

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil PT Bank Negara Indonesia Tbk.**

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, 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 Swptwmbwr 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 merupakan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun

1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham teratas 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 Fathian 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 telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No.29015.

Saat ini, 60% saham-saham BNI dimiliki oleh Pemerintah Republik Indonesia, sedangkan 40% sisanya dimiliki oleh masyarakat, baik individu maupun industri, 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 Bank BNI Life Insurance, BNI Ventures, BNI Remittance dan Bank Mayora.

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

### **3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.**

Visi Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

“Menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dari kinerja secara keberlanjutan”

Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

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

### **3.1.3 Statement Budaya PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.**

Budaya kerja BNI yaitu “PRINSIP 46” merupakan tuntunan perilaku insan BNI, terdiri dari:

1. 4 (Empat) Nilai Budaya Kerja BNI
  - 1) Profesionalisme
  - 2) Integritas
  - 3) Orientasi Pelanggan

- 4) Perbaikan Tiada Henti
2. 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI
    - 1) Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik.
    - 2) Jujur, Tulus dan Ikhlas
    - 3) Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab
    - 4) Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Strategis
    - 5) Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
    - 6) Kreatif dan Inovatif

### **3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.**



*Sumber: PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.*

**Gambar 3.1 Logo BNI dari 2004 hingga sekarang**

### **3.1.5 Makna Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.**

Sejak berdirinya tahun 1946, BNI telah menggunakan logo dengan akronim BNI (Bank Negara Indonesia) yang sekaligus menunjukkan tahun berdirinya 1946. Desain ulang logo dimaksudkan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak lebih segar, lebih modern, dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Identitas tersebut ekspresi brand baru yang tersusun dari simbol 46 dari kata BNI yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI

a) Penggunaan Huruf

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

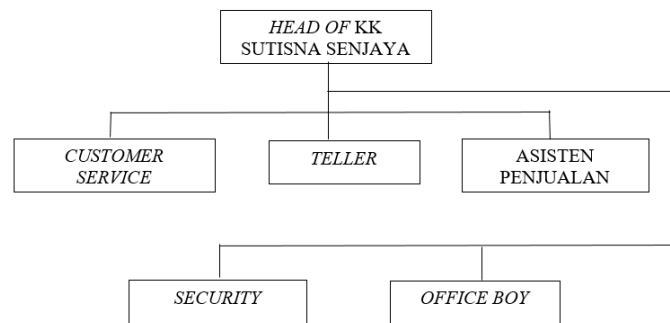
b) Simbol 46

Angka 46 merupakan simbolis kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka 46 diletakan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang lebih modern.

c) Palet Warna

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

### 3.1.6 Struktur Organisasi Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya



Sumber : PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya

**Gambar 3.2 Struktur Organisasi BNI KK Sutisna Senjaya Tasikmalaya**

### 3.1.7 Job Description

Penjelasan Jabatan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya :

#### 1. *Head of Kantor Kas Sutisna Senjaya*

Mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah antara lain:

- a. Memaksimalkan tingkat layanan dan profitabilitas dengan memastikan bahwa pegawai selalu memberikan pelayanan bermutu tinggi kepada nasabah.
- b. Merencana, mengelola, dan mengendalikan aktivitas kantor kas sejalan dengan kebijaksanaan dan pedoman yang digariskan oleh kantor cabang.
- c. Memelihara dan meningkatkan mutu pelayanan kerjasama dengan relasi dan nasabah.

Pertanggung jawab dan pelimpahan wewenang:

- a) Pimpinan cabang, melaksanakan tugas dan tanggung jawab kepada relasi.
- b) Dalam hal pimpinan cabang tidak berada ditempat atau halangan melakukan tugasnya, maka tugas dan tanggung jawabnya diambil oleh wakil pimpinan cabang/pimpinan seksi yang ditunjuk oleh pimpinan cabang.

## **2. *Customer Service***

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan dinikmati kepada nasabah ataupun calon nasabah.
- b. Menerima, melayani, dan mengatasi permasalahan dan komplain yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan.
- c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- d. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- e. Memberikan informasi tentang saldo dan mutais nasabah.
- f. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro dan buku tabungan.
- g. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank.

### **3. Teller**

- a. Melayani nasabah yang ingin melakukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan SOP Bank BNI.
- b. Melakukan *balancing* kas pada awal dan akhir hari dengan menyesuaikan antara nota-nota transaksi pembukaan dengan fisik uang yang ada.
- c. Melayani setoran pajak/penerimaan negara, Western Union, dan pelayanan jasa bank lainnya.
- d. Memeriksa keabsahan warkat atas permohonan *transfer*, setoran kliring dan jasa lainnya.
- e. Melayani transaksi penukaran valuta asing.
- f. Menghitung total transaksi kas serta membuat laporan harian kas yang dilakukan hari itu.
- g. Menerapkan aturan dan prosedur tentang Anti Money Laundering dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU-PPT) serta melaporkan kepada pejabat wewenang jika terdapat transaksi yang diduga sebagai praktik pencucian uang dan pendanaan terorisme.

### **4. Sales Penjualan**

Bagian ini mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

- a. Memberikan penawaran produk kepada konsumen (misalnya tabungan, deposito, kartu kredit, kredit kepemilikan rumah (KPR), kendaraan bermotor dan lain-lain).
- b. Menjelaskan spesifikasi produk yang dijual kepada konsumen.



- c. Melakukan penilaian terhadap layak tidaknya calon nasabah mendapatkan pembiayaan.

## 5. *Security*

Tugas *security* :

- a. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
- b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- c. Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
- d. Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- e. Memberikan petunjuk dan arahan yang baik jika ada nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi.
- f. Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan antrian.

## 6. *Office Boy*

Bagian ini mempunyai ikhtisar pekerjaan sebagai berikut:

- a. Menjaga kebersihan kantor secara keseluruhan.
- b. Membantu menyimpan arsip dan dokumen nasabah.
- c. Sewaktu-waktu dibutuhkan, melakukan kegiatan pengiriman(kurir) ke kantor cabang lainnya.

### 3.1.8 Produk dan Jasa

Untuk menunjang pelayanan operasional, bank BNI KK Sutisna Senjaya Tasikmalaya menawarkan berbagai produk dan jasa sebagai berikut:

Produk Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

1. BNI Taplus

Merupakan produk simpanan yang ditawarkan kepada para nasabahnya layanan plus yang dimiliki fitur dan manfaat tersebut diantaranya lain: suku bunga, progresif yang terus bertambah, bisa menyetor ataupun menarik secara tunai maupun secara *online* di semua cabang Bank BNI, tersedia berbagai program undian berhadiah, mendapatkan fasilitas kartu ATM, *SMS Banking*, *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*.

2. BNI Taplus Muda

Tabungan ini merupakan salah satu produk simpanan dalam bentuk tabungan dan merupakan produk turunan dari BNI Taplus. Produk ini memang bertujuan untuk nasabah para anak muda yang berusia 17 tahun sampai dengan 35 tahun. Berbagai fasilitas dari produk yang satu ini bisa dinikmati seperti fasilitas *E-Banking*, *BNI Chasless*, *BNI CDM*, dan layanan notifikasi via SMS.

3. BNI Taplus Bisnis

Untuk pelaku usaha bisnis, bank BNI juga menyediakan tabungan khusus yaitu BNI Taplus Bisnis. Produk tabungan ini tidak hanya digunakan oleh para pelaku usaha saha, namun jangan khawatir untuk bukan pelaku usaha

bisnis, perseorangan, juga masih dapat menggunakan produk dan layanan ini. Layanan ini dilengkapi dengan fitur dan fasilitas yang tentunya memberikan kemudahan.

#### 4. BNI TAPPA

Merupakan tabungan BNI Taplus untuk Pegawai atau Taplus anggota yang memang dikhususkan bagi para anggota atau pegawai suatu perusahaan yang telah menjalin kerjasama dengan Bank BNI, atau Lembaga, Asosiasi dan Organisasi profesi yang memilih Bank BNI sebagai salah satu sasaran tabungan atau kartu identitas anggotanya.

#### 5. BNI TAPENAS

Tabungan ini merupakan Tabungan Perencanaan Masa Depan termasuk salah satu tabungan dari Bank BNI yang diperuntukan bagi keluarga. Produk tabungan ini merupakan simpanan berjangka yang bertujuan untuk membantu perencanaan keuangan setiap nasabah demi mewujudkan impian di masa depan. Dengan tabungan yang lebih pasti dan aman.

#### 6. BNI TAPMA

Produk ini merupakan tabungan yang diperuntukan bagi mahasiswa perguruan tinggi yang telah bekerjasama dengan Bank BNI. TAPMA merupakan kependekan dari Tabungan Taplus Mahasiswa, biasanya digunakan untuk menampung keperluan pembayaran uang kuliah seperti SPP dan lain sebagainya.

#### 7. BNI Simpanan Pelajar

Tabungan untuk siswa Paud, Tk, SD, Smp, SMA dan sederajat yang ditertibkan secara nasional di seluruh Indonesia. Beberapa manfaatnya adalah mendorong anak untuk gemar menabung, memberikan edukasi tentang keuangan sejak dini, dan melatih pengelolaan keuangan anak.

#### 8. TabunganKu

TabunganKu merupakan produk simpanan BNI dengan persyaratan mudah dan ringan dengan setoran awal minimal Rp. 20.000,-.

#### 9. BNI Deposito

BNI Deposito merupakan produk tabungan berjangka yang aman serta bunga yang cukup kompetitif. Menariknya produk Bank BNI ini salah satunya adalah bisa digunakan sebagai jaminan kredit.

#### 10. BNI Griya

Merupakan produk pinjaman untuk pembelian rumah, rusun, ruko, rukan, apartement, villa dan bahkan kavling tanah. Dengan minimal pinjaman Rp. 15.000.000,- dengan maksimal mencapai 5 milyar rupiah. Tentunya produk BNI yang satu ini bisa diandalkan untuk mewujudkan impian nasabah dalam urusan properti.

#### 11. BNI Simponi

Merupakan layanan program pensiun yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk (DPLK BNI) sejak tahun 1994 berdasarkan Undang-Undang No. 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun. BNI Simponi bisa diikuti oleh seluruh lapisan

masyarakat apapun profesinya, baik itu pegawai negeri, pegawai swasta, pegawai BUMN/BUMD, dokter, notaris, konsultan, akuntan, pengacara, arsitek, pedagang, petani buruh, mahasiswa dan sebagainya yang menginginkan kesejahteraan di masa purna tugas. Iuran awal minimal sebesar Rp. 250.000,- maka bisa langsung menjadi peserta BNI Simponi. Usia minimal nasabah tabungan simponi yaitu 17 thn sudah mempunyai KTP , sedangkan usia maksimal nasabah tabungan simponi yaitu sebelum usia pensiun. Jangka waktu tabungan simponi sesuai dengan keinginan nasabah misal dari umur 17 th sampai 55 yang berarti 23 tahun lamanya dan (jangka waktu paling sebentar sampai 45 tahun dan yang paling lama 55 tahun th) . Jika nasabah meninggal persyaratan untuk mengambil saldo tabungan simponi yaitu KTP , KK , NPWP , Surat Kematian , Surat Ahli Waris , Surat kuasa. Bunga tabungan simponi yaitu sebesar 2,75 % . Nasabah tabungan simponi yang sudah menjadi anggota tabungan simponi selama 2tahun maksimal bisa mengambil tabungannya sebanyak 4x dalam jeda 1 bulan setengan dan saldo yang diambil hanya 10% dari jumlah saldo akhir.

Jasa-jasa yang ditawarkan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya diantaranya:

1. Kliring

Menurut peraturan Bank Indonesia No. 7/18/PBI/2005 tanggal 22 Juli 2005, kliring merupakan pertukaran warkat atau data keuangan elektronik antar Bank, baik atas nama bank maupun nasabah yang hasil perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu. Kliring ini dapat dikenali sebagai proses

transfer yang sedikit berbeda dari proses biasa melalui mesin ATM. Hal ini disebabkan oleh proses transfer kliring yang membutuhkan waktu cukup lama, yaitu sekitar 2 sampai 3 hari.

Manfaat kliring, diantaranya:

- a. Transfer dana oleh system layanan jadi lebih mudah, sesuai dengan keperluan masyarakat.
- b. Efektifitas dan efesiensi system pembayaran nasional meningkat, ini akan memudahkan kedua belah pihak (nasabaja ataupun pihak lain) yang terkait.
- c. Melalui rekening pribadi maupun perusahaan, nasabah dapat melakukan pengiriman uang atau transaksi lain dalam jumlah besar karena adanya layanan peningkatan yang luas.

## 2. *Real Time Gross Statement*

*Real Time Gross Statement (RTGS)* adalah suatu jenis pembayaran untuk mengirim uang dengan jumlah yang besar. Dimana RTGS adalah opsi yang tepat saat akan mentransfer uang dengan diatas Rp. 100 juta. Proses transfer dana melalui RTGS secara umum memakan waktu sekitar 4 jam atau lebih.

Manfaat RTGS:

Sistem BI RTGS memberikan banyak manfaat, selain berfungsi meningkatkan kepastian penyelesaian akhir seriap transaksi pembayaran, yang berarti mengurangi risiko penyelesaian akhir system BI-RTGS juga menjadi sarana transfer dana antar bank yang praktis, cepat, efisien, dan aman.

### 3. Cek dan Bilyet Giro

Cek merupakan surat berharga yang ditujukan kepada Bank untuk membayar sejumlah uang yang nominalnya telah dicantumkan dalam surat tersebut. Cek dapat dicairkan ke rekening giro atau ke rekening tabungan.

Bilyet Giro merupakan suatu metode pembayaran dengan memindahkan sejumlah uang dari rekening krpaada penerima. Kedua pihak yang bertransaksi harus memiliki rekening giro.

Manfaat Cek dan Bilyet Giro:

1. Sebagai alat pembayaran.
  2. Sebagai alat penarik dari bank.
  3. Sebagai alat pencatatan dan pembukuan transaksi penarikan dana di bank.
4. Menyediakan layanan untuk menagih pembayaran atau surat/dokumen berharga kepada pihak ketiga ditempat atau dikota lain di dalam negeri. Layanan ini disebut INKASO. Surat atau dokumen berharga yang dapat diinkasokan adalah wesel atau draft, cek dan bilyet giro, kuitansi, surat promea atau askwep dan hadiah undian.

Manfaat dari BNI Inkaso:

- a. Membantu lebih efisien dan efektif dalam penyelesaian tagihan antar kota.
- b. Lebih bonafid dan nasabah memiliki reputasi yang lebih jelas.

## 5. BNI Surat Keterangan Berharga (SKB)

Pelayanan SKB (Surat Keterangan Berharga) diberikan untuk nasabah perorangan atau Badan Hukum. SKB yang berupa keterangan secara tertulis ini diberikan oleh bank kepada nasabahnya untuk satu macam keperluan dan bersifat tidak meningkat, tidak menjanjikan dan tidak memberikan jaminan.

Manfaat dari BNI Surat Keterangan Berharga (SKB)

- a. Memudahkan transaksi bisnis.
- b. Membangun kepercayaan relasi bisnis.
- c. Memenuhi persyaratan hubungan bisnis, misalnya untuk keperluan:
  - 1) Memperoleh Angka Pengenal Impor (API).
  - 2) Memperoleh suatu keagenan atas barang dan jasa.
  - 3) Memperoleh order atau pekerjaan borongan.
  - 4) Membuka rekening pada bank lain (untuk nasabah Giro).
  - 5) Melanjutkan sekolah atau pendidikan di luar negeri.
  - 6) Keperluan dagang atau keperluan lain yang biasa memerlukan SKB.

## 6. BNI Uang Kertas Asing

Uang kertas yang merupakan alat pembayaran yang sah di negara penerbitnya. Uang kertas asing yang dapat diperjualbelikan adalah yang mempunyai catatan kurs resmi bank Indonesia, misalnya Dollar Amerika, Deutsche Mark Jerman, French France Prancis, Netherlands Gulden, Dollar Hongkong, Ringgit Malaysia dan Dollar Singapura.

Manfaat dari BNI Uang Kertas Asing:



Untuk mengatasi kebutuhan valuta asing, baik untuk keperluan bepergian ke luar negeri maupun penyelesaian kewajiban di dalam dan di luar negeri.

### **3.2 Metode Penelitian**

#### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

a) Jenis Data

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang dapat digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono Penelitian Kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik, karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*).

b) Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

Merupakan jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara mendalam, survei, eksperimen, dan sebagainya. Data primer biasanya selalu bersifat spesifik karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi orisinal (Silalahi, 2017:57) Data Sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber yang menunjang penelitian, seperti

buku, dan jurnal tentang strategi kredit, dan beberapa informasi dari studi dokumentasi atau kepustakaan.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

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

Studi Lapangan adalah suatu metode yang dilakukan oleh penulis dengan cara pengamatan langsung terhadap kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan.

##### **a. Wawancara Mendalam**

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono 2019:231) mendefinisikan sebagai berikut “Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu”. Menurut Noneng dan Euis (2018:285) menyatakan, “Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu”

Penulis melakukan wawancara mendalam mengenai topik penelitian pada customer service untuk mencari data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti

*b. Participant Observer*

Teknik ini dilaksanakan dengan observasi berperan. Menurut Hadi dalam Sugiyono (2016: 145) bahwa observasi adalah suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam hal ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian secara langsung, penulis melihat secara langsung mengenai kegiatan yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Kas Sutisna Senjaya Tasikmalaya.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2017:291) yang menyatakan “Studi Kepustakaan merupakan langkah yang lebih dimana setelah seseorang peneliti menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya melakukan kajian teoritis dan referensi yang terkait dengan penelitian yang dilakukan”.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2018:335) yang dimaksud Teknik Analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian, tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara pertanyaan penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian kualitatif berlangsung.

3. Penyajian Data

Pada tahap ini, peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dalam penelitian ini diolah oleh penulis berdasarkan temuan di lapangan.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253) penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif