

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Menurut Sugiono (2012:144) pengertian objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang suatu hal objek, valid, dan reliabel tentang suatu hal atau variabel tertentu. Objek pada penelitian ini adalah tentang atribut produk simpanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor unit Manonjaya.

3.1.1. Sejarah dan Profil PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk

A. Sejarah Perusahaan

Sejarah berdirinya bank BRI mulai dirintis pada 1894 oleh Patih Banyumas, Raden Bei Aria Wirjaatmadja dengan mendirikan “*De Poerwokertosche Hulp en Spaarbank der Inlandsche Hoofden*”.

Pada awalnya, kegiatan bank tersebut hanya untuk menampung pemasukan angsuran dari para peminjam kas masjid yang dikelola oleh patih tersebut. Waktu itu pendirian Lembaga pinjaman ini untuk membantu masyarakat menghindari rentenir dengan meminjamkan dana dengan bunga lebih rendah. Selanjutnya setelah modal usaha terkumpul melalui bantuan asisten residen Banyumas, E.Sieburgh, pada 16 Desember 1895 pendirian bank tersebut diresmikan. Hingga kini tanggal tersebut diakui sebagai tanggal dan tahun berdirinya bank BRI. Pada saat mulai beroperasi secara resmi, bank tersebut berganti nama menjadi “*Hulp en Spaarbank der Inlandsche Bestuurs*

Ambtenaren,”. Kemudian dikenal sebagai Bank Perkreditan Rakyat yang pertama di Indonesia.

Bank yang menjadi embrio BRI ini melewati suatu sejarah panjang dengan mengalami berkali-kali pergantian nama dengan kronologi sebagai berikut:

- Pada tahun 1897 bernama “*Poerwokertosche Hulp en Spaar Landbouw Creditbank*” yang kemudian di kalangan masyarakat pada waktu itu lebih di kenal sebagai “*Volkbank*” atau “Bank Rakjat”.
- Pada tahun 1932 bank ini berubah nama lagi menjadi “*Algemeenevolkscreditbank (AVB)*”.
- Pada masa penjajahan jepang, yaitu pada 1942, berganti nama lagi menjadi “*Syomin Ginko*”
- Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No.1 tahun 1946, bank ini berganti nama menjadi Bank Rakjat Indonesia (BRI) dengan status sebagai bank pemerintah.
- Pada tahun 1948, saat Belanda menduduki ibu kota RI di Yogyakarta, kegiatan BRI terhenti untuk sementara waktu.
- Setelah perjanjian “ROEM-ROYEN” pada 1949, BRI aktif kembali dengan wilayah kerja daerah *Renville* (Republik Jogjakarta), sedangkan di daerah lainnya BRI menjadi “Bank Rakjat Republik Indonesia Serikat (BARRIS)”. Perkembangan politik di Indonesia selanjutnya mempengaruhi Sejarah BRI dan BARRIS sehingga keduanya menyatu kembali menjadi Bank Rakjat Indonesia (BRI).

- Pada tahun 1960 dengan melalui Peraturan Pemerintahan Pengganti Undang – Undang (PERPU) No. 41 tahun 1960, dibentuklah “Bank Koperasi Tani dan Nelayan (BKTN)” yang merupakan peleburan dari BRI, Bank Tani dan Nelayan (BTN) dan *Nederlandsche Handels Maatschapij* (NHM).
- Pada tahun 1965 berdasarkan kepada Penetapan Presiden (PENPRES) No.9 Tahun 1965 BKTN diintegrasikan ke dalam bank Indonesia dengan nama “Bank Indonesia Urusan Koperasi, Tani dan Nelayan (BIUKTN).
- Pada tahun 1968, dengan UU No21 tahun 1968 tentang bank Rakjat Indonesia, Bank Negara Indonesia Unit II Bidang Rural diubah menjadi “Bank Rakjat Indonesia (BRI)”.
- Pada tahun 1992 Bank BRI berubah status hukum menjadi PT. Bank rakyat Indonesia (Persero) berdasarkan Undang – Undang Perbankan No. 7 Tahun 1992.
- Sejak 1 Agustus 1992, status BRI berubah menjadi perseroan terbatas. Kepemilikan BRI pada saat itu masih 100% di tangan pemerintah Republik Indonesia.
- Pada Tahun 2003, pemerintah Indonesia memutuskan untuk menjual 30% saham bank tersebut sehingga statusnya menjadi Perseroan Terbuka. Pada 10 November 2003, BRI mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Indonesia dengan kode saham BBRI.

B. 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 juga memiliki kantor di New York, Hong Kong, Singapura, Kepulauan Cayman, Taiwan, dan Timur Leste.

Tabel 3. 1 Profil bank BRI

Kantor Pusat	Jakarta Selatan, DKI Jakarta
Jenis	Badan Usaha Milik Negara
Kode emiten	IDX: BBRI
Industri	Jasa Keuangan
Didirikan	Purwokerto, 16 Desember 1895
Pendiri	Raden Bei Aria Wirjaatmadja
Tokoh Kunci	Sunarso (Direktur utama) Kartika Wirjoatmojo (Komisaris utama)
Produk	Simpanan, Pinjaman, Kartu kredit, Reksa dana, Asuransi, Surat Kredit, Modal Ventura
Merek	Britama, Junio, Simpedes, Kupedes, Qlola, BRILink, Brimo, Senyum, Provestra
Jasa	Manajemen kas, Kustodian, Remitansi, Bank garansi, Sekuritas, Treasuri, Lindung nilai, Pembiayaan
Situs web	www.bri.co.id

Sumber: Google

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

VISI Bank Rakyat Indonesia

“Menjadi bank komersial terkemuka yang mengutamakan kepuasan nasabah”

MISI Bank Rakyat Indonesia

1. Memberikan Yang Terbaik

Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada segmen mikro, kecil, dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

2. Menyediakan Layanan Yang Prima

Memberikan pelayanan prima dengan focus kepada nasabah melalui sumber daya manusia yang professional dan memiliki budaya berbasis kinerja (*performance-driven culture*) teknologi informasi yang handal dan *future ready*, dan jaringan kerja konvensional maupun digital yang produktif dengan menerapkan prinsip *operational* dan *risk management excellence*.

3. Bekerja dengan Optimal dan Baik

Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dengan memperhatikan prinsip keuangan berkelanjutan dan praktik *Good Corporate Governance* yang sangat baik.

3.1.3. *Statement* Budaya Perusahaan

BRILian (BRI dengan Lima Nilai)

Ibarat benih dan tanah, benih adalah sistem yang ada di perusahaan dan tanah adalah nilai-nilai budaya kerja yang dianut. Sebagus apapun benih yang ditanam, apabila tanahnya tidak subur, maka benih tersebut tidak akan pernah tumbuh dengan baik.

Begitu pula perusahaan, sistem yang sudah di susun susah payah tidak akan bisa terimplementasikan dengan baik apabila nilai-nilai budaya kerja yang dianut oleh SDM-nya tidak sesuai. Dikenal dengan nama BRILian atau BRI dengan Lima Nilai, Bank BRI menerapkan nilai-nilai perusahaan yang menjadi landasan berpikir, bertindak, serta berperilaku bagi insan pekerja yang bernaung di bawahnya. Lima Nilai yang dianut oleh Bank BRI tersebut yaitu:

1. Integritas
2. Profesionalisme
3. Keteladanan
4. Kepuasan Nasabah
5. Penghargaan Kepada SDM

Implementasi nilai-nilai budaya kerja Bank BRI secara *komperhensif* selanjutnya dapat mengantarkan Bank BRI dalam meraih cita-cita sesuai dengan visi dan misi perusahaan serta prinsip-prinsip *Good Corporate Governance*.

PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terus menunjukkan komitmen sebagai perusahaan BUMN. Adapun penerapan nilai-nilai utama (*core values*) yang melingkupi seluruh SDM BUMN yang membentuk budaya kerja termasuk di Bank BRI sebagai berikut:

Core Values AKHLAK

- AMANAH

1. Memenuhi janji dan komitmen.
2. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
3. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

- KOMPETEN

1. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
2. Membantu orang lain belajar.
3. Menyelesaikan dengan kualitas terbaik.

- HARMONIS

1. Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
2. Suka menolong orang lain.
3. Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

- LOYAL

1. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
2. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
3. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika

- ADAFTIF

1. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
2. Terus menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
3. Bertindak proaktif.

- KOLABORATIF

1. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
2. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambahan.
3. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

3.1.4. Logo dan Makna PT. Bank Rakyat Indonesia

Logo BRI pernah mengalami beberapa kali perubahan sejak awal berdirinya. Namun, esensi dan makna yang terkandung di dalamnya tetap di pertahankan. Evolusi logo BRI menunjukkan kemampuan BRI untuk beradaptasi dengan zaman dan terus memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.



Gambar 3. 1 Logo Bank BRI

Sumber: *Google*

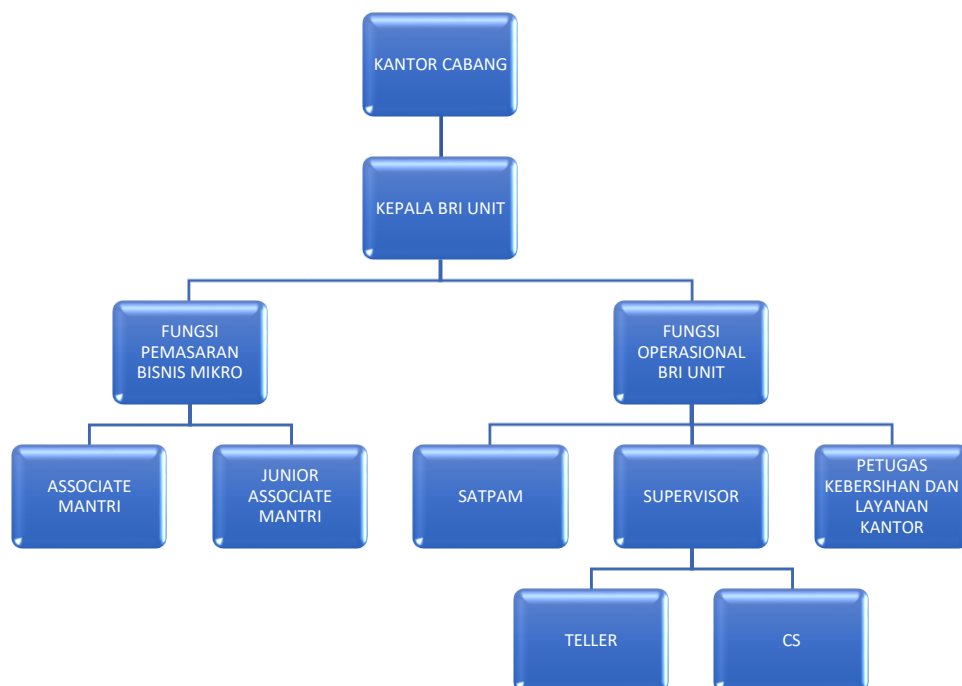
Logo BRI terlihat lebih modern dan dinamis, namun tetap mempertahankan elemen-elemen simbolik yang menjadi ciri khas BRI. Hal ini menunjukkan komitmen BRI untuk terus berinovasi dan berkembang tanpa meninggalkan nilai-nilai dan sejarah panjangnya.

- Logo BRI didominasi warna biru dengan latar belakang putih. Huruf B, R, dan I dikreasikan dari lekukan lekukkan dan garis lurus dan dinaungi oleh persegi empat dengan lengkungan di sudut-sudutnya.
- Tulisan BRI yang terlihat jelas di samping kiri menandakan BRI merupakan perusahaan yang terbuka untuk siapa saja.
- Warna biru laut menandakan kepercayaan dan ketenangan. Sehingga warna biru pada logo BRI menandakan kestabilan.
- Warna putih dalam logo perusahaan dapat memberikan kesan santun dan integritas tinggi.
- Persegi empat yang tertutup yang menaungi tulisan BRI, menandakan bahwa BRI merupakan perusahaan yang aman dan terlindungi
- Kombinasi garis lurus dan lekuk yang digunakan dalam membentuk logo, menandakan bahwa BRI sebagai sebuah bank yang telah melalui berbagai kejadian sejarah, senantiasa *fleksible* (lengkung) dan mampu menyesuaikan diri. Namun demikian, tetap berpegang teguh pada hal-hal yang prinsipil (garis lurus).

3.1.5. Struktur Organisasi

Struktur organisasi secara umum diartikan suatu kegiatan untuk menyusun pembagian kerja dan pelaksanaan kerja dari pelaksanaan kerja supaya dapat dilakukan dengan mudah sesuai dengan tujuan. Di dalam struktur organisasi ini menunjukkan suatu garis perintah dan hubungan antara bagian sehingga dapat dilihat bagian itu mempunyai tugas masing-masing .

Susunan Organisasi PT Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya terdiri dari:



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi BRI

Sumber: Bank BRI Manonjaya

3.1.6. Job Description PT. Bank Rakyat Indonesia

Susunan *Job Description* pegawai Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya (Persero) Tbk terdiri dari:

1. Manager

- Memberikan informasi yang dibutuhkan nasabah, menanggapi pertanyaan, dan menyelesaikan masalah nasabah dengan cepat dan efektif.
- Mengelola portofolio nasabah dengan baik, termasuk memantau aktivitas keuangan mereka.
- Mengidentifikasi potensi nasabah baru dan peluang bisnis di pasar lokal.
- Mengembangkan strategi pemasaran dan promosi untuk menarik nasabah baru dan memperluas pangsa pasar Bank BRI.
- Memantau kinerja kredit nasabah secara berkala dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk mengurangi risiko kredit.
- Menyediakan laporan dan dokumentasi yang diperlukan untuk audit internal dan eksternal.
- Manajer memiliki peran kunci dalam memastikan kepuasan nasabah dan pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan.

2. Kepala BRI Unit

- Mengelola fungsi identifikasi potensi dan persaingan bisnis mikro.
- Mengelola fungsi penyusunan dan penyempurnaan strategi pengembangan bisnis BRI unit.
- Mengelola fungsi penyusunan dan implementasi program pemasaran dan kerja sama bisnis mikro.

- Mengelola fungsi analisis kebutuhan nasabah, pemasaran, *relationship*, dan pemberi solusi terintegrasi atas permasalahan nasabah/ calon nasabah.
- Monitoring dan evaluasi kinerja jaringan bisnis dan jaringan non bisnis.
- Mengelola fungsi peningkatan kompetensi (antara lain: *reskilling*, *upskilling* pekerja sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan Uob tif).
- Mengelola fungsi peraksana, analisis, rekomendasi, pemberian, putusan kredit, pengendalian kualitas nasabah.
- Mengelola fungsi monitoring dan pembinaan kinerja portofolio nasabah.
- Mengarahkan kegiatan pelaksanaan kegiatan literasi digital/ penyuluh digital.

3. *Supervisor* Operasional

- Menyupervisi kegiatan identifikasi potensi bisnis mikro dan ekosistem bisnis mikro yang bersumber dari nasabah BRI Unit.
- Menyupervisi kegiatan *customer relationship management* nasabah simpanan utama dan pinjaman BRI Unit serta sinergi bisnis dan ekosistem bisnis mikro dengan perusahaan anak.
- Menyupervisi kegiatan penjualan produk dan jasa BRI Group kepada nasabah.
- Menyupervisi kegiatan edukasi dan literasi produk digital/penyuluh digital kepada nasabah.
- Melaksanakan operasional, administrasi dan dokumentasi kredit.

- Monitoring, evaluasi kinerja jajaran operasional dan layanan serta peningkatan kompetensi pekerja sesuai dengan kebutuhan kompetensi jabatan Uob fif.
- Menyupervisi kegiatan pengelolaan ruangan BRIMEN serta arsip kredit, arsip operasional dan layanan, arsip HC arsip logistik, arsip logistik, arsip IT & E-Channel dan arsip lainnya.
- Menyupervisi kegiatan pelayanan dan pengawasan operasional transaksi finansial.
- Menyupervisi kegiatan las awal hari, jam pelayanan, maupun akhir, pergeseran kas serta pengelolaan kas *e-channel* termasuk menjaga maksimum kas.
- Mengelola fungsi operasional perpajakan, akuntansi dan *financial system*.

4. *Associate Mantri*

- Melaksanakan kegiatan identifikasi potensi dan persaingan bisnis mikro dan ekosistem bisnis mikro.
- Melaksanakan kegiatan analisis kebutuhan nasabah, pemasaran, *relationship* dan pemberian solusi terintegrasi atas permasalahan nasabah/calon nasabah.
- Mengelola fungsi akuisisi, pemasaran penguasaan dan peningkatan *usage* ekosistem bisnis mikro.
- Melaksanakan kegiatan Prakarsa, analisis, rekomendasi kredit, pengendalian kualitas kredit, realisasi penghapusbukuan dan

pemasukan daftar hitam bisnis mikro, ultra mikro dan pinjaman berbasis platform ekosistem bisnis mikro.

- Melaksanakan kegiatan monitoring dan pembinaan kinerja portofolio nasabah.
- Melaksanakan kegiatan literasi digital/penyuluh digital sinergi bisnis dan ekosistem bisnis dan ekosistem bisnis mikro dengan perusahaan anak.
- Melaksanakan kegiatan penyusun/ penyediaan data, informasi dan laporan bisnis mikro dan ekosistem bisnis mikro.

5. *Customer Service*

- Melaksanakan kegiatan operasional transaksi non finansial dan fasilitas layanan lainnya yang terkait dengan produk pinjaman, simpanan, investasi dan jasa bank lainnya termasuk memberi edukasi dan solusi terhadap keluhan nasabah serta pengelolaan *e-channel*.
- Melaksanakan kegiatan administrasi berkas rekening simpanan, jasa bank dan produk lainnya serta pengelolaan kualitas data nasabah dan bukti kepemilikan rekening, kartu debit dan warkat serta pengelolaan anti pencurian uang dan pencegahan pendanaan terorisme.
- Melaksanakan kegiatan *cross selling* dan *referral* produk BRI Group kepada nasabah.
- Melaksanakan kegiatan edukasi dan literasi digital/penyuluh digital.
- Melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip operasional & layanan serta arsip dokumen kredit.

- Melaksanakan kegiatan operasional, administrasi dan dokumentasi kredit.

6. Teller

- Melaksanakan kegiatan operasional transaksi finansial termasuk pengelolaan kas kantor dan *e-channel* serta perpajakan.
- Melaksanakan kegiatan pengelolaan kas serta pengelolaan kas *e-channel* termasuk menjaga termasuk menjaga maksimum kas.
- Melaksanakan operasional perpajakan, akuntansi dan *financial system*.
- Melaksanakan kegiatan *cross selling* dan referral produk BRI Group kepada nasabah.
- Melaksanakan kegiatan edukasi dan literasi produk digital/penyuluh digital kepada nasabah.
- Melaksanakan kegiatan pengelolaan arsip operasional & layanan.
- Melaksanakan kegiatan operasional, administrasi dan dokumentasi kredit.

7. Satpam

- Menjaga keamanan aset fisik dan non-fisik di area bank.
- Menjaga keselamatan dan keamanan transaksi ketika berada di area bank.
- Menjaga sikap dalam pelayanan seperti sigap, tanggap, ramah, sopan, antusias.
- Membantu dalam menangani masalah nasabah dan calon nasabah.
- Melakukan pemantauan peralatan, pengawasan dan pemeriksaan.

8. Petugas Kebersihan dan Layanan Kantor

- Menangani pemeliharaan kebersihan lingkungan kantor.
- Melakukan pemeliharaan dan perbaikan fasilitas dan perangkat kantor.
- Memantau penggunaan dan persediaan ATK di tempat kerja.
- Membantu dalam membereskan berkas-berkas dan file perusahaan.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data yang valid dan dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang tertentu. Menurut Syafrida (2021:1) Metode penelitian merupakan serangkaian kegiatan dalam mencari kebenaran suatu pemikiran yang berbentuk rumusan masalah sehingga menimbulkan hipotesis awal, dengan dibantu dan persepsi penelitian terdahulu, sehingga penelitian bisa diolah dan di analisis yang akhirnya membentuk suatu kesimpulan.

Menurut pendapat dari Suryana (2012:12), metode penelitian merupakan langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah. Menurut Sugiono (2019:2) menyatakan metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode yang di gunakan penulis dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif.

3.2.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah pendekatan Deskriptif Kualitatif, kualitatif deskriptif adalah menganalisis,

menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan Winartha (2019:155).

Menurut Creswell (2013:60), penelitian kualitatif deskriptif sering kali digunakan untuk memperoleh wawasan mendalam tentang suatu topik melalui analisis data yang kaya dan tebal. Bahwa tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan karakteristik atau perilaku subjek dalam konteks yang sebenarnya, tanpa menekankan pada teori atau konsep tertentu. Dengan kata lain, pendekatan ini mengutamakan deskripsi yang mendetail berdasarkan data empiris yang dikumpulkan di lapangan.

Pendekatan deskriptif kualitatif ini digunakan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang “Analisis Atribut Produk Simpanan pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Unit Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya”

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian. Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam menurut Sugiyono (2019:231), menyatakan bahwa wawancara mendalam merupakan pertemuan dua orang antara peneliti dan informan untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab mengenai objek yang akan diteliti. Menurut Susanti (2016:24) menyatakan,

bahwa wawancara adalah proses memperoleh informasi atau keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab antara peneliti dengan narasumber sambil bertatap muka.

Penulis melakukan pengumpulan data dengan wawancara bersama pihak bank yaitu dengan bagian *Customer Service* dan Kepala Unit. Tujuannya untuk mencari data dan informasi yang berkaitan dengan atribut produk simpanan di bank BRI kantor unit Manonjaya.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mengkaji dan mengelola data dari dokumen-dokumen yang sudah ada sebelumnya dan mendukung penelitian. Menurut Sugiono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dari informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Metode dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara.

Metode dokumentasi ini diperoleh melalui buku, artikel, web dan jurnal – jurnal yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. Teknik ini digunakan sebagai pelengkap dalam pengumpulan data dari hasil wawancara yang berguna untuk hasil penelitian.

3. *Participant observer*

Menurut Yusuf (2017:384) *participant observer* yaitu bentuk observasi di mana pengamat secara teratur berpartisipasi dan terlibat dalam kegiatan yang di amati. Sedangkan menurut Bungin (2007:115) Observasi partisipan adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan di mana peneliti terlibat dalam keseharian informan.

Tahapan observasi partisipan dilakukan penulis dengan mengikuti program magang di PT Bank Rakyat Indonesia kantor unit Manonjaya untuk mendapatkan informasi tentang atribut produk simpanan bank BRI dan melakukan observasi langsung kepada nasabah.

3.2.2.1. **Jenis dan Sumber Data**

A. Jenis Data

Jenis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif menurut Muhadjir (1998:29) data kualitatif yaitu “data yang hanya dapat diukur secara tidak langsung dan biasanya data dalam bentuk kata-kata verbal dan bukan dalam bentuk angka. Dalam penelitian ini yang termasuk data kualitatif yaitu gambaran umum dari objek penelitian meliputi penjelasan mengenai produk simpanan yang di dapat dari wawancara kepada pihak bank, melakukan observasi partisipan dan gambaran umum tentang atribut produk yang di dapatkan dari jurnal, web, artikel dan buku.

B. Sumber Data

Sumber data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber data sekunder

1. Sumber data Primer

Adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari objek penelitian. Sumber data primer bisa di dapat dari hasil wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil observasi dan wawancara langsung kepada pihak bank yaitu kepada *Customer Service* dan Kepala Unit PT Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Unit Manonjaya Kabupaten Tasikmalaya.

2. Sumber data Sekunder

Adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dengan menggunakan media perantara atau digunakan oleh lembaga lainnya, tetapi datanya dapat di manfaatkan dalam suatu perusahaan. Data sekunder yang di perlukan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan seperti melalui buku, artikel, web dan jurnal – jurnal yang berkaitan dengan atribut produk.

3.2.3. Teknik Analisis Data

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

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Data – data tersebut dicatat yang kemudian dijabarkan dalam bentuk deskriptif. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi – informasi yang dibutuhkan dalam penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, dan memilah hal - hal yang penting sesuai dengan topik penelitian dan membuang hal – hal tidak penting. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah penelitian.

3. Penyajian Data

Setelah reduksi data, maka selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Dalam menyajikan data dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan data – data tentang analisis atribut produk simpanan di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk Kantor Unit Manonjaya yang mengacu pada rumusan masalah yang telah di rumuskan sebagai pernyataan penelitian

4. Penarikan Simpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Ketika data sudah disajikan dengan fokus pada permasalahan, maka akhirnya untuk menarik simpulan mengenai hasil analisis tersebut.