

BAB III

METODE PENELITIAN, LOKASI PENELITIAN

DAN GAMBARAN PERUSAHAAN

3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi PT BRI (Persero) Cabang Sukoharjo cukup strategis, berada di Jalan Achmad Yani no 132, Kartasuro, Sukoharjo. Dengan lokasi yang strategis ini sangat mendukung atas semua program dan kegiatan yang dirancang dan dilaksanakan oleh pihak manajemen Bank BRI untuk mengembangkan usahanya dalam mencapai visi dan misi perusahaan.

3.2 Gambaran Umum Perusahaan

Sejarah singkat dari pendirian PT BRI ini adalah dimulai dari tanggal 16 Desember 1895 yang dipelopori oleh Raden Wiriatmadja dan kawan-kawan mendirikan Bank penolong dan tabungan bagi priyayi poerwokerto, kemudian pada tahun 1898 bersama bantuan pemerintah Hindia Belanda, didirikan Volbanken atau Bank Rakyat akan tetapi Volbanken tersebut mengalami kesulitan sehingga pemerintah Hindia Belanda ikut campur tangan dalam perkreditan rakyat.

Setelah proklamasi kemerdekaan RI tanggal 17 Agustus 1945, dengan Peraturan Pemerintah Nomor 1 Tahun 1946, ditetapkan berdirinya Bank Rakyat Indonesia yang merupakan Bank Pemerintah yang dahulu berturut-turut bernama Algemeene Volkscredietbank (AVB) dan Syoomin Ginko.

Perkembangan sejarah politik Indonesia ternyata membawa pengaruh terhadap perkembangan sejarah BRI. Dengan Surat Keputusan Menteri Kemakmuran Republik Indonesia Serikat tanggal 16 Maret 1959, Direksi BRI dari Negara bagian Republik Indonesia 1945 dipindahkan dari Yogyakarta ke Jakarta untuk dijadikan Direksi BARRIS.

Pada akhir tahun 1968 berdasarkan UU No 14 tahun 1967 tentang UU Pokok Perbankan dan UU No 13 tahun 1968 tentang UU Bank Sentral mengembalikan fungsi Bank Indonesia sebagai Bank Sentral.

Seiring dengan perubahan status Bank Rakyat Indonesia dari BUMN menjadi PT serta semakin maraknya persaingan dunia perbankan maka Bank Rakyat Indonesia senantiasa mengembangkan dan mengorganisasi potensi yang dimilikinya. Pengembangan ini dilakukan untuk menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang dinamis, mengingat sampai akhir September 1992 telah mencapai 323 buah kanca BRI, dengan lebih dari 3.209 BRI unit serta 3 kantor di luar negeri yang didukung tidak kurang dari 41.875 pegawai. (Kamadry Arief, “ HUT ke – 97 BRI “, Warta BRI, Desember 1992. P.2.)

Dalam hal pengorganisasian terhadap potensi yang dimilikinya maka BRI menggunakan struktur organisasi garis. Struktur organisasi garis diartikan sebagai jalan ke atas atau ke bawah. Keatas sebagai jalur pelaporan tanggungjawab, sedangkan kebawah adalah fungsi pertanggungjawaban langsung kepada atasan setingkat lebih tinggi, dan seterusnya pada level yang lebih tinggi. Maksud digunakannya system ini adalah agar terjadi kesatuan dalam pimpinan dan perintah, sehingga dapat dijamin disiplin kerja yang kuat.

Untuk mengenang sejarah Bank Rakyat Indonesia, maka berdasarkan Surat Keputusan Direksi BRI Nokep : s. 67 – DIR / 12 / 1982 tanggal 2 Desember 1982 ditentukan bahwa Hari Jadi Bank Rakyat Indonesia adalah tanggal 16 Desember 1895.

Saat ini status BRI Cabang Sukoharjo setelah berubah jadi PT ditambah dengan Tbk pada tanggal 10 November 2003.

3.3 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi BRI

BRI mempunyai visi yakni menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan akan kepuasan pelanggannya.

Secara konsisten visi BRI berorientasi pada bank yang menghasilkan banyak keuntungan dan paling diminati oleh para konsumen, dikarenakan BRI sangat mengutamakan kepentingan dan kepuasan nasabahnya.

b. Misi BRI

Misi BRI cabang sukoharjo terdiri dari :

- b.1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang perkembangan ekonomi masyarakat.
- b.2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang professional dengan melakukan praktek *good corporate governance* (menguasai perusahaan/perseroan dengan baik)

- b.3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan

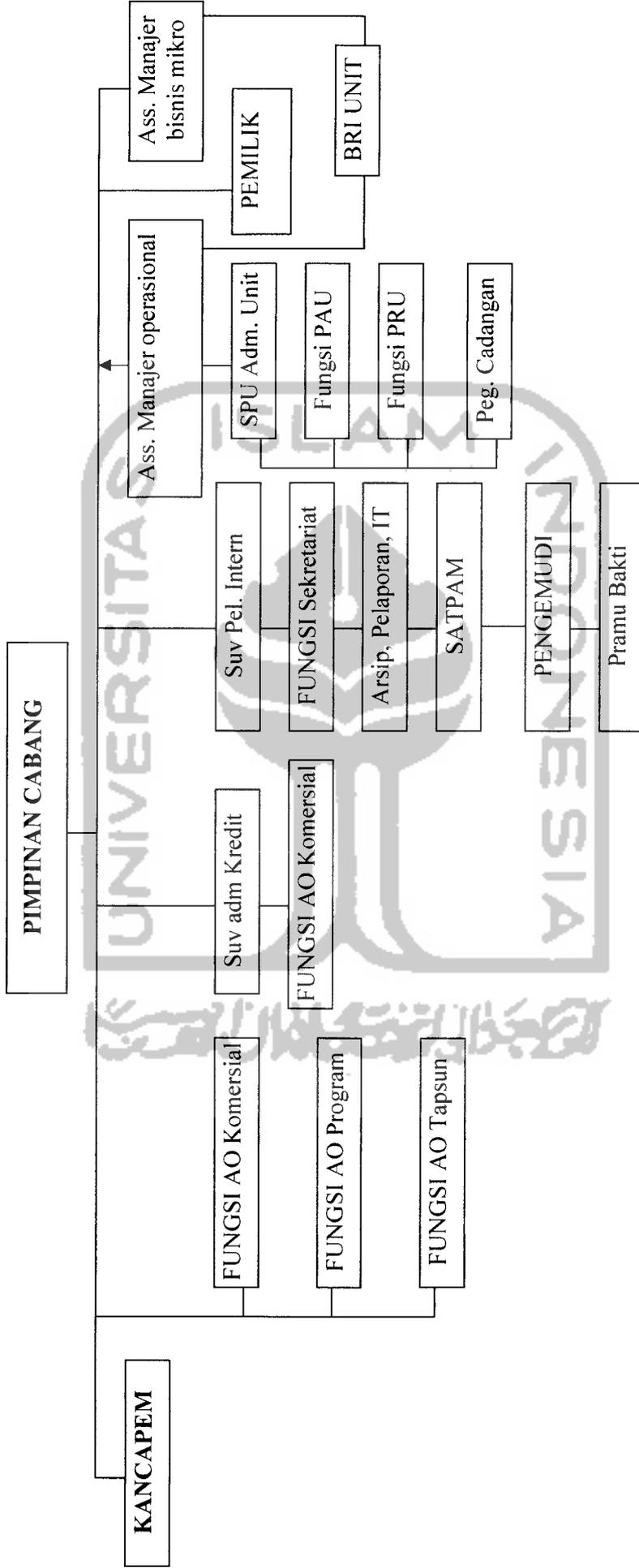
3.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi bank BRI Cabang Sukoharjo berbentuk struktur organisasi garis. Struktur organisasi garis merupakan struktur organisasi yang kekuasaan dan kebijakan mengalir secara langsung dari pimpinan (direktur) ke kepala bagian dan kemudian terus ke karyawan-karyawan dibawahnya (Swastha, 1998 : 140).

Struktur organisasi garis tersebut digambarkan sebagai berikut:



**STRUKTUR ORGANISASI PT. BRI Tbk.
CABANG SUKOHARJO**



3.5 Variabel Penelitian

Untuk memulai penelitian ini terlebih dahulu ditentukan variabel-variabel penelitian yang berperan. Variabel-variabel yang berperan tersebut adalah :

3.5.1 Variabel dependen

Variabel dependen merupakan variabel yang terpengaruh dengan variabel lain. Dalam penelitian ini variabel dependennya adalah kepuasan dan ketepatan.

3.5.2 Variabel Independen

Variabel independen dalam suatu penelitian merupakan variabel bebas, yaitu variabel yang tidak terpengaruh dengan variabel lain. Dalam penelitian ini variabel yang merupakan variabel independen terdiri dari *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty*, dan *tangible* (wujud/ bukti nyata).

3.6 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional merupakan istilah yang harus mempunyai rujukan-rujukan empiris seperti diukur, dihitung, atau dikumpulkan melalui nalar, yang dinyatakan dalam kriteria (operasi yang dapat diuji secara khusus). Definisi Operasional tergantung pada tujuan penelitian dan cara mengukurnya. Dalam penelitian ini definisi operasionalnya adalah bahwa kepuasan diukur dari kepuasan nasabah akan kualitas jasa itu sendiri, kepuasan maupun penampilan karyawan, kepuasan akan kualitas jasa layanan karyawan dan kepuasan akan kualitas jasa dalam penyediaan fasilitas, maupun karyawan.

Reliability diukur dari selisih antara kinerja dan harapan pada kemudahan dalam kegiatan transaksi maupun proses pendaftaran nasabah baru, *Responsiveness* diukur dari selisih antara kinerja dan harapan nasabah akan kecepatan dan tanggapan petugas dalam menjalankan tugasnya, *Assurance* diukur dari selisih antar kinerja dan harapan akan ketrampilan dan keramahan petugas dalam menjalankan tugasnya, *Emphaty* diukur dari selisih antara kinerja dan harapan nasabah akan kepekaan maupun pemahaman karyawan terhadap kepentingan nasabah, *Tangible* diukur dari selisih antara kinerja dan harapan nasabah akan fasilitas BRI yang baik dan aman.

Atribut dalam penelitian ini terdiri dari gender, yang dibedakan antara pria dan wanita, usia dari responden, yaitu dibatasi dari usia 18 tahun sampai diatas 46 tahun, pendidikan terakhir responden dari lulus SD sampai lulus Sarjana, pekerjaan dan profesi responden terdiri dari pelajar/mahasiswa, pegawai swasta, pegawai negeri, dan wiraswasta.

3.7 Instrumen atau Alat Pengumpul Data

Alat yang digunakan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Daftar pertanyaan tersebut meliputi variabel-variabel penelitian yang hendak diteliti.

Pengukuran skala pada variabel yang akan diteliti yaitu dengan skala interval. Skala interval adalah ukuran yang tidak semata-mata menunjukkan

urutan obyek penelitian berdasarkan suatu atribut, tetapi juga memberikan informasi tentang jarak perbedaan interval antara tingkatan obyek lainnya.

(Djarwanto, 1996 : 9).

Kualitas jasa layanan dalam penelitian ini dapat diukur dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari lima pilihan jawaban, yaitu:

| | | |
|-------------------|---|---|
| Sangat Baik | : | 5 |
| Baik | : | 4 |
| Cukup Baik | : | 3 |
| Tidak Baik | : | 2 |
| Sangat Tidak Baik | : | 1 |

Instrumen pengumpulan data dapat dikatakan baik jika terdapat uji validitas dan reliabilitas.

3.7.1 Uji validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur sejauh mana perbedaan yang didapatkan melalui alat pengukur, mencerminkan perbedaan yang sesungguhnya diantara responden yang diteliti, digunakan dengan korelasi product moment dengan rumus sebagai berikut: (Soehardi sigit, 1999:100)

$$r_{xy} = \frac{N\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{N\sum x^2 - (\sum x)^2 (N\sum y^2 - (\sum y)^2)}}$$

Dimana:

r = koefisien korelasi antara x dan y xy = Jumlah hasil kali antara x dan y

x = Jumlah skor item N = banyak responden yang diuji

y = Jumlah skor total individu

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana pengukuran dapat memberikan hasil yang tidak berbeda jika dilakukan pengukuran kembali pada subyek yang sama, pengukuran ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha* (Mahendra:Anwar,2003) yang pengukurannya menggunakan bantuan SPSS 11 sebagai berikut :

$$a = \frac{K}{K - 1} \left(1 - \frac{\sum s^2y}{s^2x} \right)$$

Dimana:

a = koefisien reliabilitas alpha s²y = varians skor pertanyaan

K = banyaknya butir pertanyaan s²x = varians skor total

Makin tinggi nilai koefisien a semakin mendekati 1,00 maka semakin tinggi pula tingkat reliabilitasnya

3.8 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.8.1 Sumber Data

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, sumber data yang diperlukan yaitu :

3.8.1.1 Data Primer

Dalam hal ini data diperoleh melalui wawancara langsung dengan responden dilengkapi dengan daftar pertanyaan untuk memperoleh data primer.

Dalam penelitian ini digunakan metode *survey*, yaitu salah satu metode pengumpulan data primer yang informasinya diperoleh melalui permintaan

keterangan-keterangan kepada responden, cara yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengajukan daftar pertanyaan atau kuesioner. Daftar pertanyaan tersebut meliputi variabel-variabel penelitian yang hendak diteliti.

3.8.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka data tersebut dikumpulkan dengan cara *survey* dengan menggunakan instrument kuesioner setelah itu diperkuat dengan pernyataan yang diambil dari studi pustaka. Metode yang digunakan dalam penelitian ini dapat diterangkan sebagai berikut :

3.8.2.1 *Survey*

Yaitu suatu metode dalam pengumpulan data-data primer dengan cara mencari keterangan-keterangan kepada sasaran penelitian (responden) melalui kuesioner.

3.8.2.2 Kuesioner

Yaitu suatu metode dalam pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden. Daftar pertanyaan tersebut meliputi variabel-variabel penelitian yang hendak diteliti.

3.8.2.3 Studi Pustaka

Yaitu merupakan teknik pengumpulan data dengan cara membaca sejumlah referensi yang mempunyai hubungan dengan masalah yang sedang diteliti. Misalnya buku, majalah, dan hasil riset serta literature lainnya.

3.9 Populasi dan Sampel Penelitian

Metode yang digunakan dalam mendapatkan data yang diperlukan untuk penelitian adalah sebagai berikut :

3.9.1 Populasi

Populasi adalah jumlah keseluruhan subyek yang karakteristiknya sama atau dianggap sama. Populasi dalam hal ini adalah nasabah PT BRI cabang sukoharjo baik laki-laki maupun perempuan.

3.9.2 Sampel

Sampel adalah bagian populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan dianggap bisa mewakili dari keseluruhan populasi. Metode yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah secara purposive sampling yaitu pemilihan sekelompok subyek didasarkan ciri-ciri atau sifat populasi sebelumnya. Rumus yang digunakan dalam pengambilan sampel ini adalah :

$$n = 0,25 [Z / E]^2$$

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

$$n = 0,25 [1,96 / 0,1]^2 = 96,04$$

Untuk memudahkan dalam pengambilan sampel maka dibulatkan menjadi 96, jadi responden yang diambil adalah sebanyak 96 responden

3.10 Metode Analisis Data

Analisis yang dapat dipakai agar hasilnya sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian terdiri dari :

3.10.1 Analisis Kualitatif

Merupakan analisa yang berdasarkan pada hasil jawaban yang diperoleh dari responden yang menggunakan tabulasi data, tidak menggunakan analisis sehingga dimaksudkan bisa memperoleh gambaran tentang profil nasabah dan mengetahui atribut yang mempengaruhi nasabah PT BRI cabang sukoharjo. Analisa kualitatif meliputi deskripsi profil responden yaitu analisa berdasarkan pengelompokan umur, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin.

3.10.2 Analisa kuantitatif

Merupakan metode analisa yang menggunakan perhitungan matematik untuk mencari hasil yang paling mendekati kebenaran.. Rumus yang digunakan adalah *metode importance – performance analysis*. Rumus ini ditujukan untuk mengetahui antara kinerja dan kepentingan / apa yang diharapkan oleh konsumen atas suatu jasa yang diberikan.