

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah pada pelayanan *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi.

3.1.1 Sejarah 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 pensiun.

3.1.2 Produk-Produk Bank Negara Indonesia

3.1.2.1 Produk Simpanan

1. BNI Taplus

BNI Taplus merupakan produk tabungan BNI yang memberi nilai tambah kepada nasabahnya berupa suku bunga yang progresif dengan tingkat bunga yang menarik, keikutsertaan dalam program undian berhadiah, dan dapat memilih jenis Kartu Debit BNI Silver, Gold, atau Platinum.

2. BNI Taplus Bisnis

BNI Taplus Bisnis merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi pelaku usaha maupun bukan pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan, yang dilengkapi dengan fitur dan fasilitas yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mendukung transaksi bisnis.

3. BNI Taplus Muda

BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan 35 tahun. Beberapa fasilitas yang ada di produk ini yaitu fasilitas *e-banking*, BNI CDM, BNI *Cashless*, dan layanan notifikasi via SMS.

4. BNI Tappa

BNI Tappa merupakan produk tabungan BNI yang diperuntukkan bagi pegawai suatu perusahaan yang menjalin kerjasama dengan BNI yang berfungsi sebagai tabungan atau kartu identitas pegawai. Produk ini dapat digunakan untuk berbagai macam kebutuhan transaksi di seluruh jaringan BNI.

5. BNI Tapma

BNI Taplus Mahasiswa merupakan tabungan yang khusus untuk mahasiswa perguruan tinggi yang bekerja sama dengan BNI, berfungsi sebagai keperluan untuk membayar SPP, dan lainnya. Dengan Tabungan ini mahasiswa akan memiliki kartu mahasiswa yang berfungsi sebagai kartu identitas untuk keperluan absensi, akses door, dan lain-lain.

6. BNI Haji

BNI Haji merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan bagi calon nasabah untuk mempersiapkan dana haji. Beberapa manfaat dari tabungan ini yaitu meringankan persiapan dana haji, membantu merencanakan dana haji, dan kemudahan penyetoran dana diseluruh jaringan BNI.

7. BNI Tapenas

BNI Tapenas merupakan jenis tabungan untuk memudahkan perencanaan masa depan (simpanan berjangka untuk perencanaan keuangan). Keunggulannya yaitu tersedia dalam mata uang rupiah dan dolar, bebas menentukan jangka waktu dari 2-18 tahun, bebas menentukan setoran bulanan mulai dari Rp100.0000-Rp5.000.000 (kelipatan Rp50.000) atau US\$20-US\$500 (kelipatan US\$10).

8. BNI Taplus Anak

BNI Taplus Anak merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi anak usia 0 sampai dengan 17 tahun. Beberapa manfaat dari produk ini yaitu tabungan dan kartu akan tercetak nama anak, memberikan kesempatan kepada anak untuk belajar melakukan transaksi sendiri di ATM dan transaksi perbankan lain, serta orangtua masih bisa mengawasi transaksi rekening anak karena ada notifikasi SMS.

9. BNI Simpanan Pelajar

Tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, dan SMA sederajat yang diterbitkan secara nasional di seluruh Indonesia. Beberapa manfaatnya yaitu mendorong anak untuk gemar menabung, memberikan edukasi tentang keuangan kepada anak sejak dini, dan melatih pengelolaan keuangan anak.

10. TabunganKu

TabunganKU merupakan produk simpanan BNI dengan persyaratan mudah dan ringan dengan setoran awal minimal Rp20.000.

11. BNI Giro

Produk tabungan dari BNI sebagai sarana transaksi giro. Beberapa kemudahan dari jenis tabungan ini, diantaranya penarikan dana giro dengan menggunakan buku cek dan perintah pembayaran lainnya dan fasilitas kliring antar wilayah.

12. BNI Dollar

Produk Tabungan BNI dalam mata uang asing dengan nilai tukar yang lebih stabil dan aman. Keuntungannya suku bunga valas yang menarik, pilihan mata uang USD dan SGD, serta dana BNI Dollar dapat dijamin untuk mendapatkan kredit.

13. BNI Deposito

Simpanan berjangka dengan tingkat suku bunga yang kompetitif, dapat dijadikan jaminan kredit, dan tersedia dalam banyak mata uang (USD, JPY, GBP, SGD, HKD, EUR). Bunga dari BNI Deposito dapat ditransfer ke rekening Tabungan giro atau menambah pokok simpanan.

14. BNI Duo

Jenis produk Tabungan BNI berupa simpanan berjangka dengan system perhitungan bunga berbunga. Beberapa manfaat dari produk ini, diantaranya suku bunga yang kompetitif dan dapat dijadikan sebagai jaminan kredit.

3.1.2.2 Produk Pinjaman

1. BNI Griya

BNI Griya merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif beragunan properti yang dapat digunakan untuk tujuan pembelian Pembangunan/renovasi, *top up*, *refinancing*, atau *take over* dengan jaminan berupa rumah tapak, rumah susun/apartemen, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kavling siap bangun

yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing pemohon.

2. BNI Griya Multiguna

BNI Griya Multiguna merupakan kredit yang diberikan kepada anggota Masyarakat dengan agunan berupa property siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan pemohon (suami/istri) sepanjang tidak ada perjanjian pisah harta.

3. BNI Fleksi

BNI Fleksi Aktif merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang mempunyai penghasilan tetap (*fixed income*), untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun Undang-Undang yang berlaku.

4. BNI Instan

BNI Instan adalah kredit yang dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito/giro/tabungan yang diterbitkan BNI. BNI Instan dengan jaminan Obligasi Pemerintah Indonesia yang bersifat likuid adalah kredit yang dijamin dengan simpanan dalam bentuk obligasi yang diterbitkan oleh Pemerintah Indonesia yang termasuk Surat Utang Negara (SUN) yang bersifat likuid (antara lain Obligasi Negara Ritel (ORI), Sukuk Ritel (SR), *Fixed Rate* (FR), *Variabel Rate* (VR), dan lain-lain) kecuali Sukuk Tabungan dan *Saving Bonds Retail* yang dibeli nasabah di BNI/Bank lain/Perusahaan sekuritas sebagai agen penjual dan disimpan di *Sub Registry* sesuai ketentuan.

5. BNI Fleksi Pensiun

BNI Fleksi Pensiun merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada calon pension pegawai ASN, TNI-POLRI, dan pegawai di Institusi BUMN/BUMD *selected* (termasuk grup dan anak perusahaan) dan pensiunan (termasuk janda/duda dari pensiunan) peserta Taspen, Asabri, dan Dana Pensiun milik BUMN/BUMD *selected*.

3.1.2.3 Produk Kartu Kredit

1. BNI Visa *Infinite*

Adalah kartu kredit BNI dengan menggunakan logo Visa bagi calon nasabah/nasabah yang sudah mapan finansial dengan penghasilan minimum 36 juta per tahun. Kartu ini memberikan kebebasan dalam bertransaksi di seluruh dunia di jutaan *merchant* atau ATM dalam jaringan Visa atau Plus.

2. BNI Batik Air

Adalah kartu hasil Kerjasama *co-branding* antara BNI dan PT. Batik Air Indonesia yang dipersembahkan dalam dua varian yaitu Master Platinum dan Master *World*. Kedua produk tersebut merupakan kartu kredit yang menggunakan jaringan Master *Card* yang ditujukan bagi member Batik maupun Masyarakat pengguna jasa penerbangan Batik Air.

3. BNI WWF

BNI bekerja sama dengan *World Wide Fund for Nature* Indonesia menerbitkan kartu kredit BNI-WWF varian *Gold* dan Platinum. WWF Indonesia adalah organisasi konservasi nasional yang memiliki visi utama melestarikan, merestorasi, dan mengelola ekosistem dan keanekaragaman hayati Indonesia

secara berkeadilan demi keberlanjutan dan kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia.

4. BNI Kartu Kredit Pemerintah

Alat pembayaran dengan menggunakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan pembayaran atas belanja yang dapat dibebankan pada APBN, Dimana kewajiban pembayaran pemegang kartu dipenuhi terlebih dahulu oleh Bank Penerbit Kartu Kredit Pemerintah dan Satker berkewajiban melakukan pelunasan kewajiban pembayaran pada waktu yang disepakati dengan pelunasan secara sekaligus.

5. BNI Kartu Tunai

BNI Kartu Tunai merupakan fasilitas pinjaman individu (*personal loan*) dengan basis kartu *private label* BNI yang bersifat *revolving* dan dapat ditarik sewaktu-waktu di seluruh jaringan ATM BNI dan outlet-outlet BNI diseluruh Indonesia.

3.1.3 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia

Visi BNI adalah menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

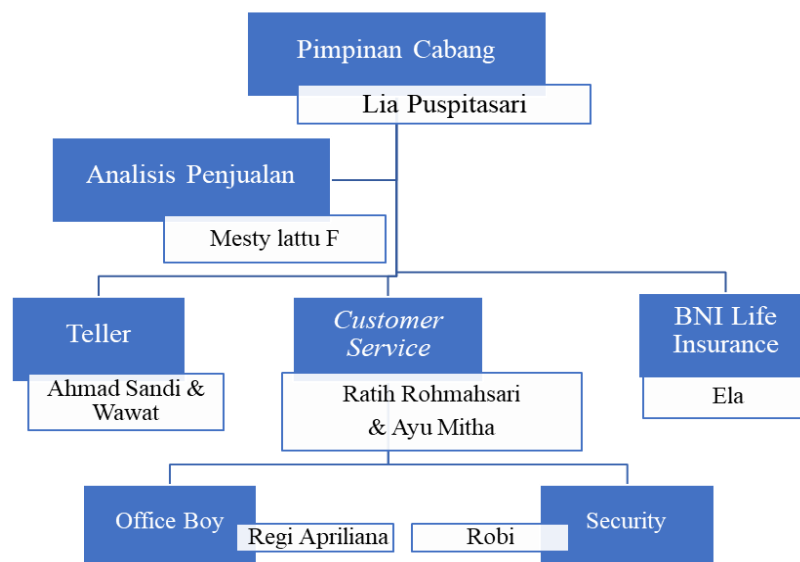
Misi BNI:

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.

3.1.4 Struktur Organisasi Bank BNI KCP Universitas Siliwangi

Struktur organisasi Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Tasikmalaya adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Universitas Siliwangi Tasikmalaya

Sumber: Dibuat oleh penulis

3.1.5 Logo dan Makna Bank Negara Indonesia



Gambar 3.2 Logo PT. Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk

Sumber: Bank Negara Indonesia

Sejak berdirinya tahun 1946, BNI sudah 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 merupakan ekspresi brand baru yang tersusun dari simbol 46 dan kata BNI yang selanjutnya dikombinasikan dalam suatu bentuk logo baru BNI.

1. 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.

2. Simbol 46

Angka 46 merupakan simbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus mencerminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini,

angka 46 diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

3. Palet Warna

Palet warna korporat telah didesain ulang, namun tetap mempertahankan warna 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. Penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar, dan modern.

3.1.6 Statement Budaya Bank Negara Indonesia

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 Sinergis.
- 5) Senantiasa Melakukan Penyempurnaan.
- 6) Kreatif dan Inovatif.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Sugiyono (2021:18) menyatakan bahwa:

“Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivesme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) Dimana peneliti sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada *generalisasi*”.

Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, minat, motivasi, tindakan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lengkap.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan tujuannya adalah metode deskriptif yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian saat sekarang. Sugiyono (2020: 7) berpendapat bahwa metode deskriptif pengumpulan data yang berbentuk kata-kata atau gambar-gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Menurut Kriyantono (2020: 62) metode deskriptif kualitatif adalah strategi yang

mendeskripsikan data secara sistematis, faktual, dan akurat dengan berupaya menggali kedalaman atau makna lebih mendalam.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik dalam pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Penulis menelaah dan mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan masalah penelitian ini. Sehingga penulis dapat memperoleh teori-teori yang berhubungan dengan penelitian ini yang dapat digunakan sebagai bahan dasar pemikiran.

2. Studi Lapangan

a. *Participant Obsever*

Menurut Hardani (2020:129) Observasi Partisipasi (*Participant Obsever*) ialah jika obsever terlibat langsung secara aktif dalam objek yang diteliti atau ikut andil dalam bagian kehidupan orang yang diobservasi. Dalam *participant obsever* ini peneliti melakukan penelitian langsung dengan melihat langsung dan mengamati kegiatan yang dilakukan oleh Bank BNI KCP Universitas Siliwangi. Selama observasi peneliti terlibat langsung dengan kegiatan memberikan nomor rekening serta kartu tanda mahasiswa ke salah satu instansi pendidikan.

b. Wawancara Mendalam

Menurut Pradono (2018:42) Wawancara mendalam merupakan salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang mencakup penggalian secara

mendalam dari suatu fenomena atau kejadian yang akan diteliti. Peneliti melakukan wawancara mendalam secara tatap muka (*face to face*) dengan pimpinan dan *customer service* Bank Negara Indonesia KCP Universitas Siliwangi serta beberapa nasabah sebagai sarana sumber informasi untuk pembahasan yang akan digunakan dalam penelitian ini dan dengan nasabah sebagai responden dalam penelitian.

Tabel 3.1
Sumber Informasi

No	Informasi	Jumlah
1.	Pimpinan Cabang	1
2.	<i>Customer Service</i>	1
3.	Nasabah	4

c. Kuesioner

Menurut Fauzi dkk (2022: 80), metode kuesioner merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden.

Pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini yaitu mengenai analisis kepuasan nasabah pada pelayanan *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk KCP Universitas Siliwangi. Peneliti menyusun daftar pernyataan dan mengajukan kepada responden untuk dijawab.

Dalam melakukan penyebaran kuesioner, peneliti terlebih dahulu membuat pernyataan-pernyataan sesuai dengan teori kepuasan nasabah serta teori pelayanan *customer service* dan menggunakan *skala likert*. Menurut Sugiyono (2019: 146) *skala likert* digunakan untuk mengukur sifat, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang fenomena social. Jawaban setiap item instrument yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negative. Skala *Likert* yang digunakan dalam penelitian ini berupa kata-kata sebagai berikut:

- 1) STP = Sangat Tidak Puas (skor=1)
- 2) TP = Tidak Puas (skor=2)
- 3) CP = Cukup Puas (skor=3)
- 4) P = Puas (skor=4)
- 5) SP = Sangat Puas (skor=5)

Dengan cara perhitungan skor masing-masing pertanyaan menggunakan analisis Nilai Jenjang Interval (NJI):

$$NJI = \frac{N \text{ tertinggi} - N \text{ terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

(Sugiyono, 2019: 94)

Keterangan:

NJI = Nilai Jenjang Interval yaitu interval untuk menentukan sangat puas, puas, cukup puas, tidak puas, dan sangat tidak puas.

Berikut adalah perhitungan setiap kategori dengan menggunakan rumus Nilai Jenjang Interval (NJI):

$$NJI = \frac{N \text{ tertinggi} - N \text{ terendah}}{\text{Jumlah Kriteria Pertanyaan}}$$

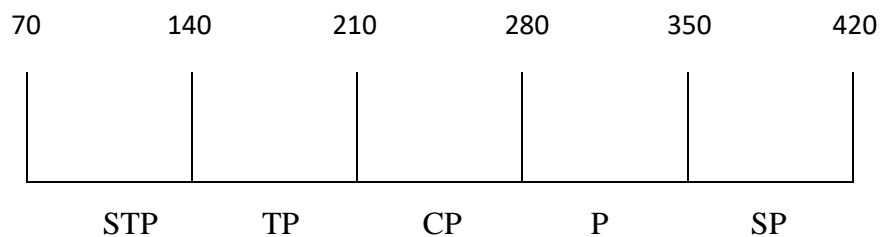
$$NJI = \frac{435 - 87}{5}$$

$$NJI = \frac{348}{5}$$

$$NJI = 69,6$$

$$NJI = 70$$

Dari hasil perhitungan di atas, maka garis kontinum untuk interpretasi nilai dari masing-masing skor pernyataan adalah sebagai berikut:



Sumber: data diolah, 2024.

Gambar 3. 3 Interpretasi Nilai Dari Perhitungan Masing-Masing Skor Pernyataan

Setelah perhitungan skor setiap kategori untuk mengetahui kepuasan nasabah, kemudian bisa dilihat dengan menggolongkan hasil

perhitungan skor setiap kategori menggunakan kriteria kategori presentase menurut Ridwan dan Sunarto (2012: 23) sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Kategori Presentase Kepuasan Nasabah

Sangat puas	81% - 100%
Puas	61% - 80%
Cukup puas	41% - 60%
Tidak puas	21% - 40%
Sangat tidak puas	0% - 20%

Sumber: Dimodifikasi dari Riduwan dan Sunarto (2012: 23)

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif deskriptif. Menurut Moleong (2016: 3), kualitatif deskriptif artinya data yang diperoleh akan dikumpulkan dan diwujudkan secara langsung dalam bentuk deskripsi atau gambaran tentang suasana atau keadaan objek secara menyeluruh dan apa adanya berupa kata-kata lisan atau tertulis dari orang atau perilaku yang diamati. Oleh karena itu data atau informasi yang akan diperoleh untuk penelitian ini berbentuk hasil dari wawancara langsung dengan nasabah mengenai analisa kepuasan nasabah dalam layanan *customer service* dan wawancara langsung dengan *customer service* serta Pimpinan Cabang mengenai informasi-informasi yang akan digunakan dalam penelitian.

Sumber data merupakan faktor yang sangat penting dalam penelitian, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Sumber data terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan. Data primer dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian dan yang seringkali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Menurut Sugiyono (2019: 456) data primer yaitu data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Pada penelitian ini jawaban data primer akan diperoleh dari hasil wawancara dari Pimpinan Cabang dan *customer service* Bank BNI KCP Universitas Siliwangi. Serta peneliti juga melakukan wawancara dan melakukan pengisian kuesioner dengan konsumen yang menjadi nasabah di bank tersebut.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan pelengkap dari sumber data primer. Menurut Sugiyono (2019: 456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Pada penelitian ini jawaban data sekunder akan diperoleh dari buku yang berhubungan dengan penelitian, serta dokumen dan jurnal terdahulu yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.2.2.2 Penentuan Sampel

Menurut Sugiyono (2019:81), sampel ialah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana sampel merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi. Teknik penentuan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2019: 138) pengertian *purposive sampling* adalah pengambilan sampel dengan menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. *Purposive Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang digunakan untuk mengumpulkan data dari individu yang memiliki kriteria tertentu yang dapat memberikan informasi yang relevan.

Untuk menentukan sampel sebagai responden dalam pengisian kuesioner, peneliti memiliki kriteria yaitu responden atau nasabah minimal 2 kali mendatangi *customer service*.

Berdasarkan dari hasil observasi, Pimpinan Cabang Bank Negara Indonesia KCP Universitas Siliwangi mengatakan selama tahun 2023 jumlah nasabah produk Taplus yang sering konsultasi kepada *customer service* berjumlah sekitar 670 orang. Dalam penentuan sampel ini peneliti menggunakan rumus *Slovin*:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e= Batas Toleransi Kesalahan (10%)

$$\begin{aligned} N &= \frac{670}{1 + 670(10\%)^2} \\ &= 87,02 \\ &= 87 \end{aligned}$$

Jadi jumlah sampel atau responden dalam penelitian ini adalah 87 orang.

3.2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang mencakup hasil pengumpulan data, reduksi data, dan penyajian data (*display data*). Dari ketiga analisis tersebut maka dapat ditarik kesimpulan sebagai poin terakhir dalam teknik analisis data. Berikut adalah teknik analisis data yang akan digunakan oleh peneliti:

1. Pengumpulan Data

Peneliti mengumpulkan data dengan cara mencari informasi, mencatat informasi yang telah didapatkan dengan baik, jelas dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi wawancara serta kuesioner.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah tahap menyeleksi data-data temuan yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Peneliti melakukan focus pada data penting yang akan

digunakan serta membuang data-data yang tidak perlu sehingga dapat memperoleh informasi penting mengenai penelitian yang dapat memudahkan pengambilan kesimpulan.

3. Penyajian Data (*display data*)

Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan melakukan penyajian data, maka data akan tersusun dengan rapih sehingga lebih mudah dipahami.

3. Pengambilan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas (Sugiyono, 2019:252).