

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian dalam tugas akhir ini adalah kinerja *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Menurut Evalin et al., (2021) Bank sebagai salah satu sektor jasa layanan keuangan, kinerjanya akan sangat bergantung pada baik atau buruknya layanan secara keseluruhan kepada para nasabahnya hal itu juga dapat membuktikan bahwa dalam persaingan yang terjadi tidak hanya didasarkan pada peningkatan kualitas dari suatu produk perbankan saja tetapi saat ini lebih condong untuk memasukkan unsur pencapaian kepuasan dan terwujud.

Pada penelitian ini yang menjadi responden adalah *Supervisor* dan nasabah pada PT Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank BJB) Kantor Cabang Pembantu Rajapolah, Kabupaten Tasikmalaya objek penelitian ini dikarenakan bank tersebut merupakan salah satu jasa keuangan dengan pelayanan *Customer service* yang baik. Khususnya, *Customer service* di Kantor Cabang Pembantu Rajapolah, Kabupaten Tasikmalaya. Berdasarkan objek penelitian tersebut, maka akan di analisis mengenai kinerja *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

Menurut Fernandes & Marlius, (2018) Adanya pelayanan yang baik itu membuat nasabah merasa senang dan dihargai, Hal ini mencakup semua bentuk pemasaran dan penelitian social seperti survei konsumen dan industri.

3.1.1 Sejarah dan profil PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

Pendirian PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis (*De Erste Nederlansche Indische Shareholding*) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Propinsi 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 Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan 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 Propinsi Jawa Barat nomor 11/PD

DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang berusaha di bidang perbankan.

Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Propinsi 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 Tahun 1995 mempunyai sebutan "Bank Jabar" dengan logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22 Tahun 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 RI 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 system perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan

syariah. Pada bulan Juli 2010, bank bjb menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai di Bursa Efek Indonesia. Bank bjb adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana bank bjb akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi bank bjb untuk menjadi lebih efektif dan profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

Tabel 3.1 Profil Perusahaan

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

Nama Perusahaan	:	PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.
Nama Panggilan	:	Bank bjb
Bidang Usaha	:	Perbankan
Dasar Hukum Pendirian	:	Akta No.4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Popy Kuntari dihadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).
Tanggal Pendirian	:	20 Mei 1961
Kepemilikan	:	● Pemda Provinsi Jawa Barat (38,52%) ● Pemda Provinsi Banten (4,95%)

		● Pemda Kota-Kabupaten Se- Jawa Barat (24,15%), Pemda Kota-Kabupaten Se Banten (7,93%) dan Publik (24,45%)
Modal Dasar	:	<i>Rp.4.000.000.000.000,-</i>
Modal di Tempatkan dan Disetor Penuh	:	Sebenarnya <i>9.696.291.166</i> lembar Saham dengan nilai nominal sebesar <i>Rp2.424.072.791.500</i>
Pencatatan di Bursa Efek Indonesia	:	<i>8 Juli 2010</i>
Kode Saham	:	<i>BJBR</i>
Data Anak Perusahaan	:	● Bank bjb Syariah (99,24%) – Perbankan ● BJB Sekuritas Jawa Barat(78,94%) – Pasar Modal ● PT BPR Intan Jabar (24,00%) – Perbankan ● PT BPR Karya Utama Jabar (29,52%) Perbankan
Jumlah Jaringan Kantor	:	● 1 Kantor pusat ● 5 Kantor Wilayah ● 65 Kantor Cabang ● 841 Kantor Cabang Pembantu ● 6 Sentra UMKM ● 18 Layanan bjb Prioritas ● 12 Layanan Weekend Banking ● 1.827 ATM bank bjb ● 177 Cash Recycle Machine
Website	:	www.bankbjb.co.id

Email Perusahaan	:	corsecbjb@bankbjb.co.id
Email Pengaduan Nasabah	:	bjbcare@bankbjb.co.id
Call Center	:	14049
Alamat Korespondensi	:	Divisi Corporate Secretary ● Menara bank bjb Jl. Naripan No. 12-14 Bandung 40111 ● Tel : (+6222)-4234868 ● Fax : (+6222)-4206099 ● Call Center : 14049 ● Website : www.bankbjb.co.id ● Email : corsecbjb@bankbjb.co.id

Sumber: www.bankbjb.co.id /2025

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

Tbk.

3.1.2.1 Visi Bank BJB

Visi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.,

“Menjadi Bank Pilihan Utama Masyarakat”.

3.1.2.2 Misi Bank bjb

Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk., sebagai berikut:

- a. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
- b. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.

- c. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
- d. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholders.
- e. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 Statement Budaya Bank BJB

Dalam rangka mendukung pencapaian visi misi bank bjb menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja di Indonesia, bank bjb telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya perubahan budaya perusahaan.



Gambar 3.1 Corporate value Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id/2025

Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (corporate values) yang telah di rumuskan yaitu GO SPIRIT yang merupakan perwujudan dari Service Excellence, Professionalism, Integrity,

Respect, Innovation, Trust yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama yaitu:

1. *Service Excellence*

- Fokus pada nasabah.
- Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah.

2. *Professionalism*

- Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab.
- Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.

3. *Integrity*

- Jujur, disiplin dan konsisten.
- Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.

4. *Respect*

- Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan.
- Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif.

5. *Innovation*

- Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi yang terbaik.
- Melakukan perbaikan berkelanjutan.

6. *Trust*

- Berperilaku positif dan dapat dipercaya.
- Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Perilaku yang sesuai dengan nilai-nilai perusahaan yang sudah ada di bank

BJB adalah kewajiban bagi para karyawan bank BJB, agar nasabah yang hendak datang untuk bertransaksi atau meminjam kredit dan lain-lain merasa bahagia dengan layanan dari para karyawan yang mengedepankan perilaku baik dan ini adalah strategi bank BJB untuk mempertahankan loyalitas nasabahnya.

3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan

Banten, Tbk.,



Gambar 3.2 Logo Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id /2025



Gambar 2 Logo Sayap Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id



Gambar 3 Logo Tulisan Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id

Makna Logo Bank BJB:

1. Brand Name

Bank BJB adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana bank BJB akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi bank BJB untuk menjadi lebih efektif dan profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari sabang sampai merauke.

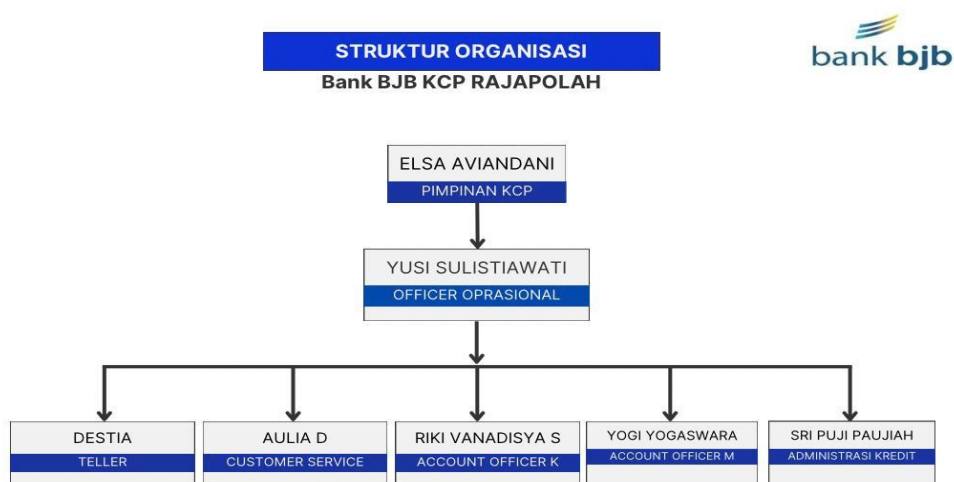
2. Brand Shape

Jangkauan Pelayanan (Perspektif sekunder: sayap yang terbang untuk kemajuan) bentuk sayap pada logo bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat.

3. Brand Color

Pemilihan warna pada logo bank BJB terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan *brand personality* bank BJB yang baru. Warna tersebut terdiri dari warna biru tua, biru muda, dan kuning yang memiliki arti tersendiri.

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bank BJB KCP Rajapolah

Sumber: Bank BJB KCP Rajapolah / 2025

3.1.6 Tugas, Fungsi, Wewenang dan Tanggung Jawab *Customer service*

A. Tugas *Customer service*

1. Membantu nasabah baru dalam proses pembukaan rekening tabungan, giro, deposito, dan produk perbankan lainnya.
2. Menyampaikan informasi terkait produk dan layanan fitur, manfaat, syarat, dan ketentuan.
3. Mendengarkan dan mencatat keluhan nasabah (*walk in dan*

by phone) dan menyelesaikannya dalam batas wewenang yang dimiliki atau meneruskan kepada Officer Operasional.

4. Mengurus administrasi terkait perubahan data nasabah, seperti alamat, nomor telepon, dan informasi pribadi lainnya.
5. Membantu nasabah dalam proses transaksi perbankan seperti transfer, pembayaran tagihan, dan layanan lainnya
6. Melayani proses penutupan rekening sesuai dengan permintaan nasabah.
7. Melakukan promosi produk dan layanan kepada nasabah untuk meningkatkan penjualan produk perbankan.

B. Fungsi *Customer service*

1. Pusat Informasi

Berfungsi sebagai pusat informasi bagi nasabah terkait produk dan layanan perbankan.

2. Penyelesaian Masalah

Berfungsi sebagai mediator untuk menyelesaikan masalah atau keluhan nasabah.

3. Peningkatan Kepuasan Nasabah

Berfungsi untuk memastikan nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank BJB KCP Rajapolah Tasikmalaya.

4. Penjualan Produk

Berfungsi untuk mendukung tim penjualan dengan mempromosikan dan menjual produk perbankan kepada nasabah.

C. Wewenang *Customer service*

1. Mengakses Data Nasabah

Mempunyai wewenang untuk mengakses data nasabah yang diperlukan untuk melakukan pelayanan.

1. Menyetujui Pembukaan dan Penutupan Rekening

Berwenang untuk menyetujui pembukaan dan penutupan rekening nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

tertentu dan sesuai dengan prosedur bank.

D. Tanggung Jawab *Customer service*

1. Pelayanan Prima

Bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan tepat kepada nasabah.

2. Kepuasan Nasabah

Bertanggung jawab untuk memastikan kepuasan nasabah dengan menyelesaikan keluhan dan masalah secara efisien.

2. Keamanan Data

Bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data nasabah.

4. Penyampaian Informasi

Bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat dan terbaru kepada nasabah terkait produk dan layanan bank.

5. Kepatuhan Prosedur

Bertanggung jawab untuk mengikuti prosedur dan

kebijakan yang ditetapkan oleh Bank BJB KCP Rajapolah Tasikmalaya dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Dengan menjalankan tugas, fungsi, wewenang, dan tanggung jawab ini, *customer service* di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Rajapolah Tasikmalaya berperan penting dalam menjaga hubungan baik dengan nasabah dan mendukung operasional bank secara keseluruhan..

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan metode triangulasi. Menurut Tantonio et al., 2024 Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan berbagai metode pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi, dan analisis data dari *Marketing Research Indonesia* (MRI). untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan mendalam. Kombinasi metode ini membantu peneliti memahami fenomena dari sudut pandang yang berbeda.

Penggunaan pendekatan deskriptif kualitatif ini antara lain didasarkan pada pemikiran bahwa pendekatan ini dapat membantu peneliti dalam menggunakan realitas yang ditemui di lapangan. Selain itu membantu peneliti berdialog langsung dengan subjek penelitian mengenai kinerja *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya.

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data utama berupa wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara dilakukan dengan *Supervisor* dan nasabah di Bank BJB untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kinerja *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Menurut Evalin et al., (2021) Penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat yang cukup dari semua aktivitas, objek, proses, dan manusia. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan fakta dan data secara valid untuk memberikan gambaran mengenai objek yang diteliti.

Tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variabel, gejala atau suatu keadaan. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberikan gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut diperoleh dari transkrip wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya. Untuk itu penulis bermaksud menjabarkan tentang kinerja *customer service* dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa Teknik pengumpulan data

yang sesuai, Menurut Evalin et al., 2021 Survey yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan).

Supervisor, MRI, dan nasabah dipilih sebagai responden karena mereka memiliki peran strategis dalam mengawasi, mengevaluasi, dan memastikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh tim *customer service*. Selain itu, *Supervisor* dan MRI juga memiliki akses terhadap data dan informasi yang relevan terkait proses pelayanan, tantangan yang dihadapi, serta upaya-upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kinerja tim.

Triangulasi sumber adalah teknik pengumpulan data dari berbagai sumber untuk memastikan informasi yang diperoleh akurat dan konsisten. Dengan membandingkan data dari dokumen, wawancara, dan observasi, peneliti dapat mengurangi bias dan memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan wawancara dan menganalisis data sebagainya yaitu sebagai berikut:

a. Wawancara

Menurut Yusuf (2016: 372) 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 (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung.

dimana pewawancara bertanya langsung tentang sesuatu aspek yang dinilai dan telah dirancang sebelumnya. Metode wawancara ini merupakan metode pengumpulan data yang sangat sering dipergunakan dalam penelitian. Metode wawancara sangat sederhana dan lebih mudah mempersiapkan dan melaksanakannya. Terdapat dua jenis wawancara yaitu wawancara mendalam dan wawancara terarah.

Wawancara yang dilakukan oleh peneliti yaitu wawancara mendalam, berbentuk percakapan di mana orang yang diwawancarai merespon secara spontan, tanpa rekayasa, terhadap pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan sebelumnya oleh pewawancara. Pembicaraan dimulai dari hal-hal umum menuju hal-hal yang khusus. Sehingga terwawancara seolah-olah tidak menyadari bahwa ia sedang diwawancarai. Dan metode wawancara mendalam ini merupakan metode pengumpulan data yang berinteraksi langsung dengan responden yaitu staf *Supervisor* dan nasabah di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Rajapolah Tasikmalaya.

b. Observasi Langsung

Menurut Hasanah, (2017) Bahwa observasi kualitatif digunakan untuk memahami latar belakang dengan fungsi yang berbeda antara yang *obyektif*, *interpretatif interaktif*, dan *interpretatif grounded*. Observasi kualitatif bebas meneliti konsep-konsep dan kategori pada setiap peristiwa selanjutnya memberi

makna pada subjek penelitian atau amatan. serta pencatatan yang sistematis supaya hasil pengumpulan data yang diperoleh akan lebih banyak, informatif, lengkap dan akurat dengan demikian data yang ditulis lebih terpercaya.

Observasi langsung adalah suatu metode pengumpulan data secara langsung dimana peneliti langsung mengamati gejala-gejala yang diteliti dari suatu objek penelitian menggunakan atau tanpa instrumen penelitian yang sudah dirancang. Observasi dilakukan oleh peneliti di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Rajapolah Tasikmalaya untuk mengetahui kinerja *customer service* dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Yusuf (2016: 43) Mengemukakan bahwa studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan terlepas dari literatur-literatur ilmiah.

Teknik pengumpulan data dengan data MRI (*Marketing Reserch Indonesia*) yang diberikan dari hasil wawancara dengan supervisor dan melakukan studi kepustakaan merupakan langkah penting. Setelah peneliti mengidentifikasi topik penelitian, langkah selanjutnya adalah melakukan kajian teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Ketika mempelajari teori, peneliti mengumpulkan

informasi sebanyak mungkin dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber kepustakaan dapat diperoleh dari buku, jurnal, hasil penelitian dan sumber lain yang sesuai. Analisis data dari (*Marketing Reserch Indonesia*) MRI memberikan informasi yang sistematis, berbasis industri, dan dapat dipertanggung jawabkan, sehingga memperkuat dan melengkapi temuan yang diperoleh dari metode lainnya. Dengan kata lain, data dari (*Marketing Reserch Indonesia*) MRI membantu peneliti melihat gambaran yang lebih luas dan objektif, seolah-olah memberikan "peta" yang jelas untuk memahami konteks industri dan memvalidasi hasil penelitian.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah data verbal yaitu wawancara, data yang diperoleh dari percakapan dengan responden, dalam bentuk wawancara terstruktur.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi beberapa elemen penting. Pertama, Data (*Marketing Reserch Indonesia*) MRI, wawancara mendalam dengan informan yang memiliki pengalaman atau pengetahuan terkait topik penelitian. Dalam pengumpulan data-data yang diperlukan untuk tugas akhir, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

1. Data Primer

Yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data Sugiyono, (2018). Dalam menyusun tugas akhir ini, data primer yang digunakan adalah observasi langsung ke PT. Bank Pembangunan Daerah

Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Rajapolah Tasikmalaya dengan wawancara secara langsung kepada petugas *Supervisor*.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang bersumber dari data MRI (*Marketing Reserch Indonesia*) dan catatan yang ada pada perusahaan dan dari sumber lainnya yaitu dengan mengadakan studi kepustakaan dengan mempelajari buku-buku yang ada hubungannya dengan objek penelitian Sugiyono, (2018). Dalam penelitian ini penulis memperoleh data dengan studi kepustakaan dan berasal dari data-data yang diberikan Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Rajapolah Kabupaten Tasikmalaya.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut Evalin et al., (2021) Menyatakan bahwa Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari data MRI (*Marketing Reserch Indonesia*) dan dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Triangulasi Sumber menggunakan berbagai sumber data untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang fenomena yang diteliti. Misalnya, menggabungkan data dari wawancara, survei, dan observasi.

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018: 237) Mengemukakan bahwa aktivitas analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan langsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang di dapat sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil yang diperoleh dari MRI (*Marketing Reserch Indonesia*), wawancara dan observasi di lapangan.
2. Reduksi Data Rijali, (2019) mengemukakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil data MRI wawancara, observasi, wawancara, dan lainnya untuk meningkatkan pemahaman peneliti tentang kasus yang diteliti dan menyajikannya sebagai temuan bagi orang lain. Sedangkan untuk meningkatkan pemahaman tersebut analisis perlu dilanjutkan dengan berupaya mencari makna.
3. Dalam Penyajian Data Rijali, (2019) mengemukakan bahwa: setidaknya sumber data dalam penelitian kualitatif berupa: kata- kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen atau sumber data tertulis,

foto, dan bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk *grafik, table, chart, pictogram* dan sejenisnya.

4. Penarikan kesimpulan Sugiyono, (2018: 142) mengemukakan bahwa:
“Dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan”.