

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Tempat penelitian akan dilakukan penelitian dalam melihat kondisi yang sebenarnya terjadi pada objek yang diteliti yang bertujuan untuk mendapatkan data-data penelitian yang benar adanya ataupun yang akurat. Pada penelitian ini peneliti akan menganalisis bagaimana minat nasabah terhadap investasi Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Universitas Siliwangi. Sehingga Penelitian ini dilakukan pada Kator Cabang Pembantu Tasikmalaya Universitas Siliwangi untuk memperoleh data yang tepat dan akurat untuk pembenaran atau hasil pada penelitian ini.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Indonesia adalah negara dengan populasi muslim terbesar di dunia. Negara ini memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Hal ini didukung oleh meningkatnya tingkat kesadaran masyarakat tentang pentingnya penerapan prinsip halal dalam kehidupan sosial serta adanya dukungan stakeholder yang kuat dalam menaikkan peran untuk perkembangan ekosistem industri halal di indonesia. Salah satunya adalah Bank Syariah, yang berfungsi sebagai fasilitator penting untuk seluruh aktivitas ekonomi dilingkungan industri perbankan. Di Indonesia, keberadaan industri perbankan Syariah telah mengalami peningkatan dalam hal inovasi produk, peningkatan layanan dan pengembangan jaringan. Dari tahun ketahun, industri ini menunjukkan trend yang positif. Bahkan

banyak Bank Syariah yang melakukan bisnis korporasi menunjukkan keinginan untuk mempercepat pertumbuhan perbankan syariah.

Menurut Statistik Perbankan Syariah (SPS) pada tahun 2020 tercatat ada 14 Bank Umum Syariah yang telah berdiri di Indonesia diantaranya Bank BRI Syariah, Bank BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri. Pada tahun 2021 tepatnya tanggal 1 Februari ketiga bank tersebut melakukan merger menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Dengan modal inti Rp20,4 triliun dan asset sebesar Rp245,7 triliun. Saat ini Bank Syariah Indonesia memiliki sekitar 1.200 kantor cabang serta lebih dari 1.700 ATM.

Di Kota Tasikmalaya ada 1 Kantor Cabang dan 3 Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia (BSI). Salah satu kantor cabang pembantu tersebut adalah PT. BSI KCP TASIKMALAYA UNSIL. Pada awal berdirinya kantor cabang ini berupa kantor kas RSUD Dr. Soekardjo yang kemudian berganti menjadi tempat operasional PT. BSI KCP TASIKMALAYA UNSIL dikarenakan adanya fenomena covid-19. Kantor Cabang Pembantu Ini dibuka pada tanggal 3 Agustus 2021 dan masih beroperasi hingga saat ini. Kepala Cabang pertama yang memimpin adalah Ibu Wini Wulandari dengan jumlah karyawan sebanyak 4 orang. Dengan rincian 1 orang kepala cabang, 1 Teller, 1 Costumer Service dan 1 Satpam.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

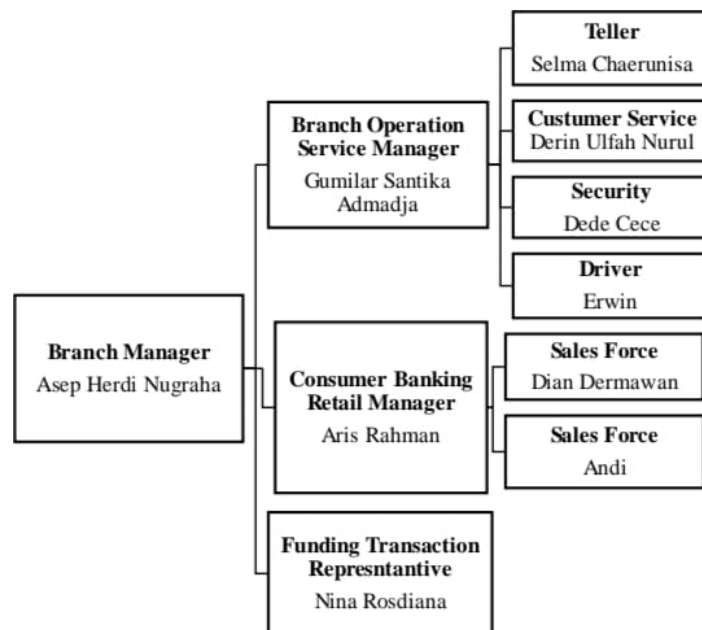
1. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

2. Misi

- a. Meningkatkan akses keuangan syariah yang Amanah berbasis layanan digital
- b. Bersama membangun ekosistem syariah terutama keuangan haji
- c. Memberikan nilai tambah yang optimal bagi stakeholder serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM)
- d. Mengembangkan budaya layanan digital yang inovatif

2.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1

Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: PT. BSI KCP Tasikmalaya Unsil/2025

3.1.4 Job Description

Susunan Organisasi Kantor Cabang Tasikmalaya Bank Syariah Indonesia Universitas Siliwangi terdiri dari:

1. *Branch manager*

- a. Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional
- b. Manager bank harus melakukan koordinasi untuk pengawasan
- c. semua aktivitas yang dilakukan oleh *staff* perbankan di kantor cabang.
- d. Memimpin kegiatan Pemasaran perbankan yang sangat penting dilakukan, hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank. Manager bank harus bisa memimpin kegiatan pemasaran produk- produk perbankan.
- e. Memonitor kegiatan operasional perusahaan. Monitoring kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan menyusun Rencana Bisnis Bank atau RBB. Setelah penyusunan tersebut maka manager bank bisa menjalankan RBB yang sesuai bersama dengan *staff-staff* nya di kantor cabang. Penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun manager bank jugaharus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh *staff* nya ataukah tidak.
- f. Memantau prosedur operasional manajemen resiko. Sebagai seorang manager cabang, tugasnya bukan hanya mengawasi kegiatan operasional perbankan, namun manager juga harus memantau prosedur operasional dalam hal manajemen resiko.
- g. Melakukan pengembangan kegiatan operasional. Kegiatan operasional kantor cabang juga harus dikembangkan, apakah itu pelayanannya ataupun

produk-produk perbankan yang dimiliki. Pengembangan kegiatan dalam hal pelayanan bisa dilakukan manager cabang dengan mengadakan training secara rutin.

2. *Branch Operation Service Manager*

Tugas dari *Branch & Operation Manager* adalah bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional di Cabang dan melakukan fungsi kontrol dan supervise terhadap pekerjaan *teller*, *customer service* dan *security* membantu kepala cabang Manager dalam pelaksanaan rencana kerja tahunan, rencana operasional dan pelayanan dengan mengikuti aturan *compliance* dan *control* serta menjalankan dan mengikuti rencana kerja tersebut, bertanggung jawab penuh terhadap kegiatan *Back Office* dan operasional di cabang serta dapat membantu memberikan solusi terhadap permasalahan operasional serta memonitor penyelesaiannya. Melakukan maintenance dan pemeriksaan harian untuk laporan CIF, pembukaan rekening, pelaporan BI, *Line of Business*, verifikasi nasabah, neraca dan laba rugi.

BOSM membawahi dan mengawasi pekerjaan *staff* lain diantaranya:

a. *Costumer 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.

b. *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.

c. *Security*

Tugas utama petugas satpam di sebuah bank tentunya menjaga keamanan aset fisik dan non-fisik di area bank. Sebagai satpam bank selain menjaga keselamatan nasabah juga keamanan bertransaksi ketika berada di area bank itu sendiri. Tidak hanya itu, sebagai garda terdepan mereka juga adalah wajah bank tempat mereka bekerja. Jadi sikap dalam pelayanan seperti sigap, tanggap, ramah, sopan, antusias, dan siap membantu nasabah atau calon nasabah yang datang sudah menjadi keharusan dalam pelayanan. Untuk memastikan prosedur pelayanan berjalan secara efektif maka dibutuhkan dibuatnya standar dasar pelayanan bagi satpam.

d. *Driver*

Seorang *driver* bank memiliki tanggung jawab utama dalam mengoperasikan kendaraan bank untuk berbagai keperluan. Tugasnya melibatkan pengantaran staf bank, nasabah, dan pengiriman dokumen antar cabang. *Driver* bank juga bertanggung jawab menjaga keamanan kendaraan selama perjalanan dan melakukan pemeriksaan rutin untuk memastikan kelayakan operasional. Selain itu, *driver* bank memberikan pelayanan pelanggan dengan memberikan bantuan saat diperlukan dan

menjaga etika berkendara sebagai perwakilan bank. Pemeliharaan kendaraan, pelaporan kondisi, dan kerjasama tim dengan staf bank juga merupakan bagian integral dari peran ini. Dengan ketaatan pada aturan lalu lintas dan peraturan keselamatan, *driver* bank berkontribusi pada kelancaran operasional dan pelayanan bank secara keseluruhan.

e. *Consumer Banking Retail Manager (CBRM)*

CBRM memiliki tanggung jawab dalam memasarkan dan menganalisa pembiayaan konsumen. adapun pembiayaan konsumen atau *consumer finance* seperti BSI multi guna hasanah, BSI OTO, pensiunan berkah dan sebagainya. Adapun CBRM dibantu untuk bagian Marketing Oleh Sales *Force* untuk proses memasarkan produk pembiayaan BSI.

f. *Funding Transaction Representative*

Dalam peran sebagai pemasar produk bank, tugas utama melibatkan promosi dan pemasaran produk seperti tabungan, giro, dan deposito. Tanggung jawab mencakup pembukaan rekening tabungan baru atau akuisisi nasabah, menjalin hubungan baik untuk memotivasi mereka agar tetap menyimpan atau berinvestasi di bank. Sebagai bagian dari strategi, mencari dan mengajak nasabah untuk melakukan *top up* menjadi prioritas. Selain itu, pekerjaan melibatkan pengawasan dan pemantauan produk bank yang telah terjual, dengan melakukan *follow-up* terhadap semua produk yang dibeli nasabah. Melaporkan segala jenis aktivitas dan program yang sudah dijalankan menjadi bagian penting dalam memastikan keberhasilan kampanye pemasaran. Tugas tambahan yang diberikan dari

atasan juga diterima dan dikerjakan dengan penuh tanggung jawab. Pemberian pendekatan secara rutin dan baik kepada nasabah menjadi kunci untuk mempertahankan loyalitas mereka, sehingga menciptakan hubungan yang berkelanjutan antara bank dan nasabah.

3.2 Metode Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2018:28) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode ini berkaitan erat dengan prosedur, teknik, alat, serta desain penelitian yang digunakan, dan harus sesuai dengan pendekatan penelitian yang dipilih

Penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang hasil-hasilnya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau perhitungan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan fenomena secara menyeluruh dan kontekstual melalui pengumpulan data di lingkungan alami, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Fokus penelitian kualitatif lebih pada proses dan makna berdasarkan sudut pandang. (Sugiyono, 2018:35)

penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif adalah suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan utama dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan secara sistematis, *factual* dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. (Akmal Faisal, 2024:45)

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui wawancara ke nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Universitas Siliwangi.

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian adalah metode atau pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki suatu masalah atau fenomena dalam penelitian ilmiah. Menurut (Sugiyono, 2018) “menyatakan bahwa jenis penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu’.

Penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan metode kualitatif yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. Hakikatnya penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan menggali data yang bersumber dari Lokasi atau lapangan penelitian. Penelitian ini bertujuan menemukan data-data yang bersumber dari lapangan yakni Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Universitas Siliwangi. Didukung pula dengan penelitian Pustaka (*library reseach*) yang bertujuan untuk mengumpulkan data atau informasi dengan bantuan material, seperti buku-buku, catatan, dokumen-dokumen dan referensi lainnya yang berkaitan dengan analisis minat nasabah terhadap produk Cicil Emas Bank Syariah Indonesia (Fauziah, 2019: 26)

Dengan demikian penelitian ini akan turun langsung ke nasabah menggunakan instrumen yang sudah dirancang untuk mengukur seberapa besar minat investasi Cicil Emas di Bank Syariah Indonesia Tasikmalaya Universitas Siliwangi.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian di lapangan, peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. *Participant observation*

Observasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian, melalui observasi peneliti dapat mendokumentasikan dan merefleksi secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penelitian. semua yang dilihat dan didengar dalam observasi dapat dicatat dan direkam dengan teliti jika itu sesuai dengan tema dan masalah yang dikaji dalam penelitian.(Akmal Faisal, 2024). (Sugiyono, 2018: 106) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Dalam *Participant observation*, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada Tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak. (Sugiyono, 2018: 106)

Dalam observasi terstruktur atau terencana peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terstruktur kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian, jadi mereka yang sedang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Observasi terstruktur

karena focus penelitian belum jelas. Focus observasi akan berkembang selama kegiatan observasi berlangsung. (Sugiyono, 2018: 108)

Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan secara partisipatif yaitu dengan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memastikan keakuratan data, peneliti perlu mengamati minat nasabah terhadap cicil emas sebagai instrument investasi. Hal ini memungkinkan peneliti untuk memverifikasi bahwa data diperoleh berasal dari sumber yang tepat dan dapat dipercaya. Dalam hal ini peneliti mencatat, menganalisis, dan selanjutnya dapat membuat Kesimpulan mengenai penelitian yang diamati.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2018: 114)

Teknik wawancara mendalam merupakan Teknik yang lazim digunakan dalam pengumpulan data pada studi kasus. Tujuan utama dilakukan wawancara mendalam adalah untuk menggali lebih dalam akan suatu fenomena yang sedang diteliti.

Peneliti juga dapat mengajukan pertanyaan tidak terstruktur, peneliti dapat mengembangkan pertanyaan yang lebih mendalam oleh responden. Dalam hal ini, peneliti berusaha untuk memahami lebih mendalam akan persepsi responden untuk mengekspresikan pengalaman hidupnya yang lebih dalam sehingga akan diperoleh informasi yang banyak dan mendalam akan suatu topik. Selain itu, menjalin hubungan saling membina jalinan saling

percaya dengan responden adalah penting dalam wawancara (Denzim & Lincoln, 2024)

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian terstruktur. Dalam pelaksanaannya peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada pihak nasabah yang sudah cicil emas maupun nasabah yang belum cicil emas. Maka akan terdapat perbedaan dari ke dua sumber tersebut, yang kemudian data tersebut akan dianalisis oleh penulis.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Akmal Faisal, 2024)

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data-data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian, yaitu dalam bentuk catatan-catatan, foto, rekaman video atau apapun yang dihasilkan dalam penelitian.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam pengumpulan sumber data, peneliti melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Jadi data yang di dapatkan secara langsung. Data primer secara khusus di lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis mengumpulkan data primer dengan metode survey dan juga metode observasi. Metode survey ialah metode yang pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.

Dalam penelitian ini, yang menjadi data primer yaitu nasabah Cicil Emas dan nasabah yang belum Cicil Emas, untuk memperoleh data tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan pihak tersebut.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang diperoleh oleh pihak lain atau data primer yang telah di olah lebih lanjut dan disajikan oleh pengumpul data primer atau pihak lain data sekunder umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan gambaran tambahan, gambaran pelengkap, ataupun diproses lebih lanjut. (Akmal Faisal, 2024).

Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder yaitu sosial media BSI dan *staff* Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi.

3.2.2.2 Penentuan Sampel

Sampling merupakan Teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai Teknik sampling yang digunakan. (Sugiyono, 2018:94)

Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai Teknik *sampling* yang digunakan. Teknik *sampling* pada dasarnya dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling* (Sugiyono, 2018: 94).

Definisi *probability sampling* adalah “Teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel”. (Sugiyono, 2018)

Selanjutnya *non probability sampling* merupakan Teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap anggota suatu populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, karena dipilih berdasarkan kriteria tertentu. (Sugiyono, 2018: 95)

Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan adalah *probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono, 2018: 138) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan, untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Berikut adalah kriteria nasabah yang menjadi responden dalam penelitian ini:

- a. Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tasikmalaya Universitas Siliwangi
- b. Nasabah yang sudah Cicil Emas atau nasabah yang sudah terdaftar periode Tahun 2022 sampai 2025.
- c. Kayawan Bank Syariah Indonesia kantor cabang pembantu Tasikmalaya Universtas Siliwangi.

3.2.4 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, Menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat Kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2018: 131)

Untuk menyajikan data, terdapat Langkah-langkah analisis data yang digunakan di dalam penelitian.

1. Pengumpulan Data

Pada analisis model pertama dilakukan pengumpulan data hasil observasi, hasil wawancara dan berbagai dokumen berdasarkan masalah penelitian tersebut yang kemudian dikembangkan penajaman dan melalui pencarian selanjutnya.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh ditulis dalam bentuk laporan atau data yang terperinci. Laporan yang disusun berdasarkan data yang diperoleh direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting

3. Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, table, grafik, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles and Huberman (1984) menyatakan '*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*'. Yang paling sering digunakan dalam menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah

dengan teks yang bersifat naratif. (Sugiyono, 2018:137). Data disajikan dalam bentuk naratif, dengan merinci hasil observasi dan wawancara.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap Kesimpulan merupakan tahap akhir dari analisis data. Pada tahap ini peneliti mengambil simpulan, pada awalnya yang sangat tentative, kabur, diragukan. Akan tetapi dengan bertambahnya data simpulan akan lebih lengkap.