

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Gambaran Umum PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk.

PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk pertama kali didirikan pada tahun 1906 dengan nama Vereeniging Himpoenan Soedara oleh para saudagar batik dan kulit di Bandung dan sekitarnya, dengan tujuan utamanya untuk menyalurkan usaha jasa keuangan secara simpan pinjam. Perkumpulan ini berdiri atas Prakarsa 3 (tiga) orang kaum saudagar saat itu, H. Basoeni, H. Damiri, dan H. Bajoeri yang berkeinginan mengadakan satu perkumpulan kaum saudagar. Dengan adanya persamaan tujuan, H. Basoeni dan kawan-kawan mencari beberapa saudagar lainnya, sampai terkumpul 10 (sepuluh) orang saudagar.

Pada tahun 1908, perkumpulan ini juga aktif berperan dalam pergerakan nasional sebagai mitra perkumpulan Boedi Uetomo di daerah Jawa barat yang bergerak di bidang perekonomian. Pada tahun 1912, Vereeniging Himpoenan Soedara mengajukan permohonan untuk mendapatkan pengesahan sebagai badan hokum yang dikabulkan dengan pengesahan Anggaran Dasar berdasarkan Government Besluit No. 33 tanggal 4 Oktober 1913.

Pada tanggal 11 November 1955 Menteri keuangan memberi izin kepada Himpoenan Soedara untuk melakukan usaha bank tabungan yang berlaku peraturan pemerintah No. 1 Tahun 1955 Lembaran Negara NO.2, tentang Pengawasan terhadap Urusan Kredit, yang menetapkan bahwa semua Perusahaan dan badan yang mengadakan usaha-usaha untuk memberikan kredit atas tanggungan pribadi

adalah Bank Tabungan.

Pada tahun 1967, Himpunan Saudara diwajibkan mengubah bentuk hukumnya dari perkumpulan menjadi Perseroan Terbatas, seiring dengan berlakunya Undang-Undang No. 14/Tahun 1967 tentang Pokok-pokok Perbankan beserta peraturan pelaksanaannya. Dalam hal ini keputusan Menteri Keuangan tertanggal 18 Desember 1968.

Pada tanggal 15 Juni 1974, Perkumpulan Himpunan Saudara secara formal legal dibubarkan dan saat bersamaan itu pula didirikan PT. Bank Himpunan Saudara (HS) 1906.

Pada bulan April 1992 PT. Himpunan Saudara (HS) 1906 berubah menjadi PT. Bank Himpunan Saudara 1906 dengan adanya penyertaan modal serta manajemen atau kepengurusan oleh MEDCO Group (perusahaan swasta nasional yang bergerak dalam bidang perminyakan dan gas bumi serta kontraktor) dan pada bulan Juli 1993 dengan berlakunya Undang-Undang Perbankan No. 7/1992 berdasarkan SK menteri Keuangan No. Kep.067/KM.17/1993, PT. Bank HS 1906 beroperasi sebagai Bank Umum yang peresmian dilakukan oleh Drs. Mar'ie Muhammad yang saat itu menjabat menteri Keuangan RI

Pada tahun 2006, PT. Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk mengubah nama panggilan menjadi BANK SAUDARA dengan bentuk hukum yang sama dan diikuti dengan perubahan logo perusahaan. Pada tanggal 15 Desember 2006, PT. Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk melakukan penawaran umum saham perdana perseroan kepada masyarakat (Initial Public Offering) yang efeknya tercatat pada Bursa Efek Jakarta (BEJ) dengan kode SDRA., dalam upaya peningkatan kinerja

perusahaan serta menjadi perusahaan yang terbuka dan dimiliki oleh publik.

PT. Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk (BANK SAUDARA) senantiasa berusaha meningkatkan kinerja perseroan serta pelayanan kepada nasabah. Selainn meningkatkan kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusianya yang secara berkala dilaksanakan eplatihan baik intern maupun ekstern, didalam maupun diluar negeri, perseroan pun berusaha lebih mendekatkan diri dengan masyarakat yang direalisasikan dalam bentuk penambahan kantor di beberapa wilayah di Pulau Jawa dan melakukan peningkatan status kantor.

Pada tahun 2011 Penerbitan Obligasi Bank Saudara 1 tahun 2011 dalam rangka mengembangkan pasar kredit di Indonesia, Bank Saudara menerbitkan Obligasi Bank Saudara 1 tahun 2011 senilai Rp 250 Miliar yang listing di Bursa Efek Indonesia tanggal 2 Desember 2011.

Pada tahun 2013 Grand Opening Gedung Bank Saudara sekaligus bertepatan dengan HUT Bank Saudara yang semula berlokasi di Jalan Buah Batu No. 58 Bandung PT. Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk telah memperoleh persetujuan dari Bank Indonesia melalui surat tertanggal 30 Desember 2013 terkait pembelian 33% (tiga puluh tiga persen) saham Bank Woori Saudara oleh Woori Bank Korea.

Pada tahun 2015 perubahan dari nama PT. Himpunan Saudara 1906, Tbk (Bank Saudara) menjadi PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk (Bank Woori Saudara).

3.1.2 Visi Dan Misi

VISI:

“Menjadi TOP-15 Bank di Indonesia yang mengedepankan keselarahan

aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup”

MISI:

1. Diversifikasi portofolio bisnis termasuk penyediaan pembiayaan bisnis berkelanjutan.
2. Mendukung program pembangunan nasional untuk pertumbuhan ekonomi Indonesia.
3. Memperkuat struktur organisasi dan pengembangan kapasitas internal.

3.1.3 Budaya Perusahaan PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk.

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi Bank Woori Saudara menjadi Top 15 Bank di Indonesia yang mengedepankan keselarasan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup, maka Bank Woori Saudara menerapkan beberapa budaya kerja untuk mencapai visi dan misi tersebut. Adapun budaya kerja pada Bank Woori Saudara adalah sebagai berikut:

1. Mengutamakan Nasabah (*Customer Oriented*)

Maksudnya yaitu bahwa Bank Woori Saudara dalam melayani selalu mengutamakan nasabah. Posisi nasabah disini merupakan “Raja” yang harus selalu diprioritaskan dalam kegiatan operasionalnya. Misalnya, apabila nasabah membutuhkan suatu produk bank, maka kita harus siap sedia menawarkan produk yang kita punya sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah.

2. Pelayanan yang Terbaik untuk Stakeholder (*Excellence*)

Bank Woori Saudara memberikan pelayanan yang terbaik bukan hanya kepada nasabah sebagai konsumen saja, tetapi juga harus memberikan pelayanan terbaik kepada semua stakeholder. Stakeholder yang dimaksud bukan hanya nasabah tetapi juga karyawan, investor, pemerintah dan lainnya sebagai bentuk pelayanan

terbaik untuk kenyamanan semua.

3. Kompeten dan Bertanggungjawab

Bahwa Bank Woori Saudara dalam menjalankan kegiatan operasionalnya harus kompeten dan bertanggungjawab terkait semua kegiatan yang ada di dalamnya.

4. Tata Kelola Perusahaan yang Baik (*Accountability*)

Bank Woori Saudara sebagai sebuah bank dalam melakukan tata kelola perusahaannya harus dilakukan dengan baik. Tata kelola perusahaan yang baik dapat dilihat dari kebijakannya, laporan pelaksanaannya, programnya dan lain sebagainya.

5. Bank yang Terpercaya (*Trust*)

Bank Woori Saudara untuk menjadi bank yang terpercaya oleh calon nasabah ataupun nasabah harus terus melakukan kegiatan operasionalnya dengan kompeten, bertanggungjawab, jujur dan selalu meningkatkan kinerja agar calon nasabah ataupun nasabah dapat percaya dan nyaman untuk tetap menggunakan produk dan jasa dari Bank Woori Saudara.

Struktur Organisasi PT Bank Woori Saudara 1906 Tbk Kantor Cabang

Pembantu Kabupaten Ciamis



Gambar 3. 1 Struktur organisasi Bank Woori Saudara KCP Kabupaten Ciamis

Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai struktur organisasi. Untuk mengatur kegiatan-kegiatan dengan baik , manajer harus menentukan

3.1.4 Job Description PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kabupaten Ciamis

1. Pimpinan Cabang Pembantu
2. Seseorang yang tugasnya bertanggung jawab untuk memimpin atau memanaj jalannya suatu organisasi perbankan. Dalam menjalankan tugasnya untuk pimpinan cabang di Bank Woori Saudara Kantor Cabang Pembantu Kabupaten Ciamis di bantu oleh Koordinator Operasional.
3. Koordinator Operasional

- a. Mengawasi dan mengelola semua aktivitas operasional bank dan memastikan bahwa semua proses berjalan sesuai dengan prosedur dan kebijakan yang berlaku.
 - b. Memimpin dan mengkoordinasikan tim operasional harian dan memberikan pelatihan serta dukungan kepada staf untuk meningkatkan kinerja
 - c. Menangani keluhan dan masukan dari nasabah dengan baik serta melakukan pengembangan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan
 - d. Menyusun laporan operasional secara berkala untuk manajemen dan menganalisis data operasional untuk mengidentifikasi tren dan peluang perbaikan
 - e. Memastikan kepatuhan kepada regulasi perbankan dan syariah serta berkoordinasi dengan tim audit untuk proses audit internal
 - f. Mengidentifikasi area untuk peningkatan efisiensi operasional dan mengimplementasikan solusi untuk meningkatkan produktivitas dan efektivitas
4. Staff Operasional
- a. Melakukan pengecekan SLIK (Sistem Layanan Informasi Kredit) pada calon debitur.
 - b. Melakukan registrasi dan pembuatan Memorandum *Committe Credit* (MCC).
5. Staff *Relationship Officer*

- a. Melakukan kegiatan pemasaran produk kredit untuk memperoleh nasabah baru dan mempertahankan nasabah yang ada sesuai dengan target yang telah ditentukan.
 - b. Membuat daftar *check list* calon debitur, aktif melakukan kunjungan dengan calon debitur.
 - c. Melakukan pengawasan perkembangan pembayaran kredit dan usaha debitur.
 - d. Memastikan seluruh debitur telah memenuhi kewajibannya terhadap bank setiap bulannya.
 - e. Melayani kebutuhan dan keluhan nasabah dalam perkembangan usaha nasabah yang terkait dengan bank.
 - f. Pembuatan *payroll*.
 - g. Membuat rekap tagihan bulanan.
 - h. Memberikan usulan perbaikan terhadap program marketing / promosi yang sedang dilakukan di Kantor Cabang.
 - i. Melakukan kegiatan tindak lanjut setiap temuan pemeriksaan SLIK (Sistem Layanan Informasi Kredit).
 - j. Penagihan kewajiban kredit terhadap debitur/bendahara.
6. *Staff Marketing Funding*
- a. Mengembangkan strategi pemasaran untuk produk funding yang sesuai dengan kebutuhan nasabah
 - b. Melakukan kegiatan pemasaran untuk menarik nasabah baru
 - c. Melakukan riset pasar untuk mengidentifikasi tren dan peluang di sektor

funding

- d. Membangun dan memelihara hubungan baik dengan nasabah yang ada
- e. Mengevaluasi efektivitas strategi pemasaran dan merekomendasikan kebaikan
- f. Mampu bekerja sama dengan tim lain, seperti tim operasional untuk memastikan kelancaran proses pengajuan produk
- g. Memberikan edukasi kepada nasabah mengenai manfaat dan penggunaan produk perbankan.

7. *Staff Customer Relation*

- a. Melayani nasabah dengan baik yang datang langsung maupun lewat telepon kepada Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya dengan memberikan informasi yang dibutuhkan.
- b. Melayani penukaran uang USD ke Rupiah.
- c. Melayani transaksi non cash seperti pembukaan / penutupan rekening, aktivitas ATM, permintaan dari aktivitas cek/bilyet giro untuk memastikan transaksi dilakukan secara tepat dan akurat.
- d. Melakukan verifikasi terhadap transaksi non cash untuk memastikan tidak adanya kesalahan dalam transaksi tersebut.
- e. Melayani keluhan dan pengaduan nasabah serta berkoordinasi dengan pihak-pihak internal terkait untuk memastikan keluhan dan pengaduan tersebut ditangani cepat dan tepat.

8. *Staff Kas*

- a. Menerima kas asal dari kepala bagian operasional untuk operasional pada

hari yang bersangkutan.

- b. Menginput penerimaan uang (setoran nasabah).
- c. Menginput pengeluaran uang (tarikan nasabah).
- d. Menginput pemindah bukuan dari rekening nasabah ke rekening nasabah lainnya.
- e. Menginput transaksi pengiriman uang ke bank lain berupa transfer, kliring dan RTGS.
- f. Menginput transaksi melalui EDC berupa tarikan dan setoran nasabah, input pin ATM dan reset pin ATM.
- g. Mengelola ruang vault (khasanah) yaitu membuat registrasi keluar masuk vault.

9. *Office Boy*

- a. Mengkoordinasikan pemeliharaan kebersihan lingkungan kantor.
- b. Membantu rekan kerja atau staf manajemen lainnya dalam melakukan tanggung jawab kebersihan dan pemeliharaan lingkungan sekitar kantor.
- c. Menangani proyek pemeliharaan dan perbaikan fasilitas dan perangkat kantor. Memberikan asistensi kepada personel manajemen dalam melakukan tugasnya di kantor.
- d. Memantau penggunaan perangkat dan persediaan ATK di tempat kerja.
- e. Berhubungan dengan pertanyaan atau kebutuhan pengunjung dan pekerja di kantor. Mengatur dan menyimpan file
- f. Mengumpulkan dan mendistribusikan kurir atau paket pekerja dan mencari serta menyortir pesan.

- g. Mengirim dan menerima faksimili serta melakukan aktivitas terkait seperti fotokopi.

10. *Security*

- a. Mengawasi dan memantau seluruh area kantor baik diluar maupun di dalam
- b. Menerapkan prosedur keamanan yang ketat untuk mencegah akses tidak sah ke area terbatas, seperti ruang kas, ruang server dan ruang arsip
- c. Memberikan pelayan dan bantuan kepada karyawan dan nasabah, seperti informasi dan arahan atau bantuan dalam menggunakan fasilitas bank.
- d. Melakukan evakuasi terhadap nasabah dan karyawan jika diperlukan.

3.2 Metode penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.(Sugiyono., 2013:19)

Sedangkan penelitian kualitatif yaitu suatu penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individu maupun kelompok.

Analisis dalam penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif karena fokus permasalahan yang disajikan tidak berkaitan dengan angka-angka, namun lebih kepada deskripsi yang jelas, terperinci, dan mendalam untuk memperoleh pemahaman yang mendalam. Metode kualitatif dipilih karena dianggap mampu menggali informasi mendalam terkait Pemasaran Persepsi Nasabah dalam meningkatkan jumlah penggunaan produk Tabungan Cerdas PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kabupaten Ciamis untuk meningkatkan minat dan ketertarikan nasabah dalam mengajukan Tabungan di bank tersebut. Penulis berupaya menggambarkan dengan cermat dan sistematis semua fakta terkait dengan PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kabupaten Ciamis agar dapat lebih mudah dipahami dan disimpulkan.

3.3 Jenis Penelitian

Data yang dikumpulkan oleh penulis berasal dari berbagai sumber data, baik primer maupun sekunder, dalam Tugas Akhir ini, yang mengambil fokus pada Persepsi nasabah sebagai meningkatkan jumlah nasabah dalam penggunaan produk Tabungan PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kabupaten Ciamis.

Penelitian ini melibatkan wawancara dengan pihak terkait, sehingga penulis telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis. Selain itu, data sekunder yang digunakan adalah literatur dari jurnal dan buku yang relevan dengan permasalahan yang dibahas, dimaksudkan untuk mendukung teori dan hasil penelitian lapangan.

Data sekunder yang dimanfaatkan dalam penelitian yang dilakukan oleh

peneliti melalui literatur dari jurnal dan buku. Hal ini bertujuan untuk mengimbangi perspektif yang diperoleh dari data, sehingga dapat disampaikan dengan baik dalam tugas akhir ini

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, yaitu:

1. Wawancara mendalam

Wawancara mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (H.B. Sutopo, 2006:72)

Ciri khusus wawancara mendalam ini adalah keterlibatan dalam kehidupan responden/informan. Dalam wawancara mendalam dilakukan penggalian secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan (berdasarkan tujuan dan maksud diadakan wawancara tersebut) dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Penggalian yang dilakukan untuk mengetahui pendapat mereka berdasarkan *perspective* responden dalam memandang sebuah permasalahan. Teknik wawancara ini dilakukan oleh seorang pewawancara dengan mewawancarai satu orang secara tatap muka (*face to face*).

Penulis menggunakan teknik wawancara mendalam. Yang bertujuan

untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai pandangan, pengalaman, dan perasaan responden. Teknik ini memungkinkan penulis untuk mengeksplorasi topik secara rinci dan mendapatkan informasi yang tidak dapat diperoleh melalui metode lain, seperti survei atau kuesioner. Wawancara mendalam dapat memberikan kesempatan bagi responden untuk menyampaikan pandangan dan interpretasi mereka sendiri tentang suatu fenomena. Ini penting untuk memahami bagaimana individu memaknai pengalaman mereka dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi perilaku dan keputusan mereka. Wawancara mendalam sering kali melibatkan interaksi yang lebih personal, yang dapat membantu membangun hubungan dan kepercayaan antara peneliti dan responden. Ketika responden merasa nyaman, mereka lebih cenderung untuk berbagi informasi yang lebih jujur dan terbuka

Alasan penulis memilih wawancara mendalam karena dapat menghasilkan data kualitatif yang kaya dan beragam. Wawancara mendalam juga sering kali melibatkan interaksi yang lebih personal, yang dapat membantu membangun hubungan dan kepercayaan antara peneliti dan responden. Dalam konteks penelitian ini, ketika nasabah merasa nyaman, mereka lebih cenderung untuk berbagi informasi yang lebih jujur dan terbuka mengenai pengalaman mereka dengan bank. Hal ini dapat menghasilkan data yang lebih akurat dan relevan. Data ini dapat memberikan wawasan yang lebih luas tentang fenomena yang diteliti dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. pada PT. Bank Woori Saudara di kantor cabang pembantu Kabupaten

Ciamis, dengan penekanan pada bagian pemasaran dan nasabah.

2. Observasi langsung

Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap strategi pemasaran atau telemarketing yang diterapkan oleh PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kabupaten Ciamis observasi ini mencakup aktivitas yang dilakukan oleh PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kabupaten Ciamis ketika menawarkan produk Tabungan cerdas kepada nasabah, dengan peneliti mengamati secara langsung proses yang terjadi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sugiyono, n.d)

3.5 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang dimanfaatkan adalah data kualitatif. Data kualitatif merujuk pada informasi yang tersaji dalam bentuk verbal atau kata-kata, bukan dalam bentuk numerik. Peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder dalam penelitian ini.

1. Data Primer

Data Primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. (Sugiyono, 2019:137)

Dalam penelitian ini, informasi dari data primer diperoleh melalui observasi langsung serta wawancara dengan staff pemasaran dan nasabah

yang membahas tentang Pemasaran Produk Tabungan Cerdas dalam meningkatkan jumlah nasabah pada produk Tabungan Cerdas PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kabupaten Ciamis

2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. (Sugiyono, 2019:137)

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber yang telah ada, termasuk buku, skripsi, dan jurnal yang relevan dengan topik persepsi nasabah dalam meningkatkan jumlah nasabah produk Tabungan cerdas PT. Bank Woori Saudara di kantor cabang pembantu Kabupaten Ciamis.

3.6 Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini penulis melakukan penentuan sampel yang dilakukan untuk mendapatkan data representatif mengenai persepsi nasabah terhadap fitur Tabungan cerdas di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kabupaten Ciamis.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah yang menggunakan fitur Tabungan cerdas di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kabupaten Ciamis. Populasi ini mencakup berbagai demografi, seperti usia, jenis kelamin, dan Pendidikan. Dalam penelitian ini penulis akan menggunakan teknik *sampling purposive* (sampel bertujuan) untuk dapat memilih nasabah yang dianggap relevan dengan tujuan penelitian. Adapun kriteria yang dipilih oleh

penulis untuk dijadikan sampelnya yaitu:

- a. Nasabah yang telah menggunakan fitur Tabungan cerdas minal selama 3 bulan
- b. Nasabah dari berbagai latar belakang demografis (usia, jenis kelamin, dan pendidikan) untuk mendapatkan perspektif yang beragam
- c. Nasabah yang bersedia memberikan informasi dan berbagai pengalaman mereka mengenai fitur Tabungan cerdas

Untuk ukuran yang akan diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah sekitar 30-60 nasabah. Ukuran ini dianggap cukup dalam memberikan gambaran yang representatif mengenai persepsi nasabah terhadap fitur tabungan cerdas. Penentuan ukuran sampel ini juga dipertimbangkan karena keterbatasan waktu dan sumber data yang ada.

"Untuk penelitian kualitatif, jumlah sampel tidak ditentukan secara kuantitatif, tetapi berdasarkan tujuan mencapai kedalaman informasi. Namun, secara praktis, sampel dalam penelitian kualitatif biasanya berkisar 30–60 orang hingga mencapai titik jenuh (*saturation point*)."(Sugiyono., 2017 hal. 217)

“Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk sampel yang diambil harus betul-betul representatif (mewakili)” (Sugiyono., 2019:81)

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur. Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur dimana peneliti bertanya langsung kepada informan

untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berkaitan dengan data yang dibutuhkan. Untuk wawancara gunakan pedoman wawancara, untuk membantu peneliti mengembangkan pertanyaan-pertanyaan penelitian sesuai dengan kebutuhan informasi yang diinginkan (Sugiyono., 2017)

Proses wawancara dimulai dengan membuat kesepakatan dengan informan mengenai waktu untuk dapat melakukan wawancara. Wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan yang terdapat dalam pedoman wawancara. Peneliti juga dapat menambahkan beberapa pertanyaan diluar dari pertanyaan yang terdapat pada pedoman wawancara untuk memperdalam penelitian.

Alasan peneliti melakukan wawancara pada penelitian ini yaitu untuk memperoleh informasi secara langsung guna menjelaskan suatu hal atau situasi dan kondisi yang terjadi dilapangan dan memperoleh data agar dapat mempengaruhi situasi atau orang tertentu.

3.7 Teknik Analisis data

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan metode analisis deskripsi kualitatif. Metode ini melibatkan penggunaan kata dan frasa yang berasal dari hasil wawancara mendalam dan pengamatan dengan pihan yang relevan, yaitu staff pemasaran dan nasabah pengguna produk Tabungan cerdas tentang persepsi nasabah pada fitur Tabungan cerdas.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih dimana yang penting dan yang akan dipelajari,

dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2019:482)

Analisis data dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara dengan staf pemasaran PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Pembantu Kabupaten Ciamis Teknis Analisis data mencakup tiga hal antara lain , yaitu :

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan. Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data terkait persepsi nasabah pada fitur Tabungan cerdas dengan mewawancarai staff pemasaran dan nasabah pengguna Tabungan Cerdas.

2. Reduksi data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemustan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti. Reduksi data meliputi:

1. meringkas data,

2. mengkode,
3. menelusur tema,
4. membuat gugus-gugus.

Caranya: seleksi ketat atas data, ringkasan atau uraian singkat, dan menggolongkannya ke dalam pola yang lebih luas. (Rijali, 2018:91)

3. Penyajian data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.

4. Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi

lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung, dengan cara:

1. memikir ulang selama penulisan,
2. tinjauan ulang catatan lapangan,
3. tinjauan kembali dan tukar pikiran antarteman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif,
4. upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. (Rijali, 2018;91)