

BAB III METODE PENULISAN

3.1 Objek Penulisan Laporan Tugas Akhir

Objek Penulisan Laporan Tugas Akhir ini adalah PT. Bank BJB KCP Kramatwatu Serang, yang merupakan tempat penulis melakukan kegiatan magang industri. Selama melaksanakan magang penulis sering berkomunikasi secara langsung tanya jawab Bersama karyawan, serta melakukan pengamatan untuk mengetahui tentang segala permasalahan yang dialami nasabah terhadap keputusan pembelian produk

3.2 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

Menurut Adiputra *et.al.*, (2021) penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena yang ada, yaitu fenomena alam atau fenomena buatan manusia, atau yang digunakan untuk menganalisis atau mendeskripsikan hasil subjek, tetapi tidak dimaksudkan untuk memberikan implikasi yang lebih luas. Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini menggunakan metode deskriptif.

Menurut Sugiyono (2020:64), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui keberadaan variabel mandiri, baik hanya satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain. Penulis bertujuan memaparkan berbagai permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dalam memutuskan

pembelian suatu produk dan strategi apa yang dilakukan oleh PT. Bank BJB KCP kramatwatu serang untuk memuaskan hati pelanggan dengan produk yang telah ditawarkan.

3.3 Jenis dan Sumber Data

Penulisan ini dilakukan dengan menggunakan berbagai jenis dan sumber data, yaitu:

1. Jenis Data

Data-data yang digunakan penulis dalam melihat permasalahan sebagai berikut:

a. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data Primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Adapun data primer dalam Penulisan tugas akhir ini berupa profil Perusahaan dan penerapan strategi bauran promosi di Bank BJB KCP Kramatwatu Serang

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari data yang tersedia dari dokumen yang terdapat di PT. Bank BJB KCP kramatwatu serang. Adapun Data sekunder dalam penulisan tugas akhir ini berupa data dari laporan keuangan Tahunan yang terdapat di PT. Bank BJB KCP kramatwatu serang

2. Sumber Data Laporan Tugas Akhir

Sumber data yang diperoleh dalam penulisan laporan tugas akhir ini dari wawancara, observasi dan dokumen ditempat magang terkait permasalahan yang dihadapi oleh nasabah.

a. Data Internal

Data internal merupakan data yang asli data sebagai hasil observasi yang dilakukan sendiri bukan data hasil karya orang lain yang menggambarkan suatu keadaan tempat magang. Sumber data internal ini merupakan hasil pemberian data oleh pembimbing magang melalui arsip kantor yang ada di PT. Bank BJB KCP kramatwatu serang

b. Data Eksternal

Data eksternal merupakan sumber data yang menggambarkan situasi dan kondisi yang ada diluar perusahaan. Data ini didapat dari internet dan sumber lainnya.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah metode atau cara-cara yang digunakan oleh penulis untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penulisan laporan tugas akhir. Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis dapat mengumpulkan data dari berbagai cara yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut (Sugiyono, 2017:203) Observasi merupakan sebagai Teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan

Teknik yang lain. metode ini dilakukan oleh penulis selama melaksanakan magang dengan cara mengadakan pengamatan terhadap peran *Customer Service* dalam menerapkan strategi bauran promosi di PT. bank BJB KCP kramatwatu serang

2. Wawancara

Menurut Sugiyono (2017:231) mendefinisikan wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dari wawancara Penulis mendapat data *customer service* dalam menerapkan strategi bauran promosi di PT. Bank BJB KCP Kramatwatu Serang.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Metode ini dapat diperoleh data tentang sejarah berdirinya PT. Bank BJB KCP kramatwatu serang.