

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada nasabah Bank BJB yang berada di sekitar Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Tasikmalaya. Objek penelitiannya adalah pengalaman nasabah (*customer experience*) dalam penggunaan BJB Digi di KCP BPKAD Kota Tasikmalaya.

3.1.1 Sejarah Singkat

Pendirian BPD Jawa Barat dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah De Erste Nederlandsche Indische Shareholding N.V., sebuah bank hipotek. Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya PP tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp 2.500.000,00. Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai

perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat. Pada tahun 1992, aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi bank umum devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11/19. Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah. Pada bulan Juli 2010, Bank BJB menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai saham di Bursa Efek Indonesia.

3.1.2 Visi dan Misi

Visi dan Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.:

Visi:

Menjadi bank pilihan utama anda

Misi:

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
2. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
3. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholders.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

3.1.3.1 Budaya Perusahaan

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi bank bjb, bank bjb mempunyai budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (*corporate values*) yang telah dirumuskan yaitu *GO SPIRIT* yang merupakan perwujudan dari :

1. *Service Excellence* Ramah, tulus, kekeluargaan dan selalu memberikan pelayanan prima
2. *Professionalisme* Cepat, tepat, akurat, kompeten dan bertanggung jawab serta memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan.
3. *Integrity Konsisten*, disiplin, dan penuh semangat serta menjaga citra bank

melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika.

4. *Respect* Fokus pada nasabah dan peduli pada lingkungan
5. *Intelligence* Selalu memberikan solusi yang terbaik dan berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri serta menyukai perubahan positif.
6. *Trust* Menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat dan menjaga rahasia bank dan Perusahaan.

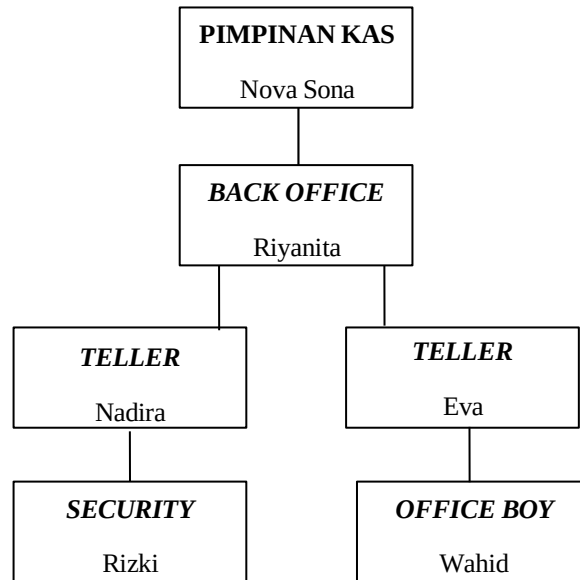
3.1.1.2 Nilai Budaya Kerja Bank BJB



Gambar 3.1 Nilai Budaya Kerja Bank BJB

Sumber: <https://www.bankbjb.co.id/files//2021/12/19110110-181119035149-2.jpeg>

3.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 3.2 Struktur Organisasi

Sumber : Olahan Hasil Penulis, 2025

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan utama untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi nasabah dalam menggunakan layanan BJB Digi. Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang tidak dapat diungkapkan hanya melalui data kuantitatif. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menggali informasi yang kaya dan mendalam mengenai persepsi, nilai, dan makna yang dirasakan oleh nasabah dalam konteks penggunaan layanan digital banking.

Menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti fenomena dalam kondisi alamiah, di mana peneliti berfungsi sebagai instrumen utama. Penelitian ini mengandalkan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan triangulasi data untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh. Analisis data dilakukan secara induktif, di mana peneliti mencoba untuk memahami fenomena berdasarkan temuan lapangan, bukan berusaha menguji hipotesis tertentu. Dengan demikian, penelitian kualitatif ini menekankan pada makna dan konteks dari data yang diperoleh, bukan pada generalisasi.

Pendekatan deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan secara rinci pengalaman nasabah dalam menggunakan BJB Digi. Peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan secara terperinci bagaimana nasabah memandang kualitas layanan digital banking, tantangan yang dihadapi, serta harapan mereka terhadap pengembangan layanan tersebut di masa depan. Penelitian ini tidak hanya sekadar mengukur frekuensi atau intensitas penggunaan, tetapi lebih pada pemahaman mendalam tentang pengalaman subjektif nasabah.

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, yang berfokus pada pengalaman nasabah Bank BJB yang telah menggunakan layanan BJB Digi. Studi kasus dipilih karena memberikan kesempatan untuk mengeksplorasi fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, dengan memusatkan perhatian pada satu kasus atau fenomena tertentu. Dalam hal ini, peneliti memfokuskan studi pada pengalaman pengguna layanan BJB Digi sebagai studi kasus tunggal. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling untuk memilih partisipan

yang dianggap relevan dan memberikan informasi yang penting terkait dengan penggunaan layanan BJB Digi.

Menurut Creswell (2014), studi kasus dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali dan menganalisis fenomena tertentu dalam konteks kehidupan nyata, dengan mengutamakan pemahaman terhadap pola, konteks, dan setting yang ada. Peneliti akan melakukan analisis holistik terhadap kasus ini untuk menggambarkan secara jelas bagaimana pengalaman nasabah terkait dengan penggunaan layanan BJB Digi dan bagaimana hal tersebut dapat mempengaruhi kualitas layanan digital perbankan secara keseluruhan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi dan wawancara. Berikut penjelasannya:

1. Wawancara

Menurut Moleong (2016:186) Wawancara merupakan sebuah proses komunikasi yang terstruktur dan bertujuan untuk memperoleh informasi spesifik. Dalam proses ini, terjadi interaksi antara dua pihak, di mana satu pihak berperan sebagai pengaju pertanyaan, dan pihak lainnya memberikan jawaban yang relevan. Interaksi ini dirancang sedemikian rupa untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang suatu topik atau isu tertentu.

Sugiyono (2018:137) Wawancara seringkali menjadi teknik pengumpulan data yang dipilih oleh peneliti ketika mereka ingin melakukan eksplorasi awal untuk mengidentifikasi dan merumuskan permasalahan yang perlu diteliti

lebih lanjut. Selain itu, wawancara juga sangat berguna ketika peneliti berkeinginan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam dan kaya akan informasi dari responden, terutama ketika jumlah responden yang terlibat dalam penelitian tersebut relatif sedikit atau terbatas. Dalam situasi ini, wawancara memungkinkan peneliti untuk menggali lebih dalam perspektif, pengalaman, dan pemikiran setiap responden secara individual, sehingga menghasilkan data yang lebih komprehensif dan bermakna.

Penelitian ini menggunakan wawancara terstruktur karena metode ini memungkinkan pengumpulan data yang konsisten dan terorganisir. Dengan menggunakan pertanyaan yang sama untuk semua responden, data yang diperoleh dapat dibandingkan dengan mudah dan analisis menjadi lebih sistematis. Selain itu, wawancara terstruktur membantu menjaga fokus pada tujuan penelitian, sehingga informasi yang relevan dapat dikumpulkan secara efisien tanpa menyimpang dari topik. Alat bantu seperti perekam suara atau catatan tertulis juga memudahkan dalam dokumentasi dan analisis data.

2. *Participant Observer*

Observasi, atau pengamatan, merupakan aktivitas dasar manusia yang memanfaatkan panca indera sebagai alat utama (Morissan, 2017: 143). Pada hakikatnya, observasi adalah kemampuan seseorang dalam menggunakan pengamatannya melalui fungsi panca indera. Penelitian ini menggunakan observasi partisipatif, menurut Wahyuni (2022: 58) tipe observasi partisipatif, peneliti secara aktif terlibat dalam kegiatan sehari-hari individu atau kelompok yang menjadi subjek penelitian atau sumber data. Dengan cara ini,

peneliti dapat mengamati dan memahami secara langsung perilaku dan dinamika yang terjadi. Dengan tipe partisipasi pasif karena metode ini memberikan keseimbangan antara keterlibatan dalam lingkungan penelitian dan menjaga jarak yang diperlukan untuk memastikan objektivitas.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data dalam penelitian ini merujuk pada klasifikasi data berdasarkan cara pengumpulan atau sumbernya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini menggunakan data kualitatif. Menurut Sugiyono (2016), data kualitatif adalah data yang berupa deskripsi, narasi, atau informasi yang diperoleh melalui metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung dengan subjek penelitian. Data ini bersifat eksploratif dan digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam dalam konteks sosial atau individu.

Sumber data yang digunakan adalah data primer, menurut Sugiyono (2016): didefinisikan sebagai data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya dan diberikan langsung kepada pengumpul data atau peneliti. Dengan kata lain, data primer adalah informasi yang dikumpulkan oleh peneliti sendiri melalui metode yang mereka pilih. Sumber data dalam penelitian ini berasal dari dua kelompok utama, yaitu nasabah Bank BJB dan pegawai Bank BJB. Nasabah yang menjadi sumber data adalah mereka yang telah menggunakan layanan BJB Digi setidaknya selama 3 bulan. Kriteria ini dipilih untuk memastikan bahwa nasabah tersebut sudah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan layanan digital tersebut, sehingga data yang diperoleh dapat mencerminkan pemahaman dan interaksi nyata mereka dengan platform BJB Digi. Pengalaman selama 3 bulan

dianggap sebagai periode yang memadai untuk mengevaluasi kepuasan, kendala, atau manfaat yang dirasakan oleh nasabah. Selain nasabah, pegawai Bank BJB juga menjadi sumber data dalam penelitian ini. Pegawai bank, terutama yang terlibat langsung dalam pengelolaan atau pelayanan BJB Digi, dapat memberikan perspektif internal mengenai operasional, tantangan, dan strategi pengembangan layanan tersebut.

3.2.2.2 Penentuan Sampel

Sampel dalam penelitian ini merujuk pada sekelompok individu yang dipilih dari populasi untuk mewakili karakteristik yang relevan dengan topik penelitian. Menurut Sugiyono (2024: 81), "Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari seluruh anggota populasi, karena keterbatasan dana, waktu, atau sumber daya lainnya, maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut."

Untuk penelitian ini, teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memilih sampel yang dianggap memiliki informasi yang mendalam dan relevan terkait dengan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan BJB Digi, serta perspektif pegawai Bank BJB mengenai layanan tersebut.

Adapun jumlah informan dalam penelitian ini terdiri dari 9 orang, dengan rincian sebagai berikut:

- a) 7 orang nasabah Bank BJB

- b) 1 orang pegawai Bank Bjb
- c) 1 orang pimpinan kantor cabang Bank Bjb

Setiap sampel dipilih berdasarkan kriteria sebagai berikut:

1. Nasabah Bank Bjb (7 orang):

- Merupakan nasabah aktif Bank Bjb.
- Telah menggunakan layanan BjbDigi selama minimal 3 bulan terakhir.
- Menggunakan layanan Bjb Digi secara rutin untuk kebutuhan transaksi perbankan digital.
- Bersedia berpartisipasi dalam wawancara dan memberikan informasi berdasarkan pengalaman pribadi mereka dalam menggunakan layanan Bjb Digi.

2. Pegawai Bank Bjb(1 orang):

- Terlibat secara langsung dalam operasional atau pengelolaan layanan Bjb Digi.
- Memiliki pemahaman teknis dan praktis mengenai sistem, tantangan, dan strategi pengembangan layanan digital Bank Bjb.
- Bersedia memberikan wawasan dari perspektif internal mengenai efektivitas dan performa layanan Bjb Digi.

3. Pimpinan Kantor Cabang Bank BJB (1 orang):

- Menjabat sebagai pimpinan di salah satu kantor cabang Bank Bjb.
- Memiliki pengetahuan strategis dan kebijakan terkait arah pengembangan layanan digital di lingkungan Bank Bjb.
- Bersedia memberikan pandangan secara menyeluruh mengenai peran layanan

BJB Digi dalam transformasi digital dan pelayanan nasabah.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model analisis data kualitatif dari Miles dan Huberman (2014) yang terdiri dari empat tahap interaktif dan berkelanjutan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan/verifikasi.

1. Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer dan sekunder. Data primer dikumpulkan dari wawancara terstruktur dengan nasabah Bank Bjb yang menggunakan layanan Bjb Digi. Sedangkan data sekunder berasal dari jurnal, laporan tahunan Bank Bjb, dan dokumen kebijakan terkait. Menurut Sugiyono (2020), kombinasi data primer dan sekunder dapat meningkatkan validitas penelitian dengan memberikan perspektif yang lebih komprehensif.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses seleksi, pemfokusan, dan penyederhanaan data untuk memudahkan analisis lebih lanjut. Peneliti mengidentifikasi pola dan tema penting, serta mengorganisasi data agar kesimpulan yang valid dapat ditarik. Hal ini membantu mengarahkan fokus penelitian dan menyaring informasi yang relevan (Miles & Huberman, 2014).

3. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk teks naratif yang memungkinkan peneliti untuk memahami pola dan tren yang ada. Penyajian data ini memudahkan penarikan kesimpulan dan pengambilan keputusan

berdasarkan pemahaman yang diperoleh dari data (Miles & Huberman, 2014).

4. Kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan sementara ditarik sejak awal dan diverifikasi dengan data yang terkumpul. Proses ini bersifat dinamis, di mana kesimpulan dapat berubah berdasarkan bukti yang diperoleh selama penelitian. Verifikasi kesimpulan dilakukan untuk memastikan kredibilitas hasil analisis (Miles & Huberman, 2014).