**BAB III**

**METODE DAN OBJEK PENELITIAN**

* 1. **Metode Penelitian**
     1. **Jenis Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode deskriptif. **Rakhmat** mengungkapkan dalam buku **Metode Penelitan Komunikasi** bahwa **Peneliti Deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. (2009:24)**

Karakteristik data diperoleh dengan ukuran-ukuran kecenderungan pusat atau ukuran sebenarnya, tujuan dari peneliti deskriptif adalah untuk mengembangkan masalah-masalah dari suatu fenomena, yang dihubungkan dengan teori untuk memecahkan itu secara fenomenal.

Penelitan deskriptif ditujukan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang menggambarkan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi, menentukan apapun yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah.

Peneliti menggunakan metode deskriptif ini karena berkaitan dengan judul yang peneliti angkat, yaitu “Fungsi Customer Service Dalam Meningkatkan Citra Perusahaan. Dengan sub judul Studi Deskriptif Mengenai Fungsi Customer Service Dalam Meningkatkan Citra Positif Bank BNP. Dimana pada penelitian tersebut peneliti meneliti tentang kegiatan atau fungsi yang dijalankan oleh *customer service* kepada konsumennya yang ada di kantor cabang Pamanukan dalam meningkatan citra positif perusahaan, serta mengimplementasikan teori yang sesuai dengan proses yang terjadi dalam penelitian tersebut.

Metode survei dapat mengekspresikan serta mengenal masalah-masalah dan mendapat pembenaran terhadap situasi dan praktek-praktek yang sedang berlangsung. Metode survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari suatu populasi dengan menggunakan kuisioner sebagai alat pengumpul data yang utama. Metode survei dilakukan dalam waktu yang bersamaan tehadap jumlah individu atau unit, baik secara sensus atau dengan menggunakan sampel disertai dengan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan masalah yang diteliti.

* + 1. **Populasi**

Populasi adalah jumlah keseluruhan unit analisis yang ciri-cirinya akan diduga. Populasi dibedakan menjadi dua yaitu populasi sampling dan populasi saasaran.

**Rakhmat** dalam bukunya **Metode Penetian Komunikasi** mengemukakan bahwa **Populasi** adalah **Kumpulan objek penelitian, objek penelitian dapat berupa orang, organisasi, kelompok, lembaga, buku, kata-kata, surat kabar dan lain-lain”. (2009:78)**

Dalam setiap penelitian, populasi yang dipilih harus memiliki hubungan yang erat dengan penelitian yang kita lakukan. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang ada di kantor cabang Pamanukan yang total keseluruhan jumlah konsumennya adalah 602 konsumen.

**3.1.3 Sampel**

Menurut **Sugiarto** dalam **Teknik Sampling** bahwa pengertian sampel adalah sebagian anggota dari populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasinya. Banyaknya anggota suatu sampel disebut ukuran sampel. Sampel merupakan proses penarikan subjek yang ada pada objek populasi guna menggambarkan karakteristik dari populasi dan harus mencerminkan semua unsur dalam populasi secara proporsional. Sampel dimaksudkan untuk menjabarkan karakteristik dari suatu populasi, maka teknik sampling membutuhkan penelitian yang seksama agar didapat hasil yang representative.

Penelitian mengenai fungsi *customer service* dalam meningkatkan citra positifdi Bank BNP menggunakan teknik sampel acak sederhana *(simple random sampling).*

**Sugiarto dkk** dalam bukunya **Teknik Sampling** mengemukakan pengertian Metode Pengambilan Sampel Acak Sederhana adalah:

**Metode yang digunakan untuk memilih sampel dari populasi dengan cara sedemikan rupa sehingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besar untuk diambil sebagai sampel. (2003:46)**

Penarikan sample pada penelitian ini adalah peneliti mengambil 20% dari jumlah konsumen yang sering melakukan transaksi di Bank BNP cabang Pamanukan, yakni sebanyak 602 konsumen, dengan perumusan 602x20% dan di dapat hasil pembulatan sebanyak 120 responden. Peneliti mengambil sampel dari responden dengan menggunakan teknik sampling random acak sederhana yang di tarik berdasarkan acak probabilitas *(probability sampling).*

Menurut **Rakhmat** dalam bukunya **Metode Penelitian Komunikasi** menyebutkan bahwa:

**Dalam sampel probabilitas, setiap unsur populasi mempunyai nilai kemungkinan tertentu dipilih dimana pemilihan tersebut dilakukan dengan cara pengundian. (2001:79)**

Teknik pengambilan sampling atau rancangan sampling yang digunakan adalah teknik random acak sederhana. Pengambilan sampel acak sederhana adalah cara pengambilan sampel dimana setiap unsur yang membentuk populasi diberi kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Cara ini akan sangat mudah apabila telah terdapat daftar lengkap unsur-unsur populasi. Prosedur yang cukup akurat untuk pengambilan sampel secara acak adalah dengan menggunakan tabel angka acak *(table of random numbers),* disamping itu dapat pula dilakukan dengan cara mengundi.

Teknik ini dapat dilakukan jika analisis penelitiannya cenderung deskriptif dan bersifat umum. Perbedaan karakter yang mungkin ada pada setiap unsur atau elemen populasi tidak merupakan hal yang penting bagi rencana analisisnya. Misalnya dalam populasi ada wanita dan pria, kaya miskin, manager bukan manager, dan perbedaan lainnya. Selama perbedaan gender, status kemakmuran dan kedudukan dalam organisasi serta perbedaan-perbedaan lain tersebut bukan merupakan suatu hal yang penting dan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap hasil penelitian, maka peneliti dapat mengambil sampel acak sederhana.

Data konsumen Bank BNP yang aktif bisa dilihat dari tabel berikut ini:

**Tabel 3.1**

**Tabel DataKonsumenaktif Bank BNP Cabang Pamanukan**

|  |  |
| --- | --- |
| **Jenis Kelamin** | **Jumlah** |
| Laki – Laki | 196 |
| Perempuan | 406 |
| **Jumlah** | **602** |

**Sumber Hasil Penelitian 2015**

Berdasarkan data diatas dengan metode pengambilan sampel acak terstratifikasi maka rumusan dari pengambil sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

|  |
| --- |
| X 602 = 120.4 Konsumen |

20

100

**Sumber : Sudjana (Metode Statistik, 1996:50)**

Jadi, untuk penarikan sample pada penelitian ini dibulatkan menjadi 120 responden. Dengan data responden seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3.2**

**Data responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Nama** | **Alamat** |
| **1** | **Rury Hanifeliza** | **Ds. Tambak Dahan** |
| **2** | **Joko Purnomo** | **Jl. Ion Martasamita** |
| **3** | **Nurisa Riantini** | **Ds Padek Pamanukan** |
| **4** | **Anggria Rinjani** | **Ds Mesir Tengah** |
| **5** | **Nurhayati** | **Ds Pusakajati** |
| **6** | **Ade Machzeri** | **Jl. Eyang Tirtapraja** |
| **7** | **Febriani** | **Ds Lengkong Timur** |
| **8** | **Yoga Saputra** | **Jl. Taman Siswa No 14** |
| **9** | **Rafiqah BJ** | **Ds Batang Sari** |
| **10** | **Bunga Putri. A** | **Ds Anggaranu -** |
| **11** | **Nice ladona** | **Ds Tanjung Sari** |
| **12** | **Fania** | **Ds Pilang Sari** |
| **13** | **Yonadia** | **Ds Wates – Binong** |
| **14** | **Niyamesa** | **Ds Mundu Pamanukan** |
| **15** | **Rian Putra** | **Jl. Veteran** |
| **16** | **Emil efrianto** | **Ds Parma Sari** |
| **17** | **Jefrianto** | **Ds Marga Jaya Ciasem** |
| **18** | **Miftahul hayati** | **Ds Sukamandi Ciasem** |
| **19** | **Yani umul khair** | **Ds Tanjung Baru** |
| **20** | **Quratul aini** | **Jl. Taman Siswa No 28** |
| **21** | **Nida ul khair** | **Ds Mayangan – Legon** |
| **22** | **Doti ariani** | **Ds Lebak Sari** |
| **23** | **Roby suherman** | **Ds Babakan** |
| **24** | **Al arif** | **Ds Kediri – Binong** |
| **25** | **Andri anof** | **Ds Lumbung** |
| **26** | **Roza gustina** | **Ds Compreng** |
| **27** | **Elfina roza** | **Ds Pasir Cabe** |
| **28** | **Desi rahmani** | **Ds Liang Buaya** |
| **29** | **Ferry** | **Ds Patimban** |
| **30** | **Hendri usman** | **Jl Pasar Inpres No 22** |
| **31** | **Doni putra** | **Ds Pangasinan** |
| **32** | **Rifki yasmi** | **Ds Rancakerta** |
| **33** | **Adi saputra** | **Ds Kebondanas** |
| **34** | **Wiwik husna** | **Ds Dukuh – Ciasem** |
| **35** | **Muhammad** | **Ds Jatiroke – Ciasem** |
| **36** | **Efriandi** | **Jl Veteran No 42 -** |
| **37** | **Didi phily** | **ds. lengkong hilir** |
| **38** | **Sri nofia boni** | **Jl. Eyang tirtapraja** |
| **39** | **MutiaraAmanda** | **Jl. Husen kertadibrata** |
| **40** | **Herlan** | **Ds pangasinan** |
| **41** | **Mulyadi** | **Jl. Pasar inpres** |
| **42** | **Ahmad Haikal** | **Gg. H. Maksudi** |
| **43** | **Jhoni waliadi** | **Jl. Cece zakaria No.29** |
| **44** | **Avisa bonita** | **Jl. pangadangan** |
| **45** | **Tania rahmah** | **Jl. Pondok bali** |
| **46** | **Chany arif** | **Jl. Gardu Mariuk** |
| **47** | **Yogi pranata** | **Ds Bobos – legon kulon** |
| **48** | **Andini putrid** | **Ds Sumur Sapi** |
| **49** | **Ami safitri** | **Ds Pacinan** |
| **50** | **Tina latufa** | **Ds Kediri - Binong** |
| **51** | **Desmay Sagita** | **Jl. Pangadangan** |
| **52** | **Vivi handayani** | **Perum BTN** |
| **53** | **Siti Fatimah** | **Jl. Sukamandi Ciasem** |
| **54** | **Yolanda Dwi S** | **Jl. Rancaklerta Binong** |
| **55** | **Cahaya Atiqah** | **Jl. Raya Binong** |
| **56** | **Suci Mulya Sari** | **Jl Taman Siswa** |
| **57** | **Dahlia** | **Jl. Kaum Tua** |
| **58** | **Reza Pratama** | **Ds Genteng Patimban** |
| **59** | **Cici. S** | **Jl. Patimban Patimban** |
| **60** | **Multia Khairani** | **Ds Cipunagara** |
| **61** | **Rania Mayda** | **Ds Babakan** |
| **62** | **Elok Ayu** | **Ds Gudang Garam** |
| **63** | **Miranda Novara** | **Ds pangasinan** |
| **64** | **Siti Aisyah** | **Jl. Tambak Dahan** |
| **65** | **Tia Listiani** | **Ds PacinanPamanukan** |
| **66** | **Susi Fitri** | **Sarimukti Pamanukan** |
| **67** | **Syerli Yulanda** | **Jl Otista – Subang** |
| **68** | **Indah Putri M** | **Ds Tegal – Legon** |
| **69** | **Nenshi** | **Ds Kali Mati** |
| **70** | **Rawdhah** | **Ds Sarwijan** |
| **71** | **Ardina Putri** | **Ds Mekar Sari** |
| **72** | **Rhinta Maharani** | **Ds Ampera – Binong** |
| **73** | **Nina** | **Ds Bojong** |
| **74** | **Amyra** | **Ds Sukra – Sukra** |
| **75** | **Diana Putri Dewi** | **Jl. Raya Patrol – Patrol** |
| **76** | **Essy Nur Fitri** | **Ds Soklat – Subang** |
| **77** | **Nirina Keumala** | **Jl Otista – Subang** |
| **78** | **Diah Sari** | **Jl. Veteran – Pamanukan** |
| **79** | **Megawati** | **Ds Bongas – Pamanukan** |
| **80** | **Fidiawati** | **Jl. Taman Siswa – Pamanukan** |
| **81** | **Maisaroh** | **Jl. Mayangan – Legon** |
| **82** | **Gita Atrina** | **Ds Padek – Pamanukan** |
| **83** | **Anita Potabuga** | **Ds Gardu – Binong** |
| **84** | **Aline Peyon** | **Jl. Pilang 4 – Pamanukan** |
| **85** | **Vinna** | **Jl. Pasar Lama – Pamanukan** |
| **86** | **Sesilia Putri** | **Ds Lengkong – Pamanukan** |
| **87** | **Dyah Primaliza** | **Ds Lebak - Pamanukan** |
| **89** | **Melia Kurnia Sari** | **Ds Baru – Pamanukan** |
| **90** | **Yenti** | **Ds Pulo – Legon Kulon** |
| **91** | **Nita Maulida** | **Ds Jejerukan** |
| **92** | **Azizah Nur F** | **Jl. Patimban Pamnukan** |
| **93** | **Dina Puspa Sari** | **Jl. Otista Subang** |
| **94** | **Ratikah** | **Ds Baru Pamnukan** |
| **95** | **Meutia Lina Dwi** | **Perum BTN Pamanukan** |
| **96** | **Sumiati** | **Ciheuleut Subang** |
| **97** | **Kaela** | **Pasir cabe Pagaden** |
| **98** | **Dini Arti** | **Jl. Bobos Pamanukan** |
| **99** | **Zahara Rasydah** | **Jl. Batang – Sukasari** |
| **100** | **Aliah Rahmat K** | **Ds Kali Mukti Legon** |
| **101** | **Mulyani** | **Toko Bunda K.kembang** |
| **102** | **Diandra Monica** | **Ds Palasari Pamanukan** |
| **103** | **Chacha** | **Jl. Jamuju no 43** |
| **104** | **Santika Sari** | **Jl. Sultan Agung 2b** |
| **105** | **Tiara Zalmon** | **Jl. Lamping no 53** |
| **106** | **Dara** | **Jl. Ion Martasasmita** |
| **107** | **Restia Maulida** | **Jl. Sumur Pamanukan 1** |
| **108** | **Desyanah** | **Jl. Otista No 118** |
| **109** | **Lili Khalida** | **Jl. Cicadas 21 blok B** |
| **110** | **Mona Lisa** | **Jl. Binong no 38** |
| **111** | **Selfia siska .S** | **Jl. Pamanukan no 43** |
| **112** | **Siti Nur Jannah** | **Ds Bojong Pamanukan** |
| **113** | **Paulina** | **Jl. Hotel Panorama** |
| **114** | **Riri Musdalifa** | **Ds Padek Pamanukan** |
| **115** | **Riza Artasari** | **Ds Mesir Pamanukan** |
| **116** | **Putri Karlina** | **Jl. Taman Siswa no 8** |
| **117** | **Mayang Sani** | **Ds Citapen Purwadadi** |
| **118** | **Dian Ariani** | **Jl. Cinangsi Subang** |
| **119** | **Rahima** | **Jl. Rawa Badak Subang** |
| **120** | **Piska Rianti** | **Jl.Kpt Hanafiah** |

**Sumber: Arsip Bank BNP Cabang Pamanukan 2015**

* + 1. **Operasionalisasi Variabel**

Operasional variabel merupakan penjabaran variabel-variabel yang masih berbentuk konsep-konsep abstrak agar didapat suatu bentuk konsep yang lebih nyata. Berikut adalah operasional variabel penelitian dengan judul **Fungsi Customer Service Dalam Meningkatkan Citra Positf Perusahaan** dijabarkan sebagai berikut ini:

1. **Fungsi :** Manfaat yang dapat dirasakan baik secara langsung ataupun tidak langsung
2. **Konsumen :** Semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan kita) untuk memenuhi suatu standard kualitas tertentu dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi kita (perusahaan kita).
3. **Service :** Memperbaiki sesuatu untuk jadi lebih baik
4. **Citra Positif** **:** Kesan baik yang diperoleh seseorang berdasarkan pengetahuan dan pengertianya tentang fakta-fakta atau kenyataan
5. **Bank BNP :** Nama sebuah perusahaan jasa yang bergerak

dibidang perbankan di Indonesia.

**Tabel 3.3**

**OPERASIONAL VARIABLE**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **VARIABEL** | **SUB VARIABEL** | **INDIKATOR** |
| Variabel X  Customer Service | 1. Materi / Pesan | 1. Kejelasan isi pesan ynag disampaikan 2. Kelengkapan/kesesuaian materi 3. Penggunaan kata/istilah yang mudah dimengerti |
| 1. Daya Tarik 2. Frekuensi | 1. Tampilan pesan yang disampaikan 2. susunan pesan yang disampaikan 3. Kapan waktu penyampaian pesan dilakukan 4. Seberapa sering komunikator menyampaikan pesan melalui transaksi yang dilakukan |
| Variabel Y  Citra Positif | 1. Persepsi | 1. Penerimaan pesan melalui pelayanan customer service 2. Tanggapan konsumen terhadap pelayanan |
| 2. Kognisi | 1. Pemahaman konsumen terhadap pesan/informasi yang diterima penilaian konsumen terhadap pelayanan |
| 1. Motivasi 2. Sikap | 1. Keingintahuan konsumen tentang produk 2. Harapan konsumen 3. Kepuasan konsumen setelah menggunakan produk 4. Penilaian konsumen terhadap produk setelah menerima pesan. |

* + 1. **Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data penelitian metode deskriptif, peneliti menggunakan metode survei sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan yaitu serangkaian proses penghimpunan data pada bahan-bahan kajian tertulis yang dapat menunjang dan berhubungan dengan masalah yang akan diteliti. Bahan rujukan yang digunakan oleh peneliti antara lain buku-buku mengenai ilmu komunikasi, kehumasan, *customer service*, *Marketing,* citra, media *online* dan berbagai sumber lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
2. Penelitian lapangan merupakan cara memperoleh suatu data. Dengan cara mengadakan penelitian secara langsung pada objek yang akan diteliti dengan menggunakan teknik-teknik sebagai berikut:
3. Observasi, yaitu mengamati secara langsung kegiatan customer service, proses menyampaikan informasi dalam meningkatkan citra positif Bank BNP, sehingga peneliti dapat memperoleh data-data lain dari observasi.
4. Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab kepada pihak-pihak terkait guna memperoleh keterangan atau informasi mengenai masalah yang diteliti seperti *Public Relations, Customer Service,* konsumen Bank BNP serta pihak-pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.
5. Angket yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan jalan menyebarkan angket tentang daftar pertanyaan yang diajukan secara tertulis kepada responden untuk memperoleh informasi tentang masalah yang sedang diteliti. Angket ini disebarkan secara langsung kepada konsumen Bank BNP cabang Pamanukan.
   * 1. **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan proses penyederhanaan atau pengumpulan data dalam bentuk yang lebih mudah dimengerti, menggambarkan dan mendeskripsikan masalah-masalah yang diperlukan dibahas untuk data-data penelitian. Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif, yaitu menggambarkan dan mendeskripsikan proses customer service dalam meningkatkan citra positif Bank BNP.

**Ruslan** mengungkapkan pendapatnya dalam buku **Metode Penelitian *Public Relations* dan Komunikasi** bahwa:

**Analisis data dilakukan setelah peneliti mengumpulkan seluruh data dan informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian, biasanya penelitian melakukan beberapa tahapan persiapan data untuk kemudahan proses analisis dan interpretasi hasilnya, yaitu melalui pengeditan *(editing),* pemberian kode *(coding),* tabulasi, dan pemprosesan data *(processing)* lainnya dalam penelitian.(2004:165)**

Berdasarkan kutipan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa persiapan dalam analisis data diantaranya meliputi pengeditan, pemberian kode, tabulasi dan proses data, hal ini dilakukan secara berurutan.

Teknik analisis data yang dilakukan peneliti antara lain sebagai berikut:

1. Pengeditan *(editing)*

Menyusun data-data penelitian yang sudah dihimpun, agar data tersebut mudah dimengerti. Tujuan pengeditan data penelitian tersebut merupakan jaminan kelengkapan, konsistensi dan kesiapan data peneliti dalam proses analisis.

2. Pemberian Kode *(Coding)*

Pemberian kode (coding) merupakan proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian mengenai Menyusun data-data penelitian ke dalam *score numeric aosial* atau karakter simbol-simbol tertentu misalnya mengklasifikasikan jawaban dari angket.

3. Tabulasi

Tabulasi merupakan proses penyusunan data kedalam tabel-tabel, tabel-tabel tersebut disesuaikan dengan analisis yang dibutuhkan. Tabel yang dipakai oleh peneliti dalam meneliti dan menyusun data- data penelitian adalah tabel frekuensi, yaitu data yang diperoleh dari survei melalui kuosioner dianalisis dengan cara menginterpretasikan angka-angka frekuensi. Tabel frekuensi disusun tiap variabel penelitian dan merupakan bahan dasar untuk analisis selanjutnya.

Fi

P = n x 100 %

**Sumber : Sudjana (Metode Statistik. 1996 :50)**

Keterangan:

P = Presentase

F = Frekuensi

i = Interval

n = Jumlah Responden

1. Pemrosesan data *(data processing)*

Pemrosesan data *(data processing)* adalah mengubah data mentah menjadi sebuah informasi pengetahuan. Hal ini dapat diawali dengan mencari arti dan makna dalam bentuk membandingkan teori dan realitas yang selanjutnya dapat digunakan dalam memecahkan masalah. Ada beberapa kriteria penilaian. Adapun Kriteria penilaian ditaksir sebagai berikut :

a. Pengolahan data dilakukan dengan mengisi jumlah frekuensi dan jumlah presentase

b. Membuat kolom tabulasi

c. Membuat kriteria penilaian sebagai berikut :

1. 50%-100% = naik/meningkat
2. 30%-40% = kurang/meningkat
3. Kurang dari 30 % = tidak meningkat

Menentukan jumlah rata-rata persentase keseluruhan dibagi dalam beberapa jumlah item pertanyaan.

* + 1. **Lokasi dan Lama Penelitian**

Penelitian mengenai efektivitas komunikasi customer services Bank BNP dalam meningkatkan citra positif dilaksanakan di kantor yang beralamat di Jalan Ion Martasasmita Pamanukan subang. Lamanya waktu penelitian ini dimulai dari bulan Mei 201 sampai dengan selesai, dengan jadwal penelitian tercantum dalam tabel 3.4 berikut :

**Tabel 3.4**

**Jadwal Kegiatan Penelitian**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO. | KEGIATAN | BULAN | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mei | | | | Juni | | | | Juli | | | | Agustus | | | | November | | | | |
|  |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | TAHAP PERSIAPAN |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. PENDAFTARAN SKRIPSI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. PERIZINAN |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. PENGAJUAN JUDUL |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. PENYUSUNAN OUTLINE |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. SEMINAR OUTLINE |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | TAHAP PELAKSANAAN |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. PENGUMPULAN DATA |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | B. PENGOLAHAN DATA |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | TAHAP PELAPORAN |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. PENYUSUNAN SKRIPSI |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. SEMINAR DRAFT |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. PERBAIKAN |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | 1. SIDANG AKHIR |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

* 1. **Objek Penelitian**
     1. **Sejarah dan Perkembangan Bank BNP**

Bank BNP semula didirikan dengan nama PT Bank Pasar Karya Parahyangan yang berorientasi bisnis pad usaha retail, kemudian pada bulan juli 1989 ditingkatkan statusnya menjadi bank umum nasional dengan harapan dapat meningkatkan pelayanan jasa perbankanya lebih luas sekaligus berganti nama menjadi PT Bank Nusantara Parahyangan.

Pada Agustus 1994 untuk melayani ragam transaksi dan akses perdagangan yang lebih luas khususnya trasnaksi valuta asing maupun ekspor impor maka bank BNP melenkapi izin nya menjadi bank Devisa

Pada tahun 2000 Bank BNP berubah status menjadi Perusahaan public terbuka.

Pada tanggal 17 Desember 2007 kepemilikan saham telah beralih kepada ACOM Co,Ltd dan Bank of Tokyo Mitsubishi UGJ dengan komposisi saham 75,51% saham dimana ACOM menguasai 66,15 % dan BTMU 9,35 %

* + 1. **Visi & Misi Bank BNP**

**3.2.2.1 VISI Bank BNP**

Menjadi salah satu bank ritel pilihan yang berskala nasional yang sehat, andal, dan terpercaya dalam menjalankan aktivitas perbankan dan jasa keuangan.

**3.2.2.2 MISI Bank BNP**

Berperan serta mendukung pertumbuhan ekonomi dan pembangunan nasional khususnya di bidang ritel:

* Melaksanakan tata kelola usaha yang baik dan benar seiring pertumbuhan dan perkembangan perusahaan yang berkesinambungan.
* Menjadi mitra usaha terpercaya yang memberi nilai tambah bagi seluruh stakeholder.