

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Menurut Supranton (2000), objek penelitian adalah sekumpulan elemen yang dapat dipelajari baik berupa orang atau individu, organisasi atau objek. Objek di dalam penelitian ini adalah Peran *Customer Service* dalam menangani keluhan Nasabah pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna.

##### **3.1.1 Sejarah Singkat PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna**

Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Nusumma merupakan hasil kerja antara PT. Bank Summa dengan organisasi Nadhatul Ulama (NU). PT BPR Nusumma merupakan sebagai perwujudan dari keinginan masyarakat islam Singaparna untuk memiliki lembaga perbankan sendiri, maka bersama dengan Mukhtar Nadhatul Ulama ke-29 tahun 1994 pada tanggal 19 November 1994 melalui Menteri Keuangan RI Kep-310 IKM, Bank Nusumma resmi berdiri di Singaparna. Dengan demikian, lembaga tersebut adalah satu unsur yang harus tersedia didalam proses pengembangan ekonomi masyarakat. Salah satu sarana yang mempunyai peran strategis dalam menggerakkan potensi ekonomi masyarakat terutama disebabkan oleh fungsi utama bank sebagai suatu wahana yang dapat menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat secara efektif dan efisien.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna**

Visi PT. Bank Perkreditan Rakyat Nusumma adalah menjadi “Bank yang keren dan Juara”.

Misi PT. Bank Perkreditan Rakyat Nusumma

1. Menjadi bank yang dikenal oleh masyarakat dikarenakan layanan yang inovatif, mulia, dan terpercaya.
2. Konsistensi menjadi bank yang sehat dan berkembang bersama masyarakat.
3. Memiliki indeks kebahagiaan SDM dan organisasi yang tinggi sehingga dapat terus memberikan dampak positif kepada masyarakat sekaligus berkontribusi terhadap perekonomian Indonesia.

### **3.1.3 Budaya PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna**

Banyak perusahaan telah berhasil meningkatkan performa kinerja yang berujung pada peningkatan profitabilitas melalui transformasi nilai yang berujung pada peningkatan profitabilitas melalui transformasi nilai dan budaya kerja. Membangun budaya kerja dimulai dengan memiliki pondasi pedoman nilai-nilai perusahaan juga akan mendukung perusahaan dalam mencapai visi dan misi yang telah ditentukan. Sebuah nilai harus dimulai dan dimiliki terlebih dahulu oleh masing-masing individu. Saat nilai-nilai yang dimiliki oleh individu berubah menjadi budaya kerja, maka akan tumbuh kesadaran bekerja dengan sepenuh hati dan berusaha untuk berkontribusi lebih besar pada institusi atau perusahaan dimana dia bekerja. Nilai-nilai perusahaan yang bersumber dari keyakinan, integritas, moralitas dan etika yang sejalan dengan nilai yang telah dimiliki oleh karyawan

secara pribadi maka akan memotivasi dan menggerakkan karyawan untuk bekerja mencapai tujuan perusahaan karena adanya kesamaan nilai yang diyakini. Nilai yang sudah terinternalisasi akan membentuk budaya yang kuat dan memperdayakan setiap individu bergerak selangkah demi selangkah menuju kinerja yang lebih baik. Menyadari arti pentingnya nilai sebagian salah satu faktor kesinambungan perusahaan, maka telah diselenggarakan pelatihan "*Nusumma Work Culture*" sebagai upaya menciptakan dan menyelaraskan nilai yang ada pada karyawan sebagai individu atau perusahaan. Dalam rangka menciptakan visi dan misi yang sesuai, tentunya BPR Nusumma telah mempunyai nilai-nilai yang selaras. Dengan ini BPR Nusumma telah membuat dan menyepakati nilai-nilai tersebut yang disebut dengan PELITA. Pelita sendiri terdiri dari beberapa sikap dan perilaku yang dijadikan sebagai pedoman, yaitu:

- ***Passion***  
Selalu bersemangat dan antusias tentang apa yang kita lakukan.
- ***Excellent***  
Selalu bersemangat dan antusias tentang apa yang kita lakukan.
- ***Learning***  
Terus meningkatkan keterampilan pengetahuan & kemampuan.
- ***Integrity***  
Jujur, tulus & beretika untuk semua perbuatan.
- ***Teamwork***  
Bekerja sama secara efektif untuk menambah nilai bagi semua pemangku kepentingan.

- **Innovation**

Merangkul pemikiran baru untuk menciptakan peluang bagi semua kepentingan.

### 3.1.4 Logo PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna

Logo merupakan salah satu simbol yang ada dalam suatu usaha atau perusahaan yang merupakan ciri khas atau pembeda dari usaha atau perusahaan lainnya. Dibawah ini adalah logo BPR Nusumma Singaparna:

**Gambar 3.1 Logo PT. BPR Nusumma**



Sumber: [www.Nusumma.com](http://www.Nusumma.com). 2024

#### **Makna Logo PT. Bank Perkreditan Rakyat Nusumma**

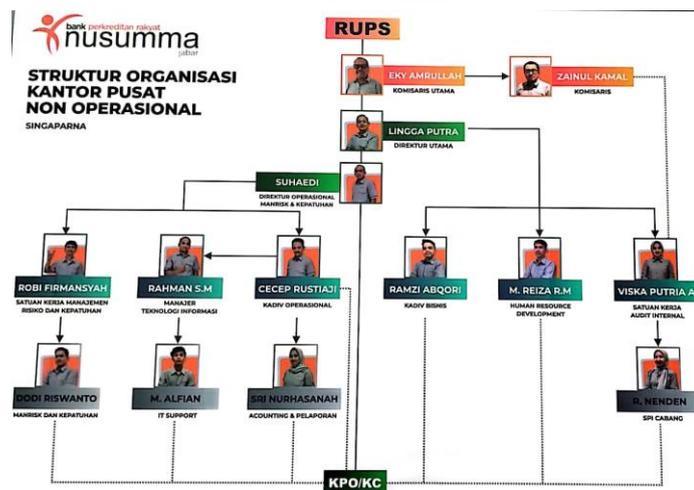
Filosofi gambar logo BPR Nusumma Singaparna yaitu:

- Simbol Kepala : Menggambarkan *think out of the box* & inovatif.
- Warna Orange : Bermakna Kegembiraan dan antusiasme.
- Warna Hijau : Bermakna NU, Ketenangan, pertumbuhan dan membumi.
- Warna Abu : Bermakna kestabilan dan tanggung jawab

### 3.1.5 Struktur Organisasi PT. BPR Nusumma

#### 3.1 Struktur Organisasi Kantor Pusat Non Operasional PT. BPR NUSUMMA

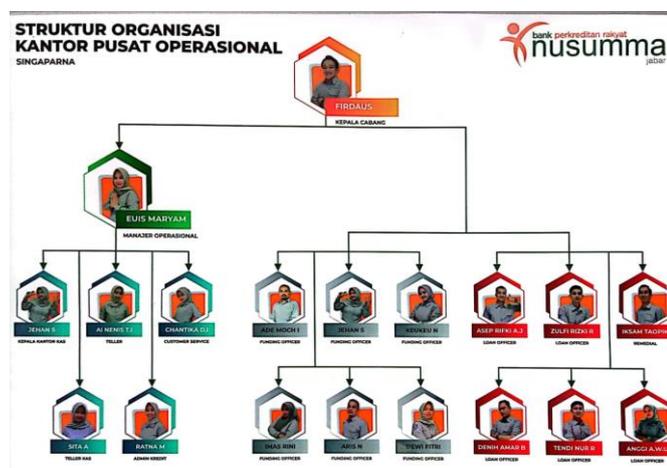
Gambar 3.1  
Struktur Organisasi Kantor Non Pusat Operasional PT. BPR Nusumma



Sumber: PT BPR Nusumma Singaparna 2024

#### 3.2 Struktur Organisasi Kantor Pusat Operasional BPR Nusumma

Gambar 3.2  
Struktur Organisasi Kantor Pusat Operasional PT. BPR Nusumma



Sumber : PT BPR Nusumma Singaparna 2024

### **3.1.6 Produk dan Jasa PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna**

Untuk menunjang pelayanan operasional, BPR Nusumma Kantor Pusat Singaparna menawarkan produk dan jasa diantaranya:

1. Kredit Modal Kerja
2. Kredit konsumtif
3. Kredit Profesi Guru Bersertifikasi (KPGGB)
4. Kredit Investasi
5. Kredit Laptop Abdi
6. Tabungan Kuliah (Tabuku)
7. Tabungan Nusumma Prima
8. Tabungan Idul Fitri (Tabitri)
9. Tabungan Siberkah
10. Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel)
11. Tabungan Deposit

### **3.1.7 Job Desk *Customer Service***

*Customer Service* atau unit pelayanan nasabah merupakan pegawai operasional dibawah manajer operasional yang fungsinya adalah membantu manajer operasional dalam kegiatan pelayanan nasabah yang akan melakukan pembukaan rekening simpanan dan jasa bank lainnya. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya *Customer Service* atau unit layanan nasabah bertanggung jawab langsung kepada manajer operasional.

Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service* :

- a. Memberikan informasi kepada calon nasabah atau nasabah mengenai produk kredit/dana dan jasa PT. BPR Nusumma.
- b. Memberikan informasi saldo simpanan, maupun pinjaman bagi nasabah yang memerlukan.
- c. Melayani permintaan salinan rekening koran bagi nasabah yang memerlukan (diluar pengiriman secara rutin setiap awal bulan).
- d. Membantu nasabah yang memerlukan pengisian aplikasi dana maupun jasa PT. BPR Nusumma.
- e. Menerima dan menginventarisir keluhan-keluhan nasabah untuk diteruskan kepada pejabat yang berwenang.
- f. Mengangkat dan menjawab telepon.
- g. Melayani aplikasi pembukaan rekening (CIF).
- h. Meneliti kelengkapan persyaratan pembukaan rekening
- i. Melakukan entry data statis simpanan pada sistem IBS Online.

### **3.2 Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2019:2) metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dengan demikian, dalam melakukan penelitian perlu adanya suatu metode penelitian yang sesuai untuk memperoleh sebuah data yang akan diteliti dalam sebuah penelitian. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif, analisis data yang diperoleh (berupa kata-kata, gambar atau perilaku) dan tidak dituangkan dalam bentuk bilangan atau angka statistik.

Menurut Sugiyono (2019:18) metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek 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. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Pada hakikatnya penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu metode dalam meneliti sekelompok manusia, suatu objek dengan tujuan membuat deskriptif, gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai "Peran *Customer Service* Dalam Menangani Keluhan Nasabah Pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna".

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini akan disesuaikan dengan kebutuhan dan kompleksitas permasalahan yang diangkat. Dengan demikian, penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu suatu rumusan masalah yang memandu penelitian untuk mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara mendalam.

Menurut Meleong (2014:4) penelitian kualitatif merupakan prosedur dalam penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis ataupun lisan dari perilaku orang-orang yang dapat diamati. Pendekatan deskriptif kualitatif ini

bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang “Peran *Customer Service* Dalam Menangani Keluhan Nasabah”.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang sesuai yaitu sebagai berikut:

#### **1. Wawancara**

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiyono, 2016:33).

#### **2. Observasi**

Menurut Sutrisno Hadi dikutip oleh Sugiyono (2017:145), mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi langsung pada objek yang diteliti. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung tentang peran *Customer Service* Dalam Menangani Keluhan Nasabah pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna.

#### **3. Studi Pustaka**

Yusuf (2017:43) mengemukakan bahwa studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan

penelitian tidak akan terlepas dari literatur-literatur ilmiah. Menurut Sugiyono (2018 : 32) menyatakan, “Studi pustaka adalah berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

Teknik pengumpulan data dengan melakukan studi kepustakaan merupakan langkah yang penting dimana setelah seseorang peneliti menetapkan topik peneliti, langkah selanjutnya yaitu melakukan kajian yang berkaitan dengan teori yang berkaitan dengan topik penelitian. Dalam pencarian teori, peneliti mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya dari kepustakaan yang berhubungan. Sumber-sumber kepustakaan dapat diperoleh dari buku, jurnal, majalah, hasil penelitian dan sumber-sumber lainnya yang sesuai.

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

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu jenis data yang menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan dengan. Peran *Customer Service* dalam Menangani keluhan Nasabah pada PT. BPR Nusumma Kantor Cabang Singapura. Sumber data merupakan segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai penelitian terkait. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Data Primer**

Data Primer adalah suatu objek atau dokumen original-material mentah atau orang dari perilaku yang disebut “*first-hand information*” (Silalahi, 2017:56).

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data yang bersumber dari

hasil wawancara dari *customer service* yang ada di BPR Nusumma Kantor Cabang Singaparna.

## 2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:193) data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber data yang dapat menunjang penelitian, seperti buku, artikel, jurnal yang berkaitan langsung dengan topik penelitian.

### 3.2.3 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 yang penting dan yang akan dipelajari, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Aktivitas dalam analisis kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Menurut Miles dan Huberman dalam Yusuf (2018:12) teknik analisis data kualitatif terdiri dari komponen pokok yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Adapun langkah-langkah dalam analisis data yaitu:

#### 1. Pengumpulan data

Kegiatan utama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data pada umumnya. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan berhari-hari, mungkin berbulan-

bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/objek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua.

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

Data yang diperoleh dari lapangan cukup banyak jumlahnya, maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan ini data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Proses reduksi data dalam penelitian ini adalah:

### 1. Pengumpulan Data

Kumpulkan semua data keluhan dan pastikan semua data dalam format yang konsisten untuk memudahkan analisis.

### 2. Pemahaman dan Pengelompokan Data

Baca dan pahami setiap keluhan berdasarkan kategori tertentu, seperti jenis masalah (misalnya: layanan, produk, administrasi).

### 3. Pembersihan Data

Hapus data duplikat dan data yang tidak relevan dan perbaiki kesalahan penulisan dalam data.

### 4. Penyajian Data

Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dengan penyajian data maka akan

memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

#### 5. Kesimpulan

Adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.