

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

PT. Bank X (Persero) Tbk merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berdiri pada 2 Oktober 1998. Berdirinya PT. Bank X (Persero) Tbk merupakan program restrukturisasi perbankan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia yang terdiri dari 4 bank yaitu Bank Ekspor Import Indonesia (Bank Exim), Bank Dagang Negara (BDN), Bank Bumi Daya (BBD), dan Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) pada bulan Juli 1999. Keempat bank ini telah memberikan peran dalam perkembangan dunia perbankan di Indonesia.

Bank Ekspor Import Indonesia (Bank Exim) didirikan pada tahun 1824 berawal dari perusahaan dagang Belanda *N.V. Nederlansche Handels Maatschappij*. Pada tahun 1870 mengembangkan kegiatannya di sektor perbankan. Pada tahun 1960 pemerintah menasionalisasikan perusahaan dan bergabung dengan Bank Negara Indonesia menjadi Bank Negara Indonesia unit II pada tahun 1965. Namun Bank Negara Indonesia unit II kemudian di pecah lagi menjadi Bank Negara Indonesia divisi ekspor-import yang akhirnya menjadi Bank Exim pada tahun 1968 yang membiayai kegiatan ekspor dan import.

Bank Dagang Negara merupakan salah satu bank tertua di Indonesia yang didirikan di Batavia pada tahun 1857 dan sebelumnya dikenal sebagai *Nederlandsch Indische Escompto Maatschappij* kemudian berubah menjadi *Escomptobank NV* pada tahun 1949. Selanjutnya *Escomptobank* di

nasionalisasikan menjadi Bank Dagang Negara (BDN) pada tahun 1960 yang membiayai kegiatan di sektor pertambangan dan industri.

Bank Bumi Daya (BBD) di dirikan dari proses nasionalisasi sebuah perusahaan Belanda *De Nationale Handelsbank NV* pada tahun 1959 menjadi Bank Umum Negara. Bank Umum Negara kemudian di gabungkan ke dalam Bank Negara Indonesia unit IV pada tahun 1965 kemudian beralih menjadi Bank Bumi Daya (BBD).

Bank Pembangunan Indonesia (Bapindo) berawal dari sebuah bank industri yang di dirikan pada tahun 1951 yaitu Bank Industri Negara (BIN). Bank Industri Negara (BIN) ini mendukung di sektor- sektor perekonomian di bidang perkebunan, pertambangan, dan industri. Pada tahun 1960 Bapindo menjadi bank milik Negara dan Bank Industri Negara (BIN) di gabungkan ke dalam Bapindo.

Proses penggabungan ke empat bank ini yaitu karena terjadi krisis ekonomi pada tahun 1997 sehingga perlu pembenahan di dunia perbankan Indonesia oleh sebab itu pemerintah Indonesia merestrukturisasi terhadap semua bank baik bank swasta maupun bank pemerintah.

- Program Transformasi tahap 1 (2005-2009)

Pada tahun 2005 menjadi titik balik bagi Bank X karena menjadi menjadi bank yang unggul di regional yang di wujudkan dalam 4 strategi utama yaitu :

1. Implementasi budaya, melakukan restrukturisasi kinerja, sistem penilaian, *leadership* serta menyesuaikan sumber daya manusia sesuai dengan kebutuhan.

2. Pengendalian tingkat *Non Performing Loan* secara agresif, Bank X fokus pada penanganan kredit macet dan sistem manajemen resiko.
 3. Meningkatkan pertumbuhan bisnis yang melebihi rata-rata.
 4. Pengembangan dan pengelolaan program aliansi.
- Program Transformasi lanjutan (2010-2014)

Pada tahun 2014, Bank X di targetkan mampu mencapai nilai kapitalisasi pasar terbesar di Indonesia serta masuk dalam jajaran Top 5 Bank di ASEAN. Selanjutnya di tahun 2020, Bank X menargetkan untuk dapat masuk dalam jajaran Top 3 di ASEAN dalam hal nilai kapitalisasi pasar dan menjadi pemain utama di regional.

Setelah melalui beberapa proses panjang PT. Bank X (Persero) Tbk tumbuh menjadi regional *champion bank*. Penghargaan yang sudah diraih oleh PT. Bank X (Persero) Tbk diantaranya yaitu, sebagai bank terbaik di Indonesia, dan juga berhasil mempertahankan predikat *best bank in service excellent* dari Marketing research Indonesia (MRI) dan Majalah SWA selama tujuh tahun berturut-turut dari *Internasional Institute for corporate governace* (IICG).

- Rencana & Strategi Jangka Panjang 2015-2020 Tantangan ke depan yang semakin kompleks dan kebutuhan untuk terus meningkatkan kinerja secara berkesinambungan serta memberikan kualitas layanan terbaik kepada nasabah membuat Bank X perlu melakukan transformasi bisnis dan pengelolaan organisasi secara berkelanjutan. Untuk itu, Bank X telah mencanangkan transformasi Tahap III 2015-2020. Visi jangka panjang Bank X adalah “*To be*

The Best Bank in ASEAN by 2020”, atau menjadi Bank terbaik di ASEAN tahun 2020.

Hingga saat ini total asset yang sudah dimiliki oleh PT. Bank X (Persero) Tbk Rp. 1.124, Triliun, tersebar 2.838 cabang di seluruh Indonesia, dan memiliki 38.307 karyawan. Tantangan ke depan yang semakin kompleks dan kebutuhan untuk terus meningkatkan kinerja secara berkesinambungan serta memberikan kualitas layanan terbaik kepada nasabah membuat PT. Bank X (Persero) Tbk perlu melakukan transformasi bisnis dan pengelolaan organisasi secara berkelanjutan.

3.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi misi PT Bank X (Persero) Tbk yaitu :

- Visi : Menjadi partner finansial pilihan utama anda.
- Misi : Menyediakan solusi perbankan digital yang handal dan simple yang menjadi bagian hidup nasabah.

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan wawasan tentang masalah manusia atau sosial daripada menggambarkan bagian-bagian yang dangkal dari realitas seperti yang dilakukan oleh penelitian kuantitatif dan *positivisme* (filsafat). Karena penulis menjelaskan bagaimana subjek mendapatkan makna dari lingkungannya dan bagaimana makna tersebut mempengaruhi perilaku seseorang. Penelitian

dilakukan dalam *setting* alamiah dan bukan merupakan hasil manipulasi atau manipulasi variable yang terlibat.

Walidin et, al., (2015: 17) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar *setting* yang alamiah.

Yulianty dan Jufri (2020) menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif analisis data harus dilakukan dengan teliti agar data-data yang sudah diperoleh mampu dinarasikan dengan baik, sehingga menjadi hasil penelitian yang layak.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, tidak dikenal dengan populasi dan sampel seperti dalam penelitian kuantitatif karena penelitian berawal dari kasus keberadaan individu atau kelompok dalam situasi sosial tertentu dan hasilnya berlaku pada situasi sosial. Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisisioner melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan studi kepustakaan. Penelitian kualitatif juga lebih mementingkan segi proses daripada hasil yang didapat. Hal tersebut disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas jika diamati dalam proses.

Penelitian ini difokuskan dalam kegiatan pengendalian internal atas sistem dan prosedur pengkajian di PT Bank X (Persero) Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya. Fokus penelitiannya adalah untuk membuat suatu kesimpulan

seperti apa strategi pemasaran produk terhadap peningkatan minat nasabah dalam penggunaan mobile banking pada PT Bank X (Persero) Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya.

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian yang terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu sebagai berikut :

1. Data Primer

Sugiyono (2018: 456) menyatakan bahwa data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan.

Data yang dikumpulkan peneliti yaitu langsung melalui observasi (pengamatan). Data ini dapat digunakan untuk mengevaluasi minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*, kebutuhan nasabah terhadap fitur *mobile banking* dan hambatan yang dihadapi nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

2. Data Sekunder

Sugiyono (2018: 456) menyatakan bahwa data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan undang-undang yang berlaku di Indonesia, buku, jurnal, artikel yang

berkaitan dengan topik penelitian mengenai strategi peningkatan minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

Dengan menggunakan berbagai jenis dan sumber data, peneliti dapat memberikan informasi yang komprehensif dan membantu PT Bank X (Persero) Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya dalam mengembangkan strategi yang efektif untuk meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking*.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan data maka metode pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam penelitian. Tanpa pemahaman tentang bagaimana data dikumpulkan, peneliti yang melakukan penelitian tidak dapat memperoleh data yang mereka butuhkan. Selain itu, ditinjau dari teknik pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Dari segi teknik pengumpulan data dapat dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan yang meliputi observasi (pengamatan) dan wawancara (*interview*). Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Observasi

Sugiyono (2018: 229) menyatakan bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

Yusuf (2014: 384) menyatakan bahwa kunci keberhasilan dari observasi sebagai teknik dalam pengumpulan data sangat banyak ditentukan oleh

peneliti itu sendiri, karena peneliti melihat dan mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian peneliti menyimpulkan dari apa yang diamati. Peneliti yang memberi makna tentang apa yang diamatinya dalam realitas dan dalam konteks yang alami, ialah yang bertanya dan juga melihat bagaimana hubungan antara satu aspek dengan aspek yang lain pada objek yang ditelitinya.

Observasi dalam penelitian ini adalah observasi langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya di PT Bank X (Persero) Tbk Kantor Cabang Kota Tasikmalaya

2. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Wawancara menjadi salah satu Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian.

Yusuf (2014: 372) menyatakan bahwa wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin.

Arikunto (2016: 199) menyatakan bahwa wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Tujuan

dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian.

3. Studi Kepustakaan

Nazir (2013: 93) mengatakan bahwa teknik pengumpulan data dengan mengadakan Studi Penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh dasar-dasar dan pendapat secara tertulis yang dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Hal ini juga dilakukan untuk mendapatkan data sekunder yang akan digunakan sebagai landasan perbandingan antara teori dengan praktik dilapangan. Data sekunder melalui metode ini diperoleh dengan browsing di internet, membaca berbagai literatur, hasil kajian dari peneliti terdahulu, catatan perkuliahan, serta sumber-sumber lain yang relevan.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2018: 482) menyatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan 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.

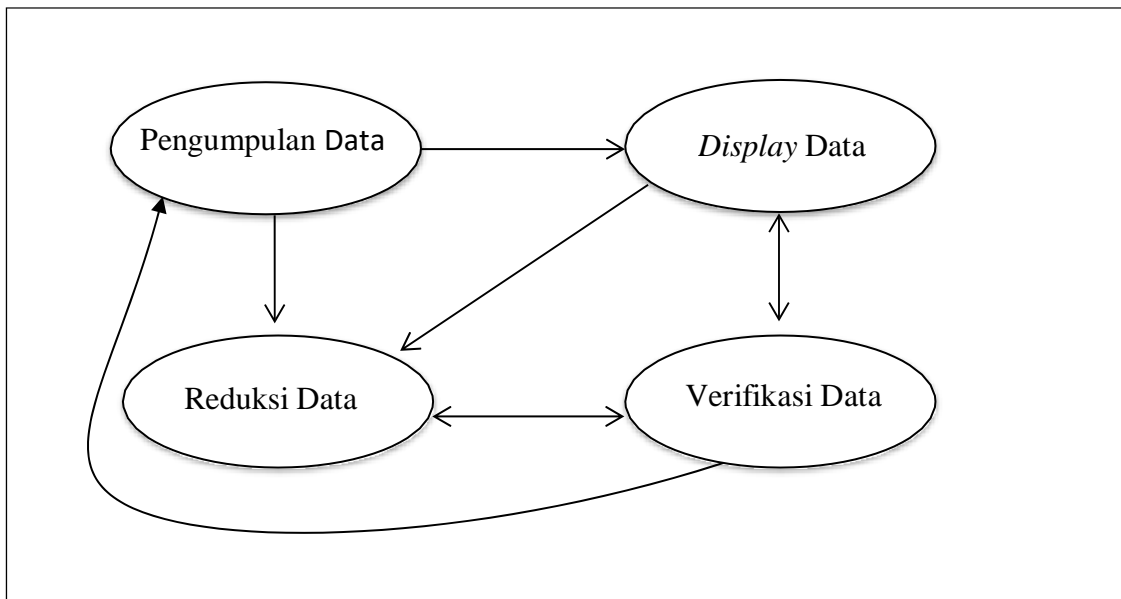
Moleong (2017: 280-281) menyatakan, “Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”.

Keakuratan dan kebenaran data yang dikumpulkan sangat diperlukan, namun tidak dapat dipungkiri bahwa sumber informasi yang berbeda akan memberikan informasi yang berbeda. Kegiatan menganalisis data membutuhkan upaya konsentrasi, tenaga fisik, dan mental. Selain itu, menganalisis data juga perlu mempelajari literatur untuk memperkuat teori.

Data Penelitian kualitatif diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus-menerus tersebut mengakibatkan variasi data sangat tinggi. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles *and* Huberman.

Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018: 246) menyatakan, “Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.

Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut :



Gambar 3.1 Komponen Dalam Menganalisis Data

Sumber : Sugiyono (2018)

1. Pengumpulan Data

Data Penelitian kualitatif diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus-menerus tersebut mengakibatkan variasi data sangat tinggi. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles *and* Huberman.

Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018: 246) menyatakan, “Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh”.

2. Reduksi Data

Sugiyono (2018: 247-249) memberikan penjelasan tentang reduksi data, yaitu:

“Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada 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. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi”.

3. Penyajian Data (*Display Data*)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk *table*, grafik, *flowchart*, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu, dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018: 249).

4. Penarikan Kesimpulan (Verifikasi Data)

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan.

Sugiyono (2018: 252-253) memberikan penjelasan tentang Kesimpulan dalam penelitian kualitatif, yaitu :

“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. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas”.