

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan turun langsung ke lapangan untuk mendapatkan data-data yang diperlukan.

2. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, yaitu menekankan penjelasan mengenai analisis penilaian dan harapan nasabah debitur terhadap pelayanan permintaan Bank Indonesia. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data-data, menganalisis dan menginterpretasi.¹

Penelitian kuantitatif mendapatkan statistik melalui penggunaan penelitian survei dalam skala besar, dengan menggunakan berbagai metode, seperti kuesioner atau wawancara. Penelitian kuantitatif banyak melibatkan orang, tetapi kontak dengan orang-orang tersebut relatif jauh lebih cepat daripada dalam penelitian kualitatif.²

¹Cholid Narbuko dan H.Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), hlm. 44.

²Catherine Dawson, *Metode Penelitian Praktis* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm.16

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan yang beralamat di Jalan Lambung Mangkurat No.15, Kota Banjarmasin.

C. Data dan Sumber Data

1. Data

Data merupakan unit informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu.³ Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung dari obyeknya dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan, sedangkan data sekunder ialah data yang diperoleh oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam bentuk yang sudah jadi berupa publikasi.⁴ Adapun data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi:

- a. Data yang tersedia berupa sejarah berdiri, visi dan misi, struktur organisasi Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan.
- b. Identitas responden meliputi: usia, pendidikan terakhir, pekerjaan dan domisili.

³Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian* (Yogyakarta: TERAS, 2009), hlm. 53.

⁴ Supranto, *Metode Ramalan Kuantitatif untuk Perencanaan Ekonomi dan Bisnis* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm.45.

- c. Persepsi responden terhadap variabel penelitian yang didapatkan melalui instrumen pengumpulan data.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.⁵ Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Responden: nasabah debitur yang datang untuk mendapatkan pelayanan permintaan IDI Historis kepada pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan
- b. Informan: orang yang membantu dalam memberikan informasi dengan data yang digali, meliputi Pimpinan/Pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan dan semua pihak yang dapat memberikan informasi tentang penelitian ini.
- c. Dokumen: berupa catatan-catatan atau arsip yang terdapat di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan yang berhubungan dengan data yang digali.

3. Populasi Penelitian

Sebelum menentukan sampel, populasi penelitian harus ditetapkan terlebih dahulu. Populasi adalah serumpun atau sekelompok objek yang menjadi sasaran penelitian⁶. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm.172.

⁶ H. M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Jakarta: Kencana, 2006), hlm. 99/

nasabah debitur yang datang ke Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan untuk mendapatkan pelayanan permintaan IDI Historis kepada pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan.

4. Sampel Penelitian

Sampel adalah wakil seluruh populasi⁷. Sampel dalam penelitian ini adalah 39 orang nasabah debitur yang datang untuk mendapatkan pelayanan permintaan IDI Historis kepada pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan.

5. Teknik Sampling

Teknik sampling merupakan teknik pengambilan sampel. Untuk pemilihan sampel dalam penulisan penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.⁸

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik *sampling insidental*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan/*incidental* bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai

⁷*Ibid.*, hlm.101.

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 84.

sampel.⁹ Adapun di dalam penelitian ini jumlah sampel ditentukan sebanyak 39 orang dari populasi nasabah debitur yang datang ke Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan untuk mendapatkan pelayanan permintaan IDI Historis kepada pegawai Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi Kalimantan Selatan.

D. Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini dengan metode sebagai berikut:
 - a. Angket (kuesioner), yaitu pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang dijawab dan ditulis oleh responden.¹⁰
 - b. Wawancara, dilakukan sebagai sumber data pelengkap dari pengamatan dalam penelitian.
 - c. Dokumentasi, yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia.¹¹
2. Variabel, Indikator Penelitian dan Instrumen Penelitian

Tabel 3.1 Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Deskriptor
Kualitas Pelayanan	<i>a. Reliability</i>	1. Transparansi (keterbukaan) didalam pelayanan terkait data/informasi
		2. Petugas yang memiliki sifat dapat diandalkan

⁹ *Ibid.*, hlm.85.

¹⁰ Ahmad Tanzeh, *op. cit.*, hlm. 65.

¹¹ *Ibid.*, hlm.66

Variabel	Indikator	Deskriptor
		3. Petugas memberikan pelayanan informasi secara benar sejak pertama kali
		4. Komitmen waktu tunggu dari petugas
	<i>b. Responsive</i>	5. Pelayanan yang cepat
		6. Petugas yang selalu bersedia membantu
		7. Petugas mampu menanggapi kebutuhan
	<i>c. Assurance</i>	8. Petugas yang dapat dipercaya
		9. Petugas yang menjaga rahasia
		10. Petugas yang bersikap sopan dan ramah
		11. Petugas yang kompeten dibidangnya
	<i>d. Empathy</i>	12. Petugas yang penuh perhatian
		13. Petugas bersungguh-sungguh melayani
		14. Petugas mampu memahami kebutuhan
	<i>e. Tangibles</i>	15. Peralatan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang memadai
		16. Petugas berpakaian dan berpenampilan rapi
		17. Dokumen yang tercetak dengan baik/jelas

E. Desain Pengukuran

Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya di sebut sebagai variabel penelitian.¹²

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 93.

Dengan Skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun *item-item* instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

Jawaban setiap *item* instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yang dapat berupa kata-kata antara lain :

Tabel 3.2 Alternatif Jawaban

Kriteria Penilaian	Kriteria Harapan	Skor
Sangat Baik	Sangat Penting	5
Baik	Penting	4
Cukup Baik	Cukup Penting	3
Kurang Baik	Kurang Penting	2
Tidak Baik	Tidak Penting	1

F. Teknik Analisis Data

1. Langkah-langkah dalam pengolahan data

Langkah-langkah dalam pengolahan data adalah sebagai berikut¹³:

a. Editing

Pekerjaan mengoreksi atau melakukan pengecekan. Angket ditarik kembali serta diperiksa apakah setiap pertanyaan sudah dijawab, seandainya sudah dijawab apakah sudah benar (relevan atau tidak relevan).

¹³ Ahmad Tanzeh, *op. cit.*, hlm. 67.

b. Koding

Memberikan tanda, symbol atau kode bagi tiap-tiap variable penelitian.

c. Skoring

Memberi angka pada lembar jawaban angket tiap subyek skor dari tiap *item* atau pertanyaan pada angket ditentukan sesuai dengan perangkat pilihan.

d. Tabulasi

Data-data dari hasil penelitian yang diperoleh digolongkan kategori jawabannya berdasarkan variabel dan sub-sub variabel yang diteliti.

2. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas Penilaian dan Harapan

Uji validitas didefinisikan sejauh mana instrumen itu merekam/mengukur apa yang dimaksudkan untuk direkam/diukur.¹⁴ Dari uji ini dapat diketahui apakah *item-item* pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut.

Dalam menentukan kelayakan dan tidaknya suatu *item* yang akan digunakan biasanya dilakukan uji signifikansi koefisien korelasi pada taraf

¹⁴Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), hlm. 60.

0.05 artinya suatu *item* dianggap memiliki keberterimaan atau valid jika memiliki korelasi signifikansi terhadap skor total *item*.¹⁵

Besaran nilai koefisien korelasi dapat diperoleh dengan rumus seperti di bawah ini:

$$r_{ix} = \frac{n \sum ix - (\sum i) (\sum x)}{\sqrt{[n \sum i^2 - (\sum i)^2]} \sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2]}}$$

keterangan:

r_{ix} = koefisien korelasi

i = skor *item*

x = skor total dari x

Nilai uji validitas akan dibuktikan dengan menggunakan program *SPSS 13 for window*.

b. Uji Reliabilitas Penilaian dan Harapan

Reliabilitas instrumen merujuk kepada konsistensi hasil perekaman data (pengukuran) kalau instrumen itu digunakan oleh orang atau kelompok orang yang sama dalam waktu berlainan atau kalau instrumen itu digunakan oleh orang atau kelompok orang yang berbeda dalam waktu yang sama atau waktu yang berlainan. Karena hasilnya yang konsisten,

¹⁵ Agung Edy Wibowo, *Aplikasi Praktis SPSS Dalam Penelitian* (Yogyakarta: Gava Media, 2012), hlm.36.

maka instrumen itu dapat dipercaya (*reliable*) atau dapat diandalkan (*dependable*).¹⁶

Metode uji reliabilitas yang paling sering digunakan dan begitu umum untuk uji instrumen pengumpulan data yaitu metode Cronbach's Alpha. Uji ini dengan menghitung koefisien alpha. Data dikatakan reliabel apabila r_{α} positif dan $r_{\alpha} > r_{\text{tabel}}$ $df = (n-2)$.

Untuk mencari besaran angka reliabilitas dengan menggunakan metode Cronbach's Alpha dapat digunakan suatu rumus sebagai berikut:

$$R_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = reliabilitas instrument

k = jumlah butir pertanyaan

σ_b^2 = varian pada butir

σ_1^2 = varian total

3. Metode *Importance Performance Analysis*

Uji data menggunakan analisis kuadran atau *Importance Performance Analysis* (IPA) guna untuk menguji apakah terdapat kesenjangan (gap) antara Harapan dengan penilaian dalam variabel yang dianalisis. Uji dilakukan dengan membedakan nilai mean antara harapan dengan persepsi dan

¹⁶ *Ibid.*, hlm.58.

perbedaan tersebut berlangsung dalam kelompok sampel yang sama (pelanggan sama, mengisi kuesioner sama).

Apabila persepsi nasabah debitur sesuai dengan atau melebihi standar yang diharapkan artinya tidak ada kesenjangan. Sebaliknya, apabila persepsi nasabah debitur lebih kecil daripada standar yang diharapkan artinya ada kesenjangan.

Rumus untuk menguji kesenjangan antara persepsi dan harapan nasabah debitur:

$$Gap = X - Y$$

dimana

$$X = \frac{\sum X_i}{n}$$

$$Y = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan:

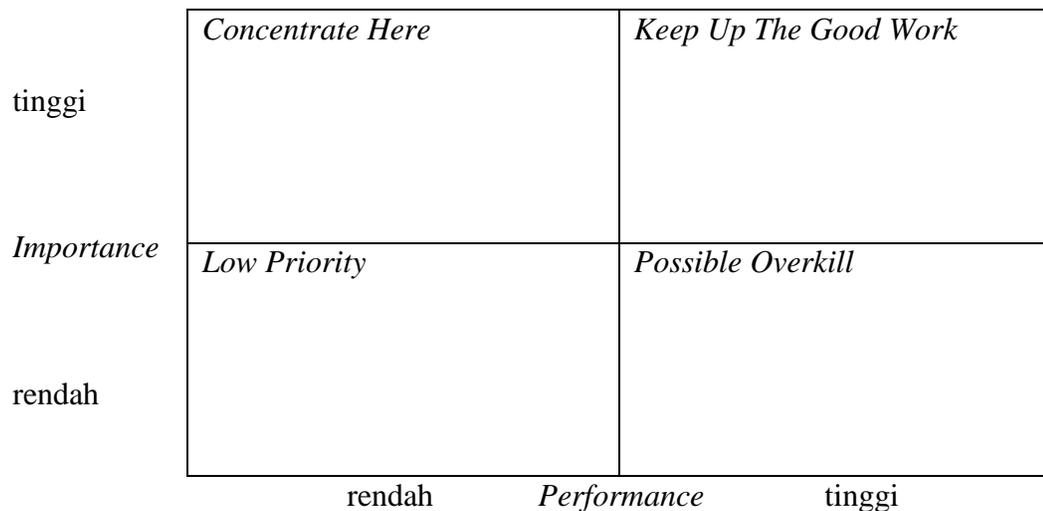
X_i : Skor tingkat kinerja

Y_i : Skor tingkat harapan

n : Jumlah responden

Perbandingan *performance* dan *importance* dirangkum dalam diagram *Cartesius* yang dibagi atas empat kuadran. Sumbu mendatar adalah tingkat *performance*, sedangkan sumbu vertikal adalah tingkat *importance*. Kuadran pertama bercirikan *performance* rendah tetapi *importance* tinggi. Kuadran kedua, *performance* tinggi diikuti oleh *importance* yang tinggi pula. Kuadran

ketiga, *performance* rendah dan *importance* juga rendah. Kuadran keempat *performance* tinggi tetapi *importance* rendah. Diagram *Cartesius* digunakan untuk melihat faktor-faktor yang penting atau yang menjadi prioritas utama untuk peningkatan pelayanan.



Gambar 3.1 Diagram *Importance / Performance*

Sumber: John A. Martilla and John C. James, *Importance Performance Analysis, Journal of Marketing*, 1977, hlm. 78.

Kuadran I: *Concentrate Here*¹⁷. Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan tetapi pada kenyataannya faktor-faktor ini belum sesuai seperti yang ia harapkan (tingkat kepuasan yang diperoleh masih sangat rendah). Variabel yang masuk dalam kuadran ini harus ditingkatkan.

¹⁷John A. Martilla and John C. James, *Importance Performance Analysis (Journal of Marketing, January, 1977)*, hlm. 78.

Kuadran II: *Keep Up The Good Work*. Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap penting oleh pelanggan dan faktor-faktor yang dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakannya. Variabel yang masuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua variabel ini menjadikan jasa menjadi unggul.

Kuadran III: *Low Priority*. Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan pada kenyataannya kinerjanya tidak terlalu istimewa. Peningkatan variabel yang masuk dalam kuadran ini dapat dipertimbangkan karena pengaruhnya terhadap pelanggan sangat kecil.

Kuadran IV: *Possible Overkill*. Wilayah yang memuat faktor-faktor yang dianggap kurang penting oleh pelanggan dan dirasakan terlalu berlebihan. Variabel dalam kuadran ini dapat dikurangi agar dapat menghemat biaya perusahaan.