

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Istilah objek penelitian adalah merujuk pada orang, individu atau kelompok yang dijadikan unit atau sasaran khusus yang diteliti. Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah:

1. Pimpinan dan *Customer Service* Bank Negara Indonesia KCP Cikurubuk
2. Nasabah

3.1.1 Sejarah Bank Negara Indonesia

Bank Negara Indonesia merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996.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” dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara.

3.1.2 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia

a. Visi

Menjadi lembaga keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja berkelanjutan.

b. Misi Bank Negara Indonesia

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 industri
7. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri

3.1.3 Logo dan Makna Warna



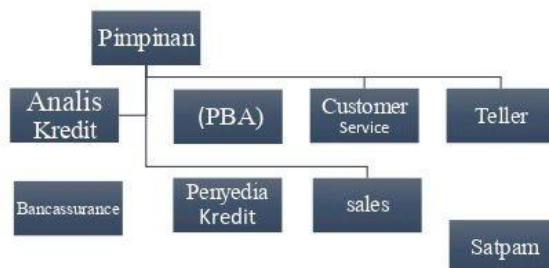
Gambar 3.1

Logo PT. Bank Negara Indonesia

Sumber: www.bni.co.id, 2025

Huruf “BNI” dibuat secara khusus untuk menghasilkan struktur yang orsinil. Angka “46” Merupakan simbolis kelahiran BNI sekaligus mencerminkan kebanggaan sebagai warisan bank pertama di Republik Indonesia dalam logo ini.

3.1.4 Struktur BNI Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya



Gambar 3.2

Struktur Organisasi PT. BNI KCP Cikurubuk Tasikmalaya

Sumber: PT. BNI KCP Cikurubuk Tasikmalaya, 2025

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah tata cara, langkah, atau prosedur yang ilmiah dalam mendapatkan data untuk tujuan penelitian yang memiliki tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian juga suatu cara ilmiah dalam mendapatkan data untuk tujuan dan kegunaan tertentu. Ilmiah berarti kegiatan penelitian yang didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yakni rasional, empiris, dan sistematis seperti yang telah ditelusuri dalam filsafat ilmu. (Sugiyono, 2018)

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif, memiliki karakteristik memecahkan masalah dan mendeskripsikan situasi secara akurat dan tepat. Menurut Sugiyono, (2019:6) menyatakan, “jenis penelitian deskriptif adalah penelitian yang bersifat menggambarkan berarti mendeskripsikan atau memotret apa yang terjadi pada objek yang diteliti”.

Metode kualitatif merupakan “Metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Dalam metode ini, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi”. Zuchri Abdussamad, (2021:32)

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Observasi Partisipan

Peneliti ini menggunakan observasi partisipan. (sugiyono, 2018) menyebutkan observasi partisipan adalah jenis obseervasi yang dilakukan oleh peneliti atau sumber data yang digunakan untuk penelitian. Dalam penelitian ini peneliti datang ke bank dengan melihat dan mengumpulkan informasi tentang opstimalisasi startegi *customer relationship management* (CRM) pada layanan *customer service* yang dilakukan di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.

2. Wawancara Mendalam (*In Deph Interview*)

Menurut Yusuf, (2018:152) Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang di wawancara melalui komunikasi secara langsung. Dapat dikatakan bahwa wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to*

face) antara pewawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya secara langsung tentang suatu objek yang telah diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Penulis akan melakukan wawancara dengan pihak bank yaitu dengan *customer service*, nasabah Bank BNI, dan siswa SMA/SMK untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah mencari data tentang hal atau variable yang berupa catatan, transkrip, buku, dan lainnya dengan tujuan mengumpulkan data yang berkaitan dan didokumentasikan (Kuncoro, 2017). Dokumen yang diperlukan yaitu data yang relevan dari PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Kota Tasikmalaya.

Penulis mempelajari buku-buku artikel, dan suber lainnya yang berhubungan dengan studi kasus. Dengan studi pustaka bisa mendapatkan data-data yang bersifat teoritis dan berhubungan dengan studi kasus.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan yaitu kualitatif, tujuan utamanya untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang elemen-elemen kompleks yang ada dalam kehidupan manusia. Metode ini memungkinkan pengumpulan data deskriptif dan kontekstual dengan menempatkan peneliti sebagai instrumen utama. Metode kualitatif memiliki keunggulan karena memungkinkan untuk mempelajari persepsi, makna, dan pengalaman subjek penelitian. Penelitian dapat mengubah karena fleksibilitasnya.

Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian yang akan diteliti oleh penulis. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer

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. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer. (Sugiyono,2018:456)

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. (Sugiyono, 2018:456) Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data sekunder adalah sesuai dengan Undang-Undang Ketenagakerjaan, buku, jurnal, artikel yang berkaitan dengan topik penelitian mengenai Strategi Peningkatan *Customer Relationship Management* (CRM) Dalam Layanan *Customer Service* Pada PT. Bank Negara Indonesia (persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

3.2.2.2 Penentuan Sampel

Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang digunakan ketika peneliti sudah punya target individu dengan karakteristik yang sesuai dengan penelitian.

Ada beberapa langkah yang ditempuh untuk mengambil sampel dengan teknik purposive sampling, yaitu (Dana. P Turner, 2020) :

1. Langkah pertama adalah menentukan topik dan tujuan dari penelitian.
2. Kedua adalah menentukan kriteria dari sampel yang dibutuhkan secara spesifik.
3. Ketiga adalah menentukan populasi yang akan diambil sampelnya. Tentunya harus sesuai dengan tujuan penelitian.
4. Keempat, menentukan minimum sampel yang dinilai layak untuk dijadikan data dalam penelitian.

Untuk penelitian optimalisasi CRM pada layanan *customer service* di PT. Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk dengan penentuan jenis sampling Non-Probability Sampling dan teknik Purposive Sampling. Teknik ini memungkinkan peneliti memilih responden yang paling relevan dan representatif sesuai kriteria penelitian, seperti nasabah aktif yang menggunakan layanan *customer service* bank.

3.2.3 Teknis Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data, dan reduksi data. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknis analisis yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif apa adanya sesuai hasil observasi dan wawancara dilapang-

ngan. (Jogiyanto,2018:247)

2. Reduksi Data

Dalam tahapan reduksi ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, fokus pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak penting. (Jogiyanto,2018:248)

3. Penyajian Data (*display data*)

Dalam penyajian ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, skema dan sejenisnya. (Jogiyanto, 2018:249).

4. Membuat Kesimpulan

Merupakan langkah terakhir dalam menganalisis data dari hasil pembahasan dalam bentuk pernyataan yang padat. (Jogiyanto, 2018:542)