

## **BAB III**

### **OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Dalam penelitian ini, fokus kajian adalah peranan *customer service* dalam memberikan pelayanan di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya. *Customer service* merupakan bagian penting dalam perusahaan bank, karena mereka berada di *frontliner* dalam berinteraksi dengan nasabah dan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap pengalaman nasabah dalam menggunakan produk dan layanan bank. Berikut ini gambaran umum perusahaan pada PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

##### **3.1.1 Sejarah 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 utama 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 Oetomo di daerah Jawa Barat yang bergerak di bidang perekonomian. Pada tahun 1912 *Vereeniging Himpoenan Soedara* mengajukan permohonan untuk mendapat pengesahaan sebagai badan

hukum yang dikabulkan dengan pengesahan Anggaran Dasar berdasarkan *Goverment 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 Himpoenan Soedara di wajibkan 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 1922 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 1933 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 peresmiannya 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 atau *call name* 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. Selain meningkatkan kemampuan dan profesionalisme sumber daya manusianya yang secara berkala dilaksanakan pelatihan baik intern maupun ekstern, didalam maupun diluar negeri, perseroan pun berusaha lebih mendekatkan diri dengan masyarakat yang direalisasikan dalam bentuk penambahan kantor dibeberapa wilayah di Pulau Jawa dan melakukan peningkatan status kantor.

Pada tahun 2009 Bank Saudara melakukan Penawaran Umum Terbatas-I (PUT-I) dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sejumlah 750.000.000 (Tujuh ratus lima puluh juta) saham, dengan nilai nominal Rp. 100 (Seratus rupiah).

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 (BEI) 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 kemudian pindah ke Gedung Bank Saudara di Jalan Diponegoro No. 28 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 tanggal 28 Januari 2014, terjadi perubahan susunan pemegang saham Bank Saudara yang diakibatkan penjualan 764.403.090 lembar saham atau setara dengan 33% saham Bank Saudara.

Penggabungan Usaha (Merger) PT. Bank Woori Indonesia ke dalam PT. Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk. ("Perseroan") telah berlaku efektif sejak tanggal 30 Desember 2014. Pada tahun 2015 perubahan nama dari PT. Bank Himpunan Saudara 1906 Tbk. (Bank Saudara) menjadi PT. Bank Woori Saudara Indonesia 1906 Tbk. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya merupakan peluasan bisnis perbankan, Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya di resmikan pada 29 Oktober 2008 dan di pimpin oleh pimpinan cabang pertama yaitu Tommy Roza.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk.**

Visi adalah sebuah pandangan tentang tujuan jangka panjang perusahaan atau rencana yang akan dicapai oleh suatu perusahaan. Visi biasanya berisi pernyataan yang singkat dan jelas, namun bisa mencakup semua tujuan dan cita-cita. Sedangkan Misi adalah kegiatan atau aktivitas yang mengarahkan perusahaan

pada tujuan yang menjadi impian perusahaan tersebut. Misi adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan untuk mendukung perusahaan hingga mencapai tujuannya.

Dalam menjalankan operasionalnya, PT. Bank Woori Saudara berpedoman pada visi dan misi yang memberikan arah jangka panjang dan tujuan yang jelas bagi PT. Bank Woori Saudara selain itu juga dapat membantu perusahaan untuk tetap fokus dalam meraih pencapaian keberhasilannya. Berikut adalah visi dan misi dari PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk.

#### 1. Visi

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

#### 2. Misi

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

#### **3.1.3 *Statement* Budaya PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk.**

*Statement* budaya perusahaan adalah keyakinan, nilai, kepercayaan, dan norma bersama yang menjadi ciri perusahaan dan diikuti oleh anggota perusahaan. Budaya tersebut memberikan kerangka acuan umum bagi anggota perusahaan yang dapat digunakan untuk menafsirkan peristiwa dan fakta di lingkungan perusahaan. Budaya perusahaan merupakan komponen penting dalam keberhasilan atau kegagalan utama sebuah bisnis.

PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Menetapkan *statement* budaya perusahaan dengan dirumuskan “CEPAT” dengan rincian sebagai berikut:

1. *Customer Oriented*: Mengutamakan Nasabah.
2. *Exellence* : Pelayanan yang terbaik untuk Stakeholder.
3. *Professional* : Kompeten dan bertanggung Jawab.
4. *Acccountability* : Tata Kelola perusahaan yang baik.
5. *Trust* : Bank yang terpercaya.

#### **3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk.**

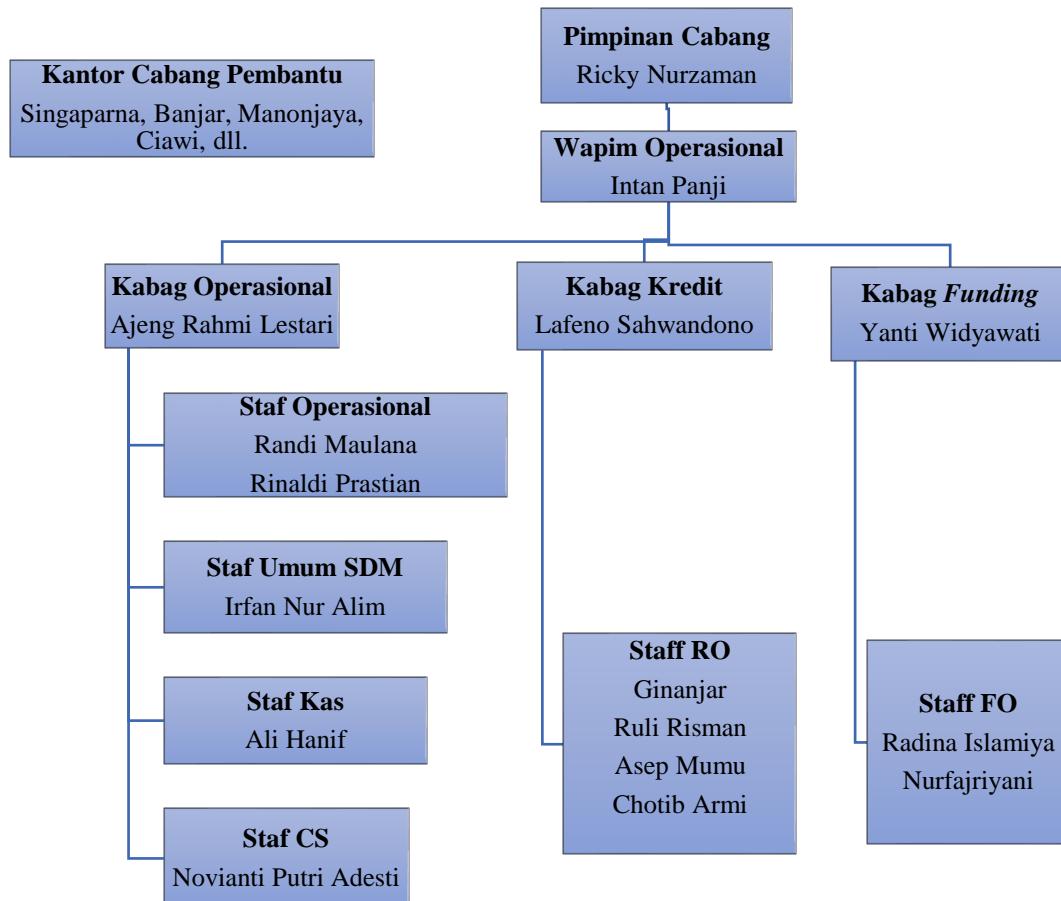


**Gambar 3.1**  
**Logo PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk.**

**Sumber:** [www.bankwoorisaudara.com](http://www.bankwoorisaudara.com), 2024

Simbol PT. Bank Woori Saudara Indonesia yang digambarkan dengan fajar menyingsing dapat diartikan sebagai terobosan dan harapan. Sama halnya seperti sebuah janji untuk menjadi seorang pemimpin baru yang membuka cara pandang dan wawasan baru terhadap sektor ekonomi Indonesia.

### 3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya



**Gambar 3.2**  
**Struktur Organisasi PT. Bank Woori Saudara KC Tasikmalaya**

**Sumber:** PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. KC Tasikmalaya, 2024

### **3.1.6 *Job Description* PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya**

Berikut ini adalah *Job Description* atau catatan tentang tugas dan tanggung jawab dari suatu pekerjaan tertentu pada PT. Bank Woori Saudara Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya:

#### **1. Pimpinan Cabang (*Branch Manager*)**

Seorang pimpinan dalam suatu cabang yang tugasnya bertanggung jawab atas semua hal yang terjadi di kantor tersebut. Sebagai seorang pimpinan, semua operasional serta pengelolaan sumber daya di dalamnya tentu menjadi tanggung jawab seorang *branch manager* bank. Dalam menjalankan tugasnya pimpinan cabang pada PT. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya di bantu oleh *Deputy Branch Manager Operation*.

#### **2. Wakil Pimpinan Operasional (*Deputy Branch Manager Operation*)**

Seseorang yang bertugas membantu pimpinan cabang dalam mengawasi dan memastikan pelaksanaan tugas tiap bagian berjalan dengan baik serta bertanggung jawab khusus dalam bidang operasional di kantor cabang.

#### **3. Kepala Bagian Operasional (*Operation Section Head*)**

- a. Menjamin bahwa alat *liquiditas* yang di kuasai oleh PT Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya aman dan di kelola sesuai dengan ketentuan.
- b. Menjamin bahwa nasabah yang datang ke *cash* PT. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya telah dilayani sesuai dengan keperluan atau kebutuhan nasabah.

- c. Menjamin bahwa transaksi *cash* cocok dengan keadaan fisik kas setiap hari agar cocok dengan *account*.
  - d. Menata usaha dan mengelola alat *liquiditas* yang dikuasai dengan ketentuannya diatur oleh BI (Bank Indonesia).
4. Teller (*Cash Staff*)
- a. Menerima kas asal dari kepala bagian operasional untuk operasional pada hari yang bersangkutan.
  - b. Membantu nasabah yang akan menabung dengan uang tunai ke akunnya atau yang disebut dengan setoran tunai.
  - c. Membantu nasabah yang akan melakukan penarikan (Tarik tunai).
  - d. Membantu nasabah yang akan melakukan pencairan cek.
  - e. Menginput pemindah buku dari rekening nasabah ke rekening nasabah lainnya.
  - f. Melakukan pencatatan atau menginput transaksi pengiriman uang ke bank lain berupa *transfer*, *kliring* dan RTGS (*Real Time Gross Settlement*).
  - g. Menginput transaksi melalui EDC (*Electronic Data Capture*) berupa tarikan dan setoran nasabah, input pin ATM dan reset pin ATM.
5. *Customer Service Staff*
- a. Melayani nasabah dengan baik yang datang langsung maupun lewat telepon kepada PT. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya dengan memberikan informasi yang dibutuhkan.

- b. Melayani transaksi non *cash* seperti pembukaan atau penutupan rekening, aktivitas ATM, permintaan dari aktivitas cek atau bilyet giro untuk memastikan transaksi dilakukan secara tepat dan akurat.
  - c. Melakukan verifikasi terhadap transaksi non *cash* untuk memastikan tidak adanya kesalahan dalam transaksi tersebut.
  - d. Memberikan solusi dengan baik dalam mengatasi masalah yang disampaikan oleh nasabah atau calon nasabah.
  - e. Melayani keluhan dan pengaduan nasabah serta berkoordinasi dengan pihak-pihak internal terkait untuk memastikan keluhan dan pengaduan tersebut ditangani cepat dan tepat.
  - f. Membangun dan menjaga hubungan kepercayaan yang baik dengan nasabah.
  - g. Menawarkan produk dan jasa kepada calon nasabah atau nasabah sesuai kebutuhan yang diperlukan.
6. Staf Umum Sumber Daya Manusia (*Human Resources and General Affair Staff*)
- a. Menangani dan menyediakan barang untuk keperluan kantor atau karyawan yang meliputi barang-barang cetakan atau tulis menulis konsumsi peralatan listrik, air, kendaraan dan lain-lain.
  - b. Mencatat semua penerimaan dan pengeluaran persediaan kantor.
  - c. Menangani kegiatan perbaikan, perawatan dan pembersihan kantor atau gedung dan barang-barang inventaris milik kantor.
  - d. Perencanaan dan rekrutmen karyawan.

7. Staf Operasional (*Operation Staff*)

- a. Melakukan pengecekan SLIK (Sistem Layanan Informasi Kredit) pada calon debitur.
- b. Melakukan registrasi dan pembuatan *Memorandum Committe Credit* (MCC).

8. Kepala Bagian Kredit (*Consumer Loan Section Head*)

Kepala bagian kredit pada bank bertanggung jawab untuk mengelola dan mengawasi kegiatan pemberian kredit. Meliputi yaitu analisis kredit, pengambilan keputusan terkait persetujuan kredit, serta memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur kredit yang berlaku. Kepala bagian kredit di bantu oleh *Relationship Officer*.

9. Staf RO (*Relationship Officer Staff*)

- 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. Memberikan usulan perbaikan terhadap program marketing atau promosi yang sedang dilakukan di Kantor Cabang.
- g. Melakukan kegiatan tindak lanjut setiap temuan pemeriksaan SLIK (Sistem Layanan Informasi Kredit).

10. Kepala Bagian *Funding Officer*

Kepala bagian *funding officer* bertugas memasarkan produk perbankan yang dimiliki oleh PT. Bank Woori Saudara Kantor Cabang Tasikmalaya seperti tabungan, deposito, dan produk lainnya. Kemudian menghimpun dana dari calon nasabah agar calon nasabah tertarik menggunakan produk penghimpunan bank. Dalam pelaksanaannya kepala bagian *funding officer* dibantu oleh *funding officer staff*.

11. Staf FO (*Funding Officer Staff*)

- a. Melakukan kegiatan promosi berbagai produk PT. Bank Woori Saudara, Tbk. untuk menarik nasabah baru.
- b. Mengidentifikasi kebutuhan nasabah dan menawarkan produk yang sesuai, serta melakukan penetrasi (pengendalian) pasar.
- c. Melakukan pendekatan secara rutin terhadap nasabah ataupun pihak ketiga sehingga membuat mereka loyal terhadap bank dimana seorang *funding officer* bekerja.
- d. Melakukan analisis dan mencari tahu kemungkinan sumber pendanaan baru.
- e. Mencapai target *funding* yang telah ditetapkan.

### **3.2 Metode Penelitian**

#### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2023: 9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau interpretif digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara, dan dokumentasi), data yang diperoleh cenderung data kualitatif, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena dan menemukan hipotesis. Kemudian menurut (Walidin, Saifullah & Tabrani, 2015: 77) dalam (Fadli, 2021) bahwa penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar *setting* yang alamiah.

Berdasarkan kedua definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena manusia atau sosial secara mendalam dan menyeluruh. Penelitian ini dilakukan dengan menciptakan gambaran yang kompleks mengenai fenomena yang diteliti hingga dapat disajikan secara lisan dan melaporkan pandangan secara rinci dari sumber informan.

Dengan menggunakan pendekatan tersebut, penelitian ini akan mencoba memahami peranan *customer service* dalam memberikan pelayanan di PT Bank Woori Saudara 1906, Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya secara menyeluruh dan mendalam dengan fokus pada pengalaman subjektif dan pandangan nasabah.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2023: 104) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu studi kepustakaan dan studi lapangan sebagai berikut:

#### **1. Studi Kepustakaan**

Menurut Sugiyono (2023: 208), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis, referensi serta *literature* ilmiah lainnya yang terkait dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Peneliti mengumpulkan data dengan cara membaca, mempelajari, mengamati dan mengamati berbagai literatur serta sumber bacaan atau referensi lain yang terkait erat dengan permasalahan penelitian. Pendekatan ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam serta untuk mengembangkan wawasan secara keseluruhan terhadap konteks masalah yang sedang diteliti.

## 2. Studi Lapangan

### a. Observasi

#### 1) Observasi Partisipatif (*Participant Observer*)

Dalam observasi yang pertama peneliti melakukan observasi partisipatif yaitu peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Peneliti melakukan kegiatan praktik magang di bagian *customer service* di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya. Sembari melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan 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. Susan Stainback (1988) dalam (Sugiyono 2023: 107) menyatakan “*In participant observation the researcher observes what people do, listen to what they say, and participates in their activities*” yang artinya dalam observasi partisipatif peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan bepartisipasi dalam aktivitas mereka.

#### 2) Observasi Langsung

Dalam waktu yang berbeda peneliti melakukan penelitian dengan observasi langsung. Observasi langsung yaitu metode melalui pengamatan secara langsung dilapangan terhadap obyek penelitian. Peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya dengan cara mengamati langsung terhadap segala sesuatu yang

terkait dengan masalah yang akan diteliti. Peneliti hanya sebagai pengamat yang mencatat serta menganalisis apa yang terjadi tanpa terlibat dalam aktivitas yang sedang diamati.

Maka dari itu selain peneliti terlibat langsung pada saat praktik magang yang dimana ditempatkan pada bagian *customer service* di PT. Bank Woori Saudara 1906 Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya, peneliti juga melakukan tinjauan kembali di waktu yang berbeda yaitu dengan observasi langsung. Observasi langsung dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang peran *customer service* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di bank tersebut.

b. Wawancara mendalam (*in depth interview*)

(Sugiyono 2023: 115) mengatakan wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden (narasumber) yang lebih mendalam. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan dengan sangat teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

Dalam hal ini peneliti menggunakan metode wawancara secara langsung yaitu wawancara antara pewawancara (*interviewer*) dan orang yang diwawancarai (*interviewee*) yaitu *customer service* dan nasabah yang digunakan untuk memperoleh data tentang peranan *customer service* dalam

memberikan pelayanan di PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya.

### **3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Penulis memilih metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menyusun tugas akhir ini. Metode ini dipilih untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam fenomena atau masalah yang menjadi fokus penelitian, dengan tujuan untuk memahami konteksnya secara komprehensif. Jenis penelitian ini fokus dengan menggunakan penelitian kualitatif serta menggunakan pendekatan deskriptif dan induktif (dari khusus ke umum). Kemudian untuk sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono 2023: 104). Penulis mengumpulkan data primer dengan melakukan wawancara kepada *customer service* di PT. Bank Woori Saudara 1906, Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dan detail mengenai layanan dan proses perbankan yang diberikan oleh bank. Dengan berkomunikasi langsung dengan *customer service*, penulis dapat memperoleh pandangan internal dari pihak-pihak yang terlibat langsung dalam operasional bank. Wawancara ini merupakan metode penting untuk mengumpulkan data primer yang akan memberikan gambaran mengenai kondisi dan proses di dalam bank terutama pada pelayanan yang diberikan untuk nasabah.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono 2023: 104). Penulis mengumpulkan data sekunder dengan cara mencari literatur dan sumber bacaan atau referensi lain yang erat kaitannya dengan peranan *customer service*. Pendekatan ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman lebih dalam tentang peranan *customer service* dalam penelitian ini. Dengan menelusuri berbagai literatur dan referensi terkait, penulis dapat memperoleh pandangan yang lebih luas dan mendalam mengenai peranan *customer service*.

### 3.2.3 Teknik Analisis Data

Metode analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik ini digunakan untuk menjawab berbagai permasalahan yang terkait dengan perusahaan melalui analisis data secara berkesinambungan. Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat menggambarkan fenomena yang diamati dengan detail dan mendalam secara keseluruhan. Miles and Huberman (1984) dalam (Sugiyono 2023: 133) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interatif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing* atau *verification*.

#### 1. Reduksi Data (Data *Reduction*)

Menurut (Sugiyono 2023: 134) mengemukakan bahwa mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang

penting serta dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer mini dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

Dalam mereduksi data, setiap peneliti akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai. Tujuan utama dari penelitian kualitatif adalah pada temuan. Oleh karena itu, peneliti dalam melakukan penelitian, menemukan segala sesuatu yang dipandang asing, tidak dikenal dan belum memiliki pola. Maka itulah yang harus dijadikan perhatian peneliti dalam melakukan reduksi data.

## 2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan atau menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan lain sebagainya. Dalam hal ini menurut Miles and Huberman dalam buku (Sugiyono 2023: 137) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has been narrative text*” artinya yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan menyajikan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami tersebut.

### 3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion*)

Langkah yang terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum pasti atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas dapat berupa hubungan kausal, atau interatif dan hipotesis atau teori. Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin saja akan menjawab rumusan masalah yang sudah dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak, hal ini dikarenakan permasalahan dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berkembang seiring dengan dilakukannya penelitian. Maka, kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang diteliti, namun juga menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bersifat dinamis dan terbuka terhadap perkembangan ilmu pengetahuan.