

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

3.1.1. Sejarah Singkat dan Profil Perusahaan PT Bank Negara Indonesia

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 1946” dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutna 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 ditengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapilitasi 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.01.03-07776526 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, domestic dan asing BNI kini tercatat sebagai Bank nasional terbesar ke-4 di Indonesia, dilihat dari total asset, 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 bank.

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 pension.

3.1.2. Visi dan Misi PT Bank Negara Indonesia

➤ VISI

“Menjadi Lembaga Keuangan yang Terunggul dalam Layanan dan Kinerja Secara Berkelanjutan”

BNI berupaya menjadi bank yang “unggul” dalam bidang human kapital dan berkualitas, proses bisnis yang internal memberi nilai bagi nasabah melalui improvement dan inovasi melalui produk/jasa yang

“Menjadi Lembaga Keuangan yang Terunggul dalam Layanan dan Kinerja Secara Berkelanjutan”

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

menjadi bank pilihan utama dengan kualitas layanan terbaik yang pada akhirnya menjadikan BNI terdepan dalam hal kinerja keuangan yang berkualitas.

➤ MISI

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 industry.

3.1.3. Statement Budaya PT Bank Negara Indonesia

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

➤ 4 (empat) Nilai Budaya Kerja BNI:

1. Profesionalisme
2. Integritas
3. Orientasi Pelanggan
4. Perbaikan Tiada Henti

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

3.1.4. Logo dan Makna PT. Bank Negara Indonesia



Gambar 3. 1 Logo Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Sumber: PT Bank Negara Indonesia (BNI), 2024

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.

Angka 46 merupakan symbolisasi tanggal kelahiran BNI, sekaligus menceminkan warisan sebagai bank pertama di Indonesia. Dalam logo ini, angka 46 diletakkan secara diagonal menembus kotak berwarna jingga untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

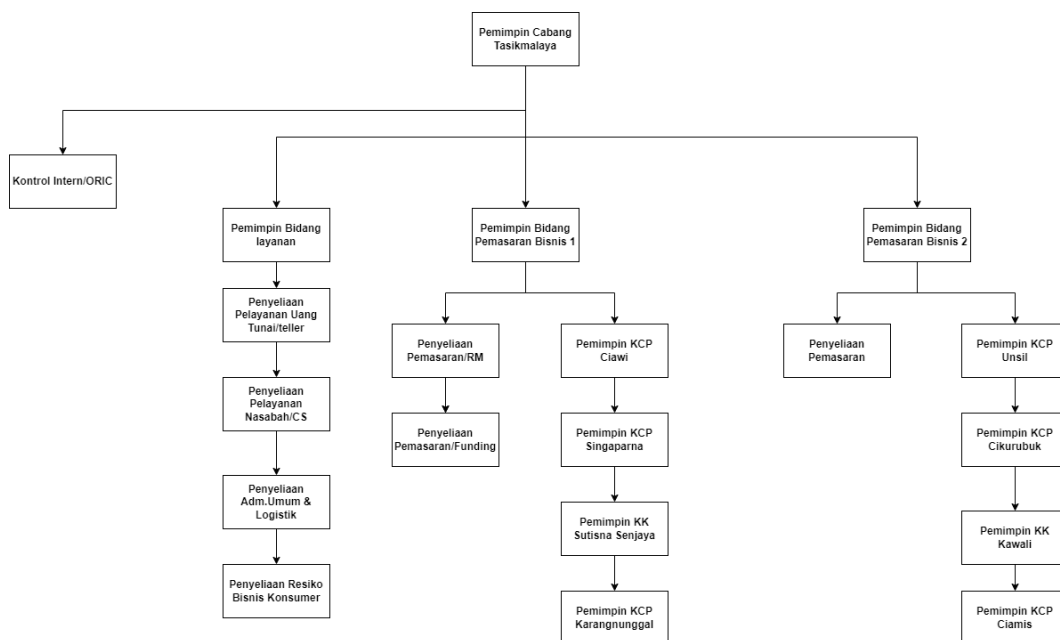
Paler warna korporat telah di desai ulang, namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama, yakni turquoise dan jingga warna turquoise yang

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.

Logo 46 dan BNI mencerminkan tampilan yang modern dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat identitas tersebut. Hal ini akan memantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar dan modern.

3.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan PT. Bank Negara Indonesia

Setiap Perusahaan pada umumnya memiliki struktur organisasi untuk mengatur kegiatan-kegiatan di Perusahaan dengan baik dan tersusun. Dengan demikian, struktur organisasi adalah pola formal tentang bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan. Berikut struktur organisasi di BNI KC Tasikmalaya.



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KC Tasikmalaya

Sumber: Bank Negara Indonesia (BNI) KC Tasikmalaya, 2024

3.1.6. *Job Description* Perusahaan Bank Negara Indonesia KC Tasikmalaya

1. Pemimpin Kantor Cabang

Tugas dan wewenang Pemimpin Kantor Cabang Pembantu adalah sebagai berikut:

- 1) Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang diterapkan
- 2) Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja bawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan
- 3) Memfungsikan semua unit kerja dibawahnya dan pekerjakaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabah
- 4) Mengawasi semua unit bawahnya dan unit-unit kerja dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dalam kerja yang telah ditetapkan
- 5) Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pangsa pasar
- 6) Berperan sebagai *Top Management* dalam skala unit dalam menjalankan koordinasi dengan unit organisasi yang berada di lingkungan area kerjanya
- 7) Mengelola pelaksanaan system dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank
- 8) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola pelayanan produk dan jasa bank

- 9) Melaksanakan kepatuhan terhadap system prosedur, peraturan Bank Indonesia, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

2. Pemimpin Bidang Pembinaan Pelayanan

- 1) Pemimpin bidang pelayanan mempunyai ikhtisar jabatan mengarahkan, mengendalikan, dan mengawasi pengelolaan, administrasi dan kredit, penyelesaian transaksi dan informasi keuangan.
- 2) Mempunyai tanggungjawab tertentu yaitu penyelia kegiatan pelayanan *back office* dengan mengupayakan yang optimal.

3. Penyeliaan Pelayanan Uang Tunai

- 1) Memeriksa kebenaran atau akurasi transaksi keuangan.
- 2) Pengelolaan Output atau laporan keuangan harian dari sistem.
- 3) Memantau dan mengendalikan transaksi pembukaan rekening nasabah dan rekening keuangan cabang.
- 4) Melaksanakan perbaikan atau penyempurnaan hasil temuan audit
- 5) Menerima penyeliaan dari atasan

4. Penyeliaan Administrasi Umum

- 1) Menerima, mencatat, dan melakukan penyortiran terhadap surat surat yang masuk, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pengendalian;
- 2) Memberi lembar pengantar pada surat (dalam hal ini adalah surat masuk), sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pengendalian;

- 3) Mengelompokkan surat- surat atau dokumen menurut jenis dan sifatnya, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar memudahkan pendistribusian;
- 4) Mendokumentasikan surat sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tertib administrasi;
- 5) Melakukan surat yang masuk, kemudian meneliti nomor, tanggal dan perihal serta memberi lembaran disposisi untuk diedarkan sesuai dengan maksud dan tujuan surat;
- 6) Mencatat dan memberi nomor,tanggal,dan perihal surat pada buku agenda surat masuk maupun surat keluar dan menyampaikannya kepada unit tata usaha diberi disposisi;
- 7) Mencatat surat-surat yang masuk kedalam buku ekspedisi unit kerja sesuai dengan disposisi pimpinan untuk diserahkan kepada yang bersangkutan;
- 8) Memantau dan melakukan pengecekan surat yang diproses berdasarkan catatan pada buku agenda pada unit yang bersangkutan;
- 9) Mencatat surat yang akan disimpan atau keluar pada buku ekspedisi serta menyerahkan kepada cakraka untuk disampaikan kepada yang bersangkutan;
- 10) Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik lisan maupun tertulis.

5. Administrasi Kredit

Tugas administrasi kredit adalah sebagai berikut:

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

6. Asuransi

Tugas seorang asuransi sebagai berikut:

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

7. Teller

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

➤ Tugas *Teller*

- 1) Menerima setoran tabungn, deposito berjangka dan angsuran kredit .
- 2) Membayar pencairan kredit, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan direksi.
- 3) Menyetorkan uang setoran kredit, tabungan dan deposito ke bank.
- 4) Mencatat tansaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas *Teller* harian.

- 5) Membayarkan pengeluaran kas atas biaya-biaya atau pembelian barang atas persetujuan *Head Marketing and Finance* atau *Direksi*.

➤ *Tanggung Jawab Teller*

- 1) Melayani nasabah yang akan 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.
- 5) Patuh terhadap peraturan Perusahaan.

➤ *Wewenang Teller*

- 1) Menerima setoran baik tunai maupun nontunai dari nasabah untuk diproses sesuai permintaan nasabah.
- 2) Melakukan pembaarn atas transaksi yang dilakukan nasabah sesuaidengan prosedur dan kebijakan bank.
- 3) Memproses penukaran uang kecil dari nasabah.
- 4) Melakukan verifikasi terhadap nasabah dengan melakukan pengecekan pada dokumen dan formular sesuai dengan kerbijakan, system dan prosedur bank.

8. *Costumer Service*

Customer Service adalah pelayanan yang disediakan oleh bank untuk melayani dan memberikan kepuasan kepada nasabah. *Customer service* merupakan suatu bagian dari unit front office yang berfungsi sebagai

sumber informasi serta perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan dan produk-produk perbankan. Tugas, tanggung jawab dan wewenang seorang *Customer Service* adalah sebagai berikut:

➤ *Tugas Customer Service*

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah mengenai pembukaan Tabungan, giro, deposito dan permohonan lainnya.
- 2) Memberikan informasi tentang berbagai produk jasa.
- 3) Menerima, melayani dan mengatasi keluhan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh bank.
- 4) Memberikan informasi seputar saldo dan mutasi nasabah.
- 5) Mendata kartu ATM kedalam buku register.
- 6) Memperkenalkan dan menawarkan produk, dan jasa yang ada sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.
- 7) Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- 8) Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro dan buku Tabungan.
- 9) Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.

➤ *Tanggung Jawab Customer Service*

- 1) Pengenalan nasabah.
- 2) Pelayanan nasabah.
- 3) Kerahasiaan bank dan nasabah.

4) Kepatuhan terhadap peraturan Perusahaan.

➤ Wewenang *Costumer Service*

- 1) Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank.
- 2) Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro atau cek apabila tidak memenuhi persyaratan
- 3) Melakukan penutupan rekening bank atas permintaan nasabah maupun atas sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
- 4) Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak lain yang berwenang.

9. Analisa Kredit Standar/*Junior Realionship Manager (JRM)*

Tugas Analisa Kredit Standar/*Junior Realionship Manager (JRM)* adalah sebagai berikut:

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

10. Satpam

Tugas seorang satpam sebagai berikut:

➤ Tugas satpam didalam bank:

- 1) Membantu informasi transaksi di ATM.

- 2) Mengawasi bank dari luar.
 - 3) Mengarahkan mobil ketempat parkir yang masih kosong.
- Tugas satpam diluar bank.
- 1) Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
 - 2) Membuka pintu, menyambut dan memberikan salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk kedalam bank.
 - 3) Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
 - 4) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.

3.1.7. Jaringan Usaha Kegiatan Dan Kinerja Usaha Terkini

1. Jaringan Usaha Kegiatan BNI:

- 1) Bank BNI Cabang Umum Tasikmalaya Jl. HZ. Mustofa No. 110, Yudanagara, Kec. Cihideung, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46121
- 2) Bank BNI Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Jl. Siliwangi No.51, Kahuripan, Kec. Tawang, Kota Tasikmaaya, jawa Barat 46115
- 3) Bank BNI Cabang Pembantu Ciawi Pakemitan, Kec. Ciawi, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46156
- 4) Bank BNI Cabnag Pembantu Singaparna Jl. Raya Timur No. 52, Kec. Singaparna, Kab. Tasikamlaya, Jawa Barat 46263

- 5) Bank BNI Cabang Pembantu Cikurubuk Ruko Mutiara, Jl. Residen Ardiwinangun No. 7-8 Linggajaya, Kec. Mangkubumi, Tasikmalaya, Jawa Barat 46181
- 6) Bank BNI Cabang Pembantu Karangnunggal Jl.Raya Karangnunggal No. 16, Karangnunggal, Kec. Bantarkalong, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46186
- 7) Bank BNI Kantor Kas Sutisna Senjaya Empangsari, Kec. Tawang, Tasikmalaya, Jawa Barat
- 8) Bank BNI Kantor Kas Kawali Kawalimukti, Kec. Kawali, Kab. Ciamis, Jawa Barat 46253

2. Kinerja Usaha Terkini

- 1) PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Singaparna raih penghargaan kategori Outlet Kinerja Terbaik Triwulan I/2015, penghargaan ini diberikan langsung oleh CEO PT. Bank Negara Indonesia sebagai bentuk hasil kerja keras yang dilakukan oleh semua karyawan.
- 2) PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Singaparna raih penghargaan kategori Outlet dengan Yudisium *Service Experience Index* Terbaik Periode Semester II/2018, penghargaan tersebut merupakan hasil kerja maksimal yang dilakukan oleh semua karyawan.
- 3) PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Singaparna raih penghargaan Juara II dalam kategori *Presentase DPK* tertinggi pada Tahun 2018, penghargaan ini diberikan agar senantiasa menjadi dorongan untuk meningkatkan prestasi dimasa yang akan datang.

- 4) PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Singapura raih penghargaan kategori Pencapaian target terbaik pada Kredit 2022, penghargaan ini diberikan agar senantiasa menjadi dorongan untuk meningkatkan target dimasa yang akan datang.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan penulisan tugas akhir ini yaitu dengan deskriptif kualitatif.

3.2.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan lapangan untuk mendeskripsikan tentang peranan *customer service* dalam mengidentifikasi dan mengatasi keluhan nasabah di Bank Negara Indonesia kantor cabang Tasikmalaya. Penelitian kualitatif ini menghasilkan serta mengelolah data secara deskriptif yang di peroleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

Menurut Sugiyono (2016:9) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) Dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci Teknik pengumpulan data digunakan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan, dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti

denga mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian.

Menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif sangat tepat digunakan karena penulis ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dalam kondisi alami bukan kondisi yang terkendali. Dengan menggunakan metode ini, penulis memaparkan data secara utuh dan jelas sehingga hasil yang didapatkan sesuai dengan kondisi lapangan.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1. Jenis data

1. Studi Lapangan

Penelitian dilakukan dengan cara melaksanakan secara langsung pada objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan:

a. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2016).

Dalam Sugiyono (2016:233) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu:

1) Wawancara terstruktur (*Structured interview*)

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara,

pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Dengan wawancara terstruktur ini pula, pengumpulan data dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data. Supaya setiap pewawancara mempunyai ketrampilan yang sama, maka diperlukan training kepada calon pewawancara.

2) Wawancara Semiterstruktur (*Semistructure Interview*)

Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori indept interview, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat, dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

3) Wawancara tak berstruktur (*unstructured interview*)

Wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Dengan dilakukannya wawancara maka penulis dapat mengetahui hal-hal yang lebih mendalam lagi tentang situasi dan fenomena yang telah terjadi. Dalam melakukan wawancara mendalam dengan salah satu pihak bank yaitu

dengan bagian *customer service* untuk dapat mencari data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

b. Observasi

Sugiyono (2016), menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan elektron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.

Menurut Sugiyono (2016:227-228) mengemukakan beberapa teknik observasi, yaitu:

1) Observasi Partisipatif

Dalam observasi ini, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

2) Observasi Terus Terang atau Tersamar

Dalam hal ini, peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian. Jadi mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang

aktivitas peneliti. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari kalau suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukan dengan terus terang, maka peneliti tidak akan diijinkan untuk melakukan observasi.

3) Observasi Tak Berstruktur

Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan tidak berstruktur, karena fokus penelitian belum jelas. Fokus observasi akan berkembang selama kegiatan observasi berlangsung. Kalau masalah penelitian sudah jelas seperti dalam penelitian kuantitatif, maka observasi dapat dilakukan secara berstruktur dengan menggunakan pedoman observasi.

Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti tentang apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku, tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan.

Penulis melakukan riset dan observasi secara langsung dari segi objek yang diteliti pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

c. Informan Penelitian

Sugiyono (2016:54), mengemukakan Informan atau narasumber dalam penelitian merupakan seseorang yang memiliki informasi maupun data yang

banyak terkait masalah dan objek yang sedang diteliti sehingga nantinya akan dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut.

Informan penelitian dalam penelitian ini adalah *customer service* dan nasabah BNI Kantor Cabang Tasik.

2. Studi Pustaka

Studi kepustakaan sangat penting sebagai dasar teori maupun sebagai data pendukung. Pada metode ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data dengan mempelajari, menganalisis dan mengkaji atas keseluruhan isi pustaka dengan mengkaitkan permasalahan yang ada, yang menunjang materi penelitian. Adapun pustaka yang menjadi acuan antara lain meliputi buku, dokumen resmi, perundang-undangan dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

3.2.2.2. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis data, yaitu:

1. Data primer

Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang bersumber dari hasil wawancara kepada *customer service* yang ada di Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang digunakan untuk mendukung data primer melalui studi pustaka, studi lapangan, literatur-literatur, dan arsip serta materi yang terkait dengan judul atau masalah yang diteliti.

3.2.3. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya untuk mencari dan menata data secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman penelitian tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dimulai dengan menelaah seluruh data yang terkumpul dari berbagai sumber, yaitu dari observasi dan wawancara di lapangan.

Sugiyono (2016), dalam analisis data penulis membagi ke dalam tiga tahap teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan data:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data didapatkan melalui observasi, wawancara dan studi Pustaka. Tahap ini sangat penting sebagai modal data yang digunakan untuk tahap selanjutnya. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua. Demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. Reduksi data

Hasil data yang diperoleh dari lapangan ditulis dengan terperinci dan direduksi data dengan memilih hal-hal yang penting, memilih data yang relevan dan memfokuskan data yang mengarah ke permasalahan dalam penelitian. Selanjutnya, penulis Menyusun dan menyederhanakan hasil data penting yang didapatkan dari lapangan agar memberikan kemudahan penulis dalam mengambil kesimpulan.

3. Penyajian data

Setelah data reduksi langkah selanjutnya adalah penyajian data. Jika dalam penelitian kuantitatif penyajiandata ini bisa dalam bentuk table, grafik, pie chart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan lebih mudah dipahami.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori flowchart dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

4. Mengambil kesimpulan

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari awal hingga akhir pengumpulan data akan ditarik sebuah kesimpulan sesuai dengan data dan informai yang didapatkan selama proses penelitian. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.