

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Perusahaan**

Didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, PT Bank Negara Indonesia (persero) Tbk atau BNI menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia. BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2/1946.

Bank Negara Indonesia mempunyai alat pembayaran resmi pertama Republik Indonesia atau ORI pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia. Pengusul dibentuknya sebuah Bank Sentral atau Bank Sirkulasi, serta sekaligus juga adalah sebagai pendiri dan Direktur Utama Bank Negara Indonesia yang pertama adalah Raden Mas (R.M.) Margono Djojohadikusumo.

Menyusul penunjukan *De Javaneche Bank* yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai bank sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peran BNI sebagai bank sentral. BNI lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa pada tahun 1950 dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Kantor cabang BNI pertama diluar negeri yang dibuka di Singapura.

Pada 1955, Peran Bank Negara Indonesia beralih menjadi bank pembangunan dan kemudian mendapat hak untuk bertindak sebagai bank devisa. Sejalan dengan penambahan modal pada tahun 1955, status Bank Negara Indonesia beralih menjadi bank umum dengan penetapan secara yuridis melalui Undang-Undang Darurat nomor 2 tahun 1955 Dengan adanya keinginan untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke pada tahun 1960-an Bank Negara Indonesia memperkenalkan berbagai layanan perbankan seperti Bank Terapung, Bank Keliling, Bank Bocah dan Bank Sarinah.

Tujuan utama dari pembentukan Bank Terapung adalah untuk melayani masyarakat yang tinggal di kepulauan seperti di Kepulauan Riau atau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat seperti Kalimantan. Selain itu juga meluncurkan Bank Keliling, yaitu jasa layanan perbankan di mobil keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung. Hal itu dilakukan Bank Negara Indonesia untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis. Bank Negara Indonesia ditingkatkan ke Persero dengan nama PT Bank Negara Indonesia sesuai dengan UU No.17 Tahun 1968.

Perubahan ini menjadikan Bank Negara Indonesia lebih dikenal dengan sebagai “BNI 46”. Kemudian karena ingin menggunakan nama panggilan yang lebih mudah diingat maka dirubah menjadi “Bank BNI” bersamaan dengan perubahan identitas perusahaan tahun 1988. Tahun 1992, status hukum dan nama BNI berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia (Persero), sementara keputusan untuk menjadi perusahaan publik diwujudkan melalui penawaran saham perdana di 43 pasar modal pada tahun 1996 dan PT Bank Negara Indonesia (Persero), kini

berubah menjadi PT Bank Negara Indonesia, Tbk. Kemampuan BNI untuk beradaptasi terhadap perubahan dan kemajuan lingkungan, sosial budaya serta teknologi dicerminkan melalui penyempurnaan identitas perusahaan yang berkelanjutan dari masa kemasa. Hal ini juga menegaskan dedikasi dan komitmen BNI terhadap perbaikan kualitas kinerja terus menerus.

Segmentasi nasabah telah dibidik BNI sejak awal dengan dirintisnya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinah dimana seluruh petugas bank adalah perempuan dan Bank Bocah yang memberikan edukasi kepada anak-anak agar memiliki kebiasaan menabung sejak dini. Pelayanan Bank Bocah dilakukan juga oleh anak-anak. Bahkan sejak 1963 BNI telah merintis layanan perbankan di perguruan tinggi saat membuka Kantor Kas Pembantu di Universitas Sumatera Utara (USU) di Medan. Saat ini BNI telah memiliki kantor layanan hampir di seluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia.

### **3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Setiap perusahaan memiliki visi dan misi agar tercapai apa yang diinginkan. Begitupula PT Bank Negara Indonesia (persero) sebagai salah satu lembaga perbankan di Indonesia memiliki visi dan misi yang jelas demi kepuasan nasabah.

#### **Visi**

Menjadi bank yang unggul, terkemuka, dan terdepan dalam layanan dan kinerja. BNI berupaya menjadi bank yang “unggul” dalam bidang human kapital dan berkualitas, proses bisnis internal yang memberi nilai bagi nasabah melalui improvement dan inovasi melalui produk/jasa yang beragam dan terpadu, serta pengelolaan perbankan berkualitas dengan resiko terukur. “Terkemuka” adalah

menjadi bank pilihan utama dengan kualitas layanan terbaik yang pada akhirnya akan menjadikan BNI “terdepan” dalam hal kinerja keuangan yang berkualitas 46 dibandingkan peers sehingga memberikan kualitas investasi yang memuaskan bagi pemangku kepentingan.

#### Misi

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah kepada seluruh nasabah, dan selaku mitra pilihan utama.
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggungjawab terhadap lingkungan dan komunitas.
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan kata kelola perusahaan yang baik.

#### **3.1.3 Statement Budaya Perusahaan**

Budaya kerja Bank BNI yang disebut dengan “PRINSIP 46” merupakan tuntutan perilaku insan BNI, terdiri dari 4 (empat) nilai budaya kerja yaitu:

1. Profesionalisme
2. Integritas
3. Orientasi pelanggan
4. Perbaikan tiada henti

Selain itu terdapat 6 (enam) “Nilai Perilaku Utama Insan BNI”, yaitu:

1. Meningkatkan kompetensi dan memberikan hasil terbaik.
2. Jujur, tulus, dan ikhlas.

3. Disiplin, konsisten dan bertanggung jawab.
4. Memberikan layanan terbaik melalui kemitraan yang sinergis.
5. Senantiasa melakukan penyempurnaan.
6. Kreatif dan inovatif

#### 3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan

Pada tahun 2004, identitas perusahaan yang diperbaharui mulai digunakan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, lebih dinamis, serta menggambarkan prospek masa depan yang baik setelah keberhasilan mengarungi masa-masa yang sulit. Identitas tersebut merupakan perwujudan brand baru yang tersusun dari angka “46” dan huruf “BNI”. Kedua bagian tersebut selanjutnya dikombinasikan dalam suatu logo baru BNI.



Gambar 3. 1  
Logo BNI

Sumber: [www.bni.co.id](http://www.bni.co.id) ,2024

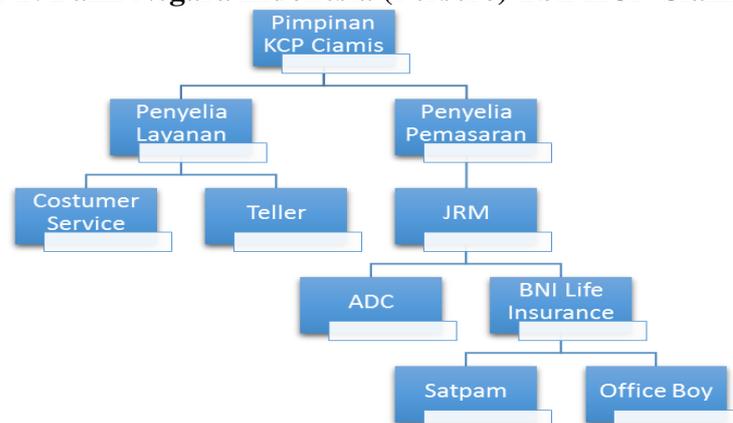
1. Huruf BNI Huruf BNI dibuat dalam nuansa turquoise, namun agak berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekukuhan dan keunikan dan citra yang lebih modern. Sedangkan huruf “BNI” dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal.
2. Angka “ 46 “ Merupakan simbolis kelahiran BNI. Angka “ 46 ” sekaligus mencerminkan kebanggaan sebagai warisan bank pertama di Republik Indonesia dalam logo ini, angka “ 46 “ diletakan secara diagonal dari kiri bawah

ke kanan atas, menembus kotak warna jingga. Desain ini untuk menggambarkan BNI baru lebih modern.

3. Warna Warna korporat telah di desain ulang namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise digunakan pada logo baru ini lebih gelap, lebih kuat/tegas mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Sementara warna jingga 45 yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra yang lebih percaya diri dan segar. Logo “ 46 “ dan “ BNI “ mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

### 3.1.5 Struktur Organisasi

#### PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Ciamis



Gambar 3. 2  
Struktur Organisasi PT. BNI Cabang Ciamis

Sumber:Bank BNI KCP Ciamis 2024

### **3.1.6 Job Description PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Ciamis**

#### 1. *Head of KCP Ciamis (Pemimpin KCP)*

Tugas dan wewenang Pimpinan KCP:

1. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negoisasi, merivisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang diterapkan,
2. Membina dan mengkoordinasikan unit-iniit kerja bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan,
3. Memfungsikan semua unit kerja dibawahannya dan pekerja binaanya melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik baiknya bagi nasabahnya,
4. Mengawasi semua bawahnya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari kerja yang telah ditetapkan,
5. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar, dan
6. Berperan sebagai *Top Management* dalam skala unit dalam menjalankan koodinasinasi dengan unit organisasi yang berada di lingkungan area kerjanya.

#### 2. *Customer Service*

*Customer service* adalah pelayan yang disediakan oleh bank untuk melayani dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantasa bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa – jasa pelayanan dan produk-produk perbankan.

Berikut adalah tugas, tanggung jawab dan wewenang *customer service*:

1. Tugas *Customer Service*:
  - a. Memberikan pelayanan terhadap nasabah mengenai pembukaan tabungan, giro. Deposito dan permohonan lainnya,
  - b. Memberikan informasi tentang berbagai produk jasa,
  - c. Menerima, melayani dan mengatasi keluhan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan 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 daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah,
  - h. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro dan buku tabungan, dan 51
  - i. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.
2. Tanggung Jawab Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *customer service* bertanggung jawab secara penuh untuk melayani nasabah sehingga nasabah merasa puas terhadap hasil kerja *customer service*.

Berikut tanggung jawab petugas *customer service*:

- a. Pengenalan nasabah,
- b. Pelayanan nasabah,
- c. Kerahasiaan bank dan nasabah, dan
- d. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

### 3. Wewenang

Wewenang petugas *customer service* adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank,
- b. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro atau cek apabila tidak memenuhi persyaratan,
- c. Melakukan penutupan rekening bank atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank, dan
- d. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak lain yang berwenang.

### 3. *Teller*

*Teller* merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan nasabah. Tugas, tanggung jawab dan wewenang *Teller* yaitu:

#### 1. Tugas *Teller*

- a. Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit,
- b. Membayar pencairan kredit, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan Direksi,
- c. Menyetorkan uang setoran kredit, tabungan dan deposito ke bank,

- d. Mencatat transaksi penerimaan dan mengeluarkan kas dalam buku kas Teller Harian, dan
  - e. Membayarkan pengeluaran kas atas biaya-biaya atau pembelian barang atas persetujuan *Head Marketing and Finance* atau Direksi.
2. Tanggung Jawab *Teller*
- a. Melayani nasabah yang ingin menyertorkan, mengambil atau mentransfer uang dan lain – lain dengan teliti dan cepat,
  - b. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah,
  - c. Menjaga kebersihan dan kerapihan ruang kerja,
  - d. Menjaga keamanan alat-alat identitas teller yaitu user ID, password, anak kunci cash box dan laci, dan
  - e. Patuh terhadap peraturan perusahaan.
3. Wewenang *Teller*
- Wewenang *Teller* meliputi hal-hal berikut ini:
- a. Menerima setoran baik tunai maupun nontunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah,
  - b. Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank,
  - c. Memproses penukaran uang kecil dari nasabah, dan Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan prosedur bank.
4. *Analisa Kredit Standar/Junior Relationship Manager (JRM)*
- Tugas *Analisa Kredit Standar/Junior Relationship Manager(JRM)*

1. Memonitor pemakaian fasilitas pinjaman debitur secara periodik dan konsisten,
2. Memonitor jalanya usaha dan kelangsungan usaha debitur secara periodik dan konsisten, dan
3. Menjaga komunikasi dengan debitur terutama yang usahanya sangat rentan dengan kondisi makro/mikro ekonomi, kebijakan pemerintah.

#### 5. *Administrasi Kredit*

Tugas Administrasi Kredit yaitu:

1. Melakukan pengadministrasian dokumen-dokumen kredit atau memfile dokumen-dokumen kredit, dan
2. Memelihara dokumen-dokumen seluruh debitur, memonitor kredit jatuh tempo (*expired*).

#### 6. *Asuransi*

Tugas Asuransi yaitu:

1. Memberikan jaminan perlindungan dari risiko-risiko kerugian yang di derita satu pihak, dan
2. Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank memerlukan jaminan, perlindungan atas agunan yang diberikan oleh peminjam uang.

#### 7. *Satpam*

Tugas Satpam Bank yaitu:

1. Membantu informasi transaksi di ATM,
2. Mendatangi nasabah dan membantu bertransaksinya,
3. Mengarahkan mobil ke tempat parkir yang kosong,
4. Membukakan pintu ketika nasabah datang,

5. Memberikan pertanyaan tentang tujuan nasabah,
6. Menjelaskan tentang cara melakukan transaksi kemana tujuannya nasabah,
7. Mengarahkan nasabah ketempat transaksinya,
8. Menanyakan apa yang terjadi masalah nasabah,
9. Mengarahkan kemana nasabah bisa menyelesaikan masalahnya,
10. Memberikan nomor antrian kepada nasabah, dan Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan antrian.

#### 8. *Office Boy*

1. Mengkoordinasikan pemeliharaan kebersihan lingkungan kantor.
2. Membantu rekan kerja atau staf manajemen lainnya dalam melakukan tanggung jawab kebersihan dan pemeliharaan lingkungan sekitar kantor.
3. Menangani proyek pemeliharaan dan perbaikan fasilitas dan perangkat kantor.
4. Memberikan asistensi kepada personel manajemen dalam melakukan tugasnya di kantor.
5. Memantau penggunaan perangkat dan persediaan ATK di tempat kerja.
6. Berhubungan dengan pertanyaan atau kebutuhan pengunjung dan pekerja di kantor.
7. Mengatur dan menyimpan file
8. Mengumpulkan dan mendistribusikan kurir atau paket pekerja dan mencari serta menyortir pesan.
9. Mengirim dan menerima faksimili serta melakukan aktivitas terkait seperti fotokopi.

### **3.1.7 Produk PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis**

Produk bank BNI sebagai berikut:

1. Dalam bentuk simpanan
  - a. 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).
  - b. BNI Taplus Bisnis Tabungan yang diperlukan bagi pelaku usaha dengan beberapa fitur kemudahan dan fasilitas untuk menunjang kemudahan dalam berbisnis.
  - c. 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.
  - d. BNI Taplus Muda Produk tabungan yang diperuntukakan 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.
  - e. 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.

- f. 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.
  - g. BNI Haji Produk tabungan BNI Haji yaitu tabungan meringankan persiapan dana untuk ibadah haji.
  - h. 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.
  - i. BNI simpanan Pelajar Tabungan (TAPENAS) untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, dan SMA sederajat yang diterbitkan secara nasional diseluruh Indonesia.
  - j. Tabunganku Tabunganku adalah produk simpanan BNI dengan persyaratan mudah dan ringan setoran awal minimal Rp. 20.000.
2. Dalam bentuk pembiayaan
- a. 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.

- b. BNI Griya Multiguna Kredit diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa property siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan.
  - c. BNI Fleksi Fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang mempunyai penghasilan tetap yang membayar gajinya disalurkan melalui bank BNI.
  - d. BNI Instan Kredit yang dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito/giro/tabungan yang diterbitkan BNI atau yang dijamin dengan ORI yang dibeli nasabah di BNI.
  - e. BNI Fleksi Pensiun Fasilitas kredit lunak yang diberikan kepada calon pension dan pensiunan yang mempunyai penghasilan tetap.
3. Dalam bentuk asuransi
- a. Blife Perisai prima Blife perisai prima merupakan produk yang memberikan proteksi terhadap risiko kematian.
  - b. Solusi Pintar Program asuransi jiwa yang memberikan perlindungan seumur hidup atau sampai dengan usia 90 tahun.
  - c. Maksimal 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 BNI (Persero)**

#### **3.1.8.1 Jaringan Usaha kegiatan**

1. Bank Bni KC Kota Tasikmalaya : Jalan H.Z. Mustofa No.110, Kel. Yudanegara Kec. Cihideung, Tasikmalaya, Jawa Barat.
2. Bank Bni KCP Ciamis : Jl. Jend. Sudirman No.47, Ciamis, Kec. Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46211.
3. Bank Bni KCP Unsil : Jl. Siliwangi No.51, Kahuripan, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46115.
4. Bank Bni KCP Cikurubuk : Jl. Residen Ardiwinangun No.7 - 8, Linggajaya, Kec. Mangkubumi, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46181.
5. Bank Bni KCP Ciawi : Pakemitan, Kec. Ciawi, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46156.
6. Bank Bni KCP Singaparna : Jl. Raya Timur No. 52, Singaparna, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46263.
7. Bank Bni KCP Karangnunggal : Jl. Raya Karangnunggal No.16, Karangnunggal, Kec. Bantarkalong, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46186.
8. Bank Bni KCP Kawali : Kawalimukti, Kec. Kawali, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat 46253.

## 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 Analisis Standar Operasional Posedur (SOP) pada *customer service* di PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Dalam pengumpulan data yang diperlukan untuk tugas akhir penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

#### 1. 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 Pembantu Ciamis. Sedangkan observasinya langsung kepada pekerja yang akan dituju.

#### 2. 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 melalui artikel pegawai Front Liner *customer service* dari data bank BNI Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

#### 3. 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 Pembantu Ciamis.

#### 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 wawancara dengan *Customer service* pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

#### 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.

### 3.2.2 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 Pembantu Ciamis.

#### 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* dalam meningkatkan pelayanan nasabah yang berkaitan dengan struktur organisasi pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018:142) menyatakan bahwa:“Kesimpulan dalam penelitian kuantitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejakawal, 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 Analisis Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Customer Service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah *Customer Service* PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis.