

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnyadisebut “BNI” atau “BANK”) pada awalnyadidirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengannama “Bank Negara Indonesia” berdasarkanPeraturanPemerintahPenggantiUndang-Undang No.2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No.17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No.17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No.73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan

sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010.

Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No.40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No.46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No.29015.

Perubahan terakhir Anggaran Dasar BNI dilakukan antara lain tentang penyusunan kembali seluruh Anggaran Dasar sesuai dengan Akta No.35 tanggal 17 Maret 2015 Notaris Fathiah Helmi, S.H. telah mendapat persetujuan dari Mentari Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan surat keputusan No. AHU-AH.01.03-0776526 tanggal 14 April 2015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintahan Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan financial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni Bank BNI Life Insurance, BNI Ventures, BNI Remittance dan Bank Mayora.

BNI menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pension.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi

Menjadi lembaga keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

Misi

1. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.
3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
4. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
5. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan masyarakat.
6. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan PT Bank Negara Indonesia (Persero)

Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya

Budaya kerja BNI “PRINSIP 46” merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari 4 (empat) Nilai Budaya Kerja.

1. Profesionalisme.
2. Integritas.
3. Orientasi Pelanggan.
4. Perbankan Tiada Henti.

Ada 6 (enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI

1. Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik.
2. Jujur, tulus dan ikhlas.
3. Disiplin, konsisten dan bertanggungjawab.
4. Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis.
5. Senantiasa melakukan penyempurnaan.
6. Kreatif dan inovatif.

3.1.4 Logo dan Makna PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya



Gambar 3.1

Logo PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

(Sumber: PT. Bank Negara Indonesia)

Logo BNI46 yang sekarang adalah logo baru dengan tulisan angka46dalam posisi 45 derajat berwarna putih dengan background orange. Logo ini menggantikan logo lama dengan gambar perahu yang memiliki makna histori begitu dalam.

BNI46 didirikan setelah para pendiri bangsa ini memerdekakan dan memproklamkan Negara RI dengan tujuan untuk menjadi salah satu alat perjuangan untuk mencapai cita-cita bangsa Indonesia yang adil dan makmur. Karena lahir di alam perjuangan dan sebagai alat perjuangan itulah diberikan logo dengan gambar perahu yang sedang berlayar di tengah ombak. Diharapkan perahu ini dapat membawa bangsa menuju hari depan yang lebih baik.

1. Penggunaan Huruf

Huruf BNI dibuat dalam warna turquoise baru, untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan, keunikan dan citra yang lebih modern. Huruf tersebut dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinil dan unik.

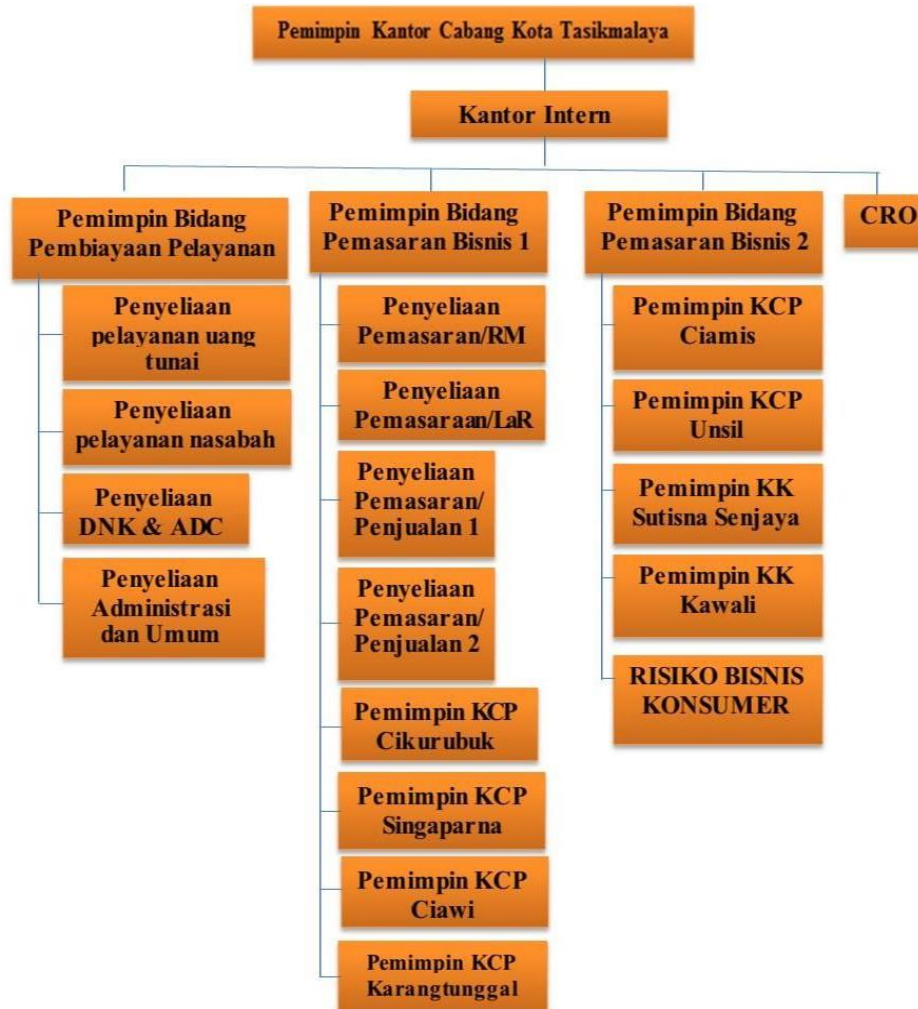
2. Simbol 46

Merupakan simbol kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka 46 diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

3. Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise yang digunakan pada logo baru ini lebih gelap, kuat mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra lebih percaya diri dan segar.

3.1.5 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya



Gambar 3. 2

Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

(Sumber: PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya)

3.1.6 Job Description

3.1.6.1 Job Description PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor

Cabang Tasikmalaya

1. Pemimpin Cabang Tasikmalaya

Tugas dan tanggungjawab pimpinan cabang Bank adalah sebagai berikut:

- a. Mempersiapkan, mengusulkan melakukan negosiasi, merevisi Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang diterapkan.
- b. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target bisnis yang telah diterapkan.
- c. Memfungsikan semua unit kerja dibawahnya dan pekerja binaanya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
- d. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah diterapkan.
- e. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pasar.

2. Pemimpin Bidang pembinaan Pelayanan

- a. Pemimpin bidang pelayanan mempunyai ikhtisar jabatan mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi pengelolaan, administrasi dan kredit, penyelesaian transaksi dan informasi keuangan.
- b. Mempunyai tanggungjawab tertentu yaitu penyelia kegiatan pelayanan Back Office dengan mengupayakan yang optimal.

3. Penyeliaan Pelayanan Uang Tunai

- a. Memeriksa kebenaran atau akurasi transaksi keuangan.
- b. Pengelolaan output atau laporan keuangan harian dari sistem.
- c. Memantau atau mengendalikan transaksi pembukuan rekening nasabah dan rekening keuangan cabang.
- d. Melaksanakan perbaikan atau penyempurnaan hasil temuan audit.
- e. Menerima penyelian dari atasan.

4. Penyeliaan Administrasi Umum

- a. Menerima, mencatat, dan melakukan penyortiran terhadap surat-surat yang masuk, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pencarian;
- b. Memberi lembar pengantar pada surat (dalam hal ini adalah surat masuk), sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pengendalian;

- c. Mengelompokkan surat-surat atau dokumen menurut jenis dan sifatnya, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pendistribusian;
- d. Mendokumentasi surat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tertib administrasi;
- e. Membuka surat yang masuk, kemudian meneliti nomor, tanggal, dan perihal serta memberi lembaran disposisi untuk diedarkan sesuai dengan maksud dan tujuan surat;
- f. Mencatat dan member nomor, tanggal, dan perihal surat pada buku agenda surat masuk maupun surat keluar dan menyampaikannya kepada unit tata usaha untuk diberi disposisi;
- g. Mencatat surat-surat yang masuk kedalam buku ekspedisi unit kerja sesuai dengan disposisi pimpinan untuk diserahkan kepada yang bersangkutan;

5. *Customer Service*

- a. Memberikan pelayanan terhadap nasabah mengenai pembukaan tabungan, giro, deposito dan permohonan lainnya.
- b. Memberikan informasi tentang berbagai produk dan jasa BNI.
- c. Menerima, melayani dan mengatasi keluhan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasaan atas pelayanan yang diberikan oleh bank.
- d. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah
- e. Mendata kartu ATM ke dalam buku register.

- f. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah.
- g. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro dan buku tabungan.
- h. Mengadministrasikan daftar hitam bank Indonesia dan daftar rehabilitas nasabah serta file nasabah.
- i. Mengadministrasikan resi permintaan dan mengembalikan buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.

6. *Teller*

- a. *Teller* setiap pagi hari menerima uang sejumlah uang tunai dari arus kas (*Head Teller*) setelah menandatangani tanda terimanya.
- b. *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- c. *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel, L/C dan menandatangani jika syarat-syarat terpenuhi.
- d. *Teller* wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapih semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- e. *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuas kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuas kas harus menandatangani tanda terimanya.
- f. *Teller* berhak menerima peralatannya yang diperlukan demi kelancaran tugasnya.
- g. *Teller* harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggungjawabkan.

- h. *Teller* harus mengelola, mengadministrasikan dan menjaga semua uang tunai yang ada didalam kekuasannya dengan baik.

7. Satpam/Security

- a. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- b. Membuka pintu, menyambut dan member salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- c. Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
- d. Menanyakan keperluan nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- e. Membantu informasi transaksi di ATM.

3.1.7 Produk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

Produk bank BNI sebagai berikut:

- a. Dalambantuksimpanan
 - 1. BNI Taplus

Produk tabungan BNI yang member nilai tambah kepada nasabahnya berupa suku bunga yang progresif dengan tingkat bunga yang menarik, keikut sertaan dalam program undian dan dapat memilih jenis kartu debit (silver, gold, dan platinum).

2. BNI Taplus Bisnis

Tabungan yang diperlukan bagi pelaku usaha dengan beberapa fitur kemudahan dan fasilitas untuk menunjang kemudahan dalam berbisnis.

3. BNI Taplus Anak

Tabungan yang diperuntukan anak yang berusia 0 sampai dengan 17 tahun. Beberapa manfaat yang ada pada produk ini yaitu bebas biaya pengelolaan rekening, buku tabungan, kartu ATM/debit tercetak nama anak sendiri, dan kartu ATM/debit dapat didesain menggunakan foto anak.

4. BNI Taplus Muda

Produk tabungan yang diperuntukkan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan 35 tahun. Beberapa fasilitas yang ada pada produk ini meliputi fasilitas *e-banking*, BNI CDM, BNI *cashless*, dan layanan notifikasi SMS.

5. BNI Giro

BNI giro merupakan sarana transaksi keuangan yang bisa digunakan untuk usaha maupun untuk keperluan keluarga karena mempunyai begitu banyak fasilitas yang menguntungkan. Beberapa kemudahan dari jenis tabungan ini, diantaranya penarikan dana giro dengan menggunakan buku cek dan perintah lainnya serta fasilitas kliring antar wilayah.

6. BNI Dollar

Produk tabungan simpanan BNI dalam mata uang asing dengan nilai tukar yang lebih stabil dan aman. Keuntungan suku bunga valas yang menarik, pilihan mata uang USD, SGD dan AUD, serta dana BNI Dollar dapat dijamin untuk mendapatkan kredit.

7. BNI tappa

BNI tappa merupakan produk tabungan BNI yang diperuntukkan untuk pegawai suatu perusahaan yang menjalin kerja sama dengan BNI atau lembaga, Asosiasi dan Organisasi profesi yang memilih bank BNI sebagai salah satu sarana tabungan kartu identitas anggotanya.

8. BNI Haji

Produk tabungan BNI Haji yaitu tabungan meringankan persiapan dana untuk ibadah haji.

9. BNI pandai

Tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan oleh BNI yang memiliki karakteristik basic saving account (BSA) dan dapat dibuka melalui Kantor Cabang BNI maupun melalui Agen.

10. BNI simpanan Pelajar

Tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, dan SMA sederajat yang diterbitkan secara nasional diseluruh Indonesia.

11. Tabunganku

Tabunganku adalah produk simpanan BNI dengan persyaratan mudah dan ringan setoran awal minimal Rp. 20.000.

b. Dalam bentuk pembiayaan

1. BNI Griya

Fasilitas pembiayaan konsumtif yang dapat digunakan untuk tujuan pembelian, pembangunan, *Top Up*, *Refinancing*, atau *Take Over* properti berupa rumah tinggal, villa, apartemen, kondominium, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kaveling yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing pemohon.

2. BNI Griya Multiguna

Kredit diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa property siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan.

3. BNI Fleksi

Fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang mempunyai penghasilan tetap yang membayar gajinya disalurkan melalui bank BNI.

4. BNI Instan

Kredit yang dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito/giro/tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan ORI yang dibeli masabah di BNI.

5. BNI Fleksi Pensiun

Fasilitas kredit lunak yang diberikan kepada calon pension dan pensiunan yang mempunyai penghasilan tetap.

c. Dalam bentuk asuransi

1. Blife Perisai prima

Blife perisai prima merupakan produk yang memberikan proteksi terhadap risiko kematian.

2. Blife Tern Pro

Blifetern pro memberikan perlindungan menjamin kelanjutan pendapatan tertanggung meninggal dunia dengan dua pilihan plan manfaat ada saat tertanggung mencapai akhir masa pertanggung.

3. Solusi Pintar

Program asuransi jiwa yang memberikan perlindungan seumur hidup atau sampai dengan usia 90 tahun.

4. Maksima Sehat

Memberikan penggantian biaya perawatan dirumah sakit yang diakibatkan oleh penyakit ataupun kecelakaan serta termasuk didalamnya.

3.1.8 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

PT. Bank Negara Indonesia merupakan salah satu perusahaan milik Negara yang bergerak di bidang asuransi dan perbankan.

1. BUMN dan Institution

Perusahaan-perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di Indonesia masih menjadi tumpuan pergerakan pertumbuhan ekonomi Indonesia. BNI sebagai salah satu Bank BUMN selama ini juga sudah aktif berperan sebagai agent of development dalam menunjang kebutuhan perbankan pemerintah. Adanya strategi sinergi antar BUMN yang diluncurkan oleh kementerian Negara BUMN menjadikan BNI perlu untuk memberikan pelayanan dan strategi yang terintegrasi kepada nasabah BUMN melalui BIN yang berfungsi sebagai origination dan relationship.

BIN didukung oleh tenaga-tenaga handal di bidang pemasaran yang akan melayani nasabah secara professional.

Sampai saat ini telah banyak kerjasama yang dilakukan dengan departemen maupun BUMN antara lain, sebagai Bank Operasional (BO) bagi penyaluran dana APBN pemerintah dan pengelolaan penyaluran dana BOS, melalui BIN, nasabah dilayani secara “end to end” dengan penyediaan solusi yang terintegrasi. BNI kini tercatat sebagai Bank Nasional terbesar ke 4 di Indonesia yang dilihat dari total asset, total kredit, maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung

oleh sejumlah anak perusahaan yaitu BNI Syariah, BNI life Insurance, BNI Sekuritas, BNI Remittance, dan Bank Mayora.

1.) Commercial and Small

Perekonomian Indonesia mengalami pertumbuhan di segala sektor dan salah satunya adalah pertumbuhan disektor usaha menengah, kecil, dan mikro (UMKM). BNI sebagai salah satu Bank yang membidik segment tersebut berusaha menerjemahkan kebutuhan nasabah dengan berbagai layanan yang dikhususkan untuk segmen UMKM.

Melalui 20 SKM dan 51 SKC yang tersebar diberbagai kota besar Indonesia, divisi CNS memberikan layanan perbankan berupa pembiayaan dalam bentuk Kredit Modal Kerja (KMK), Kredit Investasi (KI), Garansi Bank (GB), Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) dan *Letter Of Credit (L/C)*, serta jenis pembiayaan lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

Selain hal tersebut diatas, bersama-sama dengan pemerintah juga menyalurkan kredit usaha rakyat (KUR) dan Kredit Program lainnya baik secara individu, kelompok usaha, serta melalui pola linkage program (Koperasi & BPR) dan Pola Inti Plasma.

2. Investasi Obligasi

Obligasi merupakan surat hutang yang dapat diperjualbelikan, diterbitkan oleh pemerintahan ataupun oleh perusahaan. Nasabah dapat melakukan transaksi jual beli obligasi oleh emiten Indonesia, antara lain:

a. Obligasi Pemerintah

- 1) Merupakan surat berharga yang diterbitkan oleh pemerintah Indonesia.
- 2) Nominal transaksi minimal Rp. 100 juta atau USD 50,000.
- 3) Seri FR, VR, SPN, SPN Syariah, Sukuk, Indonesia *Sovereign Bonds*.

b. Obligasi Ritel

- 1) Merupakan surat berharga ritel yang diterbitkan oleh pemerintah Indonesia.
- 2) Nominal transaksi minimal Rp. 5 juta.
- 3) ORI, Sukuk Ritel.

c. Obligasi Perusahaan

- 1) Merupakan surat berharga ritel yang diterbitkan oleh perusahaan di Indonesia.
- 2) Nominal transaksi minimal Rp. 1 miliar atau USD 100,000.

Jaringan usaha perbankan menarik dana dan menyalurkan pinjaman, untuk dana itu berkerjasama dengan perusahaan yang ada di wilayah kota, kabupaten tasikmalaya dan kabupaten ciamis, sedangkan untuk penyaluran kredit pinjamana

diantaranya pinjaman untuk modal usaha, pinjaman konsumtif berkerja sama dengan beberapa perusahaan developer perumahan dan permata.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penulis berusaha untuk mengungkapkan fakta sesuai dengan kenyataan yang ada tanpa melakukan intervensi terhadap kondisi yang terjadi.

Penulis melakukan pengamatan dan wawancara kepada *customer service* mengenai pendukung kinerja pada *customer service* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

Dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk tugas akhir penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang langsung memberikan data terhadap pengumpulan data. Data primer ini dilakukan langsung wawancara kepada pemilik PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. Sedangkan observasinya langsung kepada pekerja yang akan dituju.

b. Sumber Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung yang didapat dari catatan buku, majalah, artikel dan lain-lain. Data sekunder dari penulis ini adalah data bank BNI Kantor Cabang Tasimalaya, berupa buku

pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan standar operasional prosedur *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service*.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Untuk mempermudah dalam mengumpulkan data dan untuk mendapatkan fakta kebenaran yang terjadi pada subjek atau objek penelitian, maka penulis menggunakan teknik observasi dan wawancara.

1. Observasi Langsung

Observasi yaitu metode melalui pengamatan secara langsung dilapangan terhadap obyek penelitian. Penulis melakukan penelitian dengan cara mengamati langsung terhadap segala sesuatu yang terkait dengan masalah yang akan diteliti baik secara langsung maupun tidak langsung. Dalam hal ini penulis terjun langsung dan melakukan observasi ke PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Wawancara Mendalam

Menurut Sugiyono, (2018) bahwa wawancara mendalam digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Penulis melakukan teknik wawancara pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

3. Studi Kepustakaan

Dalam pengumpulan data ini penulis memperoleh data-data melalui *literature* yang sesuai dengan pokok-pokok masalah untuk mendapatkan landasan teori seperti buku-buku, majalah, jurnal dan catatan yang sudah di siapkan perusahaan sebagai dasar dalam melakukan penelitian.

3.2.3 Teknik Analisa Data

Analisis data ini terbagi menjadi beberapa proses yaitu Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara.

2. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2020:325) reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi penulis yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Dalam hal ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara dengan *supervisor* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

3. Penyajian data

Menurut Sugiyono (2020:325) dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.

Setelah proses reduksi data penulis dalam bentuk flowchart pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* sebagai pendukung kinerja *customer service* yang berkaitan dengan struktur organisasi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018:142) menyatakan bahwa:“Kesimpulan dalam penelitian kuantitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan”.

Setelah data disajikan maka data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* Sebagai Pendukung Kinerja *Customer Service* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.