

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Dengan sejarah yang kaya, kondisi finansial yang kuat, sumber daya manusia yang unggul dan teknologi yang andal, BNI yakin telah berada di jalur yang tepat untuk menjadi bank nasional yang berkemampuan global. Didirikan pada tanggal 5 Juli 1946, PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk atau BNI menjadi bank pertama milik negara yang lahir setelah kemerdekaan Indonesia. Lahir pada masa perjuangan kemerdekaan Republik Indonesia, BNI sempat berfungsi sebagai bank sentral dan bank umum sebagaimana tertuang dalam Peraturan Pemerintah Pengganti Undang – Undang No. 2/1955. Oeang Republik Indonesia pada tanggal 30 Oktober 1946 dicetak dan diedarkan oleh Bank Negara Indonesia.

Menyusul penunjukan *De Javache Bank* yang merupakan warisan dari Pemerintah Belanda sebagai bank sentral pada tahun 1949, Pemerintah membatasi peran BNI sebagai bank sentral. BNI lalu ditetapkan sebagai bank pembangunan dan diberikan hak untuk bertindak sebagai bank devisa pada tahun 1950 dengan akses langsung untuk transaksi luar negeri. Kantor cabang BNI pertama di luar negeri dibuka di Singapura pada tahun 1955.

Peranan BNI untuk mendukung perekonomian Indonesia semakin strategis dengan munculnya inisiatif untuk melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke pada tahun 1960-an dengan memperkenalkan berbagai

layanan perbankan seperti Bank Terapung, Bank Keliling, Bank Tujuan utama dari pembentukan Bank Terapung adalah untuk melayani masyarakat yang tinggal di kepulauan seperti di Kepulauan Riau atau daerah yang sulit dijangkau dengan transportasi darat seperti Kalimantan. BNI juga meluncurkan Bank Keliling, yaitu jasa layanan perbankan di mobil keliling sebagai upaya proaktif untuk mendorong masyarakat menabung.

Sesuai dengan UU No. 17 tahun 1968 sebagai bank umum dengan nama Bank Negara Indonesia 1946, BNI bertugas memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan ekonomi nasional. Segmentasi nasabah juga telah dibidik BNI sejak awal dengan dirintisnya bank yang melayani khusus nasabah wanita yaitu Bank Sarinal dimana seluruh petugas bank adalah perempuan dan Bank Bocah yang memberikan edukasi kepada anak – anak agar memiliki kebiasaan menabung sejak dini. Pelayanan Bank Bocah dilakukan juga oleh anak- anak. Bahkan sejak 1963, BNI telah merintis layanan perbankan di perguruan tinggi, saat membuka Kantor Kas Pembantu Universitas Siliwangi di Tasikmalaya. Saat ini BNI telah memiliki kantor layanan hamper di seluruh perguruan tinggi negeri maupun swasta terkemuka di Indonesia.

Dalam masa perjalanannya, BNI telah mereposisi identitas korporatnya untuk menyesuaikan dengan para keuangan yang dinamis. Identitas pertama sejak BNI berdiri berupa lingkaran merah dengan tulisan BNI 1946 berwarna emas melambangkan persatuan, keberanian, dan patriotism yang memang merefleksikan semangat BNI sebagai bank perjuangan. Pada tahun 1988, identitas korporat berubah menjadi logo layar kapal & gelombang untuk merepresentasikan

posisi BNI sebagai Bank Pemerintah Indonesia yang siap memasuki pasar keuangan dunia dengan memiliki kantor cabang di luar negeri. Gelombang mencerminkan gerak maju BNI yang dinamis sebagai bank komersial Negara yang berorientasi pada pasar.

Setelah krisis keuangan melanda Asia tahun 1998 yang mengguncang kepercayaan masyarakat terhadap perbankan nasional, BNI melakukan program restrukturisasi termasuk diantaranya melakukan rebranding untuk membangun & memperkuat reputasi BNI. Identitas baru ini dengan menempatkan angka '46' di depan kata 'BNI'. Kata 'BNI' berwarna tosca yang mencerminkan kekuatan, keunikan, dan kekokohan. Sementara angka '46' dalam kotak orange diletakkan secara diagonal untuk menggambarkan BNI baru yang modern.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

➤ Visi

“Menjadi lembaga keuangan yang unggul dalam layanan dan kinerja”

BNI berupaya menjadi bank yang “unggul” dalam bidang human kapital dan berkualitas, proses bisnis internal yang 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 akan menjadikan BNI “terdepan” dalam hal kinerja keuangan yang berkualitas dibandingkan peers sehingga memberikan kualitas investasi yang memuaskan bagi pemangku kepentingan

➤ **Misi**

1. Memberikan layanan prima dan solusi yang bernilai tambah
2. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor.
3. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi
4. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan komunitas
5. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola yang baik

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Bank BNI memiliki budaya perusahaan yang dinamakna “PRINSIP 46”.

Merupakan tuntunan 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 an 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



Gambar 3. 1 Logo BNI

Sumber : Wikipedia.com,1946

Pada tahun 2004, identitas perusahaan diperbaharui mulai digunakan untuk menciptakan suatu identitas yang tampak yang lebih segar, lebih modern, lebih dinamis, serta menggambarkan prospek masa depan yang baik setelah keberhasilan mengarungi masa – masa yang sulit. Identitas tersebut merupakan perwujudan brand baru yang tersusun dari angka “46” dan huruf “BNI”. Kedua bagian tersebut selanjutnya dikombinasikan dalam suatu logo baru BNI.

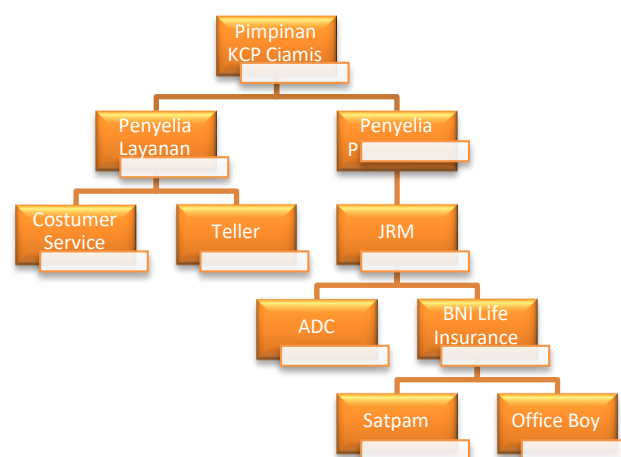
- a. Huruf BNI Huruf BNI dibuat dalam nuansa turquoise, namun agak berbeda dengan sebelumnya. Hal ini untuk mencerminkan kekuatan, otoritas, kekukuhan dan keunikan dan citra yang lebih modern. Sedangkan huruf “BNI” dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orisinal.
- b. Angka “46” Merupakan simbolis kelahiran BNI. Angka “46” sekaligus mencerminkan kebanggaan sebagai warisan bank pertama di Republik Indonesia dalam logo ini, angka “46” diletakan secara diagonal dari kiri bawah ke kanan atas, menembus kotak warna jingga. Desain ini untuk menggambarkan BNI baru lebih modern.

- c. Warna Warna korporat telah di desain ulang namun tetap mempertahankan warna korporat yang lama yakni turquoise dan jingga. Warna turquoise digunakan pada logo baru ini lebih gelap, lebih kuat/tegas mencerminkan citra yang lebih stabil dan kokoh. Sementara warna jingga yang baru lebih cerah dan kuat, mencerminkan citra yang 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 membantu BNI melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, segar, dan modern.

3.1.5 Struktur Organisasi

Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai struktur organisasi. Untuk mengatur kegiatan-kegiatan dengan baik, manajer harus menentukan komposisi struktur organisasi. Dengan demikian struktur organisasi adalah pola formal tentang bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi BNI KCP Ciamis

Sumber : Data diolah ole penulis, 2023

3.1.6 Job Description PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP

CIAMIS

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

Tugas dan tanggung jawab Pemimpin Kantor Cabang Pembantu adalah sebagai berikut:

- a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan jasa bank
- b. Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah bukan nasabah
- c. Mengelola pelayanan produk dan jasa, serta melakukan penjualan silang (*Cross Selling*) produk dan jasa bank
- d. Mengelola pembinaan kepada nasabah prima
- e. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank
- f. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola pelayanan produk dan jasa bank
- g. Mengelola pelayanan kartu ATM, pelayanan transaksi, serta mengelola kas ATM
- h. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem prosedur, peraturan Bank Indonesia, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku
- i. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.

1. PBA (Personal Banking Officer)

PBA bertugas sebagai marketing dana pihak ketiga (Marketing Funding) dan jasa perbankan, tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Mencari nasabah agar mau untuk menyimpan uang mereka di bank tersebut
- b. Mempromosikan, memperkenalkan, dan memasarkan produk dan jasa bank tersebut untuk memperluas relasi bank itu sendiri
- c. Mengajak nasabah untuk melakukan top up.
- d. Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah terjual serta mem-follow up produk-produk yang telah dibeli nasabah
- e. Melaporkan segala aktifitas dan program yang telah dijalankan
- f. Menjalin hubungan baik dengan nasabah agar tetap menjadi nasabah bank tersebut dan memberikan pendekatan secara rutin supaya nasabah akan tetap loyal

2. *Customer Service*

Customer service adalah pelayan yang disediakan oleh bank untuk melayani dan memberikan kepuasan kepada nasabah. Merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *front office* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa – jasa pelayanan dan produk – produk perbankan. Seorang *Customer Service* memiliki tugas sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan

nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah

- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan dan komplain yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan
- c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah serta mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa.
- d. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- e. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank.

3. *Teller*

Teller merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan nasabah. Tugas seorang *teller* adalah sebagai berikut :

- a. *Teller* pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas (*Head Teller*) setelah menandatangani tanda terimanya.
- b. *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- c. *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel dan (L/C) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.
- d. *Teller* wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapi semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- e. *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah

menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.

- f. *Teller* harus mengelola, menyusun administrasi dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan bank.

4. Analisa Kredit Standar/ *Junior Relationship Manager* (JRM)

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

- a. Memonitor pemakaian fasilitas pinjaman debitur secara periodik dan konsisten,
- b. Memonitor jalanya usaha dan kelangsungan usaha debitur secara periodik dan konsisten, dan.
- c. Menjaga komunikasi dengan debitur terutama yang usahanya sangat rentan dengan kondisi makro/mikro ekonomi, kebijakan pemerintah.

5. Administrasi Kredit

Tugas Administrasi Kredit adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan pengadministrasian dokumen-dokumen kredit atau memfile dokumen-dokumen kredit, dan
- b. Memelihara dokumen-dokumen seluruh debitur, memonitor kredit jatuh tempo (*expired*)

6. Asuransi

Tugas seorang Asuransi adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan jaminan perlindungan dari resiko-resiko kerugian yang di derita satu pihak, dan

- b. Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank memerlukan jaminan, perlindungan atas agunan yang diberikan oleh peminjam uang.

7. Satpam / Security

Berikut ini adalah tugas satpam di bank :

- Tugas satpam di luar bank :
 - a. Membantu informasi transaksi di ATM.
 - b. Mengawasi bank dari luar
 - c. Mengantarkan payung untuk nasabah jika cuaca sedang hujan
- Tugas satpam di dalam bank :
 - a. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dan radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank
 - b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah

9. Office Boy

- a. Mengkoordinasikan pemeliharaan kebersihan lingkungan kantor.
- b. Membantu rekan kerja atau staf manajemen lainnya dalam melakukan tanggung jawab kebersihan dan pemeliharaan lingkungan sekitar kantor.
- c. Menangani proyek pemeliharaan dan perbaikan fasilitas dan perangkat kantor.
- d. Memberikan asistensi kepada personel manajemen dalam melakukan tugasnya di kantor.
- e. Memantau penggunaan perangkat dan persediaan ATK di tempat kerja.
- f. Berhubungan dengan pertanyaan atau kebutuhan pengunjung dan pekerja di kantor.

- g. Mengatur dan menyimpan file
- h. Mengumpulkan dan mendistribusikan kurir atau paket pekerja dan mencari serta menyortir pesan.
- i. Mengirim dan menerima faksimili serta melakukan aktivitas terkait seperti fotokopi.

3.1.7 Kegiatan Operasional PT Bank Negara Indonesia Tbk. Kantor Cabang Ciamis

Untuk menunjang pelayanan operasional, Bank BNI menawarkan berbagai produk dan jasa. Produk dan jasa yang ditawarkan diantaranya:

Produk-produk yang ditawarkan diantaranya:

1. BNI Taplus, antara lain:
 - a. BNI Taplus Bisnis, adalah produk tabungan yang diperuntukan bagi pelaku usaha, baik perorangan maupun non perorangan dengan dilengkapi fitur dan fasilitas yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas dalam mendukung transaksi bisnis.
 - b. BNI Tappa, merupakan tabungan yang diperuntukan bagi pegawai atau anggota suatu perusahaan / lembaga / asosiasi / organisasi / profesi yang menjalin kerjasama dengan BNI yang berfungsi sebagai sarana tabungan serta kartu identitas pegawai atau anggota.
 - c. BNI Taplus Muda, yaitu produk tabungan yang diperuntukan bagi anak muda Indonesia mulai dari usia 17 tahun sampai dengan usia 35 tahun.

- d. BNI Taplus Muda *Co-Brand*, merupakan tabungan khusus yang diperuntukan bagi pelajar dan mahasiswa Perguruan Tinggi yang bekerja sama dengan BNI, berfungsi sebagai tabungan yang dapat digunakan untuk menabung juga bertransaksi dengan menggunakan kerti debit BNI maupun *e- channel* sekaligus dapat digunakan untuk pembayaran SPP maupun UKT.
 - e. BNI Taplus Anak, adalah tabungan yang diperuntukan bagi anak usia 0 sampai dengan usia 17 tahun.
 - f. BNI Taplus Anak *Co-Brand*, merupakan produk tabungan dengan desain khusus yang diberikan kepada para siswa dari sekolah yang bekerjasama dengan BNI dan bertujuan untuk mengedukasi anak belajar menabung, serta berfungsi sebagai Kartu Debit/ATM dan Kartu Identitas Siswa.
 - g. BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan), yaitu simpanan berjangka untuk membantu perencanaan keuangan guna mewujudkan tujuan masa depan.
 - h. BNI Pandai, adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan oleh BNI yang memiliki karakteristik *Basic Saving Account* (BSA) dan dapat dibuka melalui Kantor Cabang BNI maupun melalui Agen.
2. BNI Haji, merupakan simpanan dalam bentuk tabungan untuk mewujudkan niat ibadah haji bagi nasabah.

Manfaat:

- Meringankan persiapan dana untuk menunaikan ibadah haji.
 - Membantu perencanaan dana kebutuhan ibadah haji melalui fasilitas Autodebet (sistem setoran tetap) dengan jangka waktu dan jumlah setoran yang fleksibel dari rekening afiliasi BNI Taplus, BNI Taplus Bisnis, BNI Giro Rupiah Perorangan.
 - Kemudahan penyetoran dana ke rekening BNI Haji melalui seluruh Kantor Cabang BNI, fasilitas layanan BNI ATM, BNI SMS Banking dan Internet Banking.
3. BNI Dollar, yaitu simpanan mata uang asing (USD/SGD/AUD) yang memiliki nilai tukar yang lebih stabil dan aman serta memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi.
 4. BNI SimPel (Simpanan Pelajar), adalah tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTS, MA) atau sederajat yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia. Dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

Manfaat:

- Memberi edukasi keuangan tentang produk tabungan.
 - Mendorong budaya gemar menabung.
 - Melatih pengelolaan keuangan sejak dini.
5. BNI TabunganKu, merupakan produk tabungan dari BNI untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan

secara Bersama oleh bank-bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

6. BNI Deposito, merupakan simpanan berjangka yang menjadikan simpanan aman dengan tingkat suku bunga yang menarik. Manfaat:
 - Mendapatkan tingkat suku bunga kompetitif.
 - Dapat dijadikan sebagai jaminan kredit.
 - Dijamin oleh Lembaga Penjaminan Simpanan (syarat dan ketentuan berlaku).
 - Tersedia dalam pilihan mata uang sesuai dengan kebutuhan, yaitu mata uang Rupiah atau Asing (USD, JPY, GBP, SGD, HKD, EUR, AUD).
 - Bunga dapat ditransfer ke rekening Tabungan, Giro atau menambah produk simpanan.
 - Pada saat jatuh tempo dapat diperpanjang secara otomatis (*Authomatic Roll Over / ARO*) atau tidak otomatis (Non ARO).
 - Tersedia dalam berbagai pilihan jangka waktu sesuai dengan kebutuhan yaitu 1, 3, 6, 12 atau 24 bulan.
7. BNI Simponi, adalah layanan program pensiun yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. (DPLK BNI) sejak tahun 1994 berdasarkan Undang-Undang nomor 11 Tahun 1992 tentang Dana Pensiun. BNI Simponi bisa diikuti oleh seluruh lapisan masyarakat apapun profesinya, baik pegawai negeri, pegawai swasta, pegawai BUMN/BUMD, dokter,

notaris, konsultan, akuntan, pengacara, arsitek, pefagang, petani, buruh, mahasiswa dan lain sebagainya yang menginginkan kesejahteraan di masa purna tugas.

8. BNI KUR (Kredit Usaha Rakyat), merupakan fasilitas kredit dari Bank Negara Indonesia yang digunakan sebagai tambahan modal usaha produktif dalam bentuk Kredit Modal Kerja, atau juga nasabah dapat menggunakan fasilitas ini sebagai Kredit Investasi. Fasilitas kredit BNI KUR diberikan hingga maksimal Rp. 500 juta dengan jangka waktu pengembalian hingga 3 tahun untuk Kredit Modal Kerja 5 tahun untuk Kredit Investasi. Dengan berbagai manfaat yang diberikan, BNI KUR adalah adalah pilihan tepat bagi kesuksesan di masa depan. Keunggulan dari KUR adalah proses cepat, persyaratan mudah, suku bunga bersaing, jangka waktu pengembalian hingga 5 tahun, suku bunga rendah hanya 7% per tahun.
9. Kredit BWU (BNI Wirausaha), bagi pengusaha yang memerlukan kredit investasi maupun kredit modal kerja yang fleksibel untuk mengembangkan usaha BNI Wirausaha mendukung usaha lewat pemberian kredit usaha produktif kepada perorangan maupun badan hukum, yang meliputi seluruh sektor ekonomi yang layak dibiayai. Fasilitas kredit BNI Wirausaha Rp. 50 juta hingga 1 Milyar. Keunggulan dari BNI Wirausaha adalah proses cepat, persyaratan yang mudah, jangka waktu kredit panjang hingga 10 tahun, suku bunga

kompetitif, pembayaran angsuran fleksibel, batas kredit maksimal hingga 1 milyar.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Dan Sumber Data

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu data yang digunakan adalah jenis data yang menggambarkan konsep atau teori yang menggambarkan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian ini. Metode kualitatif ini diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi Pustaka.

Sugiyono (2012: 9) mengemukakan pendapat mengenai metode kualitatif, yang menyatakan:

“Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif dan hasilnya lebih menekankan makna dari generalisasi”.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, menurut Sugiyono (2019:296) disebutkan bahwa:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, dan observasi. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer ialah dengan wawancara dan observasi, kegiatan ini kemudian akan diolah oleh peneliti.
2. Data sekunder adalah sumber data yang digunakan sebagai data penunjang

untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data ini diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, makalah, yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data berdasarkan teknik sebagai berikut:

1. Wawancara mendalam (In Depth Interview)

Menurut Esterbeg dalam Sugiyono (2015:72) menyatakan “Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab sehingga dapat dikerucutkan menado sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.”

Jadi dengan dilakukannya wawancara tersebut, maka peneliti dapat mengetahui berbagai hal yang lebih dalam dari partisipan saat observasi secara langsung.

2. Observasi Langsung (Participant Observer)

Sugiono (2016: 144) menyatakan bahwa, “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses dimana dari berbagai proses biologis, dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan”. Penulis melakukan riset dan observasi secara langsung dari segi objek yang diteliti pada Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Ciamis

3. Studi Pustaka

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

Pentingnya penelitian kepustakaan karena merupakan landasan teori dan data pendukung. Dalam pendekatan ini, penulis menggunakan pendekatan pengumpulan data untuk meneliti, menganalisis, dan meninjau seluruh isi perpustakaan dengan menghubungkannya dengan isu-isu yang ada, yang mendukung bahan penelitian. Adapun perpustakaan, referensi ini meliputi buku-buku, dokumen resmi, dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2018:482) mendefinisikan sebagai berikut “Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”

Data yang di analisis yaitu berkaitan dengan Prosedur Penyaluran Produk Tabungan Simponi Pensiun (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Berikut ini adalah Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:224) bahwa “pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara dan dokumentasi”.

Jadi data ini dikumpulkan dari observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Pentingnya tahapan ini karena tahapan ini merupakan modal data untuk tahapan selanjutnya.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247:249) mendefinisikan bahwa “Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya”.

Oleh karena itu, hasil data yang diperoleh dari lapangan ditulis secara rinci dan direduksi dengan memilih apa yang penting, memilih data yang relevan, dan memfokuskan pada data yang menimbulkan masalah dalam penelitian. Selanjutnya, penulis menyusun dan menyederhanakan hasil dari data signifikan yang diperoleh di lapangan untuk memudahkan penulis dalam mengambil kesimpulan.

3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2013:49) bahwa “Penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya”.

Jadi kegiatan penyajian data merupakan kegiatan penyusunan hasil dari laporan penelitian yang bertujuan untuk memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018:252-253) menyatakan bahwa: “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan”

Data yang diperoleh dari awal sampai akhir pengumpulan data akan menarik kesimpulan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh selama penelitian.