BAB III
OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah penerapan *Service Excellence* oleh *frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu (KCP) Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya. Fokus utama dari penelitian ini adalah menelaah sejauh mana *frontliner*, yang terdiri dari *Customer Service, Teller, dan Security*, menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima dalam setiap interaksi dengan nasabah.

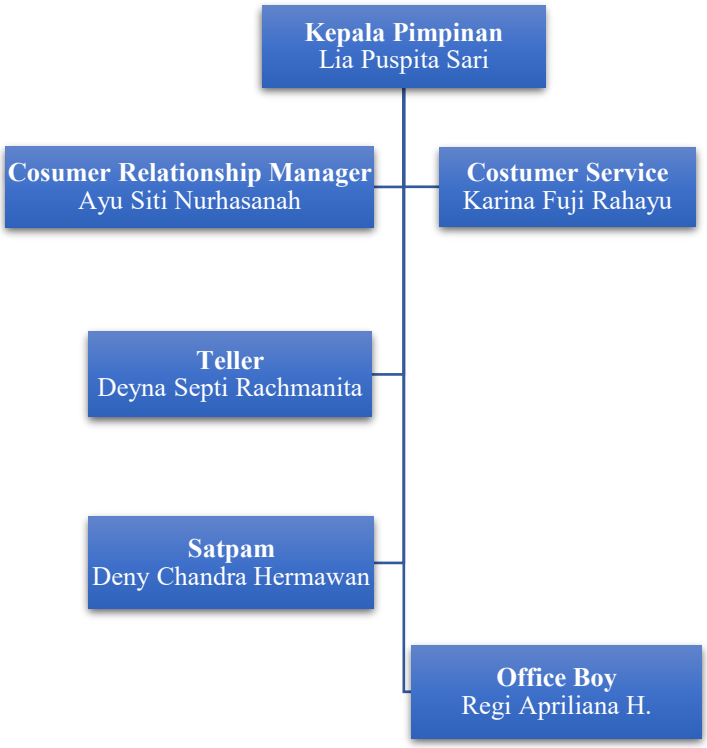
PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. merupakan salah satu bank milik negara yang memiliki reputasi tinggi dalam industri perbankan nasional. KCP Universitas Siliwangi memiliki karakteristik unik karena berlokasi di lingkungan akademis, yang sebagian besar nasabahnya berasal dari kalangan mahasiswa, dosen, staf universitas, dan masyarakat sekitar kampus. Hal ini menjadikan kebutuhan dan ekspektasi layanan dari nasabah bersifat beragam dan dinamis.

Penerapan *Service Excellence* oleh *frontliner* menjadi aspek penting karena mereka berperan langsung dalam membentuk citra dan kepuasan nasabah terhadap layanan bank. Pelayanan yang cepat, ramah, akurat, dan responsif akan menciptakan pengalaman positif bagi nasabah, meningkatkan loyalitas, serta memperkuat kepercayaan terhadap institusi perbankan tersebut.

Penelitian ini akan mengevaluasi bagaimana pelatihan, sikap kerja, kompetensi, serta penampilan para *frontliner* memengaruhi kualitas pelayanan

yang diberikan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui tantangan yang dihadapi *frontliner* dalam menerapkan *Service Excellence* serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah di lingkungan BNI KCP Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya.

3.1.1 Struktur Organisasi



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank BNI KCP Universitas Siliwangi

Sumber : PT. Bank Negara Indonesia

3.1.2 *Job Description*

1. Pemimpin Cabang Tasikmalaya

Tugas dan Tanggung jawab Pimpinan Cabang Bank adalah sebagai berikut:

a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran (RKA) dalam rangka mencapai target bisnis yang diterapkan.
b. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target bisnis yang telah diterapkan.
c. Memfungsikan semua unit kerja di bawahannya dan pekerja binaanya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bgi nasabahnya.
d. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah diterapkan.
e. Melaksanakan kegiatan pemasaran dana, jasa serta kredit dalam rangka memperluas pasar.

2. *Consumer Relationship Manager*

a. Pemasaran Produk : Melaksanakan kegiatan pemasaran untuk produk simpanan dan jasa bank kepada calon nasabah baru.

b. Pemecahan Masalah : Membantu nasabah dalam mengatasi masalah finansial yang mereka hadapi, termasuk memberikan saran mengenai produk yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
c. Monitoring dan Evaluasi : Memeriksa kelancaran angsuran dari nasabah sesuai prosedur yang berlaku dan melakukan evaluasi terhadap portofolio nasabah.

3. *Customer Service*

a. Memberikan pelayanan terhadap nasabah mengenai pembukaan tabungan, giro, deposito dan permohohnan lainnya.
b. Memberikan informasi tentang berbagai produk dan jasa BNI.
c. Menerima, melayani dan mengatasi keluhan nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan yang diberikan oleh bank.
d. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
e. Mendata kartu ATM ke dalam buku register.
f. Memperkenalkann dan menawarkan produk dan jasa yang ada sesuai keinginan dan kebutuhan nasabah.
g. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro dan buku tabungan.
h. Mengadministrasikan daftar hitam Bnak Indonesia dan daftar rehabilitas nasabah serta file nasabah.
i. Mengadministrasikan resi permintaan dan mengembalikan buku cek, bilyet giro, serta surat kuasa.

Adapun Tanggung Jawab *Customer Service* adalah:

a. Pengenalan Nasabah.
b. Pelayanan Nasabah.
c. Kerahasiaan Bank dan Nasabah.
d. Kepatuhan terhadap peraturan perusahaan.

Adapun Wewenang *Customer Service*:

a. Melakukan penolakan permintaan pembukuan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
b. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro atau cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
c. Melakukan penutupan rekening bank atas permintaan nasabah maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur internal bank.
d. Melakukan pemblokiran rekening nasabah baik atas permintaan nasabah ataupun pihak lain yang berwenang.

4. *Teller*

a. *Teller* setiap pagi hari menerima uang sejumlah uang tunai dari arus kas (*Head Teller*) setelah menandatangani tanda terimanya.
b. *Teller* harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.

c. *Teller* berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel, L/C) dan menandatangani jika syarat-syarat terpenuhi.
d. *Teller* wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapih semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
e. *Teller* harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuas kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuas kas harus mendatangani tanda terimanya.
f. *Teller* berhak menerima peralatan yang diperlukan demi kelancaran tugasnya.
g. *Teller* harus melaksanakan semua tugas dan mempertanggungjawabkan.
h. *Teller* harus mengelola, mengadministrasikan dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan baik.

5. Satpam

a. Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank.
b. Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
c. Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan.
d. Menanyakan keperluan nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
e. Membantu informasi transaksi di ATM.

6. *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.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, metode yang diterapkan untuk menyelesaikan tugas akhir ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini digunakan untuk menggali informasi mendalam mengenai perilaku, sikap, dan pengalaman *frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, serta bagaimana pelayanan tersebut dievaluasi melalui penilaian mahasiswa magang.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Partisipan Observer

   Partisipan observer dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengamatan langsung di lokasi penelitian, yaitu pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. KCP Universitas Siliwangi Kota Tasikmalaya. Mahasiswa magang berperan sebagai pengamat yang sekaligus terlibat dalam aktivitas perbankan, khususnya dengan mencermati interaksi *frontliner* (*Customer Service, Teller*, dan *Security*) bersama nasabah. Aspek yang diamati mencakup sikap, penampilan, keterampilan komunikasi, kecepatan layanan, hingga kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan nasabah.

2. Wawancara

   Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan *frontliner* (*Customer Service, Teller*, dan *Security*), serta *supervisor* bank. Wawancara berjutuan mengetahui pemahaman frontliner tentang konsep *Service*

Excellence, pelatihan yang dijalani, serta kendala dalam memberikan pelayanan. Selain itu, mahasiswa magang juga menggali informasi dari nasabah untuk memperkuat hasil observasi.

3. Dokumentasi

   Teknik dokumentasi dilakukan dengan cara menelaah dokumen-dokumen atau arsip yang berkaitan dengan penerapan *Service Excellence* di BNI KCP Universitas Siliwangi, seperti pedoman pelayanan, SOP, serta laporan evaluasi pelayanan. Dokumentasi ini melengkapi hasil observasi dan wawancara mahasiswa magang.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Metode penelitian yang digunakan penulis dalam Menyusun tugas akhir ini Adalah deskriptif kualitatif.

Menurut Sugiyono (2021: 18) menyatakan bahwa:

> "Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrument kunci, Teknik pengumpulan data dilakukan secara trianggulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menenkankan makna daripada *generalisasi.*

Dalam menggunakan data-data yang diperlukan untuk tugas akhir, penulis menggunakan sumber data sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya. Dalam Menyusun tugas akhir ini, data primer yang digunakan Adalah wawancara langsung ke PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Universitas Siliwangi Siliwangi Kota Tasikmalaya sedangkan observasinya langsung kepada pekerjaan yang akan dituju.

b. Data Sekunder

Data sekunder Adalah data yang diperoleh dari literatur, buku-buku yang berisi perbankan, serta data lain yang terkait dengan tema atau judul tersebut.

3.2.2.2 Penentuan Sampel

Sampel penelitian ditentukan dengan purposive sampling. Informan utama adalah *frontliner* (*Customer Service, Teller*, dan *Security*), *supervisor* bank, serta hasil penilaian mahasiswa magang sebagai data evaluasi. Mahasiswa magang diposisikan sebagai evaluator internal yang melakukan penilaian langsung terhadap penerapan *Service Excellence* selama periode magang.

Selain itu, untuk memperkaya data dan memperoleh sudut pandang yang lebih luas, sampel juga melibatkan nasabah, serta pengusaha.

Hal ini dipilih agar penilaian bersifat lebih objektif, konsisten, sistematis, dan fokus pada penerapan standar pelayanan.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi:

1) Pengumpulan Data

   Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan mahasiswa magang.

2) Reduksi Data

   Merangkum hasil observasi dan wawancara, memilih informasi penting yang berhubungan dengan penerapan *Service Excellence*.

3) Penyajian Data

   Menampilkan data dalam bentuk uraian deskriptif, serta catatan evaluasi magang.

4) Penarikan Kesimpulan

   Menurut Sugiyono, (2018: 142) menyatakan bahwa:

   "Kesimpulan 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."