

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Indonesia sebagai Negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri Keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan stakeholder yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri Perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan terhadap inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang di miliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 pukul 13:00 WIB yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih

lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Di dukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia di dorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang di harapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah Perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (RahmatanLil'Alamiin).

Proses merger tiga Bank Syariah besar di Indonesia menjadi salah satu tonggak sejarah yang akan membuka banyak peluang-peluang baru dalam mendukung perekonomian masyarakat secara nasional. Setiap Bank Syariah memiliki latar belakang dan sejarahnya sendiri sehingga semakin menguatkan posisi BSI kedepannya. Berdirinya Bank Syariah Indonesia (BSI) di resmikan melalui surat yang di keluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Surat yang di rilis dengan Nomor: SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI syariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank hasil penggabungan. Dengan di keluarkannya surat dari OJK ini maka semakin menguatkan posisi BSI untuk melakukan aktivitas perbankan berlandasan

konsep syariah dan penggabungan dari 3 Bank pembentukannya

Sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, tentu potensi industri keuangan syariah cukup menjanjikan di masa depan. Hal ini tentu saja bisaterjadi jika adanya sinergi antara pemegang kebijakan dan juga kesadaran masyarakat terhadap transaksi halal berbasis syariah yang terus di tegakan dalam prinsip ekonomi. Adanya peningkatan yang signifikan beberapa tahun terakhir terhadap produk dan layanan berbasis syariah di Indonesia membuat pemerintah mencermati hal ini sebagai sebuah momen penting dalam tonggak perekonomian syariah di Indonesia. Sikap optimis inilah yang membuat pemerintah akhirnya menggabungkan 3 daftar bank syariah besar, besutan BUMN, yaitu PT Bank Syariah Mandiri Tbk, PT Bank BNI Syariah Tbk, dan PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi intensitas baru yang di beri nama Bank Syariah Indonesia.

3.1.2 Produk PT. Bank Syariah Indonesia Indonesia (BSI) Tbk

Kantor Cabang Garut

Ada beberapa produk yang dimiliki Bank Syariah Indonesia di antaranya:

1. Produk Tabungan
 - a. BSI Tabungan *Easy Wadiah*. Produk tabungan yang menggunakan akad *wadiah* di mana nasabah menitipkan dananya kepada bank.
 - b. BSI Tabungan *Easy Mudharabah*. Produk ini menggunakan akad *mudharabah* di mana nasabah sebagai pemilik dana akan mendapatkan bagi hasil dari bank dan sebagai pengelola dana.

- c. BSI Tabungan Maburr. Produk ini biasanya diperuntukkan untuk nasabah yang ingin menjalankan ibadah haji dan umrah.
 - d. BSI Tabungan Junior. Produk ini biasanya diperuntukkan untuk nasabah pelajar dan anak-anak yang masih berusia dibawah 17 tahun. Tabungan ini dapat membantu mereka untuk belajar menabung sejak dini.
 - e. BSI TabunganKu. Tabungan perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan. TabunganKu ini menggunakan akad *Wadiah Yad Dhamanah* di mana nasabahnya menitipkan dananya kepada pihak bank.
 - f. BSI Tabungan Pensiunan. Tabungan ini biasanya diminati oleh nasabah perorangan yang telah terdaftar pada lembaga pengelola dana pensiun yang telah bekerjasama dengan bank. Produk tabungan ini menggunakan akad *Wadiah Yad Dhamanah*.
 - g. BSI Tabungan Prima. Produk tabungan ini diperuntukkan bagi segmen nasabah *high network individuals* yang menggunakan akad *Mudharabah* dan *Wadiah* yang memberikan fasilitas serta kemudahan.
 - h. BSI Tabungan *Payroll*. Tabungan ini merupakan produk turunan dari tabungan *wadiah/mudharabah* diperuntukkan untuk nasabah *payroll* dan nasabah migran.
2. Produk Giro
- a. BSI Giro Wadiah Perorangan
 - b. BSI Giro Mudharabah Umum

c. BSI Giro Mudharabah Khusus

3. Produk Deposito

a. BSI Deposito Rupiah

b. BSI Deposito Valuta Asing

c. BSI Deposito Ekspor SDA

4. Produk Pembiayaan

a. BSI Oto. Merupakan produk pembiayaan yang ditawarkan oleh BSI untuk kepemilikan kendaraan bermotor maupun mobil baik dalam kondisi baru maupun kondisi *second* dengan angsuran yang tetap setiap bulannya.

b. BSI Mitraguna Berkah. Pembiayaan untuk tujuan multiguna tanpa agunan dengan berbagai manfaat dan kemudahan bagi pegawai *payroll* di BSI.

c. BSI Griya. Produk ini merupakan produk pembiayaan kepemilikan rumah yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia dengan berbagai jenis kebutuhan yaitu :

1) Untuk mendapatkan rumah baru, rumah bekas, ruko dan apartemen.

2) Untuk mendapatkan tanah kavling yang sudah siap bangun.

3) Untuk mendapatkan rumah atau renovasi rumah.

4) Untuk pengambilalihan atau take over pembiayaan dari bank lain.

5) Refinancing

d. BSI Multiguna Hasanah. Merupakan produk pembiayaan yang biasanya digunakan nasabah untuk dapat memenuhi segala kebutuhan

kehidupannya secara aman dan tentram. Fasilitas yang ditawarkan pada produk ini untuk memenuhi kebutuhan konsumtif antara lain :

- 1) Untuk melakukan pembelian barang seperti renovasi rumah, pembelian furniture rumah dll.
 - 2) Untuk memenuhi pembelian manfaat jasa seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan di rumah sakit, Pendidikan, jasa travel agent, dll.
 - 3) Pengalihan atau pemindahan utang pembiayaan konsumtif dilembaga keuangan lain yang memiliki underlying asset.
- e. BSI KPR Sejahtera. Produk ini merupakan produk pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan hunian subsidi pemerintah dengan prinsip syarah.
- f. BSI KUR kecil. Produk ini merupakan produk pembiayaan yang diperuntukkan bagi usaha mikro, kecil dan menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan *plafond* Rp 50 juta sampai dengan Rp 500 juta.
- g. BSI Pensiun Berkah. Produk pembiayaan ini biasanya diperuntukkan yang untuk para penerima manfaat pensiun bulanan, diantaranya :
- 1) Kelompok pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN
 - 2) Kelompok pensiunan BUMN dan BUMD
 - 3) Kelompok pensiunan & Pensiunan Janda ASN atau PNS yang belum memasuki TMT pensiun namun telah menerima SK pensiun.
- h. BSI *Cash Collaeral*. Produk pembiayaan yang dijamin dengan

agunan likuid, yaitu berupa simpanan dalam bentuk deposito, giro, dan tabungan.

- i. BSI Umrah. Merupakan produk pembiayaan konsumtif untuk memenuhi kebutuhan pembelian jasa paket perjalanan ibadah umrah melalui bank yang telah bekerja sama dengan *Travel agent* sesuai dengan prinsip syariah.

5. Emas

- a. BSI Gadai Emas. Produk ini merupakan produk di Bank Syariah Indonesia yang dapat membantu nasabah yang mempunyai kebutuhan mendesak atau perlu untuk mendapatkan uang dengan cara menggadaikan emas baik itu berupa perhiasan atau logam mulia yang dimilikinya kepada bank. Lamanya waktu yang diberikan oleh bank untuk nasabah bisa mengembalikan dana yang telah diberikan bank yaitu 4 bulan dan nantinya bisa dilakukan perpanjangan sesuai dengan kesepakatan.
- b. BSI Cicil Emas. Produk ini merupakan produk di Bank Syariah Indonesia yang dapat membantu nasabah untuk kepemilikan emas batangan atau lantakan dengan cara dicicil dengan minimal berat yaitu 5 gram. Kepemilikan emas ini menggunakan akad murabahah dan pengikat agunan menggunakan akad gadai (*rahn*).

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

Setiap perusahaan memiliki Visi dan Misi agar perusahaan tersebut mencapai apa yang diinginkan. Begitu pula dengan PT. Bank Syariah

Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Garut tentu saja memiliki Visi dan Misi yang jelas demi kepuasan nasabah.

1. Visi

“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”

“Menjadi top 10 Bank Syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun”

2. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. (Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025).
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. (Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2)).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. (Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).

3.1.4 Statement Budaya Perusahaan

Dalam mencapai visi dan misi BSI menjadi bank modern yang terbesar di Indonesia sekaligus memberikan kontribusi pada perekonomian bangsa dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi Syariah, maka BSI berkomitmen untuk menghadirkan solusi keuangan Syariah yang lengkap kepada nasabah dan menjadi mitra finansial, mitra social serta mitra spiritual bagi masyarakat

(*beyond banking*).

Corporate Values BSI mencakup nilai dan budaya yang menjadi landasan cara berpikir, berperilaku dan bertindak, untuk kemudian ditanamkan sebagai Budaya Kerja yang diterjemahkan dalam AKHLAK, yaitu :

a. Amanah

Yaitu memegang teguh kepercayaan yang diberikan.

b. Kompeten

Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.

c. Harmonis

Saling peduli dan menghargai perbedaan.

d. Adaptif

Berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.

e. Loyal

Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan Negara.

f. Kolaboratif

Membangun kerjasama yang sinergis.

3.1.5 Logo dan Makna PT Bank Syariah Indonesia



Sumber: <https://www.bankbsi.co.id/>

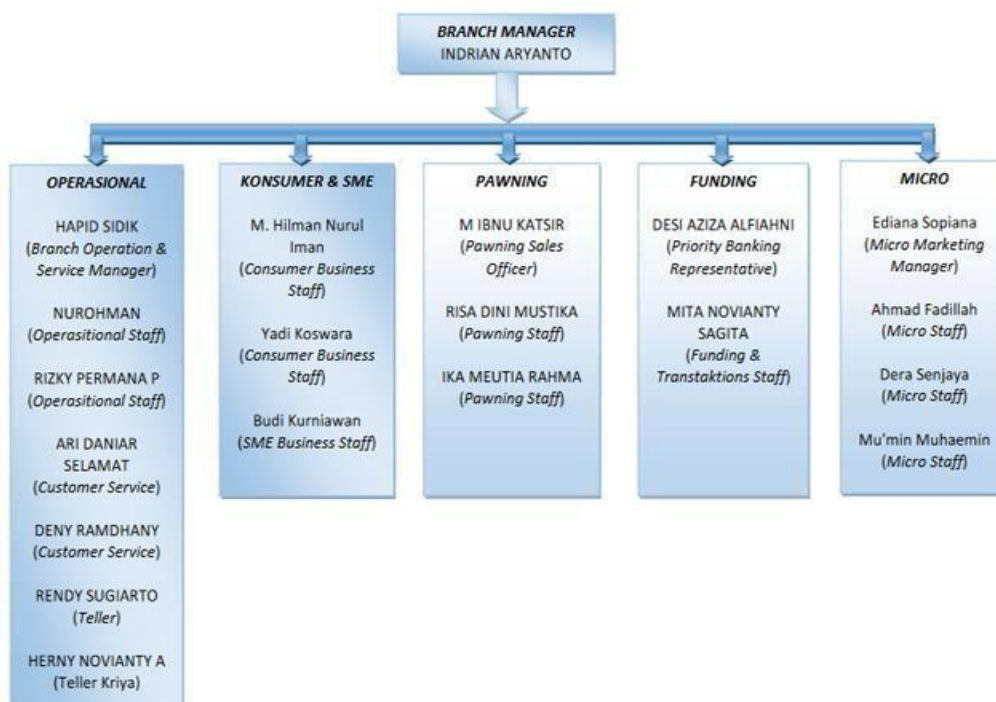
Gambar 3.1
Logo Bank Syariah Indonesia

Makna logo Bank Syariah Indonesia juga mencantumkan gambar bintang di atas huruf I dengan warna terang. Bintang itu didesain memiliki lima sudut yang memiliki arti khusus. Di bawah tulisan BSI disematkan kata “Bank Syariah Indonesia”.

Filosofi yang terkandung dalam bintang kuning bersudut 5 mempresentasikan 5 sila Pancasila dan 5 rukun Islam. Tulisan BSI menjadi representasi Indonesia baik di tingkat nasional maupun di tingkat global.

3.1.6 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut

Bentuk susunan struktur organisasi unit kerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut sebagai berikut:



Sumber: Data diolah PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut/2023

Gambar 3.2
Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)
Tbk Kantor Cabang Garut

3.1.7 Deskripsi Jabatan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut

Berdasarkan struktur organisasi diatas dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan-jabatan yang ada dan juga mengenai semua tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut

Adapun tugas dan wewenang masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

1) BM (*Branch Manager*)

- a. Melakukan pengawasan dan koordinasi semua kegiatan operasional di kantor cabang.
- b. Memimpin berjalannya kegiatan pemasaran di kantor cabang.
- c. Melakukan monitoring pada semua kegiatan operasional dalam lingkup kantor cabang yang dipimpinnya tersebut.
- d. Memantau apakah prosedur operasional (SOP) telah dilakukan secara benar oleh setiap karyawan sesuai dengan divisinya masing-masing.
- e. Melakukan pengembangan terhadap kegiatan operasional di lingkup kantor cabang yang dipimpinnya, misalnya menyusun jadwal training karyawan.

2) BOSM (*Branch Operation and Service Manager*)

- a. Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional.
- b. Memastikan terkontrolnya biaya *branch office* dengan efektif dan efisien.
- c. Memastikan transaksi harian operasional telah sesuai dengan

ketentuan dan SOP yang telah ditetapkan.

- d. Memastikan terlaksananya layanan nasabah yang optimal sesuai dengan layanan *branch office*.
- e. Memastikan seluruh ketersediaan *likuiditas* yang memadai.
- f. Memastikan pelaksanaan seluruh kegiatan, dokumentasi, dan kearsipan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- g. Mengelola sarana dan prasarana *branch office*.

3) CSR (*Customer Service Relationship*)

- a. Menerima permohonan pembukaan dan penutupan rekening.
- b. Memeriksa kelengkapan dan kebenaran pengisian formulir.
- c. Menyerahkan bukti kepemilikan rekening, kartu yang terkait dengan rekening dan *bilyet* deposito kepada nasabah.
- d. Menerima permintaan pembayaran bunga deposito.
- e. Melakukan aktivasi PIN dari kartu rekening yang terkait dan telah diserahkan kepada nasabah.

4) TLR (*Teller Relationship*)

- a. Terselenggaranya kegiatan layanan transaksi keuangan yang bersifat tunai atas pemanfaatan fasilitas produk dan jasa perbankan kepada pihak ketiga (nasabah atau calon nasabah).
- b. Terselenggaranya kegiatan dalam pengelolaan uang tunai (*Cash Teller*) yang ada dalam *cash box* sesuai dengan standar *operating* prosedur.
- c. Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit.

- d. Menbayarkan pencairan tabungan, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan direksi.
- e. Menyetorkan uang setoran kredit, tabungan dan deposito ke Bank.
- f. Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas teller harian.

5) OS (*Operational Staff*)

Mengelola laporan keuangan, bertanggungjawab pada tersedianya stok barang yang dibutuhkan untuk operasional kantor cabang dan bertanggungjawab terhadap tangible yang ada di kantor cabang.

6) Consumer dan SME (*Small Medium Enterprise*)

Bertanggung jawab atas kestabilan usaha nasabah, kelancaran pembiayaan, dan juga bertugas melakukan penagihan nasabah bila sudah jatuh tempo dan telat bayar dari perhitungan 1 bulan, jika sudah tidak mampu membayar 1 sampai 5 tahun (pengikatan) menggunakan notaris, tidak menggunakan notaris akad bawah tangan bisa masuk gugatan sederhana ke pengadilan agama pengajuan untuk eksekusi dan bisa dilakukan lelang agunan nasabah sesuai keputusan sidang. Eksekusi ini berasal dari sidang dengan adanya putusan dari pengadilan lalu tim collection berhak untuk mengeksekusi. Tujuannya meminimalisir nasabah macet juga kerugian yang terjadi pada Bank.

7) *Pawning*

a. *Pawning Sales Officer*

Tugas dari *Pawning Sales Officer* adalah untuk memastikan target

bisnis gadai emas BSI yang telah ditetapkan meliputi pembiayaan gadai dan fee based income gadai baik kuantitatif maupun kualitatif dan memastikan akurasi penaksiran barang jaminan.

b. Pawning Staff

Pawning Staff bertugas untuk memastikan dokumen aplikasi gadai dan menindak lanjuti permohonan pembiayaan gadai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

8) Funding

PBR (Priority Banking Representative)

- a. Menjalinkan hubungan dengan nasabah prioritas baik yang *existing* ataupun calon nasabah.
- b. Mengidentifikasi kebutuhan dan tujuan atau investasi dari nasabah atau calon nasabah.
- c. Menjalankan proses penjualan produk bank ataupun produk hasil kerjasama bank dengan bisnis partner kepada calon nasabah maupun nasabah dengan kunjungan maupun telepon.
- d. Memperkenalkan alternatif produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan.

(FTS) Funding & Transaction Staff

- a. Mempromosikan dan memasarkan produk bank yang berupa tabungan, giro dan deposito.
- b. Membuka rekening tabungan baru atau akuisisi.
- c. Menjalinkan hubungan baik kepada nasabah agar tetap menyimpan atau

berinvestasi di Bank BSI KC Garut.

- d. Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah dijual.
- e. Memfollow up semua produk yang telah dibeli nasabah.
- f. Bertanggung jawab atas pencapaian target *funding* yang telah ditetapkan perusahaan yang berupa tabungan, giro dan deposito.

9) *Micro*

a. *Micro Marketing Manager*

Micro Marketing Manager bertanggung jawab atas program-program marketing untuk segmen bisnis mikro dan sekaligus bertanggung jawab terhadap SDM yang menjadi subordinanya baik segi bisnis maupun administrasi.

b. *Micro Staff*

Micro Staff bertugas untuk memastikan penerapan dan implementasi strategi pengembangan bisnis mikro, menganalisa pemberian pembiayaan mikro, memberikan rekomendasi dan memastikan pencapaian target pembiayaan mikro.

3.1.8 Jaringan Kantor PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut

Jaringan Usaha Kegiatan Bank Syariah Indonesia (BSI) Garut Jaringan Pelayanan Sebagai Berikut:

1) Kantor Cabang

Berkedudukan di Jl. Ciledug No. 148-149, Kota Kulonm Kec. GarutKota, Kabupaten Garut, Jawa Barat 44112. Telp, (0262) 243689
Fax (0262) 243692.

2) Kantor Cabang Pembantu

Berkedudukan di Komplek Ruko IBC Blok A No. 17, Jl.

Guntur, Kab. Garut, Jawa Barat. Telp (0262) 325859

3) Kantor Cabang Pembantu Garut Kadungora

Berkedudukan di Jl. Raya Kadungora No. 174, Kab Garut, Jawa Barat. Telp (0262) 2458434 Fax (0262) 2458435.

1) Jaringan ATM

a. ATM KCP Garut: Komplek Ruko Ibc Blok A No.17, Jl Guntur, Kab Garut, Jawa Barat.

b. Garut Plaza: Jl. Guntur No. 328, Ciwalen, Garut Kota, Kab Garut, Jawa Barat.

c. KCP Garut Ciledug: Jl. Ciledug No. 92 B RT/RW 002/008 Kel. Regol, Kec. Garut Kota.

d. ATM BSM KC Garut: Jl. Ciledug No 148-149, Kel. Kota Kulon, Kec, Garut Kota, Kab. Garut, Jawa Barat.

e. ATM RSUD DR Slamet: Jl. Rumah Sakit No. 12, Garut, Jawa Barat.

f. ATM BSM PP Garut Darul Arqom: Jl. Ciledug No. 264/36, Garut, Jawa Barat.

g. ATM BSM KCP Garut Kadungora: Jl. Raya Kadungora No. 174, Kab. Garut, Jawa Barat.

Sumber : Bank Syariah Indonesia

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif,

menurut Sugiyono (2015) data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema dan gambar artinya data dapat diuraikan dengan pendapat, perencanaan serta konsep serta terdapat penjelasan dan penyajian masalah mengenai pelaksanaan sistem digitalisasi layanan customer service pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut. Sumber Data yang diambil untuk melakukan penelitian penulis adalah data primer dan data sekunder. Data didapatkan langsung dan diperoleh dari hasil wawancara langsung di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut.

1) Data Primer

Pengertian Data Primer menurut Sugiyono (2015) adalah sumber data langsung dengan memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang penulis dapat dari penelitian ini diperoleh pada saat penulis sedang melakukan kegiatan magang di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut, penulis menggunakan metode wawancara langsung dengan customer service, bertanya langsung kepada nasabah perusahaan serta melakukan observasi masalah pada saat melakukan kegiatan magang.

2) Data Sekunder

Menurut Hasan (2002) Data sekunder merupakan data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung informasi primer, dimana data ini diperoleh yaitu dari bahan pustaka, literature, penelitian terdahulu, buku dan lain sebagainya. Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung. Data sekunder dari penelitian

penulis diperoleh dari PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut serta informasi lain yang berhubungan dengan penelitian penulis.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2020:84) Studi kepustakaan merupakan ringkasan tertulis jurnal, artikel, buku buku dan dokumen lain, yang berisi tentang uraian informasi masa lalu atau sekarang yang relevan dengan judul penelitian. Dengan studi kepustakaan penulis mengumpulkan informasi yang sesuai dengan buku, ataupun referensi lain untuk mendapatkan tinjauan pustaka mengenai masalah yang akan diteliti yaitu Pelaksanaan Sistem Digitalisasi Layanan Customer Service pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut.

2. Wawancara mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Sugiyono (2020:195) Wawancara mendalam adalah “teknik pengumpulan data untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti untuk mengetahui hal hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit“. Penulis melakukan wawancara langsung dengan para pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut.

3. Studi Lapangan

Menurut Almasdi Syahza (2021:27) Studi lapangan adalah studi untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuai unit sosial, individu, maupun

kelompok. Penelitian yang penulis lakukan yaitu dengan pengamatan langsung pada objek yang akan diteliti. Metode penelitian kualitatif menggunakan empat teknik utama dalam penyelidikannya yaitu, *participant observation*, wawancara, studi kepustakaan, dokumentasi, dan regulasi.

4. Observasi Langsung

Menurut Sugiyono (2018 :229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dalam penelitian yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya terjadi di PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Garut.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini ialah dengan beberapa komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan data

Hal pertama yang perlu dilakukan peneliti tentunya mengumpulkan data berdasarkan pertanyaan atau permasalahan yang sudah dirumuskan. Data kualitatif bisa dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara mendalam, kajian dokumen, atau *focus group discussion*.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247) Reduksi data adalah merangkum,

memilih hal hal pokok, memfokuskan pada hal hal penting yang sesuai dengan topic penelitian, yang pada akhirnya memberikan gambaran yang jelas dan akan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

3. Penyajian Data

Menurut *Miles* dan *Huberman* penyajian data adalah sekumpulan informasi yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Melalui penyajian data tersebut maka dapat terorganisasikan dan tersusun sehingga akan semakin mudah untuk dipahami Sugiyono (2018:249).

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.