

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini menganalisis peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah. Menurut (Novia Ruth 2021:199) dalam *Business to Business Market Research*, penelitian adalah pengumpulan dan analisis data suatu sampel dari individu-individu atau organisasi yang berkaitan dengan perilaku, karakteristik, sikap, pendapat atau keuangan. Hal tersebut mencakup semua bentuk pemasaran dan penelitian sosial seperti survei konsumen dan industri, investigasi psikologis, observasi dan studi panel.

Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah *customer service* PT Bank BRI (Persero) Tbk, Unit Indihiang Kota Tasikmalaya. Pemilihan PT Bank BRI (Persero) Tbk, Unit Indihiang Kota Tasikmalaya. Sebagai objek penelitian ini dikarenakan bank tersebut merupakan salah satu perusahaan jasa keuangan dengan pelayanan *customer service* yang baik. Khususnya, *customer service* di Kantor Bank Rakyat Indonesia. Berdasarkan objek penelitian tersebut, maka akan dianalisis mengenai peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

3.1.1 Sejarah Dan Profil Perusahaan

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk atau biasa disingkat menjadi BRI, adalah sebuah badan usaha milik negara Indonesia yang menyediakan

berbagai macam jasa keuangan. Untuk mendukung kegiatan bisnisnya, hingga akhir tahun 2022, bank ini memiliki 449 unit kantor cabang dan 13.863 unit ATM yang tersebar di seantero Indonesia.

Bank ini memulai sejarahnya di Purwokerto pada tanggal 16 Desember 1895 saat Raden Bei Aria Wirjaatmadja mendirikan *De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden* untuk mengelola dan menyalurkan dana masjid kepada masyarakat dengan skema yang sederhana. Nama organisasi tersebut kemudian beberapa kali diubah, mulai dari *Hulp en Spaarbank der Inlandshe Bestuurs Ambtenareen*, *De Poerwokertosche Hulp Spaar-en Landbouw Credietbank* atau *Volksbank*, *Centrale Kas Voor Volkscredietwezen Algemene*, *Algemene Volkscredietbank (AVB)*, hingga pada masa pendudukan Jepang, nama organisasi ini kembali diubah menjadi *Syomin Ginko*.

Setelah Indonesia merdeka, pada bulan Februari 1946, pemerintah Indonesia menetapkan organisasi ini sebagai sebuah bank pemerintah dengan nama Bank Rakyat Indonesia (BRI). Bank ini sempat berhenti beroperasi pada tahun 1948, tetapi setelah Perjanjian Renville diteken, bank ini dapat kembali beroperasi dengan nama 'Bank Rakyat Indonesia Serikat'. Pada tahun 1960, pemerintah menggabungkan bank ini ke dalam Bank Koperasi, Tani dan Nelayan (BKTN). Pada tahun 1965, sebagai bagian dari penerapan konsep bank berjuang, BKTN digabung ke dalam Bank Indonesia dan mulai berbisnis dengan nama Bank Indonesia urusan Koperasi, Tani, dan Nelayan.

Sebulan kemudian, pemerintah mengubah nama Bank Indonesia menjadi 'Bank Negara Indonesia, sehingga bank tersebut juga diubah namanya menjadi Bank Negara Indonesia Unit II.

Pada tahun 1968, pemerintah memisahkan bank tersebut menjadi sebuah perusahaan tersendiri dengan nama "Bank Rakyat Indonesia". Setahun kemudian, pemerintah menunjuk bank ini sebagai satu-satunya penyalur program kredit Bimbingan Masal (Bimas). Pada tahun 1984, pemerintah menghentikan program Bimas, sehingga bank ini mulai menyalurkan kredit mikro secara komersial. Pada tahun 1992, pemerintah menetapkan bank ini sebagai sebuah persero. Pada akhir tahun 2003, bank ini resmi melantai di Bursa Efek Jakarta. Pada tahun 2007, bank ini mengakuisisi Bank Jasa Artha dan kemudian mengubah nama bank tersebut menjadi Bank BRIsyariah untuk berbisnis di bidang perbankan syariah.

Pada bulan Maret 2011, bank ini mengakuisisi mayoritas saham Bank Agro yang dipegang oleh Dana Pensiun Perkebunan (*Dapenbun*) dan kemudian mengubah nama bank tersebut menjadi BRI Agro. Pada bulan Desember 2011, bank ini juga mengakuisisi mayoritas saham *BRIngin Remittance* dan kemudian mengubah nama perusahaan tersebut menjadi BRI *Remittance*. Pada tahun 2015, bank ini mengakuisisi *Bringin Life* dan kemudian mengubah nama perusahaan tersebut menjadi *BRI Life*. Pada bulan Agustus 2015, bank ini meluncurkan Teras BRI Kapal untuk mempermudah masyarakat di pesisir kepulauan dalam mengakses layanannya. Bank ini

kemudian juga meresmikan BRI *Corporate University* untuk menunjang pendidikan bagi para pekerjanya.

Pada bulan Juni 2016, bank ini meluncurkan satelit BRI_{sat} dari Guyana Prancis untuk menunjang layanan digitalnya. Bank ini kemudian juga mengakuisisi BTMU *Finance* dan kemudian mengubah nama perusahaan tersebut menjadi BRI *Finance*. Pada bulan Februari 2017, bank ini meluncurkan Teras BRI Kapal *Bahtera Seva II* dan Teras BRI Kapal *Bahtera Seva III* untuk mempermudah masyarakat pesisir di Labuan Bajo dan Halmahera untuk mengakses layanannya. Pada tahun 2018, bank ini mengakuisisi 67% saham Danareksa Sekuritas dan 35% saham Danareksa Investment Management dengan harga Rp 819 milyar. Pada tahun 2018 juga, bank ini meluncurkan kecerdasan buatan bernama Sabrina sebagai untuk mempermudah nasabahnya dalam mendapatkan informasi mengenai layanannya.

Pada awal tahun 2019, bank ini mengakuisisi salah satu anak usaha dari *Bahana Artha Ventura*, yakni Sarana NTT Ventura, yang kemudian diubah namanya menjadi BRI *Ventures*, sebagai bagian dari rencana bank ini untuk masuk ke bisnis modal ventura. Pada tahun 2019 juga, BRI *Agro* meluncurkan aplikasi PINANG untuk mempermudah nasabahnya dalam mengajukan pinjaman. Bank ini lalu juga mengakuisisi *BRINS* dan kemudian mengubah nama perusahaan tersebut menjadi BRI Insurance. Bank ini juga meluncurkan aplikasi BRImo untuk mempermudah masyarakat dalam

mengakses layanannya. Pada bulan Desember 2019, bank ini meluncurkan aplikasi CERIA untuk mempermudah nasabahnya dalam mengajukan pinjaman.

Sepanjang tahun 2020, sebagai bagian dari upaya untuk menyelamatkan debitur yang terdampak COVID-19, bank ini merestrukturisasi pinjaman dengan total nilai Rp186,6 triliun yang diberikannya kepada 2,8 juta debitur. Pada akhir tahun 2020, bank ini mengubah nama Danareksa Sekuritas menjadi BRI Danareksa Sekuritas untuk menegaskan status perusahaan tersebut sebagai anak usahanya.

Pada tahun 2021, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah resmi digabung ke dalam Bank BRI syariah sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk menyatukan bank syariah milik BUMN. Nama bank tersebut kemudian diubah menjadi Bank Syariah Indonesia dengan mayoritas sahamnya dipegang oleh Bank Mandiri. Pada tahun 2021 juga, pemerintah menyerahkan mayoritas saham Pegadaian dan Permodalan Nasional Madani ke bank ini sebagai bagian dari upaya untuk membentuk holding BUMN yang bergerak di bidang ultra mikro. Guna menunjang proses tersebut, bank ini kemudian menyelenggarakan rights issue pada bulan September 2021.

Pada akhir tahun 2022, bank ini meningkatkan kepemilikan sahamnya di *Danareksa Investment Management* menjadi 65% dan kemudian mengubah nama perusahaan tersebut menjadi BRI Manajemen Investasi.

3.1.2 Visi Dan Misi Bank BRI

1. Visi

Bank BRI memiliki visi untuk menjadi bank yang terpercaya dan terkemuka dalam pemberdayaan ekonomi rakyat, sementara misinya adalah memberikan solusi keuangan yang inovatif dan berkelanjutan bagi masyarakat Indonesia.

2. Misi

- a. Memberikan dukungan penuh kepada Usaha Kecil dan Menengah (UMKM)
- b. Menyediakan Layanan Perbankan yang Berkualitas dan Inovatif
- c. Meningkatkan Inklusi Keuangan

3.1.3 Nilai-Nilai Budaya Perusahaan

1. Bank BRI sangat mementingkan pemberdayaan ekonomi rakyat sebagai salah satu pijakan utama dalam operasinya. Nilai ini tercermin dalam berbagai program dan layanan yang ditawarkan, yang bertujuan untuk mendukung pertumbuhan dan pengembangan usaha kecil dan menengah serta masyarakat dari kalangan ekonomi menengah ke bawah.
2. Bank BRI menempatkan integritas sebagai salah satu nilai utama dalam semua aspek bisnisnya. Karyawan Bank BRI diharapkan untuk bertindak dengan jujur, transparan, dan profesional dalam setiap interaksi dengan nasabah, mitra, dan sesama karyawan.
3. Bank BRI memprioritaskan pelayanan yang prima kepada nasabah sebagai

bagian integral dari budaya perusahaannya. Karyawan Bank BRI diberikan pelatihan dan pembinaan untuk memberikan layanan yang ramah, responsif, dan efisien kepada setiap nasabah, sehingga menciptakan pengalaman positif bagi para pelanggan.

4. Bank BRI mendorong budaya kerja kolaboratif dan kerja tim di antara karyawannya. Kolaborasi antar unit kerja dan kerja tim yang efektif dianggap sebagai kunci kesuksesan dalam mencapai tujuan perusahaan.
5. Bank BRI memiliki kepedulian sosial yang tinggi terhadap masyarakat dan lingkungan sekitarnya. Melalui berbagai program tanggung jawab sosial perusahaan, Bank BRI berupaya memberikan kontribusi positif bagi kesejahteraan masyarakat dan keberlanjutan lingkungan

3.1.4 Logo Dan Makna Perusahaan

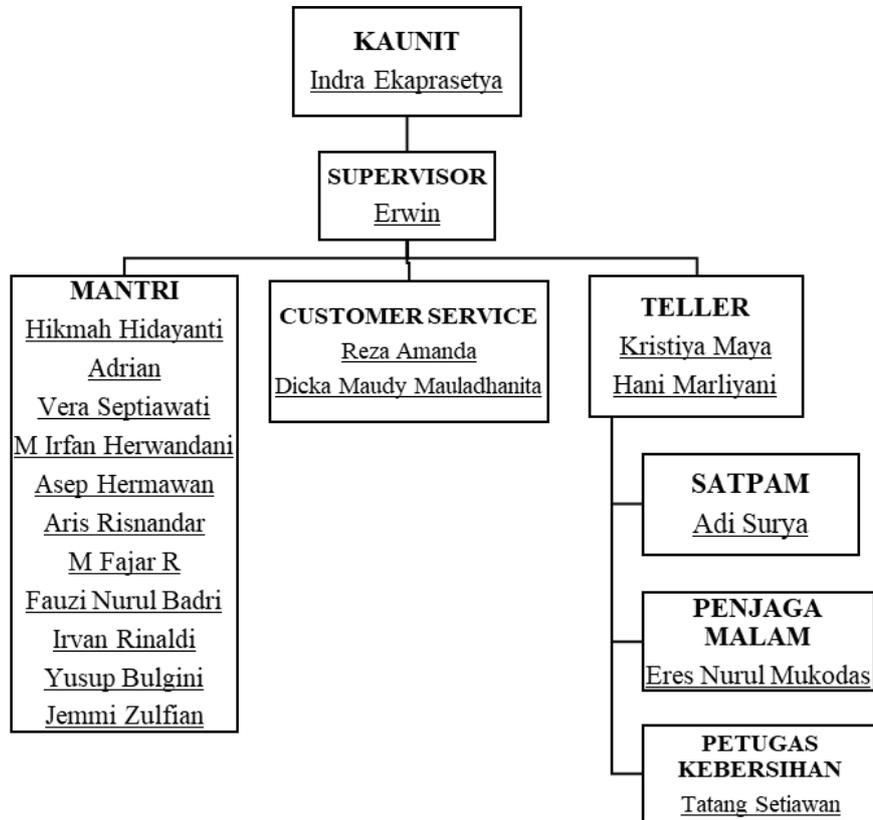


Gambar 3.1 Logo Bank BRI

Sumber : www.bri.com,2024

1. Logo BRI didominasi warna biru dengan latar belakang putih. Huruf B, R, dan I dikreasikan dari lekukan-lekukan dan garis lurus, dinaungi oleh persegi empat dengan lengkung di sudut-sudutnya.
2. Persegi empat tertutup yang menaungi tulisan BRI, menandakan bahwa BRI merupakan perusahaan yang aman dan terlindungi. Sehingga nasabah tidak perlu khawatir saat memberikan kepercayaan kepada BRI.
3. Sementara kombinasi garis lurus dan lekuk yang digunakan dalam membuat logo, menandakan bahwa BRI sebagai sebuah bank yang telah melalui berbagai kejadian sejarah, senantiasa fleksibel (lengkung) dan mampu menyesuaikan diri. Namun demikian, tetap berpegang teguh pada hal-hal yang prinsipil (garis lurus).

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: PT.Bank BRI,2024

3.1.6 *Job Description*

Susunan *Job Description* pegawai Kantor Cabang Pembantu PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Unit Gunung Pereng Tasikmalaya:

1. Kaunit

Sebagai seorang Kepala Unit di Bank BRI, aktivitas sehari-hari akan melibatkan sejumlah tugas dan tanggung jawab:

- a. Pengelolaan Operasional Harian: Memantau dan mengelola semua aktivitas operasional harian di unit Anda, termasuk penerimaan deposito, penyaluran kredit, proses transaksi, dan kegiatan perbankan lainnya.
- b. Manajemen Tim: Mengawasi dan mengelola staf di unit Anda, termasuk perekrutan, pelatihan, penilaian kinerja, dan pengembangan karyawan.
- c. Pelayanan Pelanggan: Interaksi langsung dengan nasabah untuk memberikan bantuan, menangani keluhan, dan memastikan kepuasan pelanggan.
- d. Pemenuhan Target Kinerja: Mengidentifikasi dan menetapkan target kinerja unit, serta mengembangkan strategi untuk mencapai target tersebut, seperti peningkatan penyaluran kredit dan pertumbuhan dana pihak ketiga.

- e. Kepatuhan dan Pengawasan: Memastikan bahwa semua kegiatan unit Anda berada dalam kepatuhan terhadap kebijakan, prosedur, dan regulasi perbankan yang berlaku.
- f. Pengembangan Bisnis: Mencari peluang bisnis baru, mengembangkan hubungan dengan nasabah potensial, dan memperluas jaringan bisnis unit Anda.

2. Supervisor

Sebagai seorang supervisor di Bank BRI, memiliki tanggung jawab yang meliputi sejumlah aktivitas penting untuk memastikan operasional bank berjalan dengan baik dan memenuhi standar yang ditetapkan. Berikut ini adalah beberapa aktivitas yang mungkin lakukan:

- a. Pengawasan Operasional: Memantau dan mengawasi operasional harian cabang atau unit bank untuk memastikan bahwa semua proses berjalan lancar dan sesuai dengan kebijakan dan prosedur Perusahaan
- b. Manajemen Tim: Mengelola tim kerja di bawah Anda dengan memberikan arahan, pengawasan, dan dukungan yang diperlukan untuk memastikan pencapaian target kinerja dan kepatuhan terhadap kebijakan bank.
- c. Pelayanan Pelanggan: Memastikan bahwa staf di bawah Anda memberikan pelayanan pelanggan yang berkualitas tinggi dengan

merespons pertanyaan, memberikan solusi atas masalah, dan memastikan kepuasan nasabah.

- d. Kepatuhan dan Pengawasan: Memastikan bahwa semua aktivitas di cabang atau unit bank Anda berada dalam kepatuhan terhadap regulasi perbankan yang berlaku serta kebijakan dan prosedur internal bank
- e. Pemenuhan Target Kinerja: Bertanggung jawab atas pencapaian target kinerja unit, seperti target penyaluran kredit, pertumbuhan dana pihak ketiga, dan target laba yang telah ditetapkan oleh manajemen.
- f. Pelaporan dan Administrasi: Menangani semua aspek administratif dan pelaporan yang berkaitan dengan operasional unit, termasuk pelaporan ke kantor pusat bank dan badan pengawas perbankan.
- g. Manajemen Risiko: Mengidentifikasi dan mengelola risiko operasional, kredit, dan kepatuhan di unit Anda serta mengambil langkah-langkah yang diperlukan untuk meminimalkan risiko tersebut.
- h. Pengembangan Bisnis: Mencari peluang bisnis baru, mengembangkan strategi untuk meningkatkan pangsa pasar, serta memperluas jaringan nasabah di wilayah yang Anda tangani.
- i. Pengawasan Kepatuhan: Memeriksa dan memastikan bahwa semua transaksi yang dilakukan oleh staf di unit Anda mematuhi peraturan dan prosedur kepatuhan yang ditetapkan oleh bank.

- j. Kepemimpinan dan Motivasi: Mendorong semangat kerja dan motivasi staf, memberikan dukungan dan arahan, serta memfasilitasi pengembangan karir mereka.
- k. Pelatihan dan Pengembangan: Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan staf dan menyelenggarakan program pelatihan yang sesuai untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka.
- l. Penanganan Keluhan: Menanggapi dan menyelesaikan keluhan nasabah atau masalah yang muncul di unit Anda dengan cepat dan efektif.
- m. Evaluasi Kinerja: Melakukan evaluasi kinerja terhadap staf secara berkala, memberikan umpan balik, dan merencanakan pengembangan karir mereka.
- n. Koordinasi dengan Pihak Terkait: Berkoordinasi dengan departemen lain di bank dan pihak terkait lainnya untuk memastikan kolaborasi yang efektif dalam mencapai tujuan bersama.

3. Mantri

Tugas dan tanggung jawab dari Mantri (*Account Officer*) yaitu; Melaksanakan pemasaran produk BRI Unit pinjaman, simpanan dan jasa bank lainnya, Bertanggungjawab terhadap proses pinjaman, Bertanggungjawab terhadap jaminan, Melakukan prakarsa usulan putusan pinjaman BRI Unit sesuai ketentuan yang berlaku agar pinjaman yang diberikan layak, Melaksanakan pembinaan, penagihan, dan pengawasan

pinjaman mulai dari pinjaman dicairkan sampai lunas, Bertanggungjawab terhadap tunggakantunggakan yang terjadi akibat keterlambatan nasabah membayar pinjaman

4. *Customer Service*

Berikut adalah beberapa tugas yang biasanya dilakukan oleh seorang *customer service*:

- a. Menanggapi Pertanyaan dan Keluhan: Salah satu tugas utama layanan pelanggan adalah menjawab pertanyaan pelanggan tentang produk atau layanan perusahaan serta menangani keluhan atau masalah yang mungkin timbul.
- b. Memberikan Informasi Produk dan Layanan: Customer service harus memiliki pengetahuan yang baik tentang produk atau layanan yang ditawarkan perusahaan sehingga mereka dapat memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan.
- c. Menerima Pesanan dan Memproses Transaksi: Menerima pesanan dari pelanggan, memproses transaksi pembelian, dan memastikan bahwa prosesnya berjalan dengan lancar merupakan tugas penting dalam layanan pelanggan.
- d. Menyediakan Dukungan Teknis: Jika produk atau layanan perusahaan memerlukan dukungan teknis, *customer service* dapat memberikan bantuan kepada pelanggan dalam menyelesaikan masalah teknis atau memberikan panduan penggunaan.

- e. Menyampaikan Umpan Balik Pelanggan: *Customer service* juga bertanggung jawab untuk menyampaikan umpan balik yang diterima dari pelanggan kepada departemen terkait di perusahaan, seperti tim pengembangan produk atau manajemen, untuk perbaikan atau peningkatan.
- f. Membangun Hubungan Pelanggan: Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan adalah aspek penting dari tugas *customer service*. Ini melibatkan berkomunikasi secara efektif, merespons dengan cepat, dan menunjukkan empati terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan.
- g. Mengelola Keluhan dan Konflik: Mengatasi keluhan dan konflik dengan cara yang profesional dan memuaskan adalah tugas penting *customer service*. Hal ini melibatkan mendengarkan dengan empati, menawarkan solusi yang memuaskan, dan memastikan bahwa pelanggan merasa didengar dan dihargai.
- h. Melakukan Tugas Administratif: Terkadang, *customer service* juga perlu melakukan tugas administratif seperti mencatat catatan pelanggan, memperbarui data pelanggan, dan mengelola basis data pelanggan.
- i. Pelatihan dan Pengembangan: Bagian dari tanggung jawab *customer service* adalah terus meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka melalui pelatihan dan pengembangan yang disediakan oleh perusahaan.

5. Teller

Tugas teller antara lain :

- a. Membantu nasabah yang akan menabung dengan uang tunai ke akunnya.
- b. Membantu nasabah yang akan melakukan penarikan.
- c. Membantu nasabah yang akan melakukan pencairan cek.
- d. Membantu nasabah untuk melakukan transfer uang tunai ke rekening atau bank lain.

6. Satpam

Tugas Satpam antara lain :

- a. Melindungi semua aset di lingkungan perbankan
- b. Memberikan rasa aman dan nyaman bagi semua orang di lingkungan perbankan baik itu tamu atau nasabah, karyawan, atau pun pelanggan lain.
- c. Berpartisipasi dalam pelayanan pelanggan seperti membukakan pintu untuk nasabah yang datang dan membutuhkan pelayanan tanpa pandang bulu, mengambil nomor antrian pelanggan, menginformasikan informasi tertentu kepada pelanggan dan sebagainya.
- d. Membantu mengarahkan pelanggan untuk menyelesaikan hal – hal yang harus diselesaikan seperti mengarahkan pelanggan atau nasabah untuk ke customer service, pergi ke teller atau sebagainya.

7. Penjaga Malam

- a. Patroli Keamanan: Melakukan patroli rutin di sekitar gedung bank pada malam hari untuk memastikan bahwa tidak ada kegiatan mencurigakan atau ancaman keamanan.
- b. Kontrol Lingkungan: Memastikan bahwa lingkungan sekitar bank aman dari ancaman seperti pencurian, perampokan, atau tindakan kriminal lainnya dengan melakukan patroli di sekitar area parkir dan ATM.

8. Petugas Kebersihan

- a. Pembersihan Kantor: Membersihkan area kantor seperti meja, kursi, dan peralatan kantor lainnya untuk memastikan kenyamanan dan kebersihan bagi staf bank.
- b. Pengelolaan Sampah: Mengumpulkan, mengangkut, dan membuang sampah dari area bank sesuai dengan prosedur yang ditentukan untuk menjaga kebersihan dan kesehatan lingkungan.
- c. Kerjasama dengan Tim Lain: Berkomunikasi dan bekerja sama dengan staf bank dan petugas keamanan untuk menjaga lingkungan bank yang bersih, aman, dan nyaman bagi semua orang.

3.1.7 Jaringan Usaha Perusahaan

Jaringan usaha merupakan infrastruktur yang dibangun oleh suatu perusahaan atau organisasi untuk mendukung berbagai kegiatan operasional dan komunikasi. Jaringan ini dapat meliputi berbagai elemen, seperti kantor cabang, unit layanan, mitra kerja, dan perangkat teknologi. Dalam konteks

perbankan seperti PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI), jaringan usaha merupakan salah satu aset terpenting yang memungkinkan bank untuk melayani kebutuhan perbankan masyarakat di berbagai wilayah. BRI memiliki ribuan kantor cabang yang tersebar di seluruh Indonesia, dari kota-kota besar hingga desa-desa terpencil, sehingga memungkinkan akses perbankan yang lebih luas bagi nasabah.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk (BRI) memiliki jaringan usaha yang meliputi berbagai kegiatan, antara lain:

1. Kantor Pusat

Kantor Pusat adalah pusat operasional utama dari bank, di mana pengambilan keputusan strategis dilakukan. Kantor pusat BRI berlokasi di Jakarta dan bertanggung jawab atas pengelolaan keseluruhan operasional bank serta pengembangan kebijakan dan strategi bisnis.

2. Kantor Wilayah

Kantor wilayah merupakan cabang dari kantor pusat yang berfungsi untuk mengelola operasional di wilayah-wilayah tertentu. Biasanya, kantor wilayah bertanggung jawab atas sejumlah kantor cabang di daerah tersebut. BRI memiliki beberapa kantor wilayah yang tersebar di seluruh Indonesia, dengan tugas mengkoordinasikan dan mengawasi operasional cabang-cabang di wilayah mereka masing-masing.

3. Kantor Cabang

Kantor cabang merupakan unit operasional terdepan dari bank yang menyediakan layanan langsung kepada nasabah. Kantor cabang BRI tersebar luas di seluruh Indonesia, dari kota besar hingga pelosok desa. Di sini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan, mulai dari pembukaan rekening, penyetoran, penarikan, hingga pengajuan pinjaman.

4. Kantor Unit

Kantor unit adalah unit layanan yang lebih kecil dan biasanya spesifik dalam fungsinya, seperti kantor unit layanan pembayaran, kantor unit layanan mikro, atau kantor unit layanan investasi. Kantor unit ini biasanya lebih terfokus dalam menyediakan layanan tertentu kepada nasabah yang membutuhkan. Misalnya, kantor unit layanan mikro BRI bertugas khusus untuk melayani nasabah dari sektor mikro dan usaha kecil.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah ilmu yang mempelajari tentang metode - metode penelitian. Metode penelitian dapat diartikan bahwa sebagai suatu bahasan yang membahas secara teknik metode-metode yang digunakan dalam sebuah penelitian. Penelitian merupakan suatu proses, yaitu merupakan kegiatan dari yang meliputi kegiatan mengumpulkan, mengolah, menyajikan, dan menganalisis suatu data atau peristiwa. Penelitian juga berarti melakukan kegiatan dengan langkah-langkah yang sistematis dan terencana sejak persiapan atau perencanaan penyelenggaraan penelitian

sampai dengan tersusunya sebuah laporan penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Williams Wiliams (2016:116) menulis bahwa penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah, dengan menggunakan metode alamiah, dan dilakukan oleh orang atau peneliti yang tertarik secara alamiah. Sedangkan Bogdan dan Taylor Bogdan dan Taylor (2010:28) mendefinisikan metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Penggunaan pendekatan kualitatif ini antara lain didasarkan pada pertimbangan bahwa dengan pendekatan ini dapat membantu peneliti dengan menjelaskan kenyataan-kenyataan yang dihadapi di lapangan. Juga dapat membantu peneliti berinteraksi langsung dengan subjek penelitian tentang peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah penabung pada Bank Bri Unit Gunung Pereng Tasikmalaya

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut (Sugiyono 2019:19) 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 dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penggunaan pendekatan deskriptif kualitatif ini antara lain didasarkan pada pemikiran bahwa pendekatan ini dapat membantu peneliti dalam menggambarkan realitas yang ditemui di lapangan. Selain itu membantu peneliti berdialog langsung dengan subjek penelitian mengenai peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Indihiang Tasikmalaya.

3.2.1 Jenis Penelitian

Dilihat dari sifat desain penelitiannya, maka penelitian ini bersifat deskriptif Kualitatif. Penelitian tidak dimaksudkan untuk menguji suatu hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau suatu keadaan. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut diperoleh dari *transkrip* wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Untuk itu penulis bermaksud menjabarkan tentang peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Gunung Pereng Tasikmalaya

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang sesuai, yaitu sebagai berikut :

1. Wawancara

Menurut Yusuf (2019:117) mengemukakan bahwa wawancara adalah proses antara pewawancara (*interviewer*) dengan yang di wawancarai (*interview*) melalui komunikasi langsung atau dapat juga dikatakan proses percakapan tatap muka (*face to face*) antara *interviewer* dengan *interview* dimana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu aspek yang dinilai dan telah dirancang sebelumnya. Metode wawancara ini merupakan metode pengumpulan data yang sangat sering dipergunakan dalam penelitian. Metode wawancara sangat sederhana dan lebih mudah mempersiapkan dan melaksanakannya. Terdapat dua jenis wawancara yaitu wawancara mendalam dan wawancara terarah.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu wawancara mendalam, berbentuk percakapan di mana orang yang diwawancarai merespon secara spontan, tanpa rekayasa, terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya oleh pewawancara. Pembicaraan dimulai dari hal-hal umum menuju hal-hal yang khusus. Sehingga terwawancara seolah-olah tidak menyadari bahwa ia sedang di wawancarai. Dan metode wawancara mendalam ini merupakan metode pengumpulan data yang berinteraksi

langsung dengan responden yaitu petugas *customer service* dan nasabah di di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Gunung Pereng Tasikmalaya.

2. Observasi Langsung

Menurut Arikunto dan Gunawan (2022:143) menyatakan bahwa observasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara teliti, serta pencatatan yang sistematis supaya hasil pengumpulan data yang diperoleh akan lebih banyak, informatif, lengkap dan akurat dengan demikian data yang ditulis lebih terpercaya. 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 dilakukan oleh peneliti di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Gunung Pereng Tasikmalaya untuk mengetahui peranan *customer service* dalam meningkatkan loyalitas nasabah.

3. Studi Kepustakaan

Menurut Yusuf (2019:119) mengemukakan bahwa studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan terlepas dari literatur-literatur ilmiah

Adapun menurut Sugiyono (2019: 140) menyatakan, “Studi pustaka adalah berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan

dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah”.

Teknik pengumpulan data dengan melakukan studi kepustakaan merupakan langkah penting. Setelah peneliti mengidentifikasi topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Ketika mempelajari teori, peneliti mengumpulkan informasi sebanyak mungkin dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber kepustakaan dapat diperoleh dari buku, jurnal, hasil penelitian dan sumber lain yang sesuai.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019:234) menyatakan bahwa Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Dalam buku Sugiyono (2019:237) mengemukakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan langsung secara terus

menerus sampai tuntas, sehingga data yang di dapat sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2019:240) menyatakan bahwa: “Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini, dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu”.

3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2019:244) menyatakan bahwa: “Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk grafik, *table*, *chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami”.

4. Penarikan kesimpulan

Menurut Sugiyono (2019:245) menyatakan bahwa: “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan”. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah suatu penemuan baru yang sebelumnya belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat diperoleh dalam bentuk deskripsi atau gambaran mengenai objek yang sebelumnya tidak jelas atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.