

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Definisi Operasional Variabel

1. Ruang Lingkup Penelitian

Dalam penelitian ini akan memfokuskan pembahasan tentang Pengukuran Kinerja Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank CIMB Niaga Syariah Palembang.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang beralamat di Jalan Letkol Iskandar 30 Palembang Sumatera Selatan No. Telepon : (0711) 353821, (0711) 353825, 371656, No. Fax : (0711) 371649 *CIMB Niaga Syariah Phone Banking 24 Jam : 14041*

B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif merupakan metode untuk menguji teori-teori tertentu dengan cara meneliti hubungan antar variabel.¹ Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu pendekatan melalui angka-angka *statistic* dengan Judul “Pengukuran Kinerja Teller terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank CIMB Niaga Syariah Palembang” yang mempunyai sifat subjek dan lebih menggunakan teori-teori yang sudah ada. Angka-

¹Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian*,(Jakarta;Kencana Pramedia group, 2011). Hal. 38

angka tersebut diperoleh melalui penyebaran angket atau kuisisioner kepada responden, yakni pada karyawan Bank CIMB Niaga Syariah Palembang.²

2. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Data primer (*Primary Data*).

Data Primer adalah jenis data yang diperoleh secara langsung melalui pengumpulan data yaitu data yang berupa hasil jawaban para responden mengenai pertanyaan dalam kuisisioner yang dibagikan.³

C. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah Teller berjumlah 4 orang dan nasabah berjumlah 25 orang.

2. Sampel

Sampel adalah proses memilih sejumlah elemen secukupnya dari populasi, sehingga penelitian terhadap sampel dan pemahaman tentang sifat atau karakteristiknya

² Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R & D*. (Bandung: Alfabeta,2013), Hal. 30

³ Suryabrata Sumandu, *Metodologi Penelitian*. Jakarta Rajawali Pers, 2013. Hal. 39

⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*. Alfabeta bandung,2014. Hal. 148

akan membuat kita dapat menggeneralisasikan sifat atau karakteristik pada elemen populasi.⁵

Dalam penelitian saya menggunakan teknik *sampling jenuh* karena teknik *sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sampel penelitian ini adalah karyawan Bank CIMB Niaga Syariah Cabang Palembang. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 25 orang, atau penelitian yang ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus, dimana semua anggota populasi dijadikan sampel. Sampel jenuh juga sering diartikan sampel yang sudah maksimum, ditambah berapapun tidak akan merubah keterwakilan.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dapat melalui berbagai cara, yaitu: **Kuisisioner atau angket (*questionnaire*)**

Merupakan suatu bentuk instrumen pengumpulan data yang sangat fleksibel dan relatif mudah digunakan. Data yang diperoleh lewat penggunaan kuesioner sebagai data faktual.⁶ Metode kuesioner atau angket berbentuk rangkaian atau kumpulan pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan, kemudian dikirim kepada responde untuk isi. Setelah diisi, kuesioner atau angket dikirim kembali atau dikembalikan ke petugas atau peneliti.⁷ Kuisisioner ditujukan kepada karyawan Bank CIMB Niaga Syariah Palembang.

Dalam pengumpulan data menggunakan tehnik kuisisioner ini, penulis memberikan pertanyaan untuk masing-masing variabel. Data kuisisioner dikonversi

⁵*Ibid*, Hal. 148-149

⁶ Saifuddin Azwar, *Metodologi Penelitian*. Pustaka Pelajar (Yogyakarta;Pustaka Pelajar,2014),hal. 97

⁷ Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*,.(Jakarta Kencana Prenada Media Group; 2013), hal. 130

menjadi data angka dengan menggunakan skala *likert*. Skala *likert* adalah skala yang digunakan untuk mengukur, sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁸ Dengan skala *likert*, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang dapat berwujud pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item *instrument* yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Skala *likert* yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- | | |
|-----------------------------|-----------------|
| a. Sangat Setuju (SS) | diberi skor : 5 |
| b. Setuju (S) | diberi skor : 4 |
| c. Netral (N) | diberi skor : 3 |
| d. Tidak Setuju (TS) | diberi skor : 2 |
| e. Sangat Tidak Setuju STS) | diberi skor : 1 |

E. Variabel-variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang terbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁹

Dari permasalahan yang diteliti, terdapat dua variabel yang menjadi pokok permasalahan yang akan dianalisis dalam penelitian ini, yaitu:

- Variabel X (*independent* variabel) variabel Kinerja Teller
- Variabel Y (*dependent* variabel) variabel Kepuasan Nasabah

⁸Sugiyono. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D.* (Bandung;Alfabeta. 2013). Hal. 93

⁹ Sugiono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D.* Alfabeta Bandung. 2011. Hal. 38

F. Instrument Penelitian

1. *Instrument Kinerja Teller (X)*

Definisi operasional dari Kinerja Teller adalah Kinerja adalah gambaran hasil kerja yang dilakukan karyawan terkait dengan tugas yang diembannya dan merupakan tanggung jawabnya atau suatu kewajiban yang dimiliki oleh Karyawan Teller Bank dalam memberikan pelayanan atas jasa perbankan kepada nasabah meliputi jasa penarikan tunai atau setoran tunai, transfer, dan jasa perbankan lainnya, kinerja teller memiliki 5 kriteria, yaitu:

a. *Reliability (Kehandalan)*

Reliability didefinisikan sebagai kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan dapat diandalkan dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan pada janji-janji, tentang pengiriman, penyediaan layanan, penyelesaian masalah, dan harga.

b. *Responsiveness (Responsivitas)*

Responsiveness adalah kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. *Responsiveness* dikomunikasikan kepada pelanggan dengan lamanya waktu mereka harus menunggu bantuan, menjawab pertanyaan, atau perhatian terhadap masalah.

c. *Assurance (Jaminan Kepastian)*

Assurance didefinisikan sebagai pengetahuan karyawan dan kesopanan dan kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Dimensi ini mungkin menjadi sangat penting untuk layanan bahwa pelanggan anggap

sebagai risiko tinggi atau jasa yang mereka merasa yakin tentang kemampuan mereka untuk mengevaluasi hasil.

d. *Empathy* (Empati)

Empathy didefinisikan sebagai kepedulian, perhatian individual yang disediakan pelanggan. Inti dari empati adalah menyampaikan melalui layanan pribadi atau disesuaikan, bahwa pelanggan yang unik dan khusus bahwa kebutuhan mereka dipahami.

e. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles didefinisikan sebagai penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi. Kemampuan fisik memberikan representasi fisik atau gambar dari layanan pelanggan, pelanggan yang baru akan digunakan untuk mengevaluasi kualitas.¹⁰

2. Instrumen Kepuasan Nasabah (Y)

Penilaian atas kepuasan dan ketidakpuasan secara umum merupakan hasil dari perbandingan antara harapan seseorang atas produk yang dibeli dengan kinerja aktual produk tersebut. Kepuasan pelanggan diukur dengan membandingkan antara harapan pelanggan terhadap produk dan jasa pendukung dengan kinerja dari produk dan jasa pendukung itu sendiri. Kepuasan, ketidakpuasan, dan keluhan merupakan hasil dari proses keputusan membeli pelanggan. Kepuasan dan ketidakpuasan menggambarkan perasaan positif, netral, atau negatif yang muncul setelah pembelian. Keluhan pelanggan merupakan ekspresi yang jelas dari ketidakpuasan. Kepuasan pelanggan merupakan fokus konsep pemasaran dan penyebab dominan dari loyalitas pelanggan.¹¹

¹⁰ Esra Sembiring, Jurnal “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Teller Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Unit Kemang Cabang Bogor*”, tahun 2014

¹¹ Nita Ambarika, *Jurnal Analisis tingkat Kepuasan Nasabah atas pelayanan teller pada Bank Permata Jakarta.*, Tahun 2011

3. Indikator-Indikator Penelitian

Titik tolak dari penyusunan adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti. Dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya. dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur. Dari indikator kemudian dijabarkan menjadi butir-butir pertanyaan atau pernyataan.¹²Dari instrument Kinerja Teller dan Kepuasan Nasabah yang telah dijelaskan di atas indikatornya sebagai berikut:

Tabel 3.1
Variabel dan Indikator Penelitian
2018

Variabel	Indikator	Skala
Kinerja Teller (X)	1. <i>Reliability</i> (Kehandalan)	Interval
	2. <i>Responsiveness</i> (responsivitas)	
	3. <i>Assurance</i> (Jaminan kepastian)	
	4. <i>Empathy</i> (Empati)	
	5. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	
Kepuasan Nasabah (Y)	1. Pelayanan Teller	Interval
	2. Fasilitas dan jasa yang diberikan Teller	

Sumber: Aplikasi dari Hersey P. dan Blanchard K¹³

G. Teknik Analisa Data

¹² Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung;PT.Afabeta.2007). Hal. 98

¹³ Hersey P. dan Blanchard K. *Manajemen perilaku Organisasi, Pendayagunaan Sumber Daya Manusia* edisi 4.(Jakarta;PT Erlangga.2007), Hal 118-124

1. Analisis Uji Instrument

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan Uji Instrument, analisis ini bertujuan untuk mengetahui pengukuran kinerja teller terhadap kepuasan nasabah. Data yang diperoleh di lapangan nanti akan diolah menggunakan SPSS 20.

Untuk itu peneliti berfikir bagaimana memperoleh data seakurat mungkin dari subjek penelitian sehingga data-data itu dapat dipertanggung jawabkan dari pada berfikir teknik statistik apa yang akan dipergunakan untuk mengolahnya. Instrumen tersebut haruslah memiliki kualifikasi tertentu yang memenuhi persyaratan ilmiah. Untuk instrument seperti berbagai alat tes keberhasilan belajar, misalnya yang berkaitan dengan ranah kognitif dan pertanyaan-pertanyaan untuk angket, misalnya yang berhubungan dengan masalah afeksi, nilai-nilai, dan kecenderungan-kecenderungan, persyaratan kualifikasi itu paling tidak meliputi aspek validitas, dan reliabilita.

a. Analisis Validitas

Analisis Validitas menunjukkan sejauh mana skor/nilai ukuran yang diperoleh benar-benar menyatakan hasil pengukuran/pengamatan. Validitas pada umumnya dipersalahkan berkaitan dengan hasil pengukuran psikologis atau non fisik. Berkaitan dengan karakteristik psikologis, hasil pengukuran yang diperoleh sebenarnya diharapkan dengan menggambarkan atau memberikan skor/nilai suatu karakteristik lain yang menjadi perhatian utama. Macam-macam validitas umumnya diolongkan dalam tiga kategori besar, yaitu validitas isi (*content validity*), validitas kontruk dan validitas eksternal. Untuk mengunungi apakah pertanyaan-pertanyaan itu telah mengukur aspek yang sama digunakan validitas kontstruksi. Cara mengukur validitas kontruksi yaitu dengan cara mengkorelasikan jumlah skor faktor dengan skor total. Bila korelasi tiap faktor tersebut positif dan besarnya 0,5 ke atas maka faktor tersebut merupakan *construct*

yang kuat. Jadi berdasarkan analisis faktor itu dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut memiliki validitas kontruksi yang baik.¹⁴

b. Analisis Reabilitas

Analisis Realibilitas dialikan dengan interval *consistency* menggunakan teknik belah dua (*split half*) yang dianalisis dengan rumus Spearman Brown (*split half*), untuk keperluan tersebut maka butir-butir instrument dibelah dua menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrument ganjil dan genap, yang kemudian masing-masing dijumlahkan untuk mendapatkan skor total setiap kelompok, selanjutnya skor total setiap kelompok tersebut dicarikan korelasinya yang kemudian dimasukkan ke dalam rumus Spearman Borwn sebagai berikut:¹⁵

r_i = Realibilitas Internal seluruh instrument

r_b = Korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Dalam penelitian ini menggunakan pogram SPSS 20.

2. Analisis Uji Asumsi Dasar

Analisis untuk uji asumsi dasar terdiri dari 3 macam, yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu data terdistribusi normal atau tidak. Uji ini penting karena menjadi dasar penentuan penggunaan metode statistik yang akan digunakan. Jika suatu analisis menggunakan parametrik maka data harus berdistribusi dengan normal. Sebaliknya, jika suatu data tidak terdistribusi dengan normal maka metode statistik menggunakan non parametrik.

¹⁴ Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. ALFABETA, Bandung, 2011, Hal. 126

¹⁵ *Ibid*, Hal. 131

Uji normalitas biasanya untuk mengukur data berskala ordinal, interval, maupun rasio. Perhitungan umumnya dilakukan dengan uji One Sample Kolmogorof-Smirnov dengan taraf signifikansi 0,05 sehingga data dapat disimpulkan terdistribusi dengan normal jika signifikansinya lebih besar dari 0,05 (5 %).¹⁶

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas dilakukan untuk mengetahui apakah varian populasi sama atau tidak. Uji ini digunakan sebagai prasyarat untuk analisis statistik yang menggunakan independent sample T-Test dan ANOVA. Jika hasil pengujian lebih besar dari 0,05 (5 %) maka varian dari dua kelompok atau lebih dikatakan sama (homogen).

c. Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah suatu variabel-variabel penelitian memiliki korelasi secara signifikan. Uji ini digunakan sebagai prasyarat dalam analisis korelasi atau regresi linear. Perhitungan dapat dilakukan dengan program SPSS menggunakan Test For Linearity dengan taraf signifikansi 0,05. Jika dua variabel menghasilkan signifikansi di bawah 0,05 maka dikatakan kedua variabel tersebut mempunyai hubungan yang linear.

3. Analisis Uji Regresi Sederhana

Analisis regresi sederhana digunakan untuk memprediksi atau menguji pengaruh satu variabel bebas atau variabel independent terhadap variabel terikat atau variabel dependent. bila skor variabel bebas diketahui maka skor variabel terikatnya dapat diprediksi besarnya. Analisis regresi juga dapat dilakukan untuk mengetahui linearitas variabel terikat dengan variabel bebasnya.

4. Uji Hipotesis T

¹⁶*Opcit.* Hal. 132

Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya. Uji ini dapat dilakukan dengan membandingkan t hitung dengan t tabel atau dengan melihat kolom signifikansi pada masing-masing t hitung.

5. Uji Hipotesis F

Uji F dapat dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan Tabel F: F Tabel dalam Excel, jika F hitung $>$ dari F tabel, (H_0 di tolak H_a diterima) maka model signifikan atau bisa dilihat dalam kolom signifikansi pada Anova. Model signifikan selama kolom signifikansi (%) $<$ Alpha (kesiapan berbuat salah tipe 1, yang menentukan peneliti sendiri, ilmu sosial biasanya paling besar alpha 10%, atau 5% atau 1%). Dan sebaliknya jika F hitung $<$ F tabel, maka model tidak signifikan, hal ini juga ditandai nilai kolom signifikansi (%) akan lebih besar dari alpha.