BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu permasalahan yang dijadikan sebagai topik penelitian dalam rangka menyusun tugas akhir. Pengamatan dalam penelitian ini dilakukan terhadap nasabah yang mencairkan dana rekening giro pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung, yang menjadi Objek penelitian ini adalah menganalisis kualitas pelayanan pencairan giro pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh deskripsi mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Pencairan Giro pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung. Metode penelitian digunakan penulis dalam penulisan Laporan Penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya (Best,1982:119). Penelitian ini juga sering disebut noneksperimen, karena pada penelitian ini penelitian tidak melakukan kontrol dan manipulasi variabel penelitian. Dengan metode deskriptif, penelitian memungkinkan untuk melakukan hubungan antar variabel, mengembangkan generalisasi, dan mengembangkan teori yang memiliki validitas universal (west, 1982). Di samping itu, penelitian

deskriptif juga merupakan penelitian, dimana pengumpulan data untuk mengetes pertanyaan penelitian atau hipotesis yang berkaitan dengan keadaan dan kejadian sekarang. Mereka melaporkan keadaan objek atau subjek yang diteliti sesuai dengan apa adanya. Data yang diteliti adalah data mengenai kualitas pelayanan pencairan giro pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung.

Desain Penelitian dilakukan melalui tahapan sebagai berikut :

- Pemilihan tema, topik dan judul penelitian
- Membuat latar belakang penelitian
- Identifikasi, pembatasan dan perumusan masalah
- Tujuan dan kegunaan penelitian
- Studi pustaka / Telaah teori, dan kerangka pemikiran
- Metode penelitian : Metode yang digunakan,sumber dan cara penentuan data (sampling) dan teknik pengumpulan data
- Penarikan kesimpulan
- Penyusunan laporan penelitian

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Pada penelitian ini konsep variabel yang diteliti ada satu yaitu Kualitas Pelayanan. Variabel Penelitian yaitu segala sesuatu yang menjadi objek penelitian yang kemudian diteliti dan hasilnya dijadikan kesimpulan. Maka dalam penulisan tugas akhir ini menggunakan satu variabel yaitu variabel bebas yang dapat mempengaruhi variabel lain dalam kaitannya dengan masalah yang sedang diteliti.

Untuk memperlancar pengumpulan data dan pengukurannya, maka masing-masing sub variabel dalam penelitian didefinisikan secara rinci untuk kemudian dijabarkan ke dalam indikator serta skala pengukurannya.

Untuk lebih jelasnya, operasional variabel penelitian ini dapat dilihat padal tabel 3.1 berikut ini.

Tabel 3.1

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Konsep variabel	Indikator	Satuan Ukuran	skala
Kualitas Pelayanan	"Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan"	Tangible	Tingkat fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan, dan sarana prasarana pelayanan.	• Ordinal
		Reliability	Tingkat kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.	• Ordinal
		Responsiveness	Tingkat kecepatan dan ketanggapan karyawan untuk menolong mengatasi	• Ordinal

			masalah nasabah dan ketersediaan untuk melayani nasabah dengan baik.	
		Assurance	Tingklat pengetahuan, keamanan dan kesopanan petugas/karyawan serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga nasabah terbebas dari resiko.	• Ordinal
		Emphaty	Tingkat rasa peduli untuk memberikan perhatian secara individual kepada nasabah, memahami kebutuhan nasabah, serta kemudahan untuk dihubungi.	• Ordinal

3.2.3 Sumber dan Teknik Penentuan Data

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, tentunya penulis menggunakan data.

Adapun Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

   Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan cara menyebarkan kuisioner kepada Nasabah yang menjadi sampel untuk mengetahui tanggapan mengenai kualitas pelayanan pencairan giro pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung.

2. Data sekunder

   Data Sekunder adalah data yang diperlukan untuk mendukung hasil penelitian yang berasal dari berbagai sumber lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.

Pengumpulan data yang lengkap berhubungan dengan penelitian yang dilakukan dengan survei. Data yang diperlukan adalah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian digunakan kombinasi teknik pengumpulan data yang terdiri dari.

a. Studi penelitian lapangan (field Research)

Adalah suatu rangkaian penelitian yang dilakukan secara langsung untuk mendapatkan data primer ini selanjutnya akan dianalis dan dibahas untuk mengambil suatu kesimpulan.

Teknik dilakukan dalam penelitian lapangan adalah sebagai berikut :

- Wawancara (Interview)

  Yaitu Metode pengumpulan data melalui proses tanya jawab dengan cara menanyakan langsung kepada pihak-pihak yang secara langsung berhubungan dengan objek yang diteliti.

- Kuesioner

  Yaitu proses memperoleh data dengan cara mengumpulkan data melalui daftar pertanyaan dan penyebaran angket kepada para nasabah PT. Bank Tabungan Negara KCP Ujungberung.

  Dari jawaban tersebut diharapkan akan diketahui reaksi dan pendapat nasabah secara langsung sehingga dapat memudahkan penulis dalam menganalisis apa yang menjadi topik dalam penelitian ini.

- Pengamatan (Observasi)

  Yaitu Metode pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Penulis melakukan penelitian secara langsung untuk menperoleh data informasi objek penelitian.

b. Studi Pustaka (Library Research)

Penelitian ini merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari dan menelaah teori-teori dari buku-buku bacaan dan browsing yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

3.2.3.2 Teknik Penentuan Data

3.2.3.2.1 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Nasabah giro pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung yang melakukan transaksi giro, jumlah nasabah giro yaitu 100 nasabah yang melakukan transaksi giro pada PT.Bank Tabungan Negara (Persero) KCP Ujung berung.

3.2.3.2.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono,2002:57). Jenis sampel yang digunakan adalah *probability* (pengambilan sampel berdasarkan peluang). Dengan teknik Simple Random Sampling (sampling acak sederhana) yaitu sebuah sampel yang diambil sedemikian rupa sehingga tiap unit penelitian atau satuan elementer dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai alat pengumpulan data sesuai dengan jumlah populasi tersebut diatas. sedangkan penetapan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus dari slovin (1997:49-50) yang diambil pada penelitian ini dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, maka teknik

pengumpulan sampel minimal dianggap *reprensentatif* dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Ket

n = Ukuran sampel

N = Ukuran Populasi

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel dalam penelitian ini diambil nilai e=10.

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

$$n = \frac{100}{1 + 100(0.1)^2}$$

$$n = 50$$

Dari populasi sebanyak 100 nasabah giro, maka didapat hasil sampel berjumlah 50 orang nasabah sebagai sampel penelitian.

3.2.4 Metode Analisis Data

Dalam pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner. Menganalisi dan menginterpresentasikan data digunakan analisis deskiftif. Metode analisis deskritif digunakan untuk menjelaskan gambaran variabel penelitian dengan menggunakan tabel distributor frekuensi dan presentasi. Dalam metode analisis deskritif dibuat kriteria pengklasifikasian yang mengacu pada ketentuan yang dikemukakan oleh Redi panuju dalam bukunya komunikasi bisnis yaitu : “untuk menentukan kategori tinggi, sedang, rendah

terlebih dahulu harus menentukan nilai indeks minimum, maksimun, dan intervalnya serta jarak intervalnya" sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Minimun adalah skor terendah dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden
2. Nilai Indeks Maksimum adalah skor tertinggi dikali jumlah pertanyaan dikali jumlah responden
3. Interval adalah selisih antara nilai indeks minimum dengan nilai indeks maksimun
4. Jarak Interval adalah interval ini dibagi dengan jumlah jenjang yang diinginkan

Skor minimum dalam presentase = $\frac{skor\ minimum}{skor\ maximum}\ x\ 100\%$

$= \frac{1}{5}\ x\ 100\%$

= 20%

Skor maximum dalam presentase = $\frac{skor\ maximum}{skor\ maximum}\ x\ 100\%$

$= \frac{5}{5}\ x100\%$

= 100%

Interval dalam presentase = $\frac{Interval}{Jenjang}$

$= \frac{50}{5}$

= 10 %

Sehingga pengkategorian skor jawaban responden untuk masing-masing ukuran penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1

Kategori Skor

Interval Tingkat Intesintas	Kriteria
20% -< 36%	Sangat Tidak Baik
36% - < 52%	Tidak Baik
52% - <68%	Cukup Baik
68% - <84%	Baik
84% - 100%	Sangat Baik