

## **BAB III**

### **OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Istilah objek penelitian adalah merujuk pada orang, individu atau kelompok yang dijadikan unit atau sasaran kasus yang diteliti. Adapun yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah:

1) *Customer Service*

*Customer Service* merupakan bagian *integral* dari lembaga perbankan yang bertanggung jawab atas interaksi langsung dengan nasabah. Mereka memiliki peran penting dalam memberikan layanan pelanggan yang memadai, menjawab pertanyaan, menangani keluhan, dan memberikan informasi yang diperlukan kepada nasabah dan melakukan pemasaran produk bank.

2) Nasabah

Nasabah adalah individu atau kelompok yang menggunakan layanan perbankan yang disediakan oleh lembaga keuangan. Mereka bisa menjadi objek penelitian untuk memahami perilaku keuangan, preferensi produk, kepuasan terhadap layanan, atau faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan produk atau layanan perbankan tertentu.

### **3.1.1 Sejarah PT. Bank Negara Indonesia**

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-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 BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). 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 1999, divestasi saham 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 Menteri 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 Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun institusi, domestik dan asing. BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total aset, total kredit maupun total dana pihak ketiga. Dalam memberikan layanan finansial secara terpadu, BNI didukung oleh sejumlah perusahaan anak, yakni BNI *Multifinance*, BNI *Sekuritas*, BNI *Life Insurance*, BNI *Ventures*, BNI *Remittance*, dan *hibank*. 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 Profile Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (BNI)**

Nama Perusahaan	: Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk
Tanggal Pendirian	: 5 Juli 1946
ISIN	: ID1000096605
Kegiatan Utama	: Perbankan Komersial
Jenis	: Jasa Keuangan/publik/badan usaha milik negara
Didirikan	: Jl.Senopati No.4 Yogyakarta
Informasikan Kontak	:
Kantor Pusat	: Jakarta Pusat, 0 500 046 Indonesia
Telp	: +62 21 30500046
Faks	: (021) 2254 1203
Web	: <a href="http://www.bni.co.id">www.bni.co.id</a>

### **3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan**

#### **3.1.3.1 Visi Perusahaan**

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

### 3.1.3.2 Misi Perusahaan

1. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Global Bisnis.
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.

### 3.1.4 Statement Budaya Perusahaan

Budaya kerja BNI “**PRINSIP46**” merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari 4 (empat) nilai budaya kerja dan 6 (enam) perilaku utama insan BNI, diantaranya:

**Tabel 3.1 Statement Budaya Perusahaan**

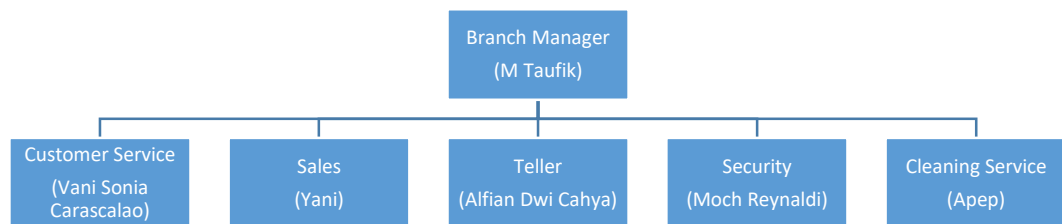
4 Nilai Budaya Kerja BNI	6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI
<i>Profesionalisme</i> ( <i>Professionalism</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik.</li> </ul>
<i>Integritas</i> ( <i>Integrity</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jujur, tulus, dan ikhlas.</li> <li>• Disiplin, konsisten dan bertanggung jawab.</li> </ul>
<i>Orientasi Pelanggan</i> ( <i>Customer Orientation</i> )	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis.</li> </ul>

4 Nilai Budaya Kerja BNI	6 Nilai Perilaku Utama Insan BNI
<i>Perbaikan tiada henti</i> <i>(Continuous Improvement)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Senantiasa melakukan penyempurnaan.</li> <li>• Kreatif dan inovatif.</li> </ul>

### 3.1.5 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang

#### Pembantu Kawali

Adapun struktur organisasi BNI sebagai berikut:



**Gambar 3.1 Struktur organisasi Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kawali**

**Sumber: Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kawali**

### 3.1.6 Job Description

#### a. Branch Manager

- Mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu.
- Memimpin operasional pemasaran produk-produk di Bank Negara Indonesia.
- Mencari target pendanaan/sumber dana (*funding*)

- Mengkoordinir tim pemasaran yang berada di wilayah kerjanya untuk mencapai target yang ditetapkan.
- Me-review *Standar Operating Procedure* (SOP).

b. *Customer Service*

- Melayani nasabah yang datang untuk kepentingan administrasi.
- Melayani dan menyelesaikan setiap keluhan/*complain* nasabah
- dengan cepat.
- Memberikan penjelasan secara singkat dan jelas kepada nasabah mengenai produk Bank BNI.

c. *Sales*

- Membuat *schedule* kegiatan atau jadwal kegiatan tim marketing.
- Memonitor atau memantau *progress* pekerjaan yang dilakukan oleh *marketing*.
- Bertanggung jawab dalam melaksanakan koordinasi dalam membina kerja sama tim yang solid.
- Bertanggung jawab dalam mencapai suatu target yang telah ditetapkan dan sesuai aturan,

d. *Teller*

- Melayani transaksi di perbankan Kantor Cabang.
- Menerima modal awal untuk membuka transaksi.
- Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis diform.
- Membuka dan mengaktifkan system untuk operasional transaksi.
- Melakukan *entry* data ke dalam sistem.
- Menghitung total transaksi kas yang dilakukan hari itu.

- Menandatangani laporan harian kas.

*e. Security*

- Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan.
- Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- Memeriksa barang bawaan nasabah apabila ada tindak yang mencurigakan.
- Menanyakan keperluan nasabah dan mengambilkan nomor antrian sesuai dengan keperluan nasabah.
- Memberi petunjuk atau arahan dengan baik jika ada nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi.

*f. Cleaning Service*

- Membersihkan ruangan sebelum aktivitas perbankan dimulai di pagi hari dan kembali membersihkan saat perbankan tutup.
- Mengecek ketersediaan produk perbankan yang dibutuhkan.

## **3.2 Metode Penelitian**

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yaitu peneliti yang berusaha untuk menunturkan masalah yang ada sekarang berdasarkan dengan data yang sudah dianalisis dan diinterpretasikan. Penelitian kualitatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.



Menurut (Putra, 2013) penelitian deskriptif yaitu bentuk penelitian yang paling mendasar untuk mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena yang ada, baik fenomena yang bersifat alamiah maupun rekayasa manusia kemudian mengkaji dalam bentuk aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan fenomena lainnya. Fenomena yang disajikan secara apa adanya hasil penelitiannya diuraikan secara jelas tanpa adanya manipulasi. Ada beberapa pertimbangan mengapa peneliti metode kualitatif pendekatan deskriptif diantaranya dapat mengetahui secara lengkap dan jelas tentang Strategi Pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk BNI Taplus di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kawali.

Selain itu memudahkan peneliti dalam menyajikan data secara langsung antara peneliti dan informasi. Alasan digunakannya pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dikarenakan:

- a. Peneliti secara aktif berinteraksi secara pribadi dengan pimpinan cabang dan *customer service* sehingga peneliti dapat melihat individu secara holistik (utuh), sehingga hasil yang diperoleh lebih akurat.
- b. Penelitian ini menggunakan metode observasi dan wawancara, melalui metode ini individu yang diteliti dapat diberi kesempatan agar secara sukarela mengajukan gagasan dan persepsinya.
- c. Penelitian ini bersifat naturalistik, yaitu dilakukan dengan cara mengamati dan mempelajari fenomena alamiah yang terjadi tanpa adanya manipulasi atau campur tangan dari peneliti.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Untuk menentukan data yang digunakan dalam penelitian, maka diperlukan teknik pengumpulan data agar fakta dan bukti yang diperoleh berfungsi sebagai data penelitian kualitatif pendekatan deskriptif ini menggunakan metode pengumpulan data yakni metode wawancara mendalam atau *interview*, teknik pengumpulan data dengan dokumen. Secara umum penelitian kualitatif terdapat beberapa teknik yaitu:

1) Wawancara Mendalam

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini salah satunya dengan wawancara mendalam dengan informan yang dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa informan tersebut mengetahui dan dapat memberikan penjelasan tentang permasalahan yang peneliti kaji, yakni penelitian bertatap muka dan menanyakan secara langsung mengenai strategi pemasaran dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah produk BNI Taplus pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kawali.

2) *Participan Observation*

Menurut (Zubaidi, 2022) observasi partisipan merupakan suatu teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, benda-benda, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan yang memungkinkan peneliti menemukan data pendukung dalam menyelesaikan penelitian yang dilakukan.

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang

yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

### 3) Studi Kepustakaan

Peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber tertulis seperti jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dan dokumen-dokumen lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Studi kepustakaan memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks, teori, konsep, dan temuan terkait dengan subjek penelitian. Dengan memanfaatkan studi kepustakaan, peneliti dapat melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi dengan Informasi tambahan yang dapat memperkaya analisis dan interpretasi.

#### **3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan penulis saat melakukan penelitian yaitu menggunakan data kualitatif, menurut (Sugiyono, 2015) data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Data kualitatif adalah serangkaian informasi yang berasal dari hasil penelitian dengan wawancara secara langsung atau observasi yang berkaitan dengan analisis strategi bank dalam meningkatkan jumlah nasabah produk BNI Taplus di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kawali.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau sumber pertama, baik berupa data hasil wawancara, observasi, ataupun dokumentasi. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui proses wawancara, di mana peneliti berinteraksi langsung dengan subjek penelitian,

yaitu pihak terkait strategi pemasaran untuk meningkatkan jumlah nasabah produk BNI Taplus di PT. BNI Kantor Cabang Pembantu Kawali. Wawancara mendalam dengan informan dipilih karena kemampuan mereka dalam memberikan penjelasan yang mendalam dan kontekstual terhadap permasalahan yang diteliti. Interaksi langsung ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang komprehensif tentang strategi pemasaran yang dijalankan oleh lembaga keuangan tersebut.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder didapatkan sebagai pelengkap melalui studi kepustakaan. Studi kepustakaan dilakukan dengan mencari dan mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tertulis seperti jurnal ilmiah, buku, laporan penelitian, dan dokumen-dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian. Proses ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang konteks teoritis dan praktis dari strategi pemasaran dalam industri perbankan.

Dengan menggabungkan data primer dari wawancara dengan data sekunder dari studi kepustakaan, peneliti dapat memperoleh perspektif yang komprehensif dan mendalam tentang strategi pemasaran yang dijalankan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kawali. Ini memungkinkan analisis yang holistik dan interpretasi yang lebih baik terhadap fenomena yang diteliti dalam konteks perbankan.

### 3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah teknik analisis kualitatif. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang didapatkan pada saat wawancara, catatan lapangan serta bahan-bahan lainnya, sehingga mudah dipahami dan temuannya tersebut dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat induktif, ialah suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan data tersebut menjadi hipotesis. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat memasuki lapangan hingga selesai (Sugiyono, 2008)

Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan pada saat data tersebut terkumpul langsung, dan pengumpulan data tersebut mempunyai periode tertentu. Pada saat wawancara peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang sedang diwawancarai, bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis kurang memuaskan maka peneliti dapat mengajukan pertanyaan kembali sampai tahap tertentu yang dianggap kredibel. Dalam hal ini peneliti turun langsung ke tempat penelitian yaitu di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang dan mewawancarai pimpinan. Proses analisis data diantaranya meliputi:

- a. Pengumpulan Data, kegiatan mencari data dilapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian, validitas pengumpulan data serta kualifikasi pengumpul data sangat diperlukan untuk memperoleh data yang berkualitas. Saat mengumpulkan data, peneliti harus tekun, sabar, dan tidak putus asa.

- b. Reduksi Data, data yang diperoleh dari lapangan terbilang cukup banyak untuk perlu adanya rangkuman secara rinci, teliti, fokus, kode, mencari tema, dan menulis memo yang berkaitan dengan penelitian peneliti. Data yang reduksi akan memberikan gambaran yang sangat jelas dan memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara pimpinan dan staf bidang pemasaran, peneliti akan mengecek ulang, membuang data yang tidak perlu bertujuan untuk memperoleh hasil yang benar dan dapat dimengerti.
- c. Penyajian Data, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan lain sebagainya. Tujuan untuk memudahkan pembaca dan dapat menarik kesimpulan. Data yang direduksi tersebut akan disajikan dalam Bahasa yang mudah dipahami dan dapat dimengerti.
- d. Penarikan Kesimpulan, penarikan kesimpulan yang bersifat sementara dan akan berubah apabila bukti lapangan tersebut kuat. Penelitian tersebut setelah mendapatkan pengumpulan data yaitu wawancara. Kesimpulan tersebut yang dapat menjurus pada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan narasumber, setelah data tersebut sudah disajikan dengan Bahasa yang mudah dimengerti lalu bisa ditarik kesimpulan.

