

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk didirikan pada tahun 1906 dengan nama awal Himpoenan Saudara sebagai cikal bakal PT Bank Himpunan Saudara 1906, Tbk. Perkumpulan Himpoenan Saudara secara resmi mendapatkan izin untuk melakukan kegiatan usaha sebagai Bank Tabungan pada tahun 1955, berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No.249.542/U.M II tertanggal 11 November 1955.

Selanjutnya pada tahun 1974 dilakukan perubahan bentuk hukum menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT Bank Tabungan HS 1906 berdasarkan akta pendirian No. 30 tertanggal 15 Juni 1974.

Pada awal tahun 2014 Bank menjalin kerja sama strategis dengan Woori Bank Korea. Kerja sama tersebut ditandai dengan masuknya Woori Bank Korea dan PT Bank Woori Indonesia (anak perusahaan dari Woori Bank Korea di Indonesia) sebagai pemegang saham Bank. Perubahan susunan pemegang saham tersebut dilakukan melalui proses pengalihan saham milik Ir. Arifin Panigoro dan PT Medco Intidynamika kepada Woori Bank Korea dan PT Bank Woori Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Akta No. 66 tertanggal 28 Januari 2014. Pada akhir tahun 2014, PT Bank Woori Indonesia secara resmi melakukan penggabungan usaha (merger) ke dalam Bank dengan diterbitkannya Surat Keputusan Menteri

Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia No. AHU-00128.40.40.2014 tertanggal 30 Desember 2014. Dengan telah efektifnya penggabungan usaha, nama PT Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk berubah menjadi “PT Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk” berdasarkan Akta No. 42 tertanggal 24 Desember 2014.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi PT. Bank Woori Saudara Indonesia, Tbk ialah:

Visi

Menjadi Top-15 Bank di Indonesia yang mengedepankan keselarasan aspek ekonomi, sosial dan lingkungan hidup.

Misi

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

3.1.3 *Statement* Budaya Perusahaan

1) *Customer Oriented*

Mengutamakan nasabah

2) *Exellence*

Pelayanan yang terbaik untuk *Stakeholder*

3) Professional

Kompeten dan bertanggung jawab

4) *Accountability*

Tata kelola perusahaan yang baik

5) *Trust*

Bank yang terpercaya

3.1.4 Jaringan Usaha Kegiatan Perusahaan

- a. Kantor Pusat
- b. 28 Kantor Cabang
- c. 37 Kantor Cabang Pembantu
- d. 70 Kantor Cabang Pembantu B
- e. 17 Kantor Kas
- f. 127 Anjungan Tunai Mandiri (ATM)
- g. 24 Kas Mobil

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Ramdhan (2021:7) penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memaparkan hasil studi secara rinci. Seperti yang tercermin dari namanya, penelitian ini dirancang untuk memberikan gambaran, penjelasan, serta pengabsahan terkait fenomena yang menjadi fokus kajian.

Menurut Sugiyono (2020:334) pendekatan kualitatif menekankan pemahaman mendalam tentang fenomena analisis konteks, perspektif, dan pengalaman subjektif partisipan. Data utama umumnya dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan observasi untuk menangkap kompleksitas relaitas sosial. Sementara itu, metode deskriptif digunakan untuk menyajikan data secara sistematis sesuai fakta di lapangan, tanpa tambahan interpretasi atau perubahan, sehingga menggambarkan kondisi objektif dari objek yang diteliti. Keduanya saling melengkapi dalam menghasilkan gambaran utuh tentang fenomena yang diteliti.

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi secara lengkap tentang “Implementasi CRM (*Customer Relationship Management*) dalam Meningkatkan Layanan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk KCP Singapura”.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1) Observasi Langsung

Menurut Kasanah (2020:25) observasi adalah metode pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap objek atau fenomena dalam lingkungan alami atau terkendali. Kegiatan ini dilakukan secara sistematis dengan memanfaatkan indra (terutama penglihatan dan pendengaran) untuk merekam perilaku, interaksi, atau karakteristik objek secara objektif. Agar efektif, observasi memerlukan perencanaan matang, termasuk tujuan jelas, fokus kajian, prosedur terukur, serta alat bantu seperti panduan observasi,

catatan lapangan, atau teknologi (kamera/rekaman). Prosesnya meliputi pencatatan detail, analisis pola, dan interpretasi data sesuai konteks. Metode ini sering digunakan di bidang pendidikan, ilmu sosial, atau penelitian alam untuk mengungkap dinamika kompleks yang sulit diakses melalui wawancara/kuesioner.

2) Wawancara Terstruktur

Menurut Fiantika et al., (2022:53) wawancara terstruktur diterapkan ketika pihak pengumpulan data telah memahami dengan jelas informasi yang dibutuhkan. Dalam metode ini, peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan yang identik kepada semua partisipan, lalu mendokumentasikan jawaban mereka. Untuk mendukung kelancaran proses, beberapa alat bantu dapat digunakan seperti:

- 1) Perekam audio (misalnya *voice recorder*, aplikasi perekam di ponsel, atau *platform digital*)
- 2) Materi visual (gambar, diagram, atau video) untuk memandu partisipan memahami konteks pertanyaan
- 3) Dokumen pendukung (kuisisioner tertulis, brosur, atau lembar *checklist*) sebagai acuan selama sesi wawancara

Dengan metode ini penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang diantaranya *Customer Service*, *Relationship Officer*, Pimpinan Cabang, dan nasabah terkait dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis yaitu tentang bagaimana Implementasi CRM (*Customer Relationship*

Management) dalam Meningkatkan Layanan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk KCP Singapura

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

1) Jenis data

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis data deskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif memiliki fokus utama pada pengamatan mendalam terhadap suatu fenomena dan penelusuran makna yang terkandung di dalamnya. Esensi penelitian kualitatif terletak pada proses penelitian itu sendiri serta interpretasi terhadap hasil yang diperoleh (Safarudin et al., 2023). Ciri khas metode deskriptif kualitatif adalah peneliti terjun langsung ke lapangan, berperan sebagai pengamat, mengelompokkan subjek penelitian, mengamati fenomena, mendokumentasikannya dalam catatan lapangan, serta tidak melakukan manipulasi terhadap variable (Ismail, 2019:35)

2) Sumber data

Dalam pengumpulan sumber data, penulis melakukan pengumpulan dalam wujud data primer. Data primer adalah sumber data utama yang dikumpulkan langsung oleh peneliti selama penelitian berlangsung. Data ini bersumber langsung dari pihak terkait (seperti responden atau informan) yang memiliki kaitan dengan variable penelitian. Bentuk pengumpulan data primer bisa berupa hasil observasi lapangan, wawancara, atau penyebaran kuisioner (Tan, 2021). Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh

dari wawancara yang dilakukan kepada *Customer Service, Relationship Officer, Supervisor*, dan 10 nasabah.

3.2.4 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017: 244) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif kualitatif. Dengan tahapan berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sebagai berikut:

1) Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017) teknik pengumpulan secara umum dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan langsung), wawancara (tanya jawab terarah), dan dokumentasi (perekam audio). Tahapan ini sangat krusial karena data yang terkumpul menjadi bahan mentah untuk proses selanjutnya, yakni reduksi data di mana data disaring, dikelompokkan, atau disederhanakan agar siap dianalisis. Kualitas dan kelengkapan data pada tahap pengumpulan menentukan keakuratan hasil penelitian secara keseluruhan.

2) Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2017:246) reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih, dan menyederhanakan informasi pokok yang diperoleh dari lapangan. Peneliti mengorganisasikan data mentah (seperti hasil

wawancara atau observasi) dengan menghilangkan bagian tidak relevan, mengelompokkan tema, atau membuat kategori analitis agar lebih mudah diinterpretasi. Proses ini memungkinkan data yang kompleks disajikan secara terstruktur sehingga siap menjadi dasar penyusunan temuan penelitian.

3) Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2017:246) dengan mendisplay data, dapat lebih mudah memahami situasi yang terjadi sehingga mampu merencanakan langkah kerja selanjutnya berdasarkan informasi yang telah dianalisis. Penyusunan data tersebut kemudian diolah melalui penyederhanaan dan perampingan hasil reduksi sebelumnya, sehingga penyajian menjadi lebih terstruktur dan sistematis. Hal ini memudahkan peneliti dalam menganalisis dan menginterpretasikan temuan penelitian secara kompherensif. Dengan adanya penyajian data ini, peneliti dapat memahami apa yang terjadi terkait dengan Implementasi CRM (*Customer Relationship Management*) dalam Meningkatkan Layanan Nasabah (Studi Kasus pada PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906, Tbk KCP Singaparna).

4) Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2017:253) penarikan kesimpulan dilakukan melalui analisis menyeluruh terhadap data yang terkumpul sejak awal hingga akhir penelitian. Peneliti memilah dan memfokuskan data yang relevan dengan masalah penelitian untuk memastikan kesimpulan yang dihasilkan tepat, logis, dan menjawab tujuan penelitian. Proses ini

melibatkan verifikasi ulang terhadap temuan, menghubungkan pola data, serta memastikan konsistensi antara fakta lapangan dengan interpretasi akhir. Dengan demikian, kesimpulan yang disajikan bersifat fokus dengan konteks permasalahan yang diteliti.