

## **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 khusus yang diteliti. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah:

1. *Customer Service*
2. Nasabah

##### **3.1.1 Sejarah Bank Negara Indonesia**

Bank Negara Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996.

PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. 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” dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai bank yang harus diberikan untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berprestasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh Undang-Undang No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946.

Berdasarkan peraturan pemerintah No. 19 Tahun 1992 tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian unit hukum BNI menjadi perusahaan perseroan Terbatas (persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi persero dinyatakan dalam Akta No. 131 tanggal 31 Juli 1992, dibuat dihadapan Muhani Salim, S.H, yang telah diumumkan dalam berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992.

### **3.1.2 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia**

#### **a. Visi**

Menjadi lembaga keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja berkelanjutan.

#### **b. Misi Bank Negara Indonesia**

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.

7. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

### 3.1.3 Logo dan Makna Warna



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

Pada tahun 2004, identitas perusahaan diperbarui yang mulai digunakan sebagai satu perwujudan brand yang baru tersusun dari angka “46” dan huruf “BNI” yang dikombinasikan dalam suatu logo baru BNI.

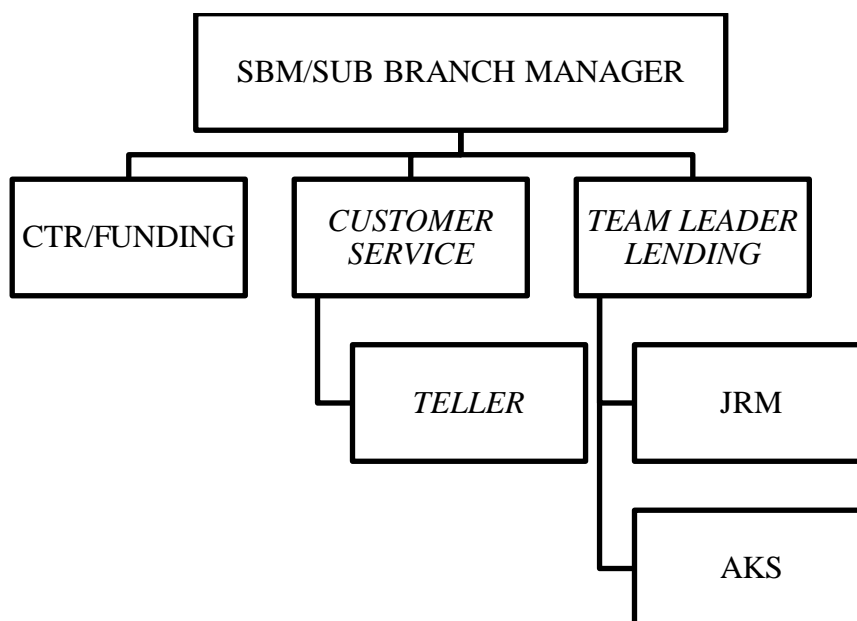
Dibuat dalam nuansa *turquoise*. Namun, sedikit berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekokohan dan keunikan dan citra yang lebih modern, sedangkan huruf “BNI” dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal.

Angka “46” merupakan simbolis kelahiran BNI sekaligus mencerminkan kebanggaan sebagai warisan bank pertama di Republik Indonesia dalam logo ini, angka 46 diletakkan secara diagonal dari kiri ke bawah ke kanan atas, menembus kotak warna jingga untuk menggambarkan BNI lebih modern.

Warna korporat telah didesain ulang namun tetap mempertahankan warna korporat lama yakni *turquoise* digunakan pada logo baru ini lebih gelap atau tegas

mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Sementara warna jingga yang baru lrbih besar dan kuat, mencerminkan citra yang lebih percaya diri dan segar.

### 3.1.4 Struktur Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT. BNI Kantor Cabang Pembantu Ciawi

Sumber: PT. BNI Kantor Cabang Pembantu Ciawi

### 3.1.5 Jobdesk

Dalam struktur organisasi PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya dapat dijelaskan wewenang dan tanggung jawab mengenai deskripsi pekerjaan masing-masing bagian secara singkat adalah sebagai berikut:

#### 3.1.5.1 Sub Branch Manager

*Sub Branch Manager* adalah seorang manajer di tingkat yang lebih rendah di dalam struktur organisasi bank atau lembaga keuangan yang mengelola operasi harian dan kinerja cabang atau sub-cabang dari suatu bank.

Bertanggung jawab untuk memastikan bahwa operasi cabang berjalan lancar, memberikan layanan yang baik kepada nasabah, dan mencapai target yang telah ditetapkan oleh bank.

Tugas dan wewenang *Sub Branch Manager* diantaranya:

1. Bertanggung jawab terhadap pengembangan bisnis Bank sesuai dengan target yang telah ditetapkan dan memastikan seluruh kegiatan operasional telah berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
2. Mengkoordinir dan melakukan supervise kepada karyawan dibawah unit cabangnya terkait pelayanan terhadap nasabah aktivitas operasional, pemasaran produk dan jasa dengan memperhatikan risiko risikonya.
3. Mengkomunikasikan dan mensosialisasikan setiap kebijakan yang telah dibuat baik oleh manajemen Bank, regulator atau pihak lain yang mempunyai kaitan dengan perbankan.

### **3.1.5.2 CTR (*Cash Transaction Report*) / *Funding officer***

*Funding officer* adalah suatu profesi dalam lembaga keuangan yang bertugas untuk menghimpun dana nasabah. Tergantung dari kebijakan masing masing perusahaan, pekerjaan ini dapat dilaksanakan secara individu maupun kelompok.

Tidak hanya menerima dana nasabah saja, peran lain *funding officer* adalah bertanggung jawab atas pelaporan manajemen keuangan.

Berikut adapun tugas, tanggung jawab CTR/ *Funding officer*:

Tugas CTR/*Funding* diantaranya:

1. Melakukan promosi untuk berbagi produk bank supaya nasabah menaruh dananya di bank sebanyak mungkin.
2. Melakukan pembukaan rekening tabungan baru hingga akuisisi.
3. Bersikap sopan dan menjalin hubungan baik dengan nasabah sehingga semakin yakin untuk menyimpan tabungan di bank.
4. Melakukan promosi yang menarik sehingga semakin banyak nasabah yang tertarik untuk menabung dan berinvestasi di bank.
5. Mengajak nasabah untuk melakukan *top up* dana di berbagai produk bank.
6. Melakukan analisis terhadap deposito dan tabungan nasabah dan melaporkannya secara rutin.
7. Melakukan pendekatan intens kepada nasabah supaya tetap terjalin hubungan yang baik diantara nasabah dan bank.
8. Mencapai target *funding* yang ditetapkan oleh bank

Tanggung Jawab:

Dalam menjalankan tugasnya *funding officer* memiliki tanggung jawab diantaranya mencari nasabah baru untuk menaruh dananya:

1. Mencari nasabah baru untuk menaruh dananya atau melakukan kegiatan promosi berbagai produk perbankan untuk menarik nasabah baru.
2. Menyediakan penjelasan yang jelas tentang produk dan layanan yang ditawarkan kepada calon nasabah. Melakukan analisis dan mencari tahu kemungkinan sumber pendanaan baru.

Wewenang:

1. Memastikan perusahaan atau lembaga keuangan mematuhi peraturan atau lembaga keuangan mematuhi peraturan dan kebijakan terkait dengan pajak, peraturan keuangan dan pelaporan.
2. Memvalidasi, mengelola, dan melaporkan transaksi keuangan yang dilakukan oleh perusahaan atau klien sesuai dengan peraturan yang berlaku.
3. Menyusun dan menjaga dokumentasi terkait transaksi keuangan serta menyediakan informasi saat diminta oleh regulator atau pihak berwenang.
4. Melakukan pemantauan terhadap aktivitas keuangan, mengidentifikasi potensi resiko kepatuhan, serta menyusun laporan yang dibutuhkan oleh pihak interna maupun eksternal.
5. Berkontribusi dalam pengembangan kebijakan dan prosedur perusahaan terkait dengan kepatuhan dan pelaporan keuangan.
6. Memberikan bimbingan kepada *staff* atau *klien* terkait peraturan baru perubahan kebijakan atau praktik terbaik dalam hal kepatuhan keuangan.

### **3.1.5.3 Teller**

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

**Tugas Teller:**

1. Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit  
Membayar pencairan kredit, deposito berjangka dan kredit
2. Menyetorkan uang setoran kredit, tabungan dan deposito ke bank
3. Mencatat transaksi penerimaan dan mengeluarkan kas dalam buku kas *teller* harian.
4. Membayarkan pengeluaran kas atas biaya-biaya atau pembelian barang atas persetujuan *Head Marketing and Finance* atau Direksi.

**Tanggung Jawab:**

1. Melayani nasabah yang ingin menyetorkan, mengambil atau mentransfer uang dan lain-lain dengan teliti dan cepat.
2. Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
3. Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja.
4. Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller* yaitu *user ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci, serta
5. Patuh terhadap peraturan dan perusahaan

**Wewenang:**

1. Menerima setoran baik tunai maupun non-tunai dari nasabah untuk di proses sesuai permintaan dan kebutuhan nasabah.
2. Melakukan pembayaran atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuai dengan prosedur dan kebijakan bank.
3. Memproses penukaran uang kecil dari nasabah.



4. Melakukan *verifikasi* terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan formulir sesuai dengan kebijakan, sistem dan standar operasional prosedur bank.

#### **3.1.5.4 Customer Service**

Layanan pelanggan atau *customer service* merujuk pada proses dilakukan oleh perusahaan atau organisasi untuk memberikan dukungan, bantuan, dan solusi kepada pelanggan. Hal ini bisa meliputi menyediakan informasi produk atau layanan, menanggapi pertanyaan, menyelesaikan masalah, dan mendengarkan umpan balik dari nasabah.

Tugas *Customer Service*:

1. Merekrut pelanggan potensial dengan cara merekomendasikan barang atau jasa dan menjelaskan bagaimana produk perusahaan dapat menguntungkan.
2. Berkomunikasi dengan klien dan nasabah mengenai pengalaman nasabah menggunakan produk atau jasa dari perusahaan.
3. Menjawab pertanyaan apapun yang mungkin dimiliki pelanggan tentang produk dan layanan perusahaan. Membantu pelanggan membuat akun baru dan mencatat informasi akun dalam bentuk tertulis atau digital.
4. Melakukan pemesanan produk atau jasa yang diminta oleh pelanggan.
5. Mendengarkan keluhan pelanggan agar dapat mengidentifikasi penyebab masalah. Memberikan tanggapan yang tepat untuk masalah pelanggan dan berusaha menyelesaikannya dengan cepat dan tepat. Lalu, menyampaikan kasus ke manajemen apabila diperlukan untuk penyelesaian.
6. Mengelola dan memperbarui informasi akun keuangan secara rutin

menggunakan *software* tertentu. Mengantisipasi kebutuhan pelanggan, menindaklanjuti keluhan pelanggan sebelumnya untuk menawarkan.

Tanggung Jawab *Customer Service*:

1. Menyediakan pelayanan pelanggan yang ramah dan profesional.
2. Menjawab pertanyaan dan memberikan informasi mengenai produk atau layanan.
3. Menangani keluhan, masalah, atau permintaan pelanggan dengan cepat dan efisien.
4. Membantu pelanggan dalam proses pembelian atau penggunaan produk.
5. Memberikan solusi yang memuaskan bagi pelanggan yang mengalami masalah.
6. Membangun dan menjaga hubungan baik dengan pelanggan.
7. Merekam dan melacak interaksi dengan pelanggan untuk referensi dan analisis lebih lanjut.
8. Meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memberikan umpan balik yang baik dan relevan kepada tim terkait.

Wewenang:

1. Memberikan informasi lengkap tentang produk atau layanan perusahaan kepada pelanggan.
2. Menyelesaikan masalah atau keluhan pelanggan sesuai kebijakan perusahaan.
3. Memberikan diskon atau penawaran khusus kepada pelanggan sesuai wewenang yang diberikan. Mengambil keputusan terkait pengembalian

barang atau kebijakan *refund* sesuai kebijakan.

4. Meneruskan masalah yang kompleks atau memerlukan otoritas lebih tinggi kepada manajemen yang berwenang untuk penyelesaian lebih lanjut.

#### **3.1.5.5 *Team Leader Lending***

Seorang *Team Leader* di bidang pendanaan atau "*funding*" adalah individu yang bertanggung jawab untuk memimpin dan mengkoordinasikan tim yang terlibat dalam mengelola atau mendapatkan sumber pendanaan untuk proyek atau inisiatif tertentu. Tugas mereka mencakup pengelolaan tim, pengembangan strategi pendanaan, berinteraksi dengan investor atau pihak-pihak eksternal, serta memastikan proyek pendanaan berjalan sesuai rencana.

Tugas *Team leader lending* yaitu:

1. Pengendalian biaya.
2. Periksa keamanan kemungkinan kecelakaan di tempat kerja.
3. Laporkan hasil kualitas, produksi harian, keselamatan, penghentian jalur produksi kepada manajer atau SPV.
4. Kontrol pengiriman tepat waktu (tanggal akhir baris).
5. Kontrol berhenti dan tindakan.
6. Periksa moral (absensi) dan aktivitas 5 R.
7. Periksa produksi harian (meningkatkan produktivitas) dan pencapaian tujuan kualitas.

Tanggung jawab *team leader lending* yaitu:

1. Bertanggung jawab dalam memimpin dan mengkoordinasikan tim untuk mencapai tujuan peminjaman yang telah ditetapkan.

2. Mengembangkan strategi peminjaman yang efektif untuk memastikan pertumbuhan portopolio peminjaman yang sehat.
3. Memantau dan mengelola proses peminjaman termasuk penilaian resiko persetujuan peminjaman dan penagihan.
4. Menyiapkan laporan berkala tentang kinerja peminjaman serta melakukan analisis untuk mengevaluasi efektifitas strategi dan kebijakan peminjaman
5. Membina anggota tim untuk meningkatkan keterampilan pengetahuan dan produktifitas mereka dalam industri peminjaman.
6. Berinteraksi dengan peminjaman menjawab pertanyaan mereka dan memastikan kepuasan pelanggan dalam proses peminjaman.

Wewenang *team leader landing*:

1. Memiliki otoritas untuk membuat keputusan terkait strategi peminjaman, pengelolaan tim, serta kebijakan yang berkaitan dengan proses peminjaman.
2. Bertanggung jawab dalam mengatur tugas-tugas anggota tim, memantau kinerja mereka, dan memberikan arahan untuk mencapai tujuan peminjaman.
3. Berperan dalam menetapkan kebijakan internal terkait proses peminjaman, risiko, dan penanganan peminjaman yang bermasalah.
4. Mewakili tim peminjaman dalam berkomunikasi dengan manajemen senior, pelanggan, pihak eksternal, dan berbagai pihak terkait lainnya.
5. Bertanggung jawab untuk mengevaluasi kinerja tim peminjaman, melakukan perbaikan, serta mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan efisiensi dan hasil kinerja.

### 3.1.5.6 Jaringan Ritel Mikro (JRM)

“JRM” bisa mengacu pada “Jaringan Ritel dan Mikro” atau “Jaringan Ritel dan Mikro *Banking*”. Jaringan ini berfokus pada layanan perbankan kepada nasabah retail (perorangan) dan mikro (usaha kecil, menengah) di Bank BNI. Jaringan ritel dan mikro di Bank BNI biasanya mengacu pada unit atau divisi yang bertanggung jawab atas layanan perbankan kepada segmen retail dan mikro, termasuk produk-produk perbankan seperti tabungan, kredit konsumen, layanan perbankan digital, dan layanan terkait lainnya yang ditujukan kepada nasabah perorangan dan usaha kecil-menengah.

Tugas Jaringan ritel dan mikro ( JRM ):

1. Merawat dan memperluas jaringan serta menjalin hubungan yang baik dengan nasabah, baik perorangan maupun usaha kecil-menengah, untuk memahami kebutuhan keuangan mereka.
2. Memperkenalkan dan menjual produk-produk perbankan: tabungan, deposito, kredit, kartu kredit, dan layanan perbankan digital, sesuai dengan kebutuhan nasabah.
3. Menyediakan pelayanan yang baik kepada nasabah, menjawab pertanyaan, memberikan solusi atas masalah yang timbul, serta membantu dalam proses transaksi perbankan.
4. Menganalisis kebutuhan keuangan nasabah untuk menyarankan produk atau layanan yang sesuai dengan tujuan keuangan mereka.
5. Memantau dan mengelola portofolio nasabah untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan risiko dan tujuan profitabilitas bank.

Tanggung jawab Jaringan Ritel dan Mikro (JRM):

1. Membangun dan memelihara hubungan yang kuat dengan nasabah, memahami kebutuhan keuangan mereka, serta memberikan layanan yang memuaskan.
2. Menawarkan produk dan layanan perbankan kepada nasabah sesuai dengan kebutuhan dan profil keuangan mereka.
3. Melakukan analisis kredit terhadap nasabah yang mengajukan pinjaman atau fasilitas kredit, termasuk penilaian risiko dan kemampuan untuk membayar kembali.
4. Menangani transaksi perbankan nasabah seperti penyetoran, penarikan, *transfer*, serta memberikan bantuan terkait layanan perbankan digital.
5. Memantau portofolio nasabah dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan standar risiko perbankan yang telah ditetapkan.
6. Memberikan saran atau konsultasi keuangan kepada nasabah terkait pengelolaan keuangan pribadi atau bisnis nasabah.
7. Bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan produk perbankan yang telah ditetapkan oleh bank.

Wewenang JRM (Jaringan Ritel dan Mikro):

1. Menangani transaksi perbankan nasabah seperti penyetoran, penarikan, *transfer*, serta memberikan bantuan terkait layanan perbankan digital.
2. Memantau portofolio nasabah dan memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan standar risiko perbankan yang telah ditetapkan.
3. Memberikan saran atau konsultasi keuangan kepada nasabah terkait

pengelolaan keuangan pribadi atau bisnis nasabah.

4. Bertanggung jawab atas pencapaian target penjualan produk perbankan yang telah ditetapkan oleh bank.
5. Berwenang untuk memantau dan memeriksa portofolio nasabah, serta memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan standar risiko perbankan yang telah ditetapkan.

### **3.1.5.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini**

Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya berupaya untuk turut mengembangkan terkait digitalisasi banking sebagai upaya peningkatan aspek pelayan fisik serta digital untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi dengan mengikuti jaringan usaha kegiatan dengan daya saing global melalui penguatan digital.

Secara menyeluruh PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. dikabarkan memiliki jaringan usaha kegiatan dan kinerja usaha terkini dimana bank BNI unggul disejumlah aspek pelayanan fisik dan digital seperti layanan kantor cabang, *teller* dan *mobile banking* menjadi terdepan dalam memuaskan nasabah. BNI memiliki dua aspek yang berkaitan dengan bisnis, termasuk pelayanan kepada nasabah yakni penguatan *digital banking* dan daya saing global dimana hal tersebut menjadi *top priority* di BNI. Dalam hal ini BNI terus melakukan digitalisasi layanan dengan 3 cara digitalisasi *banking*. Pertama, BNI menyiapkan produk *digital ready* untuk proses distribusi produk dengan cara sistem yaitu produk tersebut di promosikan lewat *platform digital* seperti produk kredit dalam proses *approval* distribusi dana kepada nasabah yang dapat dilakukan dengan

sistem. Kedua, *platform* untuk pelayanan nasabah dengan dua jenis *Platform* yang dikembangkan yaitu BNI *Direct* sebagai layanan digital nasabah *korporate* (layanan *payment management, collection management, liquidity management* hingga *value chain management*) dan *m-banking* untuk nasabah *consumer* dengan *The New BNI Mobile Banking* yang berlaku juga untuk menjadi bagian dari solusi terintegrasi bagi nasabah *business banking* sehingga nasabah dapat melakukan fitur pembukaan rekening digital melalui *face recognizing* dan *Apply for Loan* serta masih banyak lagi *fitur digital banking* yang memudahkan masyarakat untuk tidak hanya menabung bersama BNI (*fitur life goals tapenas*) dengan *fitur saving monthly auto-debit* namun juga bisa berinvestasi dengan adanya *fitur my QR (investment)* dan masih banyak lagi untuk *The New BNI m-banking*. Ketiga, BNI *Open API (Application Programming Interface)* untuk solusi yang dapat menciptakan lebih dari 280 jenis layanan yang digunakan lebih dari 3000 *partner* dari kalangan *fintech* dan *e-commerce*.

Selain dalam hal upaya mengikuti perkembangan dalam penguatan *digital*, Bank BNI Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya berusaha untuk mencapai target dalam penyaluran kredit KUR dalam rangka Pemenuhan Ekonomi Nasional (PEN).

BNI menghadirkan layanan *Internet Banking* yang dapat diakses melalui telepon seluler Anda, menggunakan jaringan internet selama 24 jam 7 hari seminggu, bagi Nasabah BNI yang menginginkan kemudahan bertransaksi perbankan melalui jaringan Internet yang aman dan nyaman kapanpun dan dimanapun berada.



Selanjutnya untuk memperkuat strategi jaringan global, BNI saat ini juga telah BNI akan terus memperkuat jaringan bisnis global di luar negeri termasuk kawasan Timur Tengah yang mulai diperhitungkan.

Sebagai salah satu pusat ekonomi dunia. Hal ini sejalan dengan visi bisnis BNI untuk menjadi Bank lokal dengan kemampuan global. Dengan adanya peluang mempromosikan Indonesia di pameran dan komperensi AIM ini, BNI akan terus memperkuat jaringan bisnis di kawasan UAE untuk mendukung program pemerintah dalam mempromosikan Indonesia.

## **3.2 Metode Penelitian**

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, memiliki karakteristik memecahkan masalah dan mendeskripsikan situasi secara akurat dan tepat. Menurut Sugiyono, (2019:6) menyatakan, “jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang bersifat menggambarkan berarti mendeskripsikan atau memotret apa yang terjadi pada objek yang diteliti”.

Metode kualitatif menurut Zuchri Abdussamad, (2021:32) menyatakan, “Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Dalam metode ini, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”

Tujuan utama penggunaan metode kualitatif adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang elemen-elemen kompleks yang ada dalam kehidupan manusia. Metode ini memungkinkan pengumpulan data deskriptif dan kontekstual dengan menempatkan peneliti sebagai instrumen utama. Metode kualitatif memiliki keunggulan karena memungkinkan untuk mempelajari persepsi, makna, dan pengalaman subjek penelitian. Peneliti dapat mengubah dan mengubah karena fleksibilitasnya.

Fenomena yang ada pada penelitian ini adalah hasil yang diteliti secara jelas tanpa adanya manipulasi, cara menjaga manipulasi adalah dengan mengurangi bias dan dan menjauhkan dari perilaku tidak etis. Adapun beberapa pertimbangan mengapa peneliti menggunakan Metode Kualitatif pendekatan Deskriptif yaitu dapat mengetahui secara lengkap dan jelas mengenai “Penerapan *Customer Relationship Management (CRM)* dalam Layanan *Customer Service* di PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

#### **1. Studi Lapangan**

Penelitian dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung kepada objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

a. Wawancara Mendalam (*In Deph Interview*)

Menurut Yusuf (2018: 152) Mengatakan bahwa, wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai melalui komunikasi secara langsung. Dapat dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya secara langsung tentang suatu objek yang telah diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Penulis melakukan wawancara dengan pihak bank yaitu dengan *Customer Service* untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Yusuf (2018:43) mengemukakan bahwa studi pustaka adalah berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

Penulis mempelajari buku-buku, artikel, dan sumber lainnya yang berhubungan dengan studi kasus. Dengan studi pustaka bisa mendapatkan data-data yang bersifat teoritis. yang berhubungan dengan studi kasus. Dengan studi pustaka bisa mendapatkan data-data yang bersifat teoritis.

### 3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian yang akan diteliti oleh penulis. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Menurut Sugiyono, (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. Wawancara dilaksanakan pada tanggal 02–12 Mei 2024. Peneliti mendapatkan informasi dari wawancara secara tatap muka yang dilaksanakan beberapa kali sepanjang penelitian ini berlangsung.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai Penerapan *Customer Relationship Management (CRM) Dalam Layanan Customer Service* Di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya (Persero) Tbk. Ciawi Tasikmalaya.

### 3.2.2.2 Penentuan Sampel

Dalam mendalami ”*Penerapan Customer Relationship Management (CRM) dalam Layanan Customer Service di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ciawi Tasikmalaya*”. Menurut Sugiyono, (2017:21) “*Sample random sampling* adalah pengambilan anggota sample dari populasi yang dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada. Dalam teknik ini, peneliti memilih sampel yang memiliki ciri-ciri khusus yang dianggap relevan untuk mencapai tujuan penelitian dengan efektif.

### 3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data, dan reduksi data. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknis analisis yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

#### 1. Pengumpulan Data

Menurut Jogiyanto Hartono, (2018:247) Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan.

#### 2. Reduksi Data

Menurut Jogiyanto Hartono, (2018:248) Dalam tahapan reduksi ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, fokus pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak penting.

### 3. Penyajian Data (*display data*)

Menurut Jogiyanto Hartono, (2018:249) Dalam penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, skema dan sejenisnya. Dengan melakukan penyajian data maka akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

### 4. Membuat Kesimpulan

Menurut Jogiyanto Hartono, (2018:542) Merupakan Langkah terakhir dalam menganalisis data dari hasil pembahasan dalam bentuk pernyataan yang padat.