

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian merujuk pada segala sesuatu yang menjadi fokus utama dalam penelitian dan terkait dengan masalah yang ingin diselesaikan. Menurut Sugiyono (2020), objek penelitian adalah hal-hal yang dipilih oleh peneliti untuk dipelajari guna memperoleh informasi yang relevan, yang nantinya akan digunakan untuk menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, objek yang akan diteliti adalah strategi *cross selling customer service* pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Ciawi, dengan fokus pada bagaimana *customer service* menerapkan teknik *cross selling* untuk meningkatkan minat nasabah terhadap produk Cicil Emas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas strategi tersebut dalam mempengaruhi keputusan investasi nasabah dan memperluas portofolio produk bank.

3.1.1. Sejarah dan Profil Perusahaan

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara. BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI.

Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang.

Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas

ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

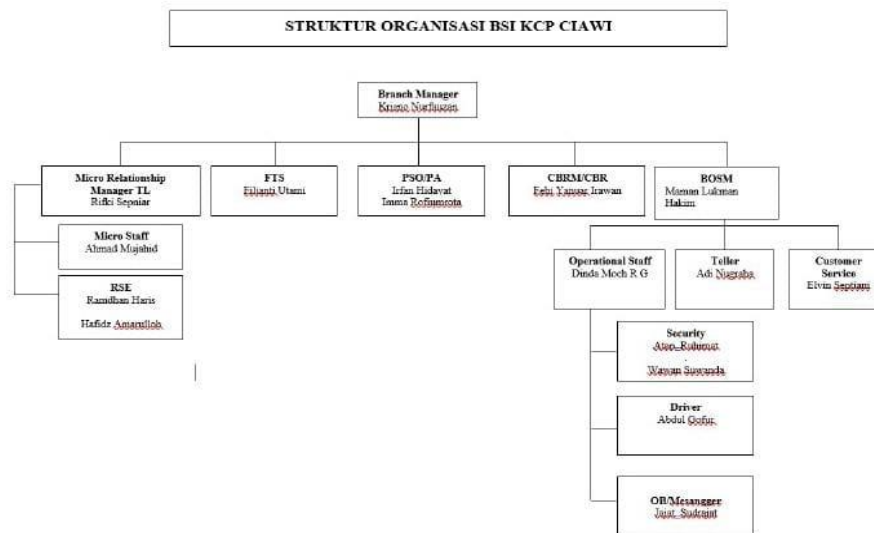
Visi : Menjadi top 10 islamic global

Misi :

- Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3.1.3. Struktur Organisasi

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



Gambar 2
Struktur Organisasi BSI KCP Ciaiwi

3.1.4. Job Description

1. Branch Manager (BM)

- a. Melakukan pengawasan dan koordinasi semua kegiatan operasional di kantor cabang.
- b. Memimpin berjalannya kegiatan pemasaran di kantor cabang.
- c. Melakukan monitoring pada semua kegiatan operasional dalam lingkup kantor cabang yang dipimpinnya tersebut.
- d. Memantau apakah prosedur operasional (SOP) telah dilakukan secara benar oleh setiap karyawan sesuai dengan divisinya masing-masing.
- e. Melakukan pengembangan terhadap kegiatan operasional di lingkup kantor cabang yang dipimpinnya, misalnya menyusun jadwal training karyawan.
- f. Melakukan observasi pada performa kerja setiap karyawan, menemukan solusi terbaik bagi setiap permasalahan yang ada di

lingkup kantor cabang tersebut, serta melakukan penilaian rutin terhadap kinerja setiap karyawan, contohnya dengan KPI. Berhasil tidaknya seorang branch manager bisa dilihat dari seberapa kemajuan yang diperoleh kantor cabang tersebut sebagai dampak dari meningkatnya kinerja karyawan yang dipimpinya.

2. *Branch Officeal dan Service Manager (BOSM)*

- a. Menyusun rencana kerangka dan anggaran perusahaan untuk waktu atau yang akan datang dan berusaha mewujudkannya.
- b. Bertanggung jawab kepada Branch Manager mengenai tugas dan kewajibannya.
- b. Bertanggung jawab atas kelancaran kegiatan administrasi tabungan, deposito, dan pembiayaan.
- c. Menandatangani bukti-bukti pembukuan antara lain nisbah deposito, nisbah tabungan, dan nota-nota lainnya.

3. *Customer Banking Relationship Manager (CBRM)*

- a. Mencari calon debitur (perorangan maupun badan hukum) yang membutuhkan pinjaman kredit.
- b. Memeriksa seluruh dokumen dari calon debitur.
- c. Menganalisis kelayakan calon debitur.
- d. Menjaga debitur untuk tetap bernaung di bawah bank tempatnya bekerja.

4. *Micro Relation Team Leader (MRTL)*

Tugas *Micro Relation Team Leader*, antara lain:

- a. Mencari nasabah mikro
- b. Menangani penagihan
- c. Menghandel unit mikro

5. *Mikro Staff*

Mikro Staff bertugas memastikan penerapan dan implementasi strategi pengembangan bisnis mikro, menganalisis pemberian pembiayaan mikro, memberikan rekomendasi dan atau putusan atas pembiayaan permohonan calon nasabah, dan memastikan pencapaian target pembiayaan mikro.

6. *Retail Sales Executive (RSE)*

Tugas *Retail Sales Executive*, antara lain:

- a. Bertanggung jawab terhadap promosi produk untuk mendukung tercapainya penjualan.
- b. Menyusun rencana kerja (proyeksi pencapaian, perencanaan penjualan, rencana produktifitas).
- c. Membuat daftar list seluruh klien dalam sistem dan informasi yang dibutuhkan seperti harga, kode dan segmen.
- d. Mengatur jadwal yang efektif demi tercapainya pertemuan dan negosiasi.
- e. Kegiatan prospecting bersama kelompok atau individu.
- f. Kemampuan menjual dengan personil sale.

7. *Pawning Sales Officer (PSO) atau Pawning Appraisal (PA)*

Adapun tugas dan tanggung Jawab dari seorang Back Office Supervisor, antara lain:

- a. Memastikan pencapaian target bisnis Gadai Emas BSI yang telah ditetapkan, termasuk pembiayaan gadai dan fee based income gadai secara kualitatif dan kuantitatif.
- b. Memastikan taksiran barang jaminan yang akurat.
- c. Tugas dari *Pawning Apraisal* yaitu sama halnya dengan *Pawning officer* yaitu sebagai petugas gadai, bedanya *pawning officer* merupakan atasan dari *pawning appraisal*.

8. *Funding & Transaction Staff (FTS)*

Bertanggung jawab untuk melakukan akuisisi dan membina hubungan dengan nasabah dana dan transaksional untuk memenuhi target laba dan meningkatkan kinerja dana cabang.

9. *Operational Staff*

Operational Staff bertugas memeriksa ulang terhadap keabsahan dan kebenaran prosestransaksi harian serta keabsahan bukti-bukti pendukungnya (dengan *proof sheets*), memastikan bahwa pembuatan laporan unit kerja, baik laporan kepada Kantor Pusat maupun pihak eksternal (BI atau pihak ketigalainnya) telah dilakukan dengan benar dan tepat waktu serta menilai kesesuaian pelaksanaan tugas masing-masing pegawai dengan *job description*.

10. *Customer Service*

Customer Service berfungsi sebagai staff pelaksana dari *front office* yang bertugas untuk membuat segala sesuatu yang berhubungan dengan pelayanan nasabah sesuai dengan prinsip syariah, melayani pembukaan rekening, tabungan, dan menangani keluhan nasabah.

11. *Teller*

Teller bertugas dalam penerimaan dan penarikan pembayaran uang serta mengukur dan memelihara saldo atau posisi uang kas yang ada dalam tempat khasanah Bank dan dapat pula melakukan pekerjaan lain sesuai dengan ketentuan atau *policy* perbankan.

12. *Security*

Tugas *security*, antara lain:

- a. Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerjanya
- b. Melaksanakan Pengamanan

13. *Pramubakti (Office Boy)*

Tugas *Pramubakti*, antara lain:

- a. Memastikan kebersihan dilingkungan kerja terutama terkait dengan layanan nasabah
- b. Melakukan penataan ruangan, alat, maupun perlengkapan kerja setiap pegawai dengan tujuan menciptakan suasana yang nyaman bagi para pegawai dalam bekerja

14. Supir (*Driver*)

Tugas *Driver*, antara lain:

- a. Melaksanakan pemeliharaan kendaraan inventaris kantor
- b. Mengantar pegawai kantor ketika akan melakukan kunjungan

3.2. Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam tentang strategi *cross selling* yang dilakukan oleh *customer service* dalam meningkatkan minat nasabah terhadap produk cicil emas, melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian. Menurut Moleong (2017:6), penelitian kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain sebagainya, secara holistik dan deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang bersifat alami, serta menggunakan berbagai metode alamiah. Wijaya (2020) menyatakan bahwa penelitian kualitatif umumnya digunakan untuk menggali dan memahami makna yang tersembunyi dari suatu fenomena sosial, dengan menggunakan pendekatan induktif untuk menghasilkan pemahaman yang mendalam dan kontekstual.

Pendekatan kualitatif deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan secara sistematis tahapan pelaksanaan, hambatan, serta strategi *cross selling* yang diterapkan oleh *customer service* di Bank Syariah Indonesia KCP Ciawi dalam memasarkan produk cicil emas.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

3.2.2.1. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang berbentuk kata-kata, narasi, dan deskripsi yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan sumber-sumber tertulis lainnya. Data kualitatif digunakan untuk menggambarkan secara mendalam mengenai strategi *cross selling* yang dilakukan oleh *customer service* serta persepsi dan pengalaman subjek penelitian terhadap produk cicil emas.

Dalam penelitian ini, terdapat dua jenis sumber data yang digunakan, yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui proses wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan informan, yaitu karyawan atau *customer service* yang terlibat dalam kegiatan *cross selling* di Bank Syariah Indonesia KCP Ciawi. Data ini bersifat orisinal dan langsung menggambarkan realitas lapangan yang diamati oleh peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber tertulis seperti buku, jurnal ilmiah, laporan internal bank, brosur produk, artikel, serta dokumen resmi lainnya yang relevan dengan fokus penelitian. Data ini digunakan untuk memperkaya analisis dan memberikan landasan teoritis terhadap temuan lapangan.

3.2.2.2. Penentuan Sampel

Dalam penelitian kualitatif, pemilihan sampel dilakukan secara bertujuan (*purposive sampling*), yaitu dengan memilih informan yang dianggap paling memahami dan memiliki pengalaman langsung terkait fenomena yang diteliti. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang mendalam, kontekstual, dan relevan dengan fokus penelitian.

Menurut Kusumastuti et al. (2021), *purposive sampling* digunakan berdasarkan pengetahuan awal peneliti tentang karakteristik populasi, sehingga individu yang dipilih benar-benar memiliki keterkaitan erat dengan isu atau fenomena yang dikaji.

Adapun dalam penelitian ini, informan dipilih berdasarkan dua kelompok utama yang dianggap representatif dan relevan:

1. Karyawan Bank Syariah Indonesia KCP Ciawi (Internal Informan)

Kriteria:

- Bertugas sebagai *customer service* yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan strategi *cross selling*.
- Memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun, agar dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai pelaksanaan dan hambatan *cross selling* di lapangan.
- Bersedia menjadi informan dan memberikan data yang kredibel.

2. Nasabah Produk Cicil Emas (Eksternal Informan)

Kriteria:

- Nasabah aktif Bank Syariah Indonesia KCP Ciawi yang telah mengambil produk cicil emas.
- Mendapatkan informasi atau ajakan membeli cicil emas melalui strategi *cross selling* oleh petugas *customer service*.
- Bersedia diwawancarai untuk memberikan perspektif mengenai pengaruh pelayanan dan komunikasi *customer service* terhadap keputusan mereka memilih produk tersebut.

3.2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data Miles dan Huberman (1994) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data (data display), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan, yang berlangsung secara interaktif dan terus-menerus sampai data mencapai titik jenuh (saturation). Model ini digunakan karena sesuai dengan pendekatan deskriptif kualitatif, di mana data yang terkumpul berupa kata-kata, narasi, dan deskripsi hasil wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Langkah-langkah teknik analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui teknik wawancara mendalam, observasi langsung, dan dokumentasi. Selama proses pengumpulan data, peneliti mencatat seluruh informasi penting yang disampaikan oleh informan dan mengarsipkan data

pendukung lainnya, seperti dokumen, brosur, atau laporan internal bank. Semua data yang dikumpulkan menjadi dasar dalam proses analisis.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses awal untuk menyaring dan menyederhanakan data mentah menjadi bentuk yang lebih terstruktur. Dalam tahap ini, peneliti menyeleksi informasi yang relevan, mengelompokkan data berdasarkan tema atau kategori tertentu, serta merangkum dan mengorganisasikan data agar mudah dianalisis lebih lanjut. Proses ini berlangsung sepanjang penelitian, sejak data pertama dikumpulkan hingga proses akhir penulisan laporan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk narasi, kutipan, matriks, atau pola tematik. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami alur informasi, menemukan hubungan antar kategori, serta merancang kesimpulan secara sistematis. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data umumnya bersifat deskriptif-naratif untuk menunjukkan realitas sosial secara utuh dan kontekstual.

4. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat tentatif, artinya dapat berubah atau diperkuat seiring proses pengumpulan dan analisis data berlanjut. Peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, atau kategori yang muncul dari data yang telah disajikan. Selanjutnya, kesimpulan tersebut diverifikasi melalui triangulasi data, pengujian keabsahan, dan refleksi ulang terhadap

temuan di lapangan. Jika hasil verifikasi konsisten, maka kesimpulan tersebut dianggap valid dan dapat dijadikan temuan penelitian.

Model Miles dan Huberman menunjukkan bahwa proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan tidak berjalan secara linier, melainkan berulang dan saling berkaitan, sehingga membentuk proses analisis yang dinamis dan mendalam.