BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum

3.1.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Penulis memilih lokasi penelitian di bank Danamon Cabang Tanjung Duren yang beralamat di Jl Tanjung Duren Selatan Jakarta Barat kode pos 11470.

b. Waktu Penelitian

Dalam proses penelitiana ini, penulis membaginya dalam 3 (tiga) tahapan penelitian, diantaranya:

1) Proses Persiapan

Proses persiapan diawali dengan kegiatan mengidentifikasi macam-macam permasalahan yang terjadi di tempat yang akan menjadi lokasi penelitian, perumusan masalah yang teridentifikasi, pengumpulan dasar teori yang memperkuat landasan dalam menemukan variable, penyusunan metode dalam pengambilan data, penyusunan instrument, hingga penentuan tekhnik pengujian statistic yang dipergunakan. Pada proses perhitungan ini dibutuhkan waktu selama satu bulan.

2) Proses pelaksanaan

Pada proses pelaksanaan penelitian dimulai dari kegiatan penyusunan variabel-variabel pertanyaan, pengumpulan kuisioner kepada responden, hingga pengumpulan kuisioner yang telah direspon oleh responden. Kemudian data tersebut diolah menggunakan sistem pengolahan *House Of Quality (HOQ)*. Sehingga Tahap proses pelaksanaan penelitian membutuhkan waktu selama satu bulan.

3) Proses Pelaporan

Pada proses pelaporan dimulai dari kegiatan mengedit, dan memberikan kode pada data penelitian, memproses data, menganalisa, dan menginterpretasikan hasil. Pada penelitian ini penulis menganalisis data penelitian dengan menggunakan SPSS 18. Kemudian diakhiri dengan penyimpulan hasil penelitian. Pada tahap proses pelaporan ini membutuhkan waktu selama satu bulan.

3.1.2 Sejarah singkat Perusahaan

a. Sejarah PT. Bank Danamon Indonesia Tbk.

Bank Danamon Indonesia didirikan pada tahun 1956 dengan nama PT Bank Kopra Indonesia. Pada tahun 1976 nama bank ini berubah menjadi Bank Danamon Indonesia. Bank ini menjadi bank pertama yang memelopori pertukaran mata uang asing di tahun 1976 dan tercatat sahamnya di bursa sejak tahun 1989.

Pada tahun 1997 sebagai akibat dari krisis finansial di Asia Bank Danamon mengalami kesulitan likuiditas dan akhirnya oleh pemerintah ditaruh di bawah pengawasan BPPN atau Badan Penyehatan Perbankan Nasional (dalam bahasa Inggris lebih dikenal dengan nama IBRA) sebagai Bank yang diambil alih (BTO - *Bank Take Over*). Pada tahun 1999, pemerintah melalui BPPN melakukan rekapitalisasi Bank Danamon sebesar Rp 32 milyar dalam bentuk Surat Hutang Pemerintah (Government Bonds). Pada tahun yang sama, beberapa bank BTO akhirnya digabung menjadi satu dengan Bank Danamon sebagai salah satu bagian dari rencana restrukturisasi BPPN.

Pada tahun 2000, Bank Danamon kembali melebarkan sayapnya dengan menjadi bank utama dalam penggabungan 8 Bank BTO lainnya. Pada saat inilah Bank Danamon mulai muncul sebagai salah satu pilar ekonomi di Indonesia.

Pada 3 tahun berikutnya, Bank Danamon mengalami restrukturisasi besar-besaran mulai dari bidang manajemen, sumber daya manusia, organisasi, sistem informasi, anggaran dasar dan logo perusahaan. Usaha keras yang dilakukan ini akhirnya berbuah hasil dalam membentuk pondasi dan infrastruktur bagi Bank Danamon dalam tujuannya untuk meraih pertumbuhan yang maksimal berdasarkan transparansi kerja, tanggung jawab kepada masyarakat, integritas sebagai salah satu pilar ekonomi di Indonesia dan sikap profesional dalam

menjalankan tugasnya sebaga salah satu bank terbesar di Indonesia (atau lebih dikenal dengan istilah TRIP).

Pada tahun 2003, Bank Danamon diambil alih mayoritas kepemilikan sahamnya oleh konsorsium Asia Finance Indonesia di bawah kendali Temasek Holdings. Dengan hadirnya manajemen baru, maka dicanangkanlah penata ulangan model bisnis dan strategi usaha Bank Danamon dalam usahanya untuk terus melakukan perubahan total dalam disain yang sudah dirancang untuk menjadikan Bank Danamon sebagai salah satu bank nasional terkemuka di Indonesia dan bank pemain utama di kawasan Asia.

Sejak tahun 2008, Bank Danamon yang kemudian dikenal dengan nama Danamon mulai menggerakan masyarakat Indonesia lewat kampanye Untuk Anda, Bisa. Bahkan sejak 2010, Danamon meluncurkan program reality Semangat Bisa.

b. Visi dan Misi Perusahaan

1) Visi Perusahaan

Dengan visi **"Kami peduli dan membantu jutaan orang mencapai kesejahteraan"**, Danamon bertujuan menjadi lembaga keuangan Terkemuka di Indonesia yang keberadaannya diperhitungkan.

2) Misi Perusahaan

Misi Perusahaan adalah menjadi organisasi yang berorientasi ke nasabah, yang melayani semua segmen, dengan menawarkan nilai yang unik untuk masing-masing segmen, berdasarkan keunggulan penjualan dan pelayanan, dengan didukung oleh teknologi kelas dunia. Aspirasi perusahaan adalah menjadi perusahaan pilihan untuk berkarya dan yang dihormati oleh nasabah, karyawan, pemegang saham, regulator dan komunitas di seluruh Indonesia.

Dengan nilai yang diterapkan bank Danamon yaitu Peduli, Jujur, Mengupayakan yang terbaik, kerjasama dan profesionaisme yang disiplin. Dengan harapannya agar lebih mudah beradaptasi dan berkreasi untuk member lebih banyak pada para nasabah dan untuk menghadapi kompetisi.

3) Target Konsumen

a) Danamon merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa keuangan yang melayani berbagai macam pelayanan yang berhubungan dengan transaksi, misalnya tabungan, transfer, tarik tunai, cek giro, saham dan lain sebagainya.

b) Target Geografis

Bank danamon telah membuka berbagai cabang maupun gerai ATM yang bertujuan mempermudah nasabah. Adapun target geografis bank Danamon adalah:

- Area Perkantoran
- Ruko
- Area Perbelanjaan
- Area Perumahan
- Pinggir Jalan

c) Target Demografi

Bank danamon memiliki banyak cakupan pasar mulai dari anak anak hingga dewasa, baik individu maupun organisasi. Dengan berbagai tujuan dan maksud mulai dari hanya sekedar menyimpan uangnya, tarik tunai, transfer, asuransi, deposito, gadai, peminjaman hingga transaksi *non real* (saham).

3.2 Metode penelitian

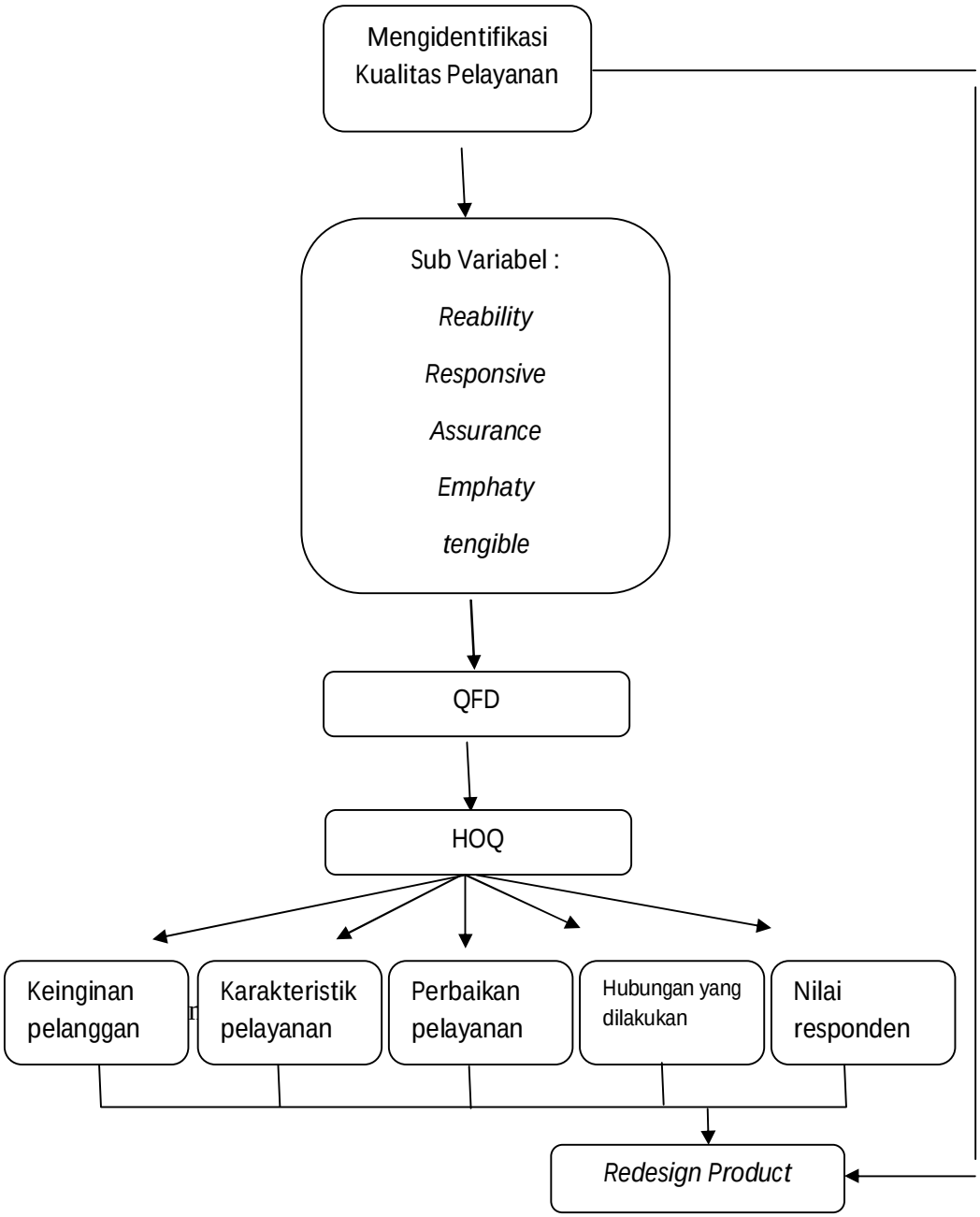
Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian survey. Metode penelitian survey digunakan untuk mengukur gejala yang ada tanpa menyelidiki mengapa gejala-gejala tersebut ada, sehingga tidak perlu memperhitungkan hubungan antara variable- variable karena hanya menggunakan data yang ada untuk pemecahan masalah daripada menguji hipotesis.

3.3 Desain Penelitian

Untuk mempermudah dalam penelitian ini, Desain penelitian yang digunakan pada penelitian ini memiliki tahapan – tahapan sebagai berikut:

Gambar 3.1

Desain Penelitian



3.4 Variabel dan Skala Pengukuran

Variabel pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan PT. Bank danamon Indonesia Tbk Cabang Tanjung Duren. Dan sub variable yang digunakan adalah berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan. Yaitu *reability, responsiveness, assurance, emphaty, dan tangible*. Dan skala yang dipakai adalah skala *likert* yaitu pengurutan data dari tingkat paling rendah ke tingkat paling tinggi atau sebaliknya. Operasionalisasi variable penelitian selengkapnya dapat di lihat pada table berikut:

Tabel 3.1
Variabel Operasional

Variabel	Sub variabel	Indikator	Skala
Pelayanan Bank Danamon	Reliability	Pelayanan transaksi dengan cepat	Ordinal
		Tidak pernah melakukan kesalahan pencatatan transaksi keuangan nasabah	
		ATM yang selalu berfungsi dengan baik	
		Layanan phone banking yang mudah diakses	
	Responsiveness	Karyawan bank dapat menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat	
		Nasabah tidak terlalu lama menunggu antrian untuk memperoleh pelayanan	
		Customer service yang cekatan dalam melayani nasabah	
		Teller bank dengan senang hati bersedia membantu nasabah	
		Karyawan di bank ini melayani dengan sabar	
		Karyawan di bank ini melayani dengan sopan	
	Assurance	Bank memiliki reputasi yang baik	
		Rasa aman tercipta dilingkungan bank	
		Kejelasan nomor antrian yang membuat nasabah tidak bingung	
		Jaminan keamanan tabungan nasabah	
	Tangible	Penampilan karyawan di bank yang rapi dan sopan	
		Ruangan yang bersih dan rapi	
		Kenyamanan ruang tunggu	
		Ketersediaan petugas keamanan	
	Emphaty	Kejelasan informasi	

(Sumber: Husein Umar : Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen)

Untuk memperoleh data tentang variable dalam penelitian ini digunakan instrumen penelitian berupa kuesioner. Kuisioner ini berisi daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang akan di teliti. Dan pada kuisioner ini, penulis mengambil format berisi pertanyaan yang memberikan pilihan respon di dalam kuisioner (*Close Ended Question)*. Dengan tujuan untuk mempermudah responden, dan untuk mengontrol sejauh mana topik yang akan dianalisis.

Untuk menilai jawaban dari setiap pertanyaan dari kuesioner, dilakukan dengan menggunakan metode Skala Likert. Metode ini mengukur setiap penilaian responden melalui pemberian bobot pada setiap jawaban pertanyaan sebagai berikut :

1. Untuk kuesioner berdasarkan tingkat kinerja perusahaan mengenai kualitas pelayanan kepada konsumen adalah :

1. Sangat Tidak Setuju	Bobot 1
2. Tidak Setuju	Bobot 2
3. Ragu-ragu	Bobot 3
4. Setuju	Bobot 4
5. Sangat Setuju	Bobot 5

2. Untuk kuesioner berdasarkan harapan atau tinggkat kepentingan yang diterima konsumen adalah :

1. Sangat Tidak Penting Bobot 1
2. Tidak Penting Bobot 2
3. Standar Bobot 3
4. Penting Bobot 4
5. Sangat Penting Bobot 5

3.5 Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data : Technical characteristic dan arah pengembangan digunakan untuk mendapatkan data secara langsung dari pihak perusahaan. Penulis

b. Kuesioner

Yaitu metode yang dilaksanakan dengan pengajuan daftar pertanyaan secara tertulis kepada konsumen untuk mengetahui realita pelayanan yang didapat konsumen atas pelayanan yang diberikan perusahaan. Yang nantinya hasil dari kuisioner tersebut dimasukan kedalam rumah kualitas di *Room 1 atau customer needs*

3.6 Populasi dan Sampel

3.6.1 Populasi

Populasi di penelitian ini adalah para nasabah bank Danamon cabang Tanjung Duren. Dari sejumlah populasi ini diambil sampel yang jumlahnya mencukupi, sehingga dengan mempelajari dan mengetahui karakteristik sampel tersebut dapat diketahui karakteristik populasi secara keseluruhan.

3.6.2 Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang diambil tersebut harus mempresentasikan kelompok secara keseluruhan (Burn & bush, 2000) Penelitian ini menggunakan metode *Convinience sampling* yaitu sampel yang paling cepat dilakukan dimana peneliti memiliki kebebasan untuk memilih siapa saja yang ditemui untuk dimintai pendapatnya mengenai variabel yang diteliti (Drs. Husein Umar, 2003:140)

Kriteria–kriteria yang digunakan dalam memilih sampel penelitian ini adalah :

a. Nasabah PT.Bank Danamon Cabang Tanjung Duren.
b. Sudah berumur minimal 17 tahun, karena dianggap sudah dapat menilai pelayanan suatu perusahaan.

c. Bukan karyawan dari salah satu perusahaan sejenis agar informasi yang diberikan objektif

d. Tekhnik pengambilan

Menurut J. Supranto (2003 : 28) yang menyatakan bahwa “Riset bidang social seperti Ekonomi, Manajemen, diperoleh data primer dengan sampel sebesar >30 responden”. Maka dalam penelitian ini, penulis mengambil 50 orang respoden sampel secara acak yang dianggap dapat mewakili keseluruhan dari nasabah.

3.7 Metode Analisa Data

3.7.1 Analisa Validitas Data

AVD merupakan proses pengujian suatu alat ukur untuk menentukan sejauh mana alat ukur dapat melakukan fungsi ukurnya. Pengujian validitas yang digunakan adalah analisis item. Yaitu mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah skor tiap butir.dalam hal analisis item ini masrun menyatakan ”tehknik korelasi untuk menentukan validitas item ini sampai sekarang merupakan teknik yang paling banyak digunakan”.Teknik korelasi yang dipakai adalah Korelasi Pearson Product Moment dengan rumus : (Bilson,2005)

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

masrum menyatakan ”item yang mempunyai korealasi positif dengan skor total serta korelasi yang tinggi, menunjukan bahwa item tersebut mempunyai validitas yang tinggi pula.biasanya syarat minimum untuk dianggap memenuhi syarat adalah jika Uji t ≤ 0,05.jadi uji korelasi antara butir dengan skor total lebih dari 0.05 (batas penyimpangan) maka butir instrumen tersebut dinyatakan tidak valid.

3.7.2 Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Uji ini digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2006). Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memiliki Cronbach Alpha > 0,60 (Imam Ghozali, 2006).

Semakin besar nilai reliabilitas (semakin mendekati angka 1), maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan instrumen tersebut. Bila nilai bawahnya 0.60 maka dapat dikatakan instrumen memiliki reliabilitas rendah, 0.6-0.8 reliabilitas sedang, diatas 0.8 reliabilitas tinggi.

3.8 Tekhnik Pengolahan Data

Agar mudah dipahami pembahasan mengenai teknik pengolahan data pada penelitian ini akan dibagi berdasarkan ruang-ruangan pada penggunaan HOQ.

a. Data 1 room : Keinginan Pelanggan (*costumer needs)*

- Mencari informasi sebanyak-banyaknya mengenai atribut dan informasi pelayanan yang akan dijadikan sebagai *costumer need*.
- Membuat kuisioner, yang berisi pertanyaan – pertanyaan yang berhubungan dengan pelayanan dan diisi oleh responden.
- Menyusun secara sistematis berdasarkan dimensi kualitas jasa
- Hasil akhirnya dimasukan kedalam ruang 1 HOQ yakni ruang costumer needs

b. Data 2 room :Planing matrix

- Menentukan tingkat kepentingan pelanggan (*costumer importance*) menggunakan kuesioner dengan skala likert 1-5
- Menentukan tingkat pemenuhan harapan dari para nasabah

*c. Data 3 room :*Perbaikan Pelayanan (*Technical characteristic)*

- Mencari tahu respon yang diberikan perusahaan (*technical characteristics*) terhadap setiap keinginan nasabah (*costumer needs)* yang ada pada ruangan 1 HOQ melalui wawancara
- Menentukan arah perbaikan dari setiap *technical characteristics*

d. Data 4 room : Hubungan (*Relationship)*

- Mencari hubungan yang terjadi antara keinginan nasabah *(costumer needs)* dengan respon perusahaan *(technical respons)*. Hubungan yang terjadi bisa kuat,sedang,lemah,atau tidak ada hubungan.

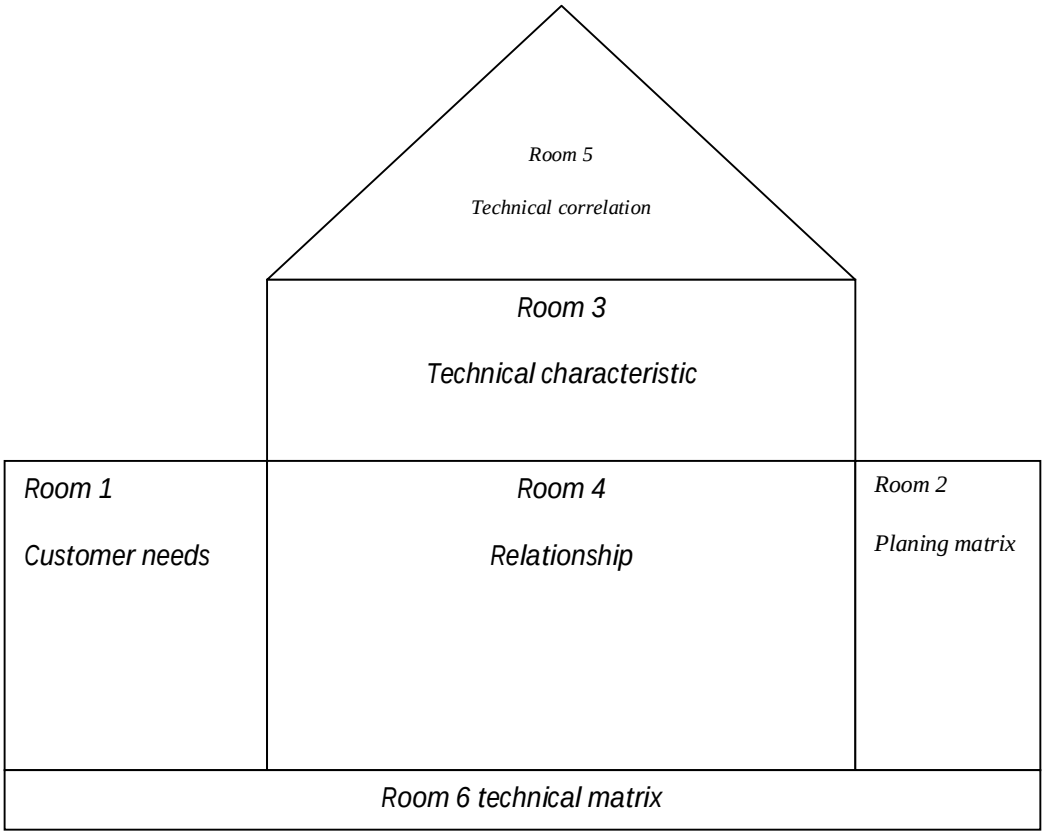
e. Data 5 room :technical correlation

- Mencari hubungan yang terjadi diantara *technical respons*. Hubungan dasar yang terjadi adalah positif dan kuat ,positif, negatif, negatif dan kuat atau tidak ada hubungan.

f. Data 6 room :technical matrix

- Menentukan Tingkat kepentingan keseluruhan (*absolute importance)* dengan menjumlahkan hasil perkalian antara nilai konversi pada ruangan 4 (*Relationship*) dengan nilai *costumer importance* pada ruangan 2 (*planning matrix*) yang terkait
- Menentukan *relative importance* dengan mengkonversi data *absolute importance* ke dalam bentuk presentase. Semakin tinggi tingkat kepentinganya maka akan semakin baik. Data ini menjadi bagian terakhir yang dimasukkan dalam ruang ke-6 pada banguan HOQ

Agar lebih mudah untuk dipahami,hasil penelitian ini akan disajikan berdasarkan ruangan-ruangan pada bagian House of Quality (HOQ) seperti yang digamnbarkan di bawah ini.

Gambar 3.2

Quality Function Develoyment