memberikan kredit dan untuk memerangi rentenir.
- c. Menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito.
- d. Serta tugas-tugas lain yang tidak bertentangan dengan ketentuan yang berlaku.

Perusahaan telah membuka jaringan usaha berupa Unit Pelayanan di kecamatan-kecamatan di Bantul. Dari 17 kecamatan yang ada di Bantul, seluruhnya sudah dapat dilayani oleh unit usaha yang merupakan kepanjangan operasional kantor pusat serta satu unit pelayanan di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Disamping itu direncanakan akan dibuka 2 cabang di kota Yogyakarta dan Kabupaten Sleman.

3.1.2.7 Perkreditan

Fasilitas kredit yang diberikan terdiri dari :

a. Kredit Pegawai

Kredit ini diberikan dengan ketentuan :

- i. kepada PNS, Pegawai BUMN/BUMD dan pegawai perusahaan swasta
- ii. jangka waktu kredit maksimal 5 tahun.
- iii. Plafon kredit sampai dengan Rp. 35,0 juta.
- iv. Diatas Rp. 35,0 juta ditambah dengan jaminan kebendaan.
- v. Bunga kredit 1,25% perbulan.

b. Kredit Umum

- i. Sasaran kredit bagi pengusaha kecil dan menengah, terutama diberikan kepada pedagang pasar yang usahanya telah meningkat karena semula telah menerima Kredit Pasar.
- ii. Jangka waktu kredit maksimal 3 tahun.
- iii. Plafon kredit sesuai dengan kebutuhan.
- iv. Bunga kredit 1,5% perbulan.
- v. Harus menyerahkan agunan kebendaan atau deposito Bank Pasar.

c. Kredit Pasar

- i. Diberikan kepada pedagang pasar yang tujuannya untuk memerangi rentenir yang masih banyak beroperasi di Kabupaten Bantul.
- ii. Jangka waktu kredit maksimal 6 bulan

- iii. Plafon kredit maksimal 1.000.000,- tanpa dimintakan agunan kebendaan.
- iv. Bunga Kredit 1,5% perbulan.

d. Kredit Kesga

- i. Kredit Kesga diperuntukkan bagi Kelompok Usaha Peningkatan Pendapatan Keluarga Sejahtera (UPPKS) yang beranggotakan kurang lebih 10 (sepuluh) orang.
- ii. Suku Bunga Kredit Kesga sebesar 19% pertahun menurun.
- iii. Diberikan insentif sebesar 1,5% perbulan dari jumlah angsuran.
- iv. Jangka waktu kredit maksimal selama satu tahun.
- v. Provisi dan administrasi kredit Kesga adalah sebagai berikut, Kredit jangka waktu 1 (satu) s/d 12 (dua belas) bulan sebesar 1% (satu persen) dari pagu / plafon kredit.
- vi. Materai sesuai aturan yang berlaku.
- vii. Tabungan wajib sebesar 5% dari plafon kredit.

3.1.2.8 Dana Masyarakat Yang Dihimpun

Dana masyarakat yang dihimpun berupa Tabungan dan Deposito, sedangkan Giro untuk BPR sesuai ketentuan BI tidak diijinkan.

Produk-produk dana masyarakat yang ditawarkan meliputi :

a. Tabungan

Terdapat 2 jenis tabungan, yaitu :

i. Tabungan Biasa

- Seperti tabungan yang umum ditawarkan oleh perbankan, yaitu dapat menyetor dan menarik dananya setiap saat.

- Suku bunga yang cukup bersaing.
- Dibebaskan dari biaya administrasi.

ii. Tabungan Berencana (TACANA)

Jenis tabungan ini merupakan produk baru dan mulai ditawarkan pada masyarakat sejak 1 Agustus 2002. Tabungan ini sifatnya berbeda dengan tabungan biasa, yaitu penabung setiap bulan menabung dengan jumlah nominal yang diikutinya dan berjangka waktu 36 bulan. Setiap 6 bulan sekali diadakan undian berhadiah yang cukup menarik.

Yang diharapkan menabung jenis ini adalah :

- PNS, Pegawai BUMN/BUMD, Pegawai Swasta yang dikoordinir oleh juru bayar masing-masing.
- Pelajar dan mahasiswa.
- Anggota organisasi dan perkumpulan.
- Nasabah kredit.
- Penabung umum dan lain-lain.

Jenis Tabungan Berencana (TACANA) ini ada tiga, yaitu:

1) TACANA “A”

- Setoran setiap bulan sebesar Rp. 10.000
- Setiap penabung akan memperoleh bonus pada setiap akhir periode sebesar Rp. 63.000,- sehingga total yang akan diterima sebesar Rp. 423.000,-

2) TACANA “B”

- Setoran setiap bulan sebesar Rp. 25.000,-
- Setiap penabung akan memperoleh bonus pada setiap akhir periode sebesar Rp.157.500,- sehingga total yang akan diterima sebesar Rp. 1.050.500,-

3) TACANA “C”

- Setoran setiap bulan sebesar Rp. 25.000,-
- Setiap penabung akan memperoleh bonus pada setiap akhir periode sebesar Rp.315.500,- sehingga total yang akan diterima sebesar Rp. 2.115.500,-

iii. Tabungan haji.

- Setoran perbulan Rp. 150.000,- jangka waktu 15 tahun.
Jumlah penerimaan Rp. 57.206.250,-
- Setoran perbulan Rp. 225.000,- jangka waktu 10 tahun.
Jumlah penerimaan Rp. 47.081.250,-
- Setoran perbulan Rp. 500.000,- jangka waktu 5 tahun.
Jumlah penerimaan Rp. 41.062.000,-

- Setoran perbulan Rp. 625.000,- jangka waktu 4 tahun.
Jumlah penerimaan Rp. 38.812.500,-
- Setoran perbulan Rp. 800.000,- jangka waktu 3 tahun.
Jumlah penerimaan Rp. 35.100.000,-
- Setoran perbulan Rp.1.250.000,- jangka waktu 2 tahun.
Jumlah penerimaan Rp. 34.312.500,-
- Setoran perbulan Rp. 2.350.000,- jangka waktu 1 tahun.
Jumlah penerimaan Rp. 30.138750,-

b. Deposito

i. Deposito Bank Pasar

- Suku bunga menarik
- Jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan.
- Minimal nominal sebesar Rp. 500.000,-
- Dapat dijadikan jaminan kredit.
- Dapat diperpanjang secara otomatis.

ii. deposito Haji

dengan jangka waktu 5, 10, 15 tahun.

3.2 Variabel Penelitian

Variabel penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah:

- a. Variabel Tergantung
- b. Variabel Bebas

3.3 Definisi Operasional Variabel

- a. Jenis kelamin adalah perbedaan jasmaniah antara laki-laki dan perempuan.
- b. Usia adalah tingkat umur pada seseorang.
- c. Tingkat pendidikan adalah hasil pendidikan formal yang pernah dicapai seseorang, mulai dari Sekolah Dasar, Sekolah Menengah (SLTP, SMU/SMK), Diploma, Sarjana maupun Pasca Sarjana (S2/S3).

d. Pekerjaan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dalam kehidupannya sehari hari.

e. Variabel Tergantung

Tingkat kepuasan adalah merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*). Konsumen dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, konsumen akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, konsumen akan puas. Jika kinerja melampaui harapan, konsumen akan merasa sangat puas.

b. Variabel Bebas

Adalah variabel yang terkait pada penilaian konsumen atas kinerja dan harapan dari kualitas pelayanan perusahaan, meliputi lima dimensi kualitas pelayanan jasa yang dapat dirincikan sebagai berikut:

- 1) *Reliability* (keandalan) yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
- 2) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu nasabah dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.

- 3) *Assurance* (keyakinan) yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
- 4) *Emphaty* (empati) yaitu kepedulian, memberi perhatian pribadi bagi nasabah.
- 5) *Tangible* (berwujud) yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

3.4 Instrumen atau Alat Pengumpul Data

3.4.1 Uji Kuesioner

3.4.1.1 Uji Validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana alat pengukur benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid mempunyai validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud. Untuk itu dilakukan analisis item dengan metode korelasi Product Moment Pearson.

$$R_{xy} = \frac{N(XY) - (X)(Y)}{\sqrt{(NX^2 - (X)^2)(NY^2 - (Y)^2)}}$$

keterangan:

R_{xy} = koefisien korelasi

X = skor penyertaan tiap nomor

Y = skor total

N = jumlah responden

3.4.1.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana alat ukur dapat memberikan hasil yang konsisten bila digunakan untuk mengukur obyek yang sama dengan alat ukur yang sama. Teknik yang digunakan untuk menilai reliabilitas adalah Cronbachis Alpha, dengan cara menyebarkan angket/kuesioner kepada pra nasabah Bank Pasar Bantul. Suatu instrument penelitian dapat dikatakan reliable (handal) jika alpha lebih dari 0,60.

3.5 Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data adalah informasi yang diakui kebenarannya dan akan menjadi dasar untuk dianalisis dalam penelitian.

3.5.1 Jenis Data

Dalam penelitian ini ada dua macam jenis data yang diperlukan, yaitu data primer dan data skunder.

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh secara langsung dari penelitian yang merupakan jawaban dari responden selaku konsumen Bank Pasar Bantul atas sejumlah pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner

b. Data skunder

Yaitu data yang diperoleh dari pihak lain yaitu dengan mengadakan pengamatan pada pihak Bank Pasar Bantul, melalui brosur yang ada dan dengan bertanya langsung dengan karyawan Bank Pasar Bantul.

3.5.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Metode pengumpulan data dengan cara menyusun dan mengajukan daftar pertanyaan kepada pihak responden secara tertulis agarP memudahkan penulis dalam mengelola data. Dalam hal ini responden adalah nasabah Bank Pasar Bantul.

b. Wawancara

Wawancara secara langsung dengan pihak dari Bank Pasar Bantul yang dapat memberikan keterangan yang diperlukan.

c. Studi Pustaka

Yaitu mencari dan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan penelitian yang dapat dijadikan dasar atau pendukung penelitian.

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Pengertian Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi yaitu keseluruhan dari objek penelitian yang akan diteliti, dalam hal ini adalah seluruh nasabah Bank Pasar Bantul.

b. Sampel

Sampel yaitu jumlah yang merupakan bagian kecil dari populasi yang karakteristiknya hendak diselidiki dan dianggap bisa mewakili keseluruhan populasi.

3.6.2 Teknik Pengambilan dan Penentuan Jumlah Sampel

Metode pengambilan sample yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive sampling. Dalam purposive sampling pemilihan sekelompok subjek didasarkan atas cirri-ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Nama purposive sampling menunjukkan bahwa teknik ini digunakan untuk mencapai tujuan tertentu. Rumus yang digunakan untuk menentukan sample adalah sebagai berikut :

$$n = 0,25 \left[\frac{Z}{E} \right]^2$$

Keterangan :

n = Besarnya sample

Z = Batas Luar daerah

E = standar deviasi

Dengan menggunakan probabilitas atau $\alpha = 5\%$ dan standar deviasi tidak lebih dari 0,1 maka sampel dapat dihitung sebagai berikut :

$$n = 0,25 \left[\frac{1,96}{0,1} \right]^2$$

$$n = 96,04$$

$$n = 96,04 \times 110\%$$

$$n \approx 105$$

atas kebijakan penulis, maka responden yang diambil untuk dijadikan sample ditambah 10%, sehingga jumlah responden sebanyak 105 responden.

3.7 Teknik Analisis

Dalam penelitian ini, untuk menganalisa data-data dari hasil penelitian digunakan dua metode analisis data, yaitu analisis kualitatif dan analisis kuantitatif.

3.7.1 Analisis Kualitatif

Analisa kualitatif di sini merupakan uraian yang bersifat keterangan tanpa rumus dengan angka-angka melainkan dengan cara menggunakan perbandingan hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan jasa terhadap customer yang sedang diteliti.

3.7.2 Analisis Kuantitatif

Analisa kuantitatif merupakan analisa yang didasarkan pada perhitungan secara sistematis maupun statistik yang dihitung dalam rumus-rumus dengan penggunaan metode tertentu yang nantinya akan diperoleh dari hasil perhitungan yang berupa angka-angka.

1) Analisis pendekatan rumus rata-rata.

Pengukuran terhadap atribut yang diteliti yaitu kualitas pelayanan Bank Pasar Bantul dinilai dengan skala berdasarkan kuesioner yang disebar. Masing-masing pernyataan untuk mengetahui tingkat kepentingan diberikan alternatif jawaban sebagai berikut:

- Sangat Penting bobot 4
- Penting bobot 3

- Kurang Penting bobot 2
- Tidak Penting bobot 1

Sedangkan untuk kinerja yang dilakukan perusahaan adalah:

- Sangat Puas bobot 4
- Puas bobot 3
- Kurang Puas bobot 2
- Tidak Puas bobot 1

Berdasarkan hasil penilaian tingkat kepentingan dan hasil penilaian kinerja akan dihasilkan suatu perhitungan mengenai tingkat kesesuaian antara tingkat kinerja (pelaksanaan) oleh Bank Pasar Bantul.

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja pelaksanaan dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Selain tingkat kesesuaian, dari skala yang diberikan untuk alternative jawaban yang diberikan, dapat pula diketahui tentang adanya perbedaan atau gap yang terjadi antara penilaian tingkat kepentingan dengan kinerja atau pelaksanaan yang dilakukan oleh Bank Pasar Bantul. Gap dapat diketahui atau dihitung dengan cara mengurangi tingkat kepentingan dengan kinerja yang dilakukan oleh pihak Bank Pasar Bantul. Apabila kinerja lebih besar dari kepentingan maka konsumen akan merasa sangat puas, sedangkan apabila kinerja sama dengan tingkat kepentingan maka konsumen akan merasa puas, tetapi apabila tingkat kepentingan lebih besar dari kinerja maka konsumen akan merasa tidak puas.

2) Analisis Regresi linier berganda

Analisis ini berusaha menghubungkan antara beberapa variabel independen (X) dengan satu variabel dependen (Y). analisis ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

Dimana:

Y	= Nilai kepuasan konsumen
β_0	= Intercep/konstanta
$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_5$	= koefisien regresi parsial
X ₁	= <i>Reliability</i>
X ₂	= <i>Responsiveness</i>
X ₃	= <i>Assurance</i>
X ₄	= <i>Empathy</i>
X ₅	= <i>Tangible</i>

Dengan melihat nilai koefisien regresi pada persamaan diatas, maka dapat diketahui besarnya pengaruh variabel-variabel independen terhadap variabel dependen.

3) Diagram Kartesius

Rumus untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kualitas pelayanan dalam dimensi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance*

(jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) dengan tingkat kepuasan konsumen adalah sebagai berikut :

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

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja (*performance*)

Yi = Skor penilaian tingkat kepentingan

Selanjutnya sumbu mendatar (X) akan diisi oleh skor kinerja, sedangkan sumbu tegak (Y) akan diisi oleh skor tingkat kepentingan. Dengan penyederhanaan umum, maka setiap faktor dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dengan rumusan :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{N}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{N}$$

Dimana : \bar{X} = Skor rata-rata seluruh faktor tingkat kinerja Bank Pasar

Bantul

\bar{Y} = Skor rata-rata dari seluruh faktor kepentingan nasabah

$\sum Xi$ = Jumlah skor penilaian kinerja

$\sum Yi$ = Jumlah skor penilaian tingkat kepentingan

N = Jumlah sampel

Hasil perhitungan tersebut kemudian dimasukkan kedalam diagram kartesius yang terdiri atas 4 (empat) kuadran analisis kepentingan dan kinerja (*Importance-Performance Analysis*). Seperti ditampilkan dalam gambar berikut ini :

Y= Kepentingan

Kuadran A Prioritas Utama	Kuadran B Pertahankan yang Baik
Kuadran C Prioritas Rendah	Kuadran D Berlebihan

X= Kinerja

Gambar 3.1
Diagram Kartesius

Keterangan :

1. Kuadran A menunjukkan elemen jasa penting yang tidak dilaksanakan oleh perusahaan pada tingkat yang diharapkan konsumen. Tugas perusahaan adalah memberikan prioritas utama bagi perbaikannya.
2. Kuadran B, menunjukkan elemen jasa penting yang dilaksanakan oleh perusahaan dengan baik. Tugas perusahaan adalah mempertahankan kinerja kinerja tinggi yang telah dicapainya.
3. Kuadran C, menunjukkan elemen jasa kurang penting yang dilaksanakan oleh perusahaan dengan sekedarnya namun tidak memerlukan perhatian karena tidak terlalu penting.

4. Kuadran D, menunjukkan elemen jasa kurang penting yang dilaksanakan perusahaan dengan sangat baik, sehingga menjadi sesuatu yang berlebihan. Tugas perusahaan adalah mengalihkan kekuatan ini untuk mengatasi kekurangan yang ada pada elemen lain.

