

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Gambaran Umum PT Bank Negara Indonesia (Persero)

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk (selanjutnya disebut “BNI” atau “Bank”) pada awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank sentral dengan nama “Bank Negara Indonesia” berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Selanjutnya, berdasarkan Undang-Undang No. 17 tahun 1968, BNI ditetapkan menjadi “Bank Negara Indonesia 1946”, dan statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Selanjutnya, peran BNI sebagai Bank yang diberi mandat untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional dikukuhkan oleh UU No. 17 tahun 1968 tentang Bank Negara Indonesia 1946. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 19 tahun 1992, tanggal 29 April 1992, telah dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero). Penyesuaian bentuk hukum menjadi Persero, dinyatakan dalam Akta No. 131, tanggal 31 Juli 1992, dibuat di hadapan Muhani Salim, S.H., yang telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 73 tanggal 11 September 1992 Tambahan No. 1A.

BNI merupakan Bank BUMN (Badan Usaha Milik Negara) pertama yang menjadi perusahaan publik setelah mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya pada tahun 1996. Untuk memperkuat

struktur keuangan dan daya saingnya di tengah industri perbankan nasional, BNI melakukan sejumlah aksi korporasi, antara lain proses rekapitalisasi oleh Pemerintah di tahun 1999, divestasi saham Pemerintah di tahun 2007, dan penawaran umum saham terbatas di tahun 2010. Untuk memenuhi ketentuan Undang-Undang No. 40 tahun 2007 tanggal 16 Agustus 2007 tentang Perseroan Terbatas, Anggaran Dasar BNI telah dilakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut dinyatakan dalam Akta No. 46 tanggal 13 Juni 2008 yang dibuat di hadapan Fathiah Helmi, S.H., notaris di Jakarta, berdasarkan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 28 Mei 2008 dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia, dengan Surat Keputusan No. AHU-AH.01.02-50609 tanggal 12 Agustus 2008 dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 103 tanggal 23 Desember 2008 Tambahan No. 29015.

3.1.2 Visi dan Misi

A. Visi BNI

Menjadi Lembaga Keuangan yang terunggul dalam layanan dan kinerja secara berkelanjutan.

B. Misi BNI

1. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh Nasabah selaku Mitra Bisnis pilihan utama.
2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan Mitra Bisnis Global.

3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi Investor.
4. Menciptakan kondisi terbaik bagi Karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi.
5. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat.
6. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri.

3.1.3 Budaya Perusahaan

Budaya Kerja pada Bank BNI memiliki “PRINSIP 46” merupakan Tuntunan Perilaku Insan BNI, terdiri dari :

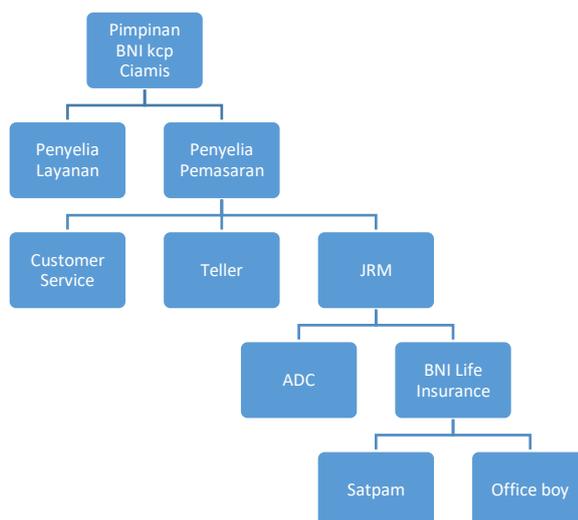
- a. 4 (Empat) Nilai Budaya Kerja
 - 1) PROFESIONALISME
 - 2) INTEGRITAS
 - 3) ORIENTASI PELANGGAN
 - 4) PERBAIKAN TIADA HENTI
- b. 6 (Enam) Nilai Perilaku Utama Insan BNI
 - 1) Meningkatkan Kompetensi dan Memberikan Hasil Terbaik
 - 2) Jujur, Tulus dan Ikhlas
 - 3) Disiplin, Konsisten dan Bertanggungjawab
 - 4) Memberikan Layanan Terbaik Melalui Kemitraan yang Sinergis
 - 5) Senantiasa Melakukan Penyempurnaan
 - 6) Kreatif dan Inovatif

BNI Untuk Pegawai BNI selalu percaya bahwa pegawai merupakan salah satu aset paling berharga bagi organisasi dan perusahaan manapun. Keberlanjutan tidak akan mungkin dicapai tanpa andil dari pegawai. BNI pun berusaha menciptakan kondisi dan pengalaman bekerja terbaik untuk seluruh pegawai.

BNI menginginkan setiap pegawai merasa bangga menjadi bagian dari keluarga BNI serta dapat berkarya dan menorehkan prestasi bersama. Tentunya, tanpa dedikasi dan kerja keras seluruh pegawai, BNI tidak akan mungkin tumbuh dengan baik dan mencapai keberlanjutan.

3.1.4 Struktur Organisasi PT Bank BNI KCP Ciamis

Setiap perusahaan pada umumnya mempunyai struktur organisasi. Untuk mengatur kegiatan-kegiatan dengan baik, manajer harus menentukan komposisi struktur organisasi. Dengan demikian struktur organisasi adalah pola formal tentang bagaimana orang dan pekerjaan dikelompokkan.



Sumber: Bank BNI kcp Ciamis
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank BNI kcp Ciamis

3.1.5 Job Desk

Dalam stuktur organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Pembantu Ciamis dapat dijelaskan wewenang dari tanggung jawab masing-masing bagian secara singkat adalah sebagai berikut:

A. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

Tugas dan tanggung jawab Pemimpin Kantor Cabang

Pembantu adalah sebagai berikut:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan jasa bank
- 2) Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah bukan nasabah
- 3) Mengelola pelayanan produk dan jasa, serta melakukan penjualan silang (Cross Selling) produk dan jasa bank
- 4) Mengelola pembinaan kepada nasabah prima
- 5) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank
- 6) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, dan mengelola pelayanan produk dan jasa bank
- 7) Mengelola pelayanan kartu ATM, pelayanan transaksi, serta mengelola kas ATM
- 8) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem prosedur, peraturan Bank Indonesia, serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku
- 9) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, dan kegiatannya.

B. Penyelia Layanan

- 1) Memberikan dukungan kepada Pemimpin Cabang dalam mengkoordinasikan dan mengendalikan aktifitas operasional dan pelayanan transaksi produk dan jasa BNI kepada nasabah. Bertanggung jawab penuh dan berperan aktif dalam kegiatan
- 2) Menyelia seluruh aktivitas pelayanan nasabah di front office dan mengupayakan pelayanan yang optimal.
- 3) Menyelia dan berpartisipasi aktif terhadap Kas Besar berkoordinasi dengan Cash Admin Center, Unit Pelayanan Nasabah, Unit Pelayanan Uang Tunai dan Layanan Prima.
- 4) Memimpin dan berpartisipasi aktif terhadap unit-unit di bawahnya dalam memantau dan memastikan penyempurnaan atas hasil temuan pemeriksaan audit (intern/ekstern) yang telah dilakukan sesuai dengan rencana/saran/perbaikan/penyempurnaan yang diberikan oleh auditor .
- 5) Mengimplementasikan standar pelayanan bersama unsur pimpinan dalam usaha pencapaian kinerja layanan sesuai standar pelayanan yang sudah ditetapkan.
- 6) Memberikan masukan kepada Pemimpin Kantor Cabang Utama mengenai pengelolaan dan pengalokasian sumber daya (manusia,fasilitas) dan aktivitas pegawai antar kantor layanan

C. Analisa Kredit Standar/ Junior Relationship Manager (JRM) Tugas

Analisa Kredit Standar/Junior Relationship Manager (JRM) adalah sebagai berikut:

- 1) Memonitor pemakaian fasilitas pinjaman debitur secara periodik dan konsisten,
- 2) Memonitor jalanya usaha dan kelangsungan usaha debitur secara periodik dan konsisten, dan.
- 3) Menjaga komunikasi dengan debitur terutama yang usahanya sangat rentan dengan kondisi makro/mikro ekonomi, kebijakan pemerintah.
- 4) Administrasi Kredit Tugas Administrasi Kredit adalah sebagai berikut:
- 5) Melakukan pengadministrasian dokumen-dokumen kredit atau memfile dokumen-dokumen kredit, dan
- 6) Memelihara dokumen-dokumen seluruh debitur, memonitor kredit jatuh tempo (expired).

D. Customer Service Seorang Customer Service memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya. Disamping itu memberikan informasi se jelas mungkin mengenai berbagai produk dan jasa yang ingin diketahui dan diminati kepada nasabah atau calon nasabah
- 2) Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan dan komplain

yang disampaikan oleh nasabah sehubungan dengan ketidakpuasan atas pelayanan

- 3) Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- 4) Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitas nasabah serta file nasabah serta mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa
- 5) Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa bank.

E. Teller Tugas seorang Teller adalah sebagai berikut:

- 1) Teller pada pagi hari menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas (Head Teller) setelah menandatangani tanda terimanya.
- 2) Teller harus menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya
- 3) Teller berhak membayar tunai, pencairan uang giral (cek, wesel dan (L/C) dan menandatangani jika syarat-syaratnya terpenuhi.
- 4) Teller wajib menghitung, menyortir dan mengikat rapi semua uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.
- 5) Teller harus menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
- 6) Teller harus mengelola, menyusun administrasi dan menjaga semua uang tunai yang ada di dalam kekuasaannya dengan bank.

F. Satpam/Security Berikut ini adalah tugas Satpam di bank:

- 1) Mengawasi seluruh wilayah bank mulai dari radius lokasi bank sampai dengan pintu masuk dan ruangan dalam bank
- 2) Membuka pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah kepada setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank
- 3) Memeriksa bawaan nasabah jika sikap dan tindakannya terlihat mencurigakan
- 4) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrian kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah serta memberikan petunjuk dan arahan yang baik jika ada nasabah yang bertanya dan memerlukan informasi
- 5) Membantu mengingatkan nasabah ketika mendapat panggilan antrian.

G. Office Boy

- 1) Mengkoordinasikan pemeliharaan kebersihan lingkungan kantor.
- 2) Membantu rekan kerja atau staf manajemen lainnya dalam melakukan tanggung jawab kebersihan dan pemeliharaan lingkungan sekitar kantor.
- 3) Menangani proyek pemeliharaan dan perbaikan fasilitas dan perangkat kantor. Memberikan asistensi kepada personel manajemen dalam melakukan tugasnya di kantor.
- 4) Memantau penggunaan perangkat dan persediaan ATK di tempat kerja.
- 5) Berhubungan dengan pertanyaan atau kebutuhan pengunjung dan

pekerja di kantor. Mengatur dan menyimpan file

- 6) Mengumpulkan dan mendistribusikan kurir atau paket pekerja dan mencari serta menyortir pesan.
- 7) Mengirim dan menerima faksimili serta melakukan aktivitas terkait seperti fotokopi.

H. Asuransi Tugas seorang Asuransi adalah sebagai berikut:

- 1) Memberikan jaminan perlindungan dari resiko-resiko kerugian yang di derita satu pihak, dan Dasar bagi pihak bank untuk memberikan kredit karena bank memerlukan jaminan, perlindungan atas agunan yang diberikan oleh peminjam uang

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, hal. 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 *Marketing mix* (bauran pemasaran) dalam meningkatkan jumlah produk dalam penggunaan produk kartu kredit PT. Bank Negara Indonesia di kantor cabang pembantu Ciamis untuk meningkatkan minat dan ketertarikan nasabah dalam mengajukan kredit di bank tersebut. Penulis berupaya menggambarkan dengan cermat dan sistematis semua fakta yang terkait dengan PT. Bank Negara Indonesia di kantor cabang pembantu Ciamis Tbk agar dapat lebih mudah dipahami dan disimpulkan.

3.2.1 Jenis Penelitian

Data yang dikumpulkan oleh penulis berasal dari berbagai sumber data, baik primer maupun sekunder, dalam Tugas Akhir ini, yang mengambil fokus pada Pemasaran *Marketing mix* (bauran pemasaran) sebagai meningkatkan jumlah nasabah dalam penggunaan produk kartu kredit PT. Bank Negara Indonesia di kantor cabang pembantu 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 dari penelitian lapangan.

Wawancara yang dilakukan di sini merupakan wawancara tidak terstruktur atau terbuka, yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang respons dari responden. Dalam wawancara tidak terstruktur, peneliti belum mengetahui dengan pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang disampaikan oleh responden. Dari analisis terhadap setiap jawaban responden, peneliti dapat mengajukan pertanyaan-pertanyaan berikutnya yang lebih terarah menuju suatu tujuan. Pendekatan " Melakukan pendekatan melingkar sebelum langsung mengarah pada inti pembicaraan " dapat digunakan dalam wawancara, yang berarti pada awalnya membicarakan hal-hal yang tidak langsung terkait dengan tujuan, namun ketika kesempatan terbuka, pertanyaan akan dialihkan secara langsung.

Data sekunder yang dimanfaatkan dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti melibatkan literatur dari jurnal dan buku. Hal ini bertujuan untuk mengimbangi perspektif yang diperoleh dari data, sehingga dapat disampaikan dengan baik dalam tugas akhir ini.

3.2.1 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya. Dengan wawancara terstruktur ini pula, pengumpulan data dapat menggunakan beberapa pewawancara sebagai pengumpul data. Supaya setiap pewawancara mempunyai keterampilan yang sama, maka diperlukan training kepada calon pewawancara. (Sugiyono, 2019, hal. 232)

2. Wawancara Tidak Tersruktur

Wawancara tidak terstruktur, adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Wawancara tidak terstruktur atau terbuka, sering digunakan dalam penelitian pendahuluan atau malahan untuk penelitian yang lebih

mendalam tentang subjek yang diteliti. Pada penelitian pendahuluan, peneliti berusaha mendapatkan informasi awal tentang berbagai isu atau permasalahan yang ada pada objek, sehingga peneliti dapat menentukan secara pasti permasalahan atau variabel apa yang harus diteliti. Untuk mendapatkan gambaran permasalahan yang lebih lengkap, maka peneliti perlu melakukan wawancara kepada pihak- pihak yang mewakili berbagai tingkatan yang ada dalam objek.

Dalam wawancara tidak terstruktur, peneliti belum mengenal secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh responden Berdasarkan analisis terhadap setiap jawaban dari responden tersebut, maka peneliti dapat mengajukan berbagai pertanyaan berikutnya yang lebih terarah pada suatu tujuan. Dalam melakukan wawancara peneliti dapat menggunakan cara "berputar-putar baru menukik" artinya pada awal wawancara, yang dibicarakan adalah hal-hal yang tidak terkait dengan tujuan, dan bila sudah terbuka kesempatan untuk menanyakan sesuatu yang menjadi tujuan, maka segera ditanyakan. Wawancara baik yang dilakukan dengan face to face maupun yang menggunakan pesawat telepon, akan selalu terjadi kontak pribadi, oleh karena itu pewawancara perlu memahami situasi dan kondisi sehingga dapat memilih waktu yang tepat kapan dan di mana harus melakukan wawancara. (Sugiyono, 2019, hal. 232)

Penulis menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur. bebas, yang tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam

tentang tanggapan dari responden. Wawancara tidak terstruktur, peneliti tidak secara pasti mengetahui jenis data yang akan didapatkan, sehingga peneliti lebih banyak berperan sebagai pendengar terhadap apa yang disampaikan oleh responden. Berdasarkan analisis dari setiap tanggapan responden, peneliti dapat merumuskan pertanyaan-pertanyaan berikutnya yang lebih fokus terhadap tujuan tertentu. Metode "mendekati secara berkeliling sebelum langsung menuju ke inti pembicaraan" bisa diterapkan dalam wawancara, yang berarti pada awalnya membahas topik-topik yang tidak langsung berkaitan dengan tujuan, namun ketika kesempatan muncul, pertanyaan akan segera dialihkan secara langsung.

Alasan penulis memilih wawancara tidak terstruktur adalah karena jenis wawancara ini memungkinkan peneliti mendapatkan informasi yang lebih mendalam dan tidak terbatas oleh pertanyaan-pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya. Dengan demikian, peneliti memiliki fleksibilitas untuk mengeksplorasi topik secara lebih luas dan mendalam, serta memungkinkan peneliti untuk merespons dan menyesuaikan pertanyaan berdasarkan jawaban responden. Penelitian ini difokuskan pada PT. Bank Negara Indonesia di kantor cabang pembantu Ciamis, dengan penekanan pada bagian pemasaran.

3. Observasi langsung

Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap strategi pemasaran atau telemarketing yang diterapkan oleh PT. Bank Negara

Indonesia di kantor cabang pembantu Ciamis. Objek observasi ini mencakup aktivitas yang dilakukan oleh PT. Bank Negara Indonesia di kantor cabang pembantu Ciamis ketika menawarkan kartu kredit kepada nasabah, dengan peneliti mengamati secara langsung proses yang terjadi.

4. Obsrvasi tidak langsung

Observasi tidak langsung merupakan kegiatan pengamatan yang tidak dilakukan pada tempat atau lokasi yang telah ditentukan oleh penulis penulis dapat menggunakan media, seperti internet, media cetak. rekaman audio visual, dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang memiliki latar permasalahan yang sama dengan yang akan diteliti. Dalam perancangan ini, penulis melakukan observasi.

5. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. (Sugiyono, 2020, hal. 314)

3.2.2 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, hal. 137)

Dalam penelitian ini, informasi dari data primer diperoleh melalui observasi langsung serta wawancara dengan staff pemasaran yang membahas tentang Pemasaran *Marketing mix* dalam meningkatkan jumlah nasabah produk kartu kredit PT. Bank Negara Indonesia di kantor cabang pembantu 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, hal. 137)

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber yang telah ada, termasuk buku, skripsi, dan jurnal yang relevan dengan topik Pemasaran *Marketing mix* (bauran pemasaran) dalam meningkatkan jumlah nasabah produk kartu kredit PT. Bank Negara Indonesia di kantor cabang pembantu Ciamis.

3.2.3 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

staf pemasaran dan nasabah pengguna kartu kredit tentang strategi *Marketing mix* 7P kartu kredit.

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 dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. (Sugiyono, 2019, hal. 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 Negara Indonesia kantor cabang pembantu 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 Reaktualisasi *Marketing mix* (7P) dalam meningkatkan jumlah nasabah pada kartu kredit dengan mewawancarai staff pemasaran dan nasabah pengguna kartu kredit.

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, p. 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 terusmenerus 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, p. 91)