

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Sejarah dan Profile Perusahaan**

Pendirian Bank Jabar dan Banten Syariah diawali dengan pembentukan Divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT Bank Jawa Barat dan Banten Tbk. pada tanggal 20 Mei 2000 dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu.

Setelah 10 (sepuluh) tahun operasional Divisi/Unit Usaha syariah, manajemen PT. Bank Jawa Barat dan Banten Tbk. berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan share perbankan syariah, maka dengan persetujuan pada saat Rapat Umum Pemegang Saham PT. Bank Jawa Barat dan Banten Tbk. diputuskan untuk menjadikan Divisi/Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Hingga saat ini Bank Jawa Barat dan Banten Syariah berkedudukan dan berkantor pusat di Kota Bandung, Jalan Braga No. 135, dan telah memiliki 10 (sepuluh) kantor cabang, kantor cabang pembantu 53 (lima puluh tiga), 3 Mobil Kas Keliling, jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di daerah Provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 77.000 jaringan ATM Bersama.

Untuk menindaklanjuti perihal keputusan Rapat Umum Pemegang Saham pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan Bank Jabar dan Banten Syariah berdasarkan

Akta Pendirian Nomor 4 yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi dan telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU.04317.AH.01.01 Tahun 2010 tanggal 26 Januari 2010.

Saat pendirian Bank Jabar dan Banten Syariah pemodal menyetorkan uang sebesar Rp. 500.000.000.000 (lima ratus milyar rupiah), kepemilikan saham Bank Jabar dan Banten Syariah dimiliki oleh PT. Bank Jawa Barat dan Banten Tbk. dan PT. Global Banten Development, dengan komposisi PT. Bank Jawa Barat dan Banten Tbk. sebesar Rp. 495.000.000.000 (empat ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT. Banten Global Development sebesar Rp. 5.000.000.000 (lima milyar rupiah).

Bank Jabar dan Banten Syariah beroperasi pada tanggal 6 Mei 2010 setelah mendapat SK Gubernur BI Nomor. 12/35/KEP.GBI/2010 tanggal 30 April 2010 tentang Pemberian Izin Usaha PT. Bank Jabar Banten Syariah. Berkat komitmen yang kuat maka dilakukanlah tambahan dana setor pada tahun 2011. PT. Banten Global Development menambahkan dana sebesar 7.000.000.000.00 (tujuh miliar rupiah) sehingga saham seluruhnya menjadi 507.000.000.000,00 (lima ratus tujuh miliar rupiah), dengan pembagian total milik PT. Banten Global Development sebesar Rp. 12.000.000.00,00 (dua belas miliar rupiah) dan PT Bank Jawa Barat dan Banten sebesar Rp. 495.000.000.000 (empat ratus sembilan puluh lima miliar rupiah) dan telah mendapat pengesahan dari Kementrian Hukum dan HAM Nomor. AHU-AH-01.10-23713 tanggal 25 Juli 2011.

Berdasarkan akta Nomor 27 perihal Pelaksanaan Putusan RUPS lainnya tahun 2012 pada tanggal 31 Juli 2012 PT. Bank Jawa Barat dan Banten Tbk. dan PT.

Banten Global Development menambahkan modal sehingga total modal PT. Bank Jabar Banten Syariah menjadi 609.000.000.000 (enam ratus sembilan milyar rupiah), dengan komposisi PT. Bank Jawa Barat dan Banten Tbk sebesar Rp. 595.000.000.000 (lima ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT. Banten Global Development sebesar Rp. 14.000.000.000 (empat belas milyar rupiah).

Pendirian PT. Bank Jabar Banten Syariah terakhir diubah dalam Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham tanggal 19 Februari 2014 Nomor. 03 yang dibuat dihadapan Notaris Maryanti Tirtowijoyo, S.H., M.kn, disahkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan HAM Nomor AHU-AH-04317.AH.01-.10-10438.

Saat ini Bank BJB Syariah memiliki kantor pusat di Kota Bandung, Jalan Braga Nomor. 135 dan telah memiliki jaringan kantor cabang pembantu (KCP) serta Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di Provinsi Jawa Barat, Banten, dan DKI Jakarta dan jaringan ATM Bersama yang tersebar di seluruh Indonesia.

Bank Jabar dan Banten Syariah adalah Bank dengan layanan ganda pertama di Indonesia. Bank Jabar dan Banten menjalankan sistem perbankan ganda dengan layanan perbankan konvensional dan perbankan syariah. Bank Jabar dan Banten Syariah kini menjadi bank milik pemerintah daerah provinsi Jawa Barat dan Banten. Melansir dari Company Profil resminya, Bank Jabar dan Banten Syariah dalam perkembangannya telah berubah status menjadi Bank Usaha Milik Daerah (BUMD).

Bank Jabar dan Banten Syariah adalah bank syariah yang berdiri pada tahun 2000 sebagai anak perusahaan dari PT. Bank Jawa Barat dan Banten Tbk. Bank Jabar dan Banten Syariah merupakan bank yang memiliki tanggung jawab besar

sebagai salah satu pelaku ekonomi Indonesia untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat luas agar mereka menjadi sumber daya nasional yang tangguh dan terbaik, dengan memberikan edukasi/pendidikan perbankan yang baik, benar, dan sesuai dengan syariah.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT. BJB Syariah**

#### 1. Visi

Menjadi Bank Syariah Digital Utama Pilihan Masyarakat

#### 2. Misi

- Meningkatkan akses keuangan syariah yang amanah berbasis layanan digital.
- Bersama membangun ekosistem ekonomi syariah terutama keuangan haji.
- Memberikan nilai tambah yang optimal bagi *stakeholder* serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM)
- Membangun budaya layanan digital yang inovatif.

### **3.1.3 Statment Budaya di PT. BJB Syariah**

#### A. Integritas

- 1.) Berfikir, berkata dan bertindak terpuji.
- 2.) Jujur, disiplin dan konsisten.

#### B. Kompeten

- 1.) Berkomitmen dan tanggungjawab.
- 2.) Kerja cerdas, tuntas dan tulus.
- 3.) Belajar dan bertumbuh

#### C. Harmoni

- 1.) Saling menghargai, bersinergi, dan peduli pada lingkungan.

#### D. Layanan

- 1.) Ramah dan empati

#### E. Solusi

- 1.) Berdampak positif dengan hasil terbaik.
- 2.) Berorientasi pada nilai tambah.

### **3.2 Metode Penelitian**

#### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan metode kualitatif. Dimana suatu penelitian kontekstual yang menjadikan perilaku manusia sebagai subjek penelitian. (Lexy J. Moleong, 2017) berpendapat bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk menggali fenomena atau fakta tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain sebagainya secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk bahasa atau kata kata pada suatu konteks dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Sementara itu, menurut (Sukmadinata, 2011) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang mendeskripsikan dan menganalisis suatu fenomena peristiwa, aktivitas sosial, sikap kepercayaan, persepsi, pemikiran individual ataupun kelompok.

#### **3.2.2 Operasional Variabel**

Menurut (Sutama, 2010) definisi operasional variabel penelitian yaitu sebuah definisi berdasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi atau mengubah

konsep dengan kata-kata yang menguraikan perilaku yang dapat diamati dan dapat diuji serta ditentukan kebenarannya oleh seseorang.

Tabel 3. 1 Operasional Variabel

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
Faktor Sosial (X1)	Faktor sosial merupakan sekelompok orang yang dapat berpengaruh terhadap perilaku individu untuk melakukan sesuatu tindakan yang berdasarkan kebiasaan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kelompok</li> <li>Usia</li> <li>- Jenis Kelamin</li> </ul>	Nominal
Faktor Budaya (X2)	Faktor budaya membentuk nilai-nilai, kepercayaan, sikap, dan kebiasaan yang dianut oleh masyarakat. Hal ini berperan besar dalam menentukan apa yang diinginkan dan dibeli oleh konsumen. Faktor budaya akan menumbuhkan kebutuhan atau keinginan jika terjadi terus menerus, hal ini menjadi point penting penunjang perilaku konsumen terkhusus keputusan pembelian.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kepercayaan (agama)</li> <li>- Adat atau Tradisi</li> </ul>	Nominal
Faktor Pribadi (X3)	Faktor pribadi dapat diartikan sebagai suatu pola kebiasaan seseorang yang dapat dipengaruhi oleh lingkungan	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tujuan dan motivasi</li> <li>- Kebutuhan</li> </ul>	Nominal

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
	terdekat dalam menentukan pilihan dan kemudian diekspresikan dalam suatu tindakan		
Faktor Psikologi (X4)	Faktor psikologis mempunyai pengaruh yang cukup besar terhadap keputusan pembelian konsumen. Hal ini mencakup beberapa aspek seperti persepsi, keyakinan, motivasi, sikap dan kepribadian. Persepsi konsumen terhadap kualitas produk dan atau layanan mempengaruhi keputusan mereka dalam mengambil keputusan, konsumen akan bisa termotivasi oleh kebutuhan ataupun keinginan untuk kebutuhan pengakuan status sosialnya yang akhirnya mendorong untuk mengambil keputusan membeli	- Kepuasan layanan	Nominal
Keputusan Pembelian (Y)	Keputusan pembelian merupakan pemilihan dari dua alternatif atau lebih untuk suatu keputusan pembelian. Artinya seseorang dapat	- Kesadaran produk - Persepsi terhadap produk atau layanan	Nomianl

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
	membuat keputusan jika tersedia dua atau lebih alternatif pilihan. Keputusan untuk membeli dapat mengarah pada bagaimana proses yang terjadi dalam pengambilan keputusan yang dilakukan		

### 3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data menggunakan teknik penyebaran kuesioner (angket). Menurut (Nawawi, 1998:102) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui beberapa pertanyaan yang diajukan kepada responden yang berbentuk angket. Teknik kuesioner ini dilakukan dengan memberikan sejumlah pertanyaan serta alasan tertulis (menggunakan google form) dengan menanyakan tentang gambaran perasaan atau hal yang dirasakan serta alasan oleh responden terkait penelitian ini.

#### 3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif deskriptif. Dimana menjadikan manusia menjadi subjek atau instrumen penelitian dan data atau informasi yang diperoleh untuk penelitian ini berbentuk hasil penyebaran pertanyaan berupa kuesioner kepada nasabah Bank Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna mengenai keputusan nasabah

dalam memilih Bank Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer dan data sekunder. Data primer tersebut merupakan data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) yaitu dengan melakukan penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden. Data dari penelitian ini khusus dikumpulkan oleh penulis untuk menjawab pernyataan-pernyataan penelitian mengenai keputusan nasabah dalam memilih Bank Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

Sumber data sekunder adalah sumber data sebagai pelengkap dari sumber data primer. Sumber data ini diantaranya adalah buku yang berhubungan dengan penelitian, dokumen serta jurnal penelitian terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian.

#### **3.2.2.2 Penentuan Sampel**

Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian (Sugiyono, 115:2015). Sementara itu menurut (Amin et al., 2023) sampel merupakan bagian yang bersifat representatif atau mewakili sekumpulan orang dalam sebuah populasi. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Menurut (Golzar & Noor, 2022) *convenience sampling* merupakan teknik pengambilan sampel dengan cara memilih peserta dari populasi target berdasarkan kemudahan akses. Teknik ini termasuk kedalam teknik *non-probability sampling*. *Non-probability sampling* merupakan

desain sampling dimana setiap elemen pada populasi tidak mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel.

Untuk menentukan pengambilan sampel dalam peneliti penulis menggunakan rumus slovin, dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Dalam penelitian ini penulis mengambil presentase batas kesalahan toleransi sebesar 10%. Dengan demikian penggunaan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{23371}{1 + 23371 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{23371}{1 + 23371 (0,01)}$$

$$n = \frac{23371}{234,71}$$

$$n = 99,57$$

Dari perhitungan diatas, dapat disimpulkan bahwa nilai n = 99,57 yang penulis bulatkan menjadi 100. Sehingga sampel yang akan diambil merupakan sejumlah 100 orang nasabah Bank Jawa Barat Dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu

Singaparna yang bertempat tinggal di Jalan Raya Timur No. 69 Cikirai Kecamatan Singaparna Kabupaten Tasikmalaya. Responden mayoritas berusia 31-40 Tahun.

### **3.2.4 Teknik Analisis Data**

Analisis data merupakan proses pengambilan dan penyusunan data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan, kerja lapangan, dan dokumentasi dengan tahapan mengorganisasikan data kedalam pola, memilih point yang paling penting, dan menarik kesimpulan dengan cara yang mudah dipahami (Sugiyono, 2015).

Pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis kualitatif. Yaitu suatu teknik analisis data berupa penyebaran kuesioner (angket) untuk mengetahui respon dan perilaku dari subjek penelitian. Teknik analisis data pada penelitian ini mencakup pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun uraian dari teknik analisis data yang dipakai sebagai berikut:

#### **1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data adalah aktivitas pencarian atau pengumpulan segala sesuatu yang bersifat objektif berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan (Sugiyono, 2015). Tanpa adanya proses pengumpulan data, penulis tidak dapat memperoleh data sesuai pendapat para ahli.

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara mencari informasi, mencatat informasi yang didapatkan dengan baik, jelas dan apa adanya sesuai dengan hasil penyebaran pertanyaan berupa kuesioner. Dalam

pengumpulan data melalui kuesioner peneliti menggunakan teknik *convenience sampling* dimana teknik pengambilan sampel dengan cara memilih peserta dari populasi target berdasarkan kemudahan akses,

## 2. Reduksi Data

Proses reduksi data berarti merangkum, memilih apa yang penting, dan memfokuskan perhatian pada pokok penelitian sesuai tema dan pola yang kemudian dibuat gambaran pokoknya. Bahkan (Sugiyono, 247:2015) berpendapat bahwa reduksi data merupakan proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan wawasan yang luas dalam melakukannya.

Pada tahap reduksi data, peneliti melakukan suatu penelitian yang penting dimana data tersebut dipilih untuk digolongkan dan disederhanakan. Fokus pada data penting yang akan digunakan dalam penelitian serta membuang data-data yang tidak perlu sehingga dapat memperoleh informasi penting mengenai penelitian yang dapat memudahkan pengambilan kesimpulan.

## 3. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian deskripsi singkat yang berisi hubungan antar kategori dan yang lainnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data akan tersusun dan atau terorganisasi sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 249:2015)

Pada tahap penyajian data atau display data, peneliti menyusun data penting secara sistematis dan jelas agar mudah dipahami pada saat data tersebut dikaji. Penyajian data tersebut bentuk penyajian uraian atau

deskripsi singkat. Dengan melakukan penyajian data, maka data akan tersusun dengan rapih sehingga lebih mudah untuk dipahami.

#### 4. Penarikan kesimpulan

Langkah terakhir adalah kesimpulan yang berasal dari hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan analisis data. Tujuan dari kesimpulan itu sendiri untuk mengartikulasikan data yang diperoleh dalam proses penelitian kedalam uraian kontekstual (Sugiyono, 253:2015).