

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Pendirian Bank BJB Syariah diawali dengan pembentukan Divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Pada tanggal 20 Mei 2000, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu. Setelah 10 (sepuluh) tahun operasional Divisi/Usaha syariah, manajemen PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan share Perbankan syariah maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Diputuskan untuk menjadikan Divisi Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Sebagai tindak lanjut keputusan Rapat Umum Pemegang Saham PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, maka pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan Bank BJB syariah berdasarkan Akta Pendirian Nomor 4 yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi dan telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU, 04317. AH. 01.01 Tahun 2010 tanggal 26 Januari 2010. Pada tanggal 6 Mei 2010 Bank BJB Syariah memulai usahanya, setelah

diperoleh Surat Ijin Usaha dari Bank Indonesia Nomor 12/629/DPbS tertanggal 30 April 2010, dengan terlebih dahulu dilaksanakan *cut off* dari Divisi Unit Usaha Syariah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Yang menjadi cikal bakal Bank BJB Syariah. Kemudian, pada tanggal 21 juni 2011.

Berdasarkan akta No 10 tentang penambahan modal disetor yang dibuat oleh Notaris Popy Kuntari Sutresna dan telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-AH.01.10-23713 Tahun 2011 tanggal 25 Juli 2011, PT. Banten *Global Development* menambahkan modal disetor sebesar Rp. 7.000.000.000 (tujuh milyar rupiah), sehingga saham total seluruhnya menjadi Rp. 507.000.000.000 (lima ratus tujuh milyar rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, sebesar Rp.495.000.000.000 dan PT Banten *Global Development* sebesar Rp. 12.000.000.000 (dua belas milyar rupiah).

3.1.2 Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi Bank Syariah Digital Pilihan Utama Masyarakat

b. Misi

1. Meningkatkan akses keuangan syariah yang amanah berbasis layanan digital
2. Bersama membangun ekosistem syariah terutama keuangan haji

3. Memberikan nilai tambah yang optimal bagi stakeholder serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM)
4. Mengembangkan budaya layanan digital yang inovatif

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Nilai budaya Perusahaan yang diharapkan Bank BJB Syariah yaitu IKHLAS:

1. Integritas
 - a. Berfikir berkata, dan bertindak terpuji
 - b. Jujur disiplin dan konsisten
2. Kompeten
 - a. Berkomitmen dan bertanggung jawab
 - b. Kerja cerdas, tuntas, dan tulus
 - c. Belajar dan bertumbuh
3. Harmoni
 - a. Saling menghargai, bersinergi dan peduli pada lingkungan
4. Layanan
 - a. Ramah dan empati
5. Solusi
 - a. Berdampak positif dengan hasil terbaik
 - b. Beroorientasi pada nilai tambah

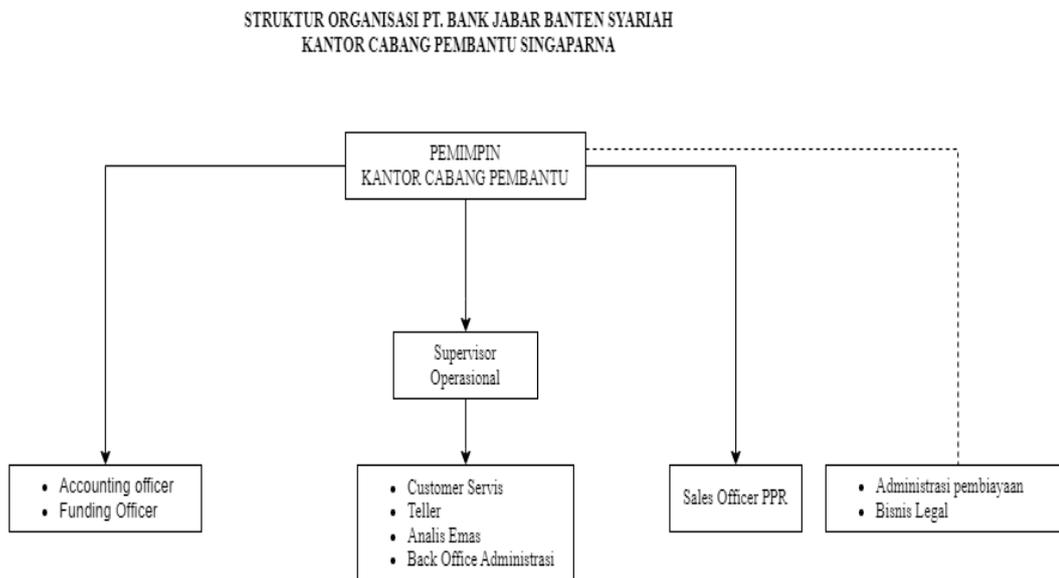
3.1.4 Logo dan Makna



Gambar 3. 1 logo Bank BJB Syariah

Berdasarkan *guidance identity, visualisasi dari call name* dan logo Bank BJB Syariah dengan bentuk tiga sayapnya menggambarkan interaksi antara bank dengan nasabah, pemegang saham dan masyarakat melalui pelayanan yang terbaik, perekonomian yang berbasis kerakyatan serta dapat menjangkau masyarakat sampai daerah terpencil.

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Perusahaan

3.1.6 Job Description

1. Pimpinan Cabang

- Merumuskan, mengembangkan dan mengimplementasikan rencana strategis KCP secara efektif, efisien dan terencana untuk mendukung pencapaian target KCP.
- Monitoring dan evaluasi pencapaian target yang ditetapkan secara berkala.
- Mengkoordinasikan dan mengontrol anggaran KCP secara efektif dan efisien.
- Melakukan riset, analisa dan pengumpulan informasi secara proaktif dan berkesinambungan dari sumber yang dapat dipertanggung jawabkan dalam rangka menyusun business plan dan analisis potensi bisnis di wilayah kerjanya.

- Melaksanakan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh direksi
- Memastikan seluruh aktivitas operasional perbankan di KCP dapat berjalan sesuai *Service Quality Level (SQL)* dan *Service Level Agreement (SLA)*.
- Mensosialisasikan dan memasarkan produk pendanaan dan pembiayaan.
- Mempromosikan ikon citra positif perusahaan.
- Memastikan kualitas administrasi pembiayaan KCP.
- Memastikan pelaksanaan operasional di KCP sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) bank.
- Memetakan, mengevaluasi dan melaporkan profil risiko KCP dalam rangka pengendalian penerapan manajemen risiko di KCP.
- Melakukan *coaching, mentoring dan counselling (CMC)* serta merekomendasikan pendidikan/ pelatihan yang dibutuhkan bagi pegawai dibawah koordinasinya dalam rangka pembinaan serta penilaian kinerja.
- Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.
- Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal KCP.

2. *Supervisor* Operasional

- Mengkoordinasikan dan mengontrol anggaran KCP secara efektif dan efisien.
- Mengelola pelayanan dan kelancaran operasional transaksi jasa perbankan.
- Memantau transaksi sesuai dengan pedoman, prosedur maupun aspek kepatuhan dan legal operasional lainnya yang telah ditetapkan.
- Memantau transaksi sesuai dengan pedoman, prosedur maupun aspek kepatuhan dan legal operasional lainnya yang telah ditetapkan.
- Mengkoordinir dan melaporkan pelaksanaan APU/PPT di KCP.
- Memastikan adanya sistem penanganan pengaduan nasabah.
- Memastikan uang tunai, emas dan surat-surat berharga di Ruang Khasanah sudah diasuransikan *cash in safe* atau *cash in transit*.
- Melaksanakan *Customer Due Diligence* (CDD) terkait calon nasabah *High Risk & Politically Exposed Person* (PEP).
- Menindaklanjuti setiap order yang disampaikan oleh unit bisnis atas kegiatan-kegiatan yang meliputi appraisal agunan (*internal/independen*), *trade checking*, verifikasi gaji/penghasilan, pelunasan pembiayaan, dll.
- rangka pemberian jasa dan layanan bank termasuk membantu menerima komplain.

3. *Accounting Officer*

- Mengimplementasikan rencana strategis KCP secara efektif, efisien dan terencana untuk mendukung pencapaian target KCP.
- Meneliti potensi pemasaran produk-produk pembiayaan bank di wilayah kerjanya.
- Mempromosikan produk-produk pembiayaan bank melalui kegiatan rutin maupun khusus.
- Membuat proposal penawaran produk-produk pembiayaan
- Melayani konsultasi mengenai produk-produk pembiayaan
- Memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan pembiayaan
- Melakukan registrasi dokumen pembiayaan bank yang sudah memenuhi persyaratan.
- Melakukan analisa *compliance, character, capacity, capital, collateral, condition of economic* syariah terhadap permohonan pembiayaan nasabah.
- Melakukan survei *on the spot* ke lokasi usaha nasabah dalam rangka memverifikasi untuk mengukur kelayakan usaha nasabah.
- Membuat surat permohonan BI *Checking, trade checking*, verifikasi RAB, verifikasi objek pembiayaan, verifikasi penghasilan dan gaji serta penilaian jaminan nasabah pembiayaan bank.
- Mengelola dan monitoring kolektibilitas pembiayaan 1 dan 2.

4. *Funding Officer*

- Mengimplementasikan rencana strategis KCP secara efektif, efisien dan terencana untuk mendukung pencapaian target KCP.
- Meneliti potensi pemasaran produk-produk pendanaan di wilayah kerjanya.
- Melaksanakan promosi produk pendanaan melalui kegiatan rutin maupun khusus.
- Membuat dan melakukan *daily activity* yang meliputi telemarketing maupun *marketing on the spot*.
- Memantau perkembangan portofolio pendanaan.
- Membuat laporan pelaksanaan dan perkembangan DPK (Dana Pihak Ketiga).
- Membuat nota dinas permintaan harga khusus/*special rate* yang diusulkan terhadap nasabah tertentu sesuai dengan pengajuan nasabah.
- Membuat nota dinas pembayaran bagi hasil untuk deposito yang jatuh tempo.
- Melakukan konfirmasi untuk perpanjangan pendanaan yang akan jatuh tempo.
- Menjalin dan memelihara hubungan baik dengan nasabah, termasuk membantu menangani komplain.

5. Administrasi Pembiayaan

- Melakukan *entry* data realisasi pembiayaan berikut biaya-biaya provisi, komisi dan asuransi ke dalam *core banking system*.
- Menerima berkas dokumen permohonan pembiayaan dari unit marketing yang telah disetujui untuk proses realisasi sesuai syarat-syarat yang sudah disetujui oleh pemutus sesuai limit kewenangannya.
- Mengelola pertanggungan asuransi pembiayaan (pembiayaan, jiwa, PHK, agunan) dan proses pengajuan klaim kepada pihak asuransi yang termasuk pada *performing financing*.
- Melaksanakan proses pelunasan, pengambilan/penukaran agunan berdasarkan nota dinas dari unit marketing.
- Menyampaikan informasi mengenai data pembiayaan sesuai permintaan unit marketing atau unit layanan.
- Mengelola data dan melakukan rekonsiliasi nominatif pembiayaan termasuk pada nominatif pembiayaan *end user executing/channelling*.
- Melakukan pemotongan angsuran melalui rekening bendahara instansi maupun rekening perorangan.
- Melakukan pencetakan dan pendistribusian tagihan bulanan sesuai permintaan dari nasabah.
- Melakukan proses *addendum* pembiayaan sesuai permintaan unit marketing.

6. *Back Office* Administrasi

- Menyelesaikan klaim jaminan terhadap nasabah wanprestasi.
- Melaksanakan transaksi kliring debit dan kliring kredit.
- Menerima dan memproses pengiriman transaksi kliring yang masuk maupun keluar di sistem SKN.
- Memproses pengiriman transaksi RTGS yang keluar di sistem RTGS.
- Melakukan pemindahbukuan dari rekening nasabah ke rekening perantara kliring atau RTGS.
- Melakukan registrasi atas warkat tolakan kliring di KCP penyelenggara kliring
- Melakukan proses pemindahbukuan baik untuk kebutuhan transaksi *payroll* nasabah maupun transaksi lainnya.
- Membuat surat keterangan selisih warkat debit yang dikirim dengan yang diterima kepada bank pengirim warkat.
- Melakukan rekonsiliasi rekening perantara kliring debit.
- Melakukan rekonsiliasi data nominatif giro, tabungan dan deposito dengan pembukuan dalam neraca/ buku besar.
- Membuat nota dan *encode* warkat nota debit, menginputnya di sistem SKN dan mengirimnya ke bank tujuan bila terjadi tolakan luar kliring.
- Memproses penempatan dan pencairan deposito melalui pemindahbukuan rekening nasabah.

7. Analisis Emas

- Melayani kebutuhan informasi mengenai produk mitra
- Menerima berkas pengajuan permohonan Mitra Emas.
- Memeriksa barang jaminan berupa emas dari kadar emas, berat jenis, taksasi nilai, keaslian dan kualitas emas.
- Menginformasikan kepada nasabah perihal perubahan ketentuan produk mitra emas dan harga standar emas terbaru.
- Memproses realisasi pencairan dana mitra emas ke rekening nasabah.
- Melakukan konfirmasi mitra emas jatuh tempo kepada staf administrasi PBA.
- Melakukan penagihan bersama-sama dengan bagian pemasaran.
- Melaksanakan pelelangan atau penjualan barang jaminan milik nasabah bermasalah.
- Mencetak jurnal harian/transaksi harian.
- Mengelola agunan berupa emas bersama Manajer Operasional untuk disimpan di Ruang Khasanah.
- Memeriksa jumlah fisik agunan emas berdasarkan data nominatif setiap akhir bulan bersama Kontrol Internal Cabang.
- Melakukan pendebitan ujarah mitra emas pada saat tanggal jatuh tempo.
- Memproses pelunasan mitra emas.
- Mempraktekan *service quality* sesuai standar yang ditetapkan.

8. *Teller*

- Menerima uang dari Manajer Operasional untuk modal awal transaksi.
- Memproses transaksi setoran tunai.
- Memproses transaksi tarik
- Menerima setoran tunai untuk RTGS dan kliring.
- Memeriksa spesimen nasabah sebelum transaksi.
- Memeriksa spesimen nasabah sebelum transaksi.
- Mencocokkan fisik uang dengan data pada sistem.
- Melayani dan mengelola setoran BPIH melalui transaksi non-tunai.
- Melakukan penyortiran uang layak edar dan tidak layak edar.
- Menyelesaikan laporan harian setelah aktivitas transaksi tutup.
- Mengarsipkan seluruh voucher kedalam jurnal harian.
- Menjaga kerahasiaan data nasabah.
- Mempraktekan *service quality* sesuai standar yang ditetapkan.
- pelaksanaan evaluasi dan *review*.

9. *Customer Service*

- Melayani nasabah yang memerlukan informasi terkait produk dan jasa perbankan.
- Melayani pembukaan, penutupan, pemeliharaan rekening giro, tabungan, deposito dan Rekening Koran nasabah.

- Melayani penerbitan buku tabungan, ATM, Cek/BG, layanan M-*banking*, blokir rekening sesuai dengan ketentuan.
- Mengelola administrasi bilyet deposito, cek/ bilyet giro termasuk rekonsiliasi fisik bilyet deposito, cek/ bilyet giro dengan pencatatan pada sistem bank.
- Melayani permintaan informasi saldo dana nasabah yang datang.
- Melayani permohonan pendaftaran BPIH dan pelunasan haji.
- Melaksanakan pencetakan rekening koran nasabah giro tiap awal bulan.
- Melayani pembuatan Surat Keterangan/Dukungan Bank sesuai permintaan nasabah.
- Melayani permohonan pembuatan, distribusi dan penutupan kartu ATM instan atau regular.
- Menerima dan menyelesaikan pengaduan dari nasabah.
- Menyusun Laporan Pengaduan dari nasabah.
- Melakukan pelayanan penerbitan Surat Keterangan Bank dan Dukungan Bank sesuai dengan SLA dan ketentuan.
- Melakukan *scanning* spesimen rekening giro ke dalam sistem.

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan

Dalam usahanya bank BJB Syariah telah memiliki jaringan kantor yang tersebar di wilayah Jawa Barat, Banten, dan Jakarta, terdiri dari 10 kantor cabang, 53 kantor cabang pembantu, 2 kantor kas, 2 *payment point* dan 3 kas mobil keliling.

3.1.8 Kinerja Usaha Terkini

Kinerja Usaha merupakan seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan suatu pekerjaan. PT. BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Singapura sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang perbankan syariah telah berhasil membantu masyarakat dalam mencapai keinginannya untuk melaksanakan rukun islam ke lima yaitu ibadah haji. Sesuai dengan salah satu misi Bank BJB Syariah yakni “Bersama membangun ekosistem ekonomi syariah terutama keuangan haji”. Salah satu pencapaian keberhasilan tersebut dibuktikan dengan menjadi Kantor Haji Terbaik ke-3 pada tahun 2021.

Dalam hal membangun kepercayaan masyarakat, bank BJB Syariah bersama-sama membangun ekosistem ekonomi syariah terutama dalam konteks keuangan haji, hal tersebut diharapkan dapat memberikan akses yang lebih baik dan layanan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam kepada yang ingin melaksanakan ibadah haji.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:90) deskriptif kualitatif adalah jenis penelitian yang berdasar pada filsafat *pospositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai *instrument* kunci teknik pengumpulan data dilaksanakan secara *triangulasi* (gabungan). Pada penelitian jenis ini tidak ada

hipotesis dikarenakan metode penelitian dekriptif kualitatif lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah atau fenomena.

Data data yang diperoleh berasal dari wawancara mendalam, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya. Penelitian kualitatif pada umumnya bertujuan untuk memahami pengalaman, sikap, dan pendapat individu atau kelompok orang. Adapun maksud dari penelitian ini merupakan penelitian yang mengkaji secara mendalam tentang peranan customer service dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data adapun teknik pengumpulan data yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah kondisi dimana dilakukannya pengamatan oleh peneliti agar lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang menyeluruh (Sugiyono, 2018:229). Terdapat dua jenis observasi yaitu observasi langsung dan observasi tidak langsung. Observasi langsung adalah suatu metode pengumpulan data secara langsung

dimana peneliti langsung mengamati gejala-gejala yang diteliti dari suatu objek penelitian menggunakan atau tanpa instrumen penelitian yang sudah dirancang. Observasi atau pengamatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi langsung memperhatikan dengan seksama terhadap kegiatan yang berkaitan langsung dengan *customer service*

2. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang antara peneliti dengan informan untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab mengenai permasalahan yang akan diteliti (Sugiyono. 2018:232). Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal secara lebih mendalam.

Menurut Sujarweni (2015:31), terdapat dua jenis wawancara, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*) dan wawancara terarah (*guided interview*). Didalam penelitian ini penulis menggunakan jenis wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara mendalam (*in-depth interview*) yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi secara lisan melalui tanya jawab yang berhadapan langsung dengan sejumlah informan yang dapat memberikan keterangan-keterangan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Yang diwawancarai

secara mendalam didalam penelitian ini adalah bagian *customer service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

Adapun beberapa pertanyaan yang ditanyakan pada saat wawancara mendalam kepada *customer service* yaitu:

1. Bagaimana peranan *customer service* di Bank BJB Syariah KCP Singaparna dalam meningkatkan pelayanan nasabah?
2. Bagaimana sikap dan perilaku yang ditampilkan oleh *customer service* di Bank BJB Syariah KCP Singaparna terhadap nasabah?
3. Apa upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan nasabah?
4. Bagaimana *customer service* menjaga etika dan integritas dengan nasabah?
5. Bagaimana manajemen keluhan dan umpan balik nasabah dilakukan oleh *customer service* di Bank BJB Syariah KCP Singaparna?
6. Bagaimana *customer service* dalam memberikan pelayanan komprehensif kepada nasabah?
7. Apa saja hambatan atau tantangan yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan dan seperti apa solusinya?

8. Apakah pelayanan yang diberikan oleh customer service di Bank BJB Syariah sudah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP)?

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah satu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian (Sugiyono, 2018:476). Berisi laporan dan keterangan yang terkait dengan peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan di PT Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal dan bukan berdasarkan angka. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data sebagai bahan penelitian yaitu data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah informasi yang penulis peroleh langsung dari sumber asli (Sugiyono, 2018:456). Data diperoleh langsung oleh penulis melalui metode observasi dan wawancara mendalam kepada pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan

Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna khususnya pada bagian *customer service* yang menjadi subjek penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh penulis secara tidak langsung dan melalui media perantara, contohnya lewat majalah, buku, atau lewat dokumen resmi terkait lainnya (Sugiyono, 2018:456). Pada data sekunder ini data yang diperoleh dari sumber yang ada, seperti buku, jurnal, serta mencatat hal-hal penting lainnya yang berkaitan dengan peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah

3.2.3 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Data yang dianalisis baik berupa kata-kata maupun kalimat yang diperoleh pada saat wawancara mendalam atau observasi. Data yang dianalisis adalah peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna.

Teknik analisis data deskriptif kualitatif adalah proses pencarian dan pengumpulan informasi secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya agar mudah dipahami dan hasilnya dikomunikasikan kepada orang lain (Sugiyono, 2019:18). Analisis data dilakukan dengan cara mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari observasi langsung dan wawancara kepada karyawan di PT.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Singaparna khususnya *customer service*.

Dalam proses analisisnya penulis menyimpulkan bahwa analisis data memerlukan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan penelitian yang paling penting karena tujuan utama dari penelitian adalah mengumpulkan informasi (Sugiyono, 2018:224). Tanpa teknik pengumpulan data, peneliti tidak dapat memperoleh data sesuai standar data yang ada. Pengumpulan data disini adalah pencarian, pencatatan, dan pengumpulan segala sesuatu yang telah dilakukan secara objektif berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan. Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data-data yang terkait dengan peranan *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah merangkum memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya (Sugiyono, 2018: 249). Yang pada akhirnya memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Memusatkan perhatian pada apa yang penting yang sesuai dan

memberikan gambaran yang lebih. Dengan memanfaatkan teknik seperti ini dapat mengurangi jumlah informasi yang harus ditangani, sehingga memungkinkan fokus pada aspek yang lebih penting dan relevan dalam pengambilan keputusan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya (Sugiyono, 2018:249). Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yaitu dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada dan temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih sehingga setelah diteliti menjadi jelas (Sugiyono, 2018:252). Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif bisa menjawab atau tidak menjawab rumusan masalah yang dirumuskan semula. Sebagaimana telah disebutkan, permasalahan dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat fana, karena terus

berkembang bahkan setelah penelitian tersebut memasuki lapangan. Proses penarikan kesimpulan ini bermaksud untuk menganalisis, mencari makna dari data yang diperoleh sehingga dapat ditemukan dalam penelitian yang dilaksanakan.