

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Peran *Customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.1.1 Sejarah PT Bank Mandiri Taspen

PT Bank Mandiri Taspen didirikan di Denpasar bertepatan pada 3 November 1992 bersumber pada Akta Pendirian Nomor. 4, yang dibuat dihadapan Ida Bagus Alit Sudiatmika, S. H., Notaris di Denpasar dengan nama PT Bank Sinar Harapan Bali. Pendirian ini ialah kenaikan status badan hukum yang lebih dahulu berbadan hukum Maskapai Andil Indonesia (MAI) menjadi Perseroan Terbatas. Akta pendirian ini sudah mendapat pengesahan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan Surat Keputusan No.C2-4581HT.01.01.Th93 tertanggal 12 Juni 1993.

Dalam rangka bertransformasi guna menjadi Bank Nasional, bersumber pada keputusan RUPS Luar Biasa tanggal 22 Desember 2014 sebagaimana yang dituangkan dalam Akta Nomor. 93 tanggal 22 Desember 2014 yang dibuat dihadapan Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S. H., dilakukan Perubahan modal dasar, modal ditempatkan serta modal disetor Bank dari Rp 100.000.000.000 menjadi Rp 500.000.000.000 dan pergantian susunan pemegang saham, akta pergantian tersebut sudah menemukan persetujuan sesuai dengan Surat Keputusan

Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia No.AHU13665.40.20.2014 tertanggal 30 Desember 2014.

Dengan masuknya Pemegang Saham baru yakni PT TASPEN dan PT Pos Indonesia, diputuskan pula pergantian nama Bank dari PT Bank Sinar Harapan Bali menjadi PT Bank Mandiri Taspen Pos bersumber pada pergantian Anggaran Dasar sesuai Akta Nomor 5 tanggal 7 Januari 2015 yang dibuat dihadapan Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S. H., Notaris di Denpasar. Akta pergantian tersebut sudah disetujui oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia melalui Surat Keputusan No.AHU-0001075.AH.01.02 tanggal 23 Januari 2015. Pergantian nama Bank tersebut pula sudah disetujui oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berdasarkan surat No.166/KDK.03/2015 tanggal 24 Juli 2015 tentang Penggunaan Ijin Usaha atas nama PT Bank Mandiri Taspen Pos serta surat No.S-34/KO.311/2015 tanggal 31 Juli 2015 tentang Persetujuan Pergantian Logo. PT Bank Cahaya Harapan Bali secara resmi berubah nama serta logo jadi PT Bank Mandiri Taspen Pos pada tanggal 7 Agustus 2015.

Sesuai dengan Keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Nomor 4 tanggal 6 November 2017 dari Notaris I Gusti Ngurah Putra Wijaya, S. H., Notaris di Denpasar, pemegang saham Bank menyetujui pergantian nama Bank dari PT Bank Mandiri Taspen Pos menjadi PT Bank Mandiri Taspen. Akta pergantian tersebut sudah dilaporkan kepada Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat penerimaan pemberitahuan pergantian informasi Bank tertanggal 7 November 2017 Nomor AHU-AH.01.03-0188167 serta sudah

didaftarkan pada daftar 40 Perseroan Nomor AHU-0140174.AH.01.11 Tahun 2017 tanggal 7 November 2017.

Pergantian nama Bank tersebut pula sudah disetujui oleh OJK bersumber pada surat Nomor. KEP-22/PB.1/2017 tanggal 18 Desember 2017 tentang Penetapan Penggunaan Ijin Usaha atas nama PT Bank Mandiri Taspen Pos menjadi PT Bank Mandiri Taspen serta surat OJK Regional Bali dan Nusa Tenggara Nomor. S-128/ KR.08/2017 tanggal 22 Desember 2017 tentang Penegasan pergantian logo Bank, hingga PT Bank Mandiri Taspen Pos secara resmi berubah nama serta logo jadi PT Bank Mandiri Taspen pada tanggal 23 Desember 2017.

Pergantian terakhir atas Anggaran Dasar Bank terkait Modal Dasar, Modal Ditempatkan serta Modal Disetor dinyatakan dengan Keputusan Sirkuler Pemegang Saham PT Bank Mandiri Taspen tanggal 16 Desember 2020, sebagaimana sudah diaktakan dalam Akta Pernyataan Keputusan Sirkuler Pemegang Saham PT Bank Mandiri Taspen Nomor 41 tanggal 28 Desember 2020, pergantian Anggaran Dasar tersebut sudah mendapat Persetujuan dari Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan Keputusan Nomor AHU-0001919.AH.01.02.Tahun2021 tanggal 13 Januari. Dalam keputusan tersebut disetujui Pergantian Modal Dasar, Modal Ditempatkan serta Modal Disetor Bank yang semula modal Dasar Bank Mandiri Taspen beberapa Rp 751.702.509.000,- menjadi Rp 819.650.816.000,- serta Modal Ditempatkan dan Modal Disetor sejumlah Rp 751.307.459.000,- menjadi Rp 819.304.352.500,- dengan pergantian 41 modal tersebut sehingga dilakukan pergantian Anggaran Dasar Bank Mandiri Taspen.

Bank mendapatkan izin usaha selaku Bank Umum menurut Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor. 77/KMK.017/1994 tanggal 10 Maret 1994 serta Surat Keputusan Bank Indonesia Nomor 27/65/UPBS/PBD2 tanggal 11 Mei 1994 Mengenai Pemberian Izin Usaha Bank Umum.

Untuk menambahkan pendanaan, Bank pertama kali mencatatkan obligasinya di Pasar modal setelah memperoleh statment efektif dari OJK sesuai surat Nomor S.339/D.04/2017 tanggal 21 Juni 2017, berikutnya dilakukan penawaran umum Obligasi Bank Mandiri Taspen Pos I Tahun 2017 dengan jumlah pokok sebesar Rp 2.000.000.000,- Pada tanggal 12 Juli 2017, Obligasi tersebut sudah dicatat pada Bursa Efek Indonesia.

3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Mandiri Taspen

Visi Bank Mandiri Taspen

Menjadi mitra terbaik dan terpercaya dalam memberdayakan dan mensejahterakan.

Misi Bank Mandiri Taspen

1. Menciptakan pertumbuhan bisnis dan kesejahteraan melalui produk dan layanan keuangan terbaik.
2. Fokus pada kebutuhann UMKM dan pensiunan dengan menyalarkan kepentingan ekonomi, sosial dan lingkungan.

3.1.3 Logo dan Makna PT. Bank Mandiri Taspen



Gambar 3. 1 Logo Bank Mandiri Taspen

Sumber: www.bankmandiritaspen.co.id

Logo mark berupa gelombang emas cair menggambarkan simbol dari kekayaan finansial di Asia dimana lengkungan emas sebagai metamorfosa dari sifat agile, progresif, pandangan ke depan, excellence, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Penggunaan warna kuning emas (kuning ke arah orange) melambangkan:

- 1) Keanggunan, kemuliaan, kemakmuran, kejayaan.
- 2) Warna yang menarik perhatian orang, kreatif dan meriah, warna spiritual dan melambangkan hal yang luar biasa.
- 3) Warna yang menggambarkan ramah, menyenangkan dan nyaman.
- 4) Warna ini diterima sebagai warna ceria, membuat masa depan terasa lebih baik, cemerlang, dan cerah.

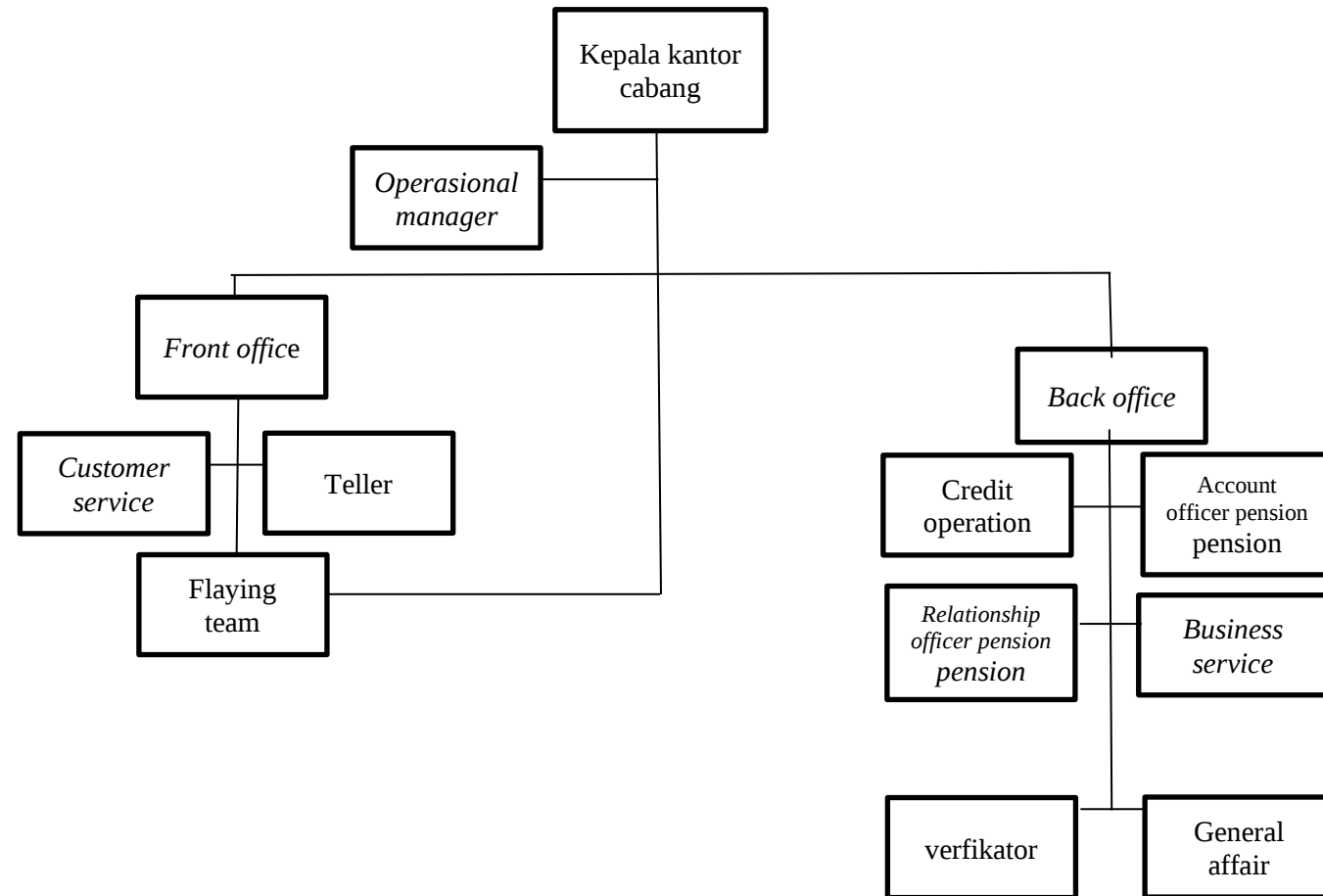
Posisi logo mark berada di atas logo type berbentuk gelombang tumbuh ke atas mewakili pencapaian yang tidak pernah berhenti dan Logo type Logo mark Gambar Logo mark dan logo type terus membaik meningkatkan kesejahteraan nasabah yang semakin bertumbuh dan berkembang bersama Bank Mandiri Taspen.

Logo type bertuliskan Mandiri Taspen dengan huruf kecil menggambarkan

sikap ramah (ramah terhadap seluruh segmen bisnis yang dimasuki Bank Mandiri Taspen), serta karakter yang rendah hati (menampilkan kemauan yang besar untuk melayani dengan rendah hati/ *Customer Focus*). Tulisan logo ditulis tebal seluruh membuktikan ketegasan serta rasa yakin dalam mengelola perusahaan. Logo type bertuliskan Mandiri Taspen pula mencerminkan pemiliknya. Pemakaian warna pada logo type:

- 1) Biru Ialah warna dari Bank Mandiri yang menampilkan rasa aman, tenang, menyejukkan, stabilitas (Command, memimpin) serta serius (Respect) dan tahan uji (Reliable), bisa dipercaya, kehormatan yang besar (Trust, Integrity), Simbol dari spesialis (Profesionalism).
- 2) Biru Tua Ialah warna dari PT Taspen yang menggambarkan ketentraman, damai serta tenang.

3.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 3. 2 Struktur organisasi Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya

Sumber: PT. Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya

3.1.5 Job Description

Berikut ini merupakan deskripsi pekerjaan di Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya, sebagai berikut:

1. Kepala Cabang

Aparat manajemen bank yang bertanggung jawab penuh atas kelancaran operasional bank, sasaran bisnis, *service*, serta kontrol segala kantor cabang serta kantor cabang pembantu. Tugas dan wewenang Kepala Cabang, ialah:

- 1) Mengupayakan supaya cabang yang dikelola sebagai market leader.
- 2) Memelihara serta meningkatkan citra perusahaan.
- 3) Meningkatkan produktivitas pegawai serta menegakkan disiplin dan mengedukasi pegawai dengan membagikan contoh yang baik.
- 4) Melaksanakan monitoring serta mengevaluasi kantor- kantor di dasar koordinasinya.
- 5) Memacu serta memesatkan penjualan produk serta pencapaian sasaran bisnis serta market share.
- 6) Membagikan input kepada kantor pusat untuk penataan rencana kerja serta anggaran industri secara konsolidasi yang disesuaikan dengan keadaan daerah masing-masing.

2. *Operation Manager*

Aparat manajemen yang bertanggung jawab atas kelancaran operasional segala unit kerja yang terletak dibawah daerah kantor cabang. Tugas serta wewenang *Operational Manager*, ialah:

- 1) Mengecek serta menandatangani fakta transfer, *voucher* cocok kewenangannya.
- 2) Melaksanakan transaksi duit kartal antar bank.
- 3) Melaksanakan proses otorisasi, *approval*, serta verifikasi pada sistem bank cocok dengan limit kewenangannya.
- 4) Mengkoordinasikan serta mengawasi proses *opname* persediaan bilyet, ATM, novel tabungan, serta persediaan yang lain.
- 5) Bertanggung jawab dalam menaruh serta memakai kunci campuran ruang kluis serta ruang lemari besi.

3. Kepala KCP

Sebagai pembantu pimpinan cabang yang bertanggung jawab untuk menemukan pembiayaan dan biaya, kemudian memberikan layanan berkualitas dan melihat bagaimana setiap bawahan bekerja untuk memperkuat hubungan nasabah dalam mengembangkan pendapatan perusahaan.

4. *Spoke Manager*

Bertanggung jawab untuk mengidentifikasi bagaimana nasabah perusahaan dan pengembangan pendapatan dan proses kredit dapat

selaras dengan tujuan dan sasaran perusahaan. Spoke manager juga memiliki tugas seperti manajemen perusahaan untuk mengumpulkan biaya, pendapatan, kinerja dan kualitas pekerjaan, serta menjaga hubungan baik.

5. *Relationship Officer Pension (ROP)*

ROP merupakan pejabat bank yang berperan selaku penyelenggara aktivitas perkreditan khususnya kredit pension di daerah kantor cabang dan melaksanakan pembinaan, mengelola kemampuan serta prospek pada nasabah serta melindungi ikatan area dengan tujuan meningkatkan bisnis serta asset bank cocok dengan syarat Bank Mandiri Taspen. Wewenang serta tanggung jawab ROP, ialah:

- 1) Melaksanakan pemasaran kredit pensiunan dalam rangka menolong kepala cabang dalam pencapaian sasaran bisnis cabang.
- 2) Bertanggung jawab dalam sasaran kredit pensiunan.
- 3) Melaksanakan koordinasi dengan kepala cabang terpaut pencapaian sasaran KC.
- 4) Bertanggung jawab tersedianya fasilitas serta prasarana penunjang untuk meningkatkan kantor- kantor yang terdapat dibawah koordinasinya sehingga bisa tingkatan asset, keuntungan, serta kompetensi pegawai dll.
- 5) Memutus kredit serta menandatangani dokumen bank cocok kewenangan.

- 6) Memonitoring serta melaksanakan pembinaan kepada AOP secara berkala guna meningkatkan produktivitasnya.
- 7) Mengkoordinir, memusatkan, membina dan mengawasi seluruh aktivitas personil dibawah koordinasinya sehingga SDM bisa berperan secara maksimal.
- 8) Melindungi supaya kualitas pelayanan kepada nasabah terletak ditingkat yang sangat besar.

6. *Account Officer* Pensiun (AOP)

Aparat bank yang melaksanakan serangkaian aktivitas marketing buat memperoleh calon debitur yang potensial untuk bank, dan membagikan uraian yang universal kepada calon nasabah tentang persyaratan kredit pensiunan serta mencari data tujuan nasabah memperoleh kredit pensiunan dan data yang lain. Wewenang serta tanggung jawab AOP, ialah:

- 1) Membagikan pengenalan produk bank kepada calon nasabah yang erat hubungannya dengan produk Bank Mandiri Taspen.
- 2) Membagikan penerangan secara merata kepada calon nasabah.
- 3) Menjalakan ikatan baik dengan nasabah ataupun calon nasabah.
- 4) Membagikan pemecahan terbaik serta jalur keluar yang menguntungkan industri serta tidak merugikan nasabah.
- 5) Membuat laporan kerja serta laporan analisa nasabahnya.

6) Membenarkan produk bank terdistribusi serta diperkenalkan dengan baik.

7) Melaksanakan analisa kelayakan pada nasabah yang mengajukan kredit di Bank Mandiri Taspen.

8) *Relationship Funding Officer*

Memasarkan produk-produk *funding* (pembukaan giro, tabungan dan deposito), *mobile banking*, *cash management* untuk nasabah lama dan calon nasabah berpenghasilan serta partisipasi dalam pengembangan atau peningkatan produk baru atau yang sudah ada.

7. *Credit Operation*

Credit Operation membagikan layanan maksimal kepada bisnis unit dalam penerapan operasional bidang perkreditan meliputi data IDEB, *loan booking*, *credit administration*, *credit reporting*, *collateral valuation*, serta *compliance review* dalam rangka pencairan kredit di daerah kerjanya. Wewenang serta tanggung jawab *Credit Operation*, ialah:

- 1) Melakukan evaluasi agunan serta hasil laporan evaluasi agunan yang dilaksanakan industri penilai independent serta di informasikan pada bisnis unit ataupun unit kerja yang lain.
- 2) Mempelajari biaya-biaya kredit atas penerapan kredit baru, bonus, serta perpanjangan sarana kredit yang sudah dibayar oleh debitur serta sudah dicatat dengan baik, ialah dengan

mengecek transaksi pembebanan kredit pada dikala ataupun sehabis kredit dilaksanakan.

- 3) Melakukan proses klaim asuransi baik asuransi jiwa, asuransi kredit serta asuransi kerugian secara pas waktu.
- 4) Melakukan dokumentasi segala dokumen perkreditan, sah kredit, asuransi tercatat secara nyaman serta tertib.
- 5) Melakukan penyerahan jaminan kredit pada KC serta KCP apabila kredit sudah berakhir serta dibayarkan dengan lunas.
- 6) Pembuatan laporan teratur yang dilaporkan ke kantor pusat, yang meliputi laporan pending notaris, jaminan kredit, laporan penerapan evaluasi agunan, serta laporan pencairan kredit.
- 7) Menaruh pedoman kerja serta peraturan yang berkaitan dengan administrasi kredit.
- 8) Melaksanakan dokumentasi sah cocok dengan syarat yang ditetapkan.

8. *General Affair* (GA)

General Affair ialah aparat bank yang bertanggung jawab terhadap guna administrasi serta proses yang lain meliputi kepegawaian, logistik, jaringan kantor, pelaporan, serta yang lain dan membenarkan berjalan maksimal. Wewenang serta tanggung jawab *General Affair*, ialah:

- 1) Menolong kepala unit buat melindungi serta mengadministrasikan pengelolaan asset lewat inventaris kantor serta kendaraan dinas di cabang serta jaringan kantor.
- 2) Menolong kepala unit buat mengadministrasikan pesan menyurat serta membenarkan segala dokumen terpaut operasional cabang serta kantor telah cocok dengan syarat.
- 3) Menolong kepala unit buat mengadministrasikan serta memberi tahu segala aktivitas operasional kepegawaian cabang serta jaringan kantor dengan baik.
- 4) Menolong kepala unit buat membenarkan serta memonitoring administrasi ketaspenan serta keasabrian dengan baik.
- 5) Menolong kepala unit dalam memonitoring inventaris kantor serta ketersediaan logistik cabang dan jaringan kantor dengan baik.
- 6) Menolong kepala unit buat membuat laporan keuangan cabang serta jaringan kantor dengan baik serta cocok dengan syarat.
- 7) Menolong kepala unit buat membenarkan transaksi keuangan cabang serta jaringan kantor tercatat dengan baik serta digunakan cocok dengan syarat.
- 8) Berkoordinasi dengan segala jaringan kantor dibawah kooordinasi kepala cabang.
- 9) Menolong kepala unit buat pengadaan, revisi, serta pemeliharaan keperluan kantor buat kelancaran operasional

cabang serta jaringan kantor cocok dengan syarat yang terdapat.

9. *Business Service*

Aparat bank yang bertugas buat mensosialisasikan kebijakan serta strategi dibidang bisnis serta melaksanakan penataan bisnis plan.

Wewenang serta tanggung jawab *Bussiness Service*, ialah:

- 1) Memusatkan, mengevaluasi, serta mensosialisasikan kebijakan serta strategi di bidang bisnis.
- 2) Memusatkan serta mengevaluasi penataan bisnis plan serta action plan jangka pendek, jangka menengah, serta jangka panjang supaya sejalan dengan kebijakan perseroan.

10. *Custovmer Service (CS)*

Customer service ialah aparat bank pada *front office* yang bertugas melayani kebutuhan nasabah terpaut data serta administrasi produk, jasa layanan yang terdapat di Bank Mandiri Taspen. Wewenang serta tanggung jawab *Customer service* ialah:

- 1) Melaksanakan *cross-selling* produk serta jasa layanan yang terdapat di Bank Mandiri Taspen.
- 2) Mencatat serta mengadministrasikan dengan baik menerima keluhan nasabah serta mengatasinya dengan baik sampai status nasabah close.
- 3) Melaksanakan proses input informasi pada sistem internal bank terpaut permohonan pembukaan rekening, proses

penutupan rekening, proses pembaruan informasi nasabah serta proses yang lain yang berhubungan dengan sistem cocok kewenangan serta penugasan dari pimpinan.

- 4) Melaksanakan pengarsipan dokumen dengan apik cocok transaksi tiap harinya.
- 5) Membagikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan melaksanakan promosi terpaut produk serta jasa layanan yang terdapat di Bank Mandiri Taspen.
- 6) Membagikan pelayanan kepada nasabah terpaut proses penyerahan kartu ATM, pencetakan ataupun pergantian novel tabungan nasabah, pencetakan bilyet deposito nasabah, melayani permohonan warkat nasabah, serta pencetakan rekening koran nasabah.
- 7) Melakukan tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan selama masih di dalam lingkup pelayanan nasabah.

11. Teller

Teller ialah aparat bank pada front office yang bertugas melayani kebutuhan nasabah terpaut transaksi tunai ataupun non tunai terhadap produk serta jasa layanan yang terdapat di Bank Mandiri Taspen.

Wewenang serta tanggung jawab Teller, ialah:

- 1) Melaksanakan cross-selling terhadap produk serta jasa layanan yang terdapat di Bank Mandiri Taspen.

- 2) Melaksanakan perhitungan uang di hadapan nasabah, dalam tiap transaksi setoran ataupun penarikan tunai yang dicoba oleh nasabah.
- 3) Mempelajari kebenaran serta keaslian uang cocok kriteria uang asli Bank Indoneisa, yang diterima dari nasabah memakai perlengkapan deteksi ultra violet.
- 4) Membuat serta mencetak kas keluar serta kas masuk cocok dengan transaksi yang terdapat di tiap hari kerja, yang terdiri dari laporan saldo *teller*, denominasi *teller* serta harian transaksi.
- 5) Melaksanakan proses penerimaan kas dini serta kas akhir dari head teller, baik secara raga ataupun penerimaan lewat sistem internal bank pada dini serta akhir hari.
- 6) Melaksanakan proses opname bersama operasional manager ataupun kepala unit secara berkala tiap bulan pada kantor cabang sendiri.
- 7) Melaksanakan pengecekan kelengkapan serta kebenaran informasi nasabah pada tiap fakta transaksi yang di terima dari nasabah, saat sebelum melaksanakan input pada sistem internal bank.
- 8) Membagikan pelayanan yang baik terhadap nasabah serta calon nasabah pada tiap melaksanakan transaksi meliputi setor

tunai, penarikan tunai, pemindah bukuan, transfer, kliring serta online payment.

12. *Flying Team*

Flying Team ialah aparat bank yang bertugas buat mensupport team frontliner guna terlaksananya aktivitas operasional kantor cabang.

Wewenang serta tanggung jawab *Flying Team*, ialah:

- 1) Melaksanakan proses input informasi pada sistem internal bank terpaut seluruh proses transaksi yang dicoba bersumber pada limit kewenangannya.
- 2) Melaksanakan *cross-selling* produk serta jasa layanan yang ada pada Bank Mandiri Taspen.
- 3) Membuat laporan penindakan pengaduan konsumen secara berkala tiap bulan serta di informasikan ke kantor pusat.
- 4) Melaksanakan proses penerimaan serta penyerahan Bersama operation manager di dini serta akhir hari.
- 5) Bertanggung jawab dalam menaruh serta memakai kunci lemari besi, kunci asset ATM, serta kunci kluis.
- 6) Melaksanakan koordinasi dengan kepala cabang.
- 7) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan pimpinan cabang selama masih dalam ruang lingkup pelayanan nasabah.
- 8) Membagikan pelayanan yang baik terhadap nasabah serta calon nasabah dalam melaksanakan transaksi perbankan;

13. *Security*

Bertanggung jawab atas semua keamanan di bank, dimulai dengan membukakan pintu, menyapa dan menyambut setiap nasabah yang masuk ke dalam bank dengan ramah, memeriksa nasabah dengan mengecek suhu tubuh, menanyakan kebutuhan nasabah, membantu dan membimbing nasabah yang akan melakukan transaksi dengan bank.

14. Pramubakti/OB

Bertanggung jawab atas kebersihan dan ketertiban kantor dan sekitarnya, pengecekan suhu ruangan, menyediakan kebutuhan karyawan, pembelian makan siang, dan sebagainya.

15. *Driver*

Mengantar pegawai bank dalam kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan menggunakan mobil serta bertanggung jawab atas perawatan inventaris kendaraan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Penelitian kualitatif menurut (Moleong, 2017:78) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Penelitian kualitatif menurut

(Hendrayani, 2019:98) merupakan proses penyelidikan naturalistik yang mencari pemahaman mendalam tentang fenomena sosial secara alami.

Penelitian kualitatif menekankan pada kualitas bukan kuantitas dan data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuisioner melainkan berasal dari wawancara, observasi langsung dan dokumen resmi yang terkait lainnya. Penelitian kualitatif juga lebih mementingkan segi proses daripada hasil yang didapat. Hal tersebut disebabkan oleh hubungan bagian-bagian yang sedang diteliti akan jauh lebih jelas jika diamati dalam proses.

Metode deskriptif menurut (Sukardi, 2021:48) merupakan metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi objek sesuai dengan apa adanya. Metode ini menyajikan secara langsung hakekat hubungan antara peneliti dan responden, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak peninjauan pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Menggunakan metode deskriptif penulis akan menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan dengan prosedur *customer service* dalam meningkatkan kepuasan nasabah di PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Studi lapangan

Penelitian dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

a. *In Depth Interview* (Wawancara)

Menurut (Sugiyono, 2017:90) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Penulis melakukan proses pengumpulan data dengan tanya jawab secara langsung atau *online* (sosmed) kepada pihak terkait yang agar memperoleh keterangan yang diharapkan.

b. *Participant Observer*

Menurut (Arifin, 2014:78) menyatakan, “Suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu”.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Susilo dan Gudnanto dalam (Sugiyono, 2017:89) menyatakan bahwa,

“Studi kasus merupakan metode yang diterapkan untuk memahami individu lebih mendalam. Hal ini dilakukan supaya peneliti bisa mengumpulkan dan mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai individu yang diteliti, berikut masalah yang dihadapi supaya dapat terselesaikan dan berkembang lebih baik”.

Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2017:32) menyatakan,

“Studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan

referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah”.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif yang merujuk pada informasi yang diperoleh dari sifat atau karakteristik yang tidak dapat diukur dengan angka. Data kualitatif memberikan pemahaman mendalam tentang konteks, persepsi, dan pengalaman individu atau kelompok.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian yaitu data primer dan data skunder yaitu data yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti, dengan cara keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan observasi langsung di PT Bank Mandiri Taspen Cabang Tasikmalaya.

1. Data Primer

Menurut (Sugiyono, 2019:114) Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang diperoleh pada penelitian ini langsung dari PT Bank Mandiri Taspen Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Menurut (Sugiyono, 2019:115) Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder pada penelitian ini di peroleh dari perusahaan, buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

3.2.2.2 Penentuan Sampel

Penentuan sampel dari penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel dalam penelitian di mana peneliti secara sengaja memilih subjek atau unit sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Teknik ini bertujuan untuk memilih sampel yang mewakili variasi yang ada dalam populasi dan membantu peneliti dalam mencapai tujuan penelitian dengan lebih efisien.

Dalam penelitian ini penulis akan mewawancarai 1 *Customer service* dan 3 nasabah.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data (*data display*), dan reduksi data. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan. Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *settingnya*, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah, pada laboratorium dengan metode eksperimen, di rumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi, di jalan dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat

menggunakan sumber primer dan sekunder (Sugiyono, 2016:294).

2. Reduksi data

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal tidak penting. Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi (Sugiyono, 2017:212).

3. Penyajian data (*data display*)

Dalam penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data akan mempermudah untuk memahami apa yang telah dipahami tersebut. Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk *table*, grafik, *flowchart*, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif penyajian data

dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2017:34).

4. Pengambilan kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas (Sugiyono, 2017:245).