

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

1.1. Gambaran Umum Perusahaan

1.1.1. Sejarah dan profil perusahaan

Bank BJB merupakan salah satu Bank Umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Kota Bandung. Bank ini didirikan Pada Tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk Perseroan Terbatas (PT.), kemudian dalam perkembangannya berubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Pendirian Bank BJB dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah *De Erste Nederlansche Indische Shareholding N.V.*, sebuah bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya PP tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp 2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan 46 system perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah.

Pada bulan Juli 2010, bank bjb menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai di Bursa Efek Indonesia.

1.1.2. Visi dan misi perusahaan

a. Visi :

Menjadi Bank Utama Pilihan Anda.

b. Misi :

- 1) Memberikan Kontribusi dan Berpartisipasi Sebagai Penggerak dan Pendorong Laju Perekonomian Daerah
- 2) Menjadi Partner Usaha Pemerintah Daerah Dalam Pengelolaan Keuangan.
- 3) Memberikan Layanan Terbaik Kepada Nasabah.
- 4) Memberikan Manfaat Terbaik dan Berkelanjutan Kepada Stakeholder.
- 5) Meningkatkan Inklusi Keuangan Kepada Masyarakat Melalui Digitalisasi Perbankan.

1.1.3. Statement budaya perusahaan

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi bank bjb menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, bank bjb telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya transformasi budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai nilai budaya perusahaan (*corporate values*) yang telah dirumuskan yaitu *GO SPIRIT* yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust* yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama yaitu:

<i>Service Excellence</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fokus pada nasabah 2. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah
<i>Professionalism</i>	<ol style="list-style-type: none"> 3. Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab 4. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik
<i>Integrity</i>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Jujur, disiplin, dan konsisten 6. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku
<i>Respect</i>	<ol style="list-style-type: none"> 7. Menghormati dan menghargai Serta terbuka terhadap perbedaan 8. Memberikan dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif
<i>Innovation</i>	<ol style="list-style-type: none"> 9. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik 10. Melakukan perbaikan berkelanjutan

<i>Trust</i>	<p>11. Berperilaku positif dan dapat dipercaya</p> <p>12. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan</p>
--------------	--

Tabel 3.1.3.1

Tabel Nilai Budaya Perusahaan

Sumber : *www.bankbjb.co.id*

1.1.4. Logo dan makna struktur organisasi



Gambar 3.1.4.1

Logo Bank BJB

Sumber : *www.bankbjb.co.id*



Gambar 3.1.4.2

Brand Shape Bank BJB

Sumber : *www.bankbjb.co.id*

bank bjb

Gambar 3.1.4.3

Brand Name Bank BJB

Sumber : *www.bankbjb.co.id*

Keterangan *Brand Name*, *Shape*, dan *Colour* Bank BJB

a. *Brand Name* Bank BJB

Makna dari brand shape Bank BJB adalah sebuah akronim yang menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana Bank BJB akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi Bank BJB untuk menjadi lebih efektif dan professional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

b. *Brand Shape* Bank BJB

Makna dari *brand shape* Bank BJB yakni jangkauan pelayanan (perspektif sekunder : sayap yang terbang untuk kemajuan). Bentuk sayap pada logo Bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah *shareholder* dan seluruh masyarakat.

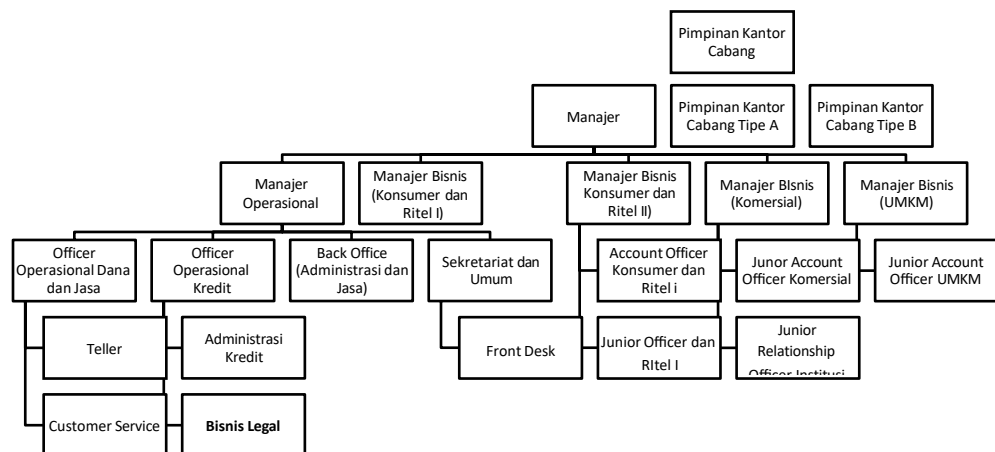
c. Brand Colour Bank BJB

Pemilihan *brand colour* pada logo Bank BJB terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan *brand personality* Bank BJB yang baru.

Warna tersebut terdiri dari :

- 1) *Calm Water Blue* yang artinya tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh, mapan.
- 2) *Atmospheric Ambience Blue* yang artinya Visioner, Fleksibel, dan Moderen.
- 3) *Sincere True Yellow* yang artinya Melayani, kekeluargaan, dan tumbuh.

1.1.5. Struktur Organisasi

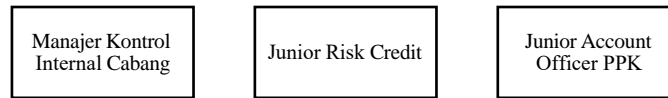


Gambar 3.1.5.1

**Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk.
Kantor Cabang Tasikmalaya**

Sumber : Bank BJB kantor cabang Tasikmalaya

Dibawah Naungan Kantor Wilayah 3 penempatan Kantor Cabang Tasikmalaya



Gambar 3.1.5.2

Struktur Organisasi Bank BJB kantor cabang Tasikmalaya

Sumber : Bank BJB kantor cabang Tasikmalaya

1.1.6. Job Description

1. Pimpinan Kantor Cabang
 - a. Mengarahkan dan mengkoordinasikan penyusunan market opportunity
 - b. Mengarahkan dan mengkoordinasikan implementasi program pemasaran dikantor cabang
 - c. Pelaksanaan, pembinaan, dan evaluasi kinerja jaringan kantor
 - d. Penyusunan target kinerja kantor, penjualan, strategi penjualan implementasi proses penjualan
2. Manajer Operasional
 - a. Mengelola usulan pengembangan atau penutupan jaringan kantor berikut pelaksanaan pembinaan
 - b. Mengkoordinasikan proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah

3. Manajer Bisnis – Komersial

- a. Mengelola penyusutan analisis dan pengajuan kredit didalam rapat teknis, komite serta proses tindak lanjut keputusan kredit
- b. Mengelola pelaksanaan pendanaan kredit
- c. Mengelola program dan kegiatan maintenance customer atau nasabah
- d. Mengelola partnership bisnis dan stakeholder atau mitra bisnis
- e. Mengelola penerapan manajemen risiko unit kerja

4. Manajer Bisnis – UMKM

- a. Melakukan dan evaluasi hasil identifikasi dan analisis peluang pasar dan penetapan prioritas peluang pasar
- b. Melakukan dan evaluasi proses pengajuan kredit
- c. Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan maintenance customer
- d. Melakukan dan mengevaluasi kerja sama bisnis dengan mitra bisnis
- e. Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kerja

5. Manajer Bisnis – Ritel dan Konsumer I dan II

- a. Melakukan dan mengevaluasi hasil analisis penyusunan rencana dan strategi pemasaran berikut tindak lanjut atas rencana dan strategi pemasaran
- b. Melakukan dan mengevaluasi hasil atau keputusan kredit
- c. Melakukan dan mengevaluasi hasil atau penyelamatan kredit
- d. Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan maintenance customer
- e. Melakukan dan mengevaluasi kerjasama dengan mitra bisnis
Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kerja

6. *Officer* Operasional Dana dan Jasa

- 1) Melaksanakan pengelolaan proses operasional dan aktivitas di kantor cabang termasuk menangani saran atau keluhan nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kewenangan di bidang tugasnya untuk mencapai target yang telah diterapkan

7. *Office* Operasional Kredit

- a. Melakukan pengelolaan proses operasional kredit di kantor cabang termasuk pengelolaan administrasi file nasabah serta dokumentasi kredit kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku

8. *Back Office* (Administrasi dan Jasa)

- a. Melaksanakan pengelolaan proses operasional dan layanan di kantor cabang termasuk menangani keluhan nasabah sesuai dengan kebijakan yang berlaku dan kewenangan dibidang tugasnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

9. *Account Officer* Konsumer dan Ritel

Melaksanakan pengelolaan pemasaran, Analisa kredit, pembinaan, pemantauan, dan pengembangan portofolio kredit *consumer* dan ritel sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target bisnis dan *fee based income* yang telah ditetapkan.

10. *Account Officer* UMKM

- a. Menerima hasil pengecekan dan penilaian jaminan/agunan yang digunakan untuk pengajuan kredit dari bisnis legal,
- b. Menyusun dan membuat analisis permohonan kredit dengan menganalisis 5C (*Character, Capacity, Capital, and Condition of economy*) dan menganalisis risiko kredit sesuai ketentuan berlaku,
- c. Melaksanakan pengelolaan pemasaran, Analisa kredit, pembinaan, pemantauan dan pembagian portofolio kredit mikro suatu produk dana dan jasa sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target bisnis kredit,
- d. Melakukan pengecekan BI checking dan laporan Sistem Informasi Debitur (SID),

- e. Mengecek kelengkapan dokumen/berkas yang menjadi syarat dalam pengajuan Kredit,
- f. Melakukan pemantauan kredit kolektabilitas 1 sampai 5,
- g. Melaksanakan analisis kredit debitur yang akan diajukan hapus buku (PH) dalam rangka penyelesaian kredit,
- h. Menyajikan data permohonan fasilitas kredit sesuai analisis kredit dan analisis risiko kredit untuk dibahas dalam rapat teknis sebagai persiapan rapat komite kredit.
- i. Bertanggung jawab atas kredit yang menjadi kelolaan milai dari pencairan sampai kredit tersebut dinyatakan lunas,
- j. Mengunjungi dan melakukan penagihan kepada debitur sesuai jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya,
- k. Membuat surat pemberitahuan dan tagihan pembayaran jatuh tempo kredit kepada debitur.

11. *Account Officer* KPR dan ROK

- a. Melakukan promosi produk kepada nasabah/calon nasabah,
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku,
- c. Melakukan koordinasi dengan manajer consumer terkait dengan penetapan target,
- d. Mengumpulkan informasi dan data untuk Menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit,

- e. Menjaga hubungan baik dengan nasabah/calon nasabah

12. *Account Officer* Komersial dan ROI

- a. Melakukan promosi produk kepada nasabah/calon nasabah,
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku,
- c. Melakukan koordinasi dengan manajer consumer terkait dengan penetapan target,
- d. Mengumpulkan informasi dan data untuk Menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit,
- e. Menjaga hubungan baik dengan nasabah/calon nasabah

13. *Junior Relationship Officer* Institusi

- a. Menjaga hubungan baik antara bank dan juga konsumen maupun perusahaan yang menjalin kerjasama

14. Teller

- a. Menerima dan melayani transaksi keuangan nasabah baik tunai dan non tunai sesuai system dan prosedur yang berlaku serta didukung layanan prima yang sesuai

15. *Customer Service*

Melayani nasabah tau calon nasabah dengan memberikan informasi, membantu transaksi baik produk dan aktivitas bank dan melakukan *cross selling* dan menangani keluhan.

16. Administrasi Kredit

- a. Melaksanakan seluruh aktivitas operasional berikut pengelolaan administrasi dokumentasi kredit kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku

17. Manajer Kontrol Cabang Internal

- a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang kontrol intern cabang
- b. Membantu pimpinan cabang dalam merencanakan dan melaksanakan pengendalian dan pengawasan atas proses kegiatan harian serta manajemen cabang.
- c. Membantu pemimpin cabang dalam merencanakan dan melaksanakan monitoring rencana kerja dan anggaran.
- d. Membantu pimpinan cabang dalam pengendalian kepatihan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta perundang-undangan lainnya yang berlaku.

18. *Junior Risk Credit*

- a. Mengevaluasi kelayakan kredit debitur.

19. *Junior Account Officer PPK*

- a. Menyelesaikan Kredit macet, dan mengurus aspek hukum jika ada nasabah yang kreditnya macet.

20. Bisnis Legal

- a. Membantu pengelolaan dan pengawasan terkait aspek hukum dalam lingkup operasional bank di kantor cabang meliputi

bidang perkreditan, operasional, dan support untuk menjamin semua proses sesuai dengan ketentuan yang ada.

- b. Membantu penyediaan data yang dibutuhkan untuk penanganan kasus-kasus hukum.
- c. Mengawasi implementasi aplikasi prosedur operasional yang baru diterapkan agar tidak bertentangan dengan perspektif hukum terutama jika berhubungan dengan pihak ketiga.

21. *Front Desk*

- a. Memberikan informasi pelayanan, menawarkan produk, menangani permasalahan nasabah berkenaan dengan kekecewaan

1.1.7. Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha

1. Jaringan Usaha Kegiatan Bank BJB :

- a. Kantor Pusat BJB berada di Jl. KAHuripan No. 12-14, Sumur Bandung, Kota Bandung.
- b. Kantor Wilayah
 - Kantor wilayah I : Jl. Jend. Ahmad Yani No. 414
Kec.Batununggal Kota Bandung
 - Kantor wilayah II : Komp. Perkantoran Pemda
Kab.Bogor, Jl. Tegar Beriman, Cibinong, Kab.Bogor
 - Kantor wilayah III : Jl. Mayor Utara No. 30, Kota
Tasikmalaya dan Jl. Silliwangi No.30, Kota Cirebon
 - Kantor wilayah IV : Jl. Veteran No. 6, Serang – 42117,
Prov. Banten
 - Kantor wilayah V : Jl. Raya Darmo No.112, Kel.Darmo,

Kec.Wonokromo, Kota Surabaya, Jawa Timur.

c. Kantor Cabang Tasikmalaya Tipe A

- KCP Tipe A Pemkot
- KCP Tipe A Hz Mustofa
- KCP Tipe A Indihiang
- KCP Tipe A Mitra Batik
- KCP Tipe A Cikurubuk
- KCP Tipe A Kawalu

d. Kantor Cabang Tasikmalaya Tipe B

- KCP Tipe B RSUD Dr Soekardjo
- KCP Tipe B Bapenda
- KCP Tipe B BPKAD
- KCP Tipe B Cibeureum
- KCP Tipe B Sutisna Senjaya
- KCP Tipe B Mangkubumi

2. Kinerja Usaha

Dalam meningkatkan kinerjanya Bank BJB kantor cabang Tasikmalaya melakukan peningkatan dalam pelayanan pada produk-produknya, produk Bank BJB sendiri antara lain adalah sebagai berikut :

1) Tabungan

a. Bjb Tandamata

Adalah produk tabungan yang diterbitkan oleh Perseroan dalam rangka menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah.

b. Bjb Tandamata Berjangka

Adalah produk tabungan yang diterbitkan oleh Perseroan dalam rangka menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah.

c. Bjb Tandamata Bisnis

Adalah produk tabungan perorangan yang diterbitkan oleh Perseroan dengan fasilitas dan informasi yang dibutuhkan untuk menjangkau para pelaku usaha nasabah perorangan dengan usaha kecil dan menengah serta optimalisasi dana usaha nasabah dengan beberapa fasilitas yang dimiliki.

d. Bjb Tandamata Gold

Adalah produk tabungan perorangan yang diterbitkan Perseroan yang bertujuan untuk menjangkau golongan masyarakat menengah keatas dengan beberapa tambahan fasilitas yang dimiliki.

e. Bjb Tandamata Purnabakti

Adalah produk tabungan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang rupiah yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiun kelolaan PT. Taspen dan PT. Asabri.

f. Bjb Tandamata Dollar

Adalah salah satu produk tabungan valuta asing dari bank tersedia dalam mata uang Dollar Amerika Serikat (USD) dan Dollar Singapura (SGD). Diperuntukan bagi nasabah perorangan, non-perorangan maupun joint account

g. Bjb Tandamata Myfirst

Adalah tabungan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan berusia 0-17 tahun dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi perbankan sejak dini bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung. Dengan beberapa keunggulan seperti bebas biaya administrasi bulanan, Bebas biaya pembuatan Kartu Perdana dan Bebas biaya tarik tunai di seluruh ATM bank ATM bersama dan ATM Prima di seluruh Indonesia.

h. Simpeda

Adalah tabungan BPD seluruh Indonesia dalam mata uang Rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/nonperorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari.

i. TabunganKu

Adalah tabungan dalam mata uang rupiah dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui budaya menabung. Diperuntukan bagi nasabah perorangan dan tidak diperbolehkan untuk Badan Usaha/ Badan Hukum maupun Joint Account.

2) Deposito

a. Deposito Berjangka

Adalah simpanan berjangka pihak ketiga baik perorangan maupun non-perorangan dalam mata uang rupiah pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara deposan dengan bank.

b. Deposito Suka-suka

Adalah simpanan berjangka pihak ketiga perorangan dalam mata uang rupiah pada bank yang dapat dicairkan sebelum jatuh tempo tanpa dikenakan biaya penalti, diperuntukan bagi nasabah perorangan. waktu penempatan deposito suka-suka adalah 1, 3, 6, 12 bulan.

c. Deposito Valas

Adalah simpanan berjangka pihak ketiga baik perorangan, non-perorangan maupun joint account dalam mata asing (USD, SGD, EUR, JPY) pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara deposan dengan bank.

3) Kredit

a. Bjb Back to Back Loan

Pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada debitur perorangan dengan jaminan berupa agunan kas (Giro/Tabungan/Deposito).

b. Bjb Kredt Guna Bakti

Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada debitur berpenghasilan tetap dengan gajinya disalurkan melalui bank atau perusahaan tempat debitur bekerja memiliki perjanjian Kerjasama dengan bank dengan bank dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur.

c. Bjb KPR

Adalah fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank kepada Calon Debitur perorangan untuk membeli atau memiliki Properti dari Pengembang Perusahaan maupun pembelian bekas (Secondary) dari non

Pengembang Perumahan.

d. Bjb Kredit Pra Purna Bakti (KPPB)

Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang akan memasuki masa pensiun.

e. Kredit Pra Purna Bakti (KPB)

Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada debitur pensiunan sendiri dan pensiunan janda/duda dimana manfaat pensiun debitur dipastikan akan atau telah disalurkan melalui bank.

f. Kredit UMKM

Kredit Usaha Kecil Menengah (KUKM) adalah fasilitas pinjaman dari bank bjb yang diberikan kepada pelaku UMKM baik perorangan maupun badan usaha yang telah menjalankan usahanya selama minimal 3 tahun.

g. Kredit KUR

Kredit Usaha Rakyat (KUR) adalah fasilitas pinjaman dari bank bjb yang diberikan kepada pelaku usaha baik perorangan, badan usaha atau Kelompok Usaha dengan skala mikro kecil dan menengah, yang telah menjalankan usahanya minimal 6 bulan dengan suku bunga ringan dan bebas provisi.

h. Kredit MESRA

Merupakan Program dari Bapak Ridwan Kamil akibat adanya fenomena bank keliling (bank Emok). Kredit ini bersuku bunga rendah atau bahkan tidak ada.

i. Kredit Mikro Utama

Kredit Mikro Utama adalah fasilitas pinjaman dari bank bjb yang diberikan kepada pelaku usaha berskala mikro kecil dan menengah (UMKM) baik perorangan maupun badan usaha yang telah menjalankan usahanya selama minimal 2 tahun.

4) Layanan Digital Bank

a. BJB Digi Bank

Adalah merupakan layanan banking dari Bank bjb berbasis mobile berbasis internet yang memudahkan para nasabah dalam melakukan transaksi digital banking.

1.2. Metode Penelitian

1.2.1. Jenis dan sumber data

1) Jenis data

Penulis melakukan penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

2) Sumber data

Pada metode penelitian kualitatif, kegiatan pengumpulan data dilakukan secara sistematis dan terarah kepada tujuan yang diperlukan dalam memperoleh informasi. Beberapa sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian baik secara perorangan, kelompok, dan atau organisasi. Hasil data yang diperoleh berupa hasil observasi dan wawancara.

Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data primer dari hasil wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap beberapa narasumber yang terlibat langsung dengan napa yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini yaitu *account officer* (AO) PPK (penyelamatan dan penyelesaian kredit) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor cabang Tasikmalaya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diperoleh dari media perantara seperti artikel, buku, jurnal penelitian, tetapi data sekunder adalah data yang dapat dimanfaatkan kembali dalam sebuah penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data sekunder yang bersumber dari buku, artikel, dan jurnal penelitian.

1.2.2. Teknik pengumpulan data

Menurut Sugiyono (2012:224) menyebutkan bahwa Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategi dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah pengumpulan data.

Teknik pengumpulan data yang diterapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Lapangan

a. Wawancara mendalam (*In Depth Interview*)

Metode wawancara dalam pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan pada saat peneliti melaksanakan kegiatan magang di Bank BJB kantor cabang Tasikmalaya dan wawancara dilakukan juga diluar waktu magang.

b. Observasi Langsung

Menurut Sugiyono (2012:166) menyatakan bahwa observasi adalah Teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan secara langsung bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan magang selama 30 hari kerja.

2. Studi kepustakaan

Menurut Burhan (2008:122) menyatakan bahwa dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri historis. Metode dokumentasi ini diperoleh

1.2.3. Teknik analisis data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknis analisis data deskriptif kualitatif. Analisis ini bentuknya berupa analisis kualitatif model Miles & Huberman yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Data yang didapat penulis merupakan hasil dari wawancara mendalam dan juga observasi. Data yang peneliti analisis ialah yaitu strategi penyelamatan dan penyelesaian kredit yang dilakukan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor cabang

Tasikmalaya. Berikut ini adalah hasil analisis data dengan menggunakan teknis analisis data deskriptif kualitatif :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan metode wawancara mendalam dan observasi. Hasil tersebut maka didapatlah data-data dalam bentuk catatan dan rekaman suara, lalu data tersebut peneliti jabarkan dalam bentuk deskriptif. Tujuan pengumpulan data ini adalah sebagai penunjang kebutuhan penelitian yang dilakukan.

2. Reduksi Data

Menurut sugiyono (2008:247) menyatakan “Mereduksi data bisa diartikan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari pola dan temanya”. Sebelum proses pengumpulan data penulis telah melakukan reduksi data sebelumnya. Memusatkan tema, membuat ringkasan sehingga penulis dapat menentukan pokok pembahasan yang akan dijadikan bahan wawancara,

3. Penyajian Data

Menurut sugiyono (2008 :249) menyebutkan “penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya”. Penyajian data dalam penelitian disajikan dengan kalimat yang logis dan sistematis

sehingga mempermudah pembaca untuk memahami permasalahan dan kemungkinan-kemungkinan lain.

Sajian data ini mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai bahan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian, sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi dan Tindakan untuk menjawab setiap permasalahan yang ada.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah interpretasi atau mengemukakan makna dari data yang disajikan. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk mencari makna data yang sudah dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan dan juga perbedaan yang nantinya hasil kesimpulan ini dapat menjadi jawaban atas permasalahan yang ada.