

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Profil perusahaan

Tabel 1 Pofil Perusahaan

| | |
|-------------------|--|
| Nama Perusahaan | PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya |
| Status Perusahaan | Bank BTN Terbatas (PT)/Perusahaan Terbuka/Badan Usaha Milik Negara (BUMN) |
| Jumlah Pegawai | 39 orang |
| Alamat Kantor | Jl. Yudanegara No. 09-10 Kel. Yudanegara Kec. Cihideung Kota Tasikmalaya 46112 |
| Telepon | (0265) 310612, 7296566, 7296567, 7296568 |
| Email | kcs.tasikamalaya@btn.co.id |
| Website | www.btn.co.id |

Sumber : Bank BTN

BTN Syariah merupakan *Strategic Bussiness Unit* (SBU) dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah. Mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah. BTN Syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana masyarakat melalui produk-produk giro, tabungan dan deposito serta menyalurkannya kembali ke sektor rill melalui berbagai produk pembiayaan KPR, Bangun rumah, Kendaraan bermotor,

Multijasa, Multimanfaat, Tunai emas, Talangan Haji, Konstruksi, Investasi, KUR dan Modal Kerja

Tujuan Pendirian :

- a) Untuk memenuhi kebutuhan Bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah.
- b) Mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank.
- c) Meningkatkan ketahanan Bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha.
- d) Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

3.1.2. Brand Perusahaan :



Sumber : Bank BTN Tahun 2022

Gambar 1 Logo Bank BTN

- Supergrafik



Sumber : Bank BTN Tahun 2022

Gambar 2 Supergrafik

Supergrafik ini diterapkan pada seluruh desain visual stationery Bank BTN. Supergrafik berbentuk atap rumah diambil dari aksens grafis Logogram Bank BTN, simbol panah ke atas memiliki arti selalu optimis menjadi yang terbaik bagi Perusahaan maupun customer/mitra.

- Logogram Primer



Sumber : Bank BTN Tahun 2022

Gambar 3 Simbol Atap Rumah

Logogram Primer yang berbentuk atap rumah merepresentasikan misi utama Bank BTN untuk memenuhi kebutuhan KPR masyarakat Indonesia. Logogram Primer terdiri dari dua buah pola segi enam dengan ukuran berbeda untuk menggambarkan falsafah dan pandangan hidup bangsa Indonesia: yang besar melindungi dan menumbuhkan yang kecil

- Logogram Sekunder



Sumber : Bank BTN

Gambar 4 Garis Merah

Logogram Sekunder yang berbentuk garis merah menggambarkan kepercayaan diri dan keandalan Bank BTN

- Warna

Bank BTN memiliki 4 (empat) warna, terdiri dari 3 (tiga) warna primer dan 1 (satu) warna sekunder. 3 (tiga) warna primer (biru, emas dan merah) ditampilkan pada logo Bank BTN, sedangkan warna sekunder (kuning) mencerminkan identitas Bank BTN sebagai Perusahaan yang dinamis dan memiliki semangat tinggi dalam memenuhi harapan masyarakat Indonesia di bidang perbankan.

1. Warna Biru



Melambangkan kematangan Bank BTN dalam mengelola bisnis perbankan dan kebijaksanaan dalam mengemban misi pembangunan nasional.

2. Warna emas



Melambangkan kredibilitas Bank BTN sebagai bank yang solid dalam membuktikan diri sebagai bank yang mendapatkan kepercayaan masyarakat

3. Warna merah



Melambungkan kepercayaan diri Bank BTN sebagai bank yang tangguh dalam menjalankan roda bisnis perbankan di Indonesia

3.1.3. Riwayat singkat perusahaan

Bank Tabungan Negara adalah suatu lembaga yang bergerak sebagai sarana penghimpun dana dari masyarakat serta menyalurkannya lagi kembali kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau kredit perumahan dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk (“Bank BTN”) diawali dengan berdirinya Postspaarbank pada tahun 1897. Pada tahun 1942, Postspaarbank diambil alih oleh Pemerintah Jepang dan berubah nama menjadi Tyokin Kyoku atau Kantor Tabungan. Kemudian hal ini berlanjut pada tahun 1945, Pemerintah Indonesia mengambil alih Tyokin Kyoku dan mendirikan Kantor Taboengan Pos. Di era paska kemerdekaan, tepatnya pada tahun 1950 Pemerintah Republik Indonesia mengubah nama Tyokin Kyoku menjadi Bank Tabungan Pos berdasarkan Undangundang Darurat No. 9 Tahun 1950 tanggal 9 Februari 1950 dan kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-undang No. 4 tahun 1963 berganti nama menjadi Bank Tabungan Negara pada tahun 1963 hingga sekarang.

Pada tahun 1974, Pemerintah menunjuk Bank BTN sebagai satu-satunya institusi yang menyalurkan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), sejalan dengan Program

Pemerintah yang tengah menggalakkan program perumahan untuk rakyat. Di tahun 1976, Bank BTN melakukan realisasi pertama kali di Perumahan Tanah Mas Kota Semarang. Pada tanggal 29 April 1989, Bank mulai beroperasi sebagai bank umum milik negara. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 1992, status Bank diubah menjadi Bank BTN terbatas milik negara (Persero). Pada tahun 1994, Berdasarkan surat keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/55/KEP/DIR tanggal 23 September 1994, Bank BTN mendapatkan izin operasi sebagai Bank Devisa dan selanjutnya Bank BTN ditunjuk sebagai Bank komersial yang fokus pada pembiayaan rumah pada tahun 2002. Bank BTN telah mendapatkan persetujuan dari Bank Indonesia untuk melakukan kegiatan umum perbankan berdasarkan prinsip syariah melalui surat No. 6/1350/DPbS tanggal 15 Desember 2004. Bank BTN mulai melakukan kegiatannya berdasarkan prinsip syariah pada tanggal 14 Februari 2005 dengan mulai beroperasinya cabang syariah pertama di Jakarta – Harmoni. Selanjutnya pembukaan BTN Kantor Cabang Syariah yang kedua di Bandung tanggal 28 Februari 2005, dan ketiga di Surabaya tanggal 17 Maret 2005, serta berikutnya Kantor Cabang Syariah keempat di Yogyakarta pada tanggal 4 April 2005, kelima di Makassar pada tanggal 11 April 2005 dan Kantor Cabang Syariah Semarang pada tanggal 3 April 2008. Selanjutnya PT BTN (Persero) Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya yang berlokasi di Jl. Mesjid Agung, Tawang Sari, Kabupaten Tasikmalaya pada tanggal 29 April 2011. Per 31 Desember 2021, jaringan syariah

BTN terdiri atas 29 Kantor Cabang Syariah, 61 Kantor Cabang Pembantu Syariah, 7 Kantor Kas Syariah, dan 12 Payment Point Syariah.

Tujuan Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan Syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip Perbankan Syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004. Dan untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai dengan prinsip syariah. PT. Bank Tabungan Negara Syariah yang merupakan bagian dari Bank BTN konvensional yang merupakan bank BUMN, BTN Syariah menjalankan fungsi intermediasi dengan menghimpun dana masyarakat melalui produk-produk giro, tabungan dan deposito serta menyalurkannya kembali ke sektor riil melalui berbagai produk pembiayaan KPR, Bangun rumah, Kendaraan bermotor, Multijasa, Multimanfaat, Tunai emas, Talangan Haji, Konstruksi, Investasi, KUR dan Modal Kerja. Sesuai dengan mottonya: “Maju dan Sejahtera Bersama”, maka BTN Syariah mengutamakan prinsip keadilan dan kesetaraan dalam penerapan imbalan bagi hasil antara nasabah dan bank. BTN syariah membuka Unit Usaha Syariah di Tasikmalaya pada tanggal 29 April 2011. Pada awalnya BTN Kantor Cabang Syariah (KCS) berlokasi di Jl. Masjid Agung, Kecamatan Tawang Sari, lalu pada tahun 2016 berpindah ke Jalan Yudanegara, yaitu lokasinya sampai sekarang. Meskipun relative muda, namun BTN Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya telah dimanage dengan baik, hal ini terbukti dengan adanya visi dan misi perusahaan, tujuan pendirian serta adanya pedoman pegawai yang menjadi

acuan etika bagi para pegawainya dalam memberikan pelayanan bagi para nasabah. Semua hal ini merupakan konsep yang ideal yang ingin dicapai oleh perusahaan, yaitu menjadi salah satu perusahaan yang unggul

3.1.4. Visi dan misi perusahaan

Visi dan Misi secara berkala ditinjau dengan mempertimbangkan perubahan kondisi lingkungan eksternal maupun internal. Hasil review Visi dan Misi oleh Dewan Komisaris dan Direksi yang dilakukan di tahun 2021 dan rekomendasi dari McKinsey dinyatakan bahwa perumusan Visi dan Misi baru sesuai dengan perubahan kondisi lingkungan eksternal maupun internal. Visi dan Misi baru telah ditetapkan dalam *Corporate Strategy* BTN 2021-2025 dan telah dituangkan dalam Rencana Bisnis Bank 2022-2024.

1. Visi Bank BTN

Menjadi *Best Mortgage Bank in Southeast Asia* pada tahun 2025

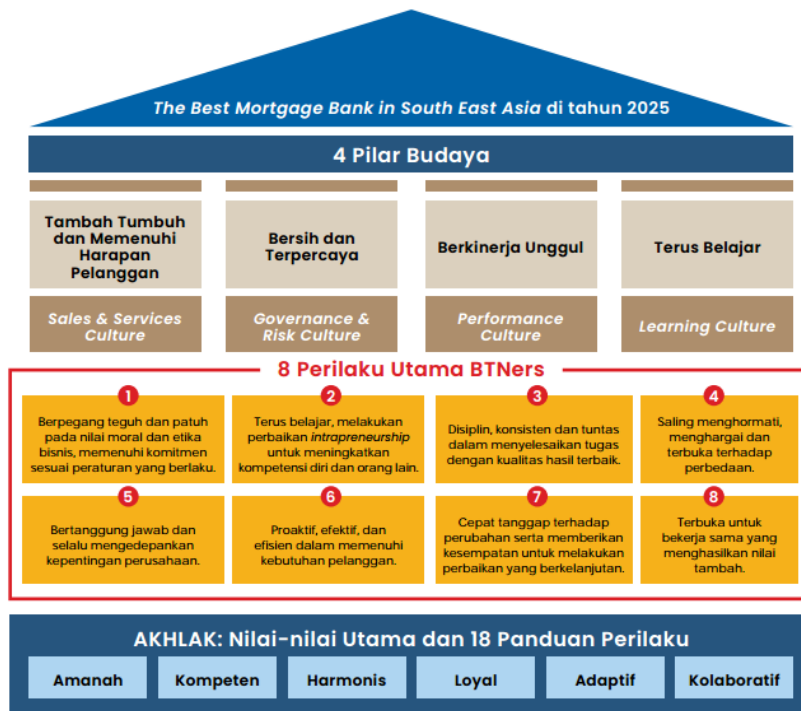
2. Misi Bank BTN

- Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah
- Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak
- Menjadi *One of Home of Indonesia's Best Talent*

- Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan *blue chip* dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh
- Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam ekosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital

3.1.5. *Statement* budaya perusahaan

Bank BTN menyadari pentingnya penerapan budaya perusahaan karena dapat mendongkrak kinerja perusahaan secara signifikan. Bank BTN telah beberapa kali memodifikasi budaya perusahaan yang bertujuan untuk memastikan bahwa budaya kerja perusahaan tetap relevan dengan lingkungan eksternal dan ekosistem bisnis yang dinamis dan berubah-ubah seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi. Budaya Bank BTN saat ini adalah AKHLAK secara berurutan adalah Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan Kolaboratif serta diikuti dengan 18 poin yang menjelaskan AKHLAK secara lebih detail adalah pondasi dari budaya perusahaan Bank BTN.



Sumber : Bank BTN, tahun 2022

Gambar 5 Panduan Perilaku AKHLAK bagi BTNers

18 (Delapan Belas) Panduan Perilaku AKHLAK bagi BTNers

AMANAHAH

- Memenuhi janji dan komitmen.
- Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
- Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

KOMPETEN

- Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.

- Membantu orang lain belajar.
- Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

HARMONIS

- Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya
- Suka menolong orang lain
- Membangun lingkungan kerja yang kondusif

LOYAL

- Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
- Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
- Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

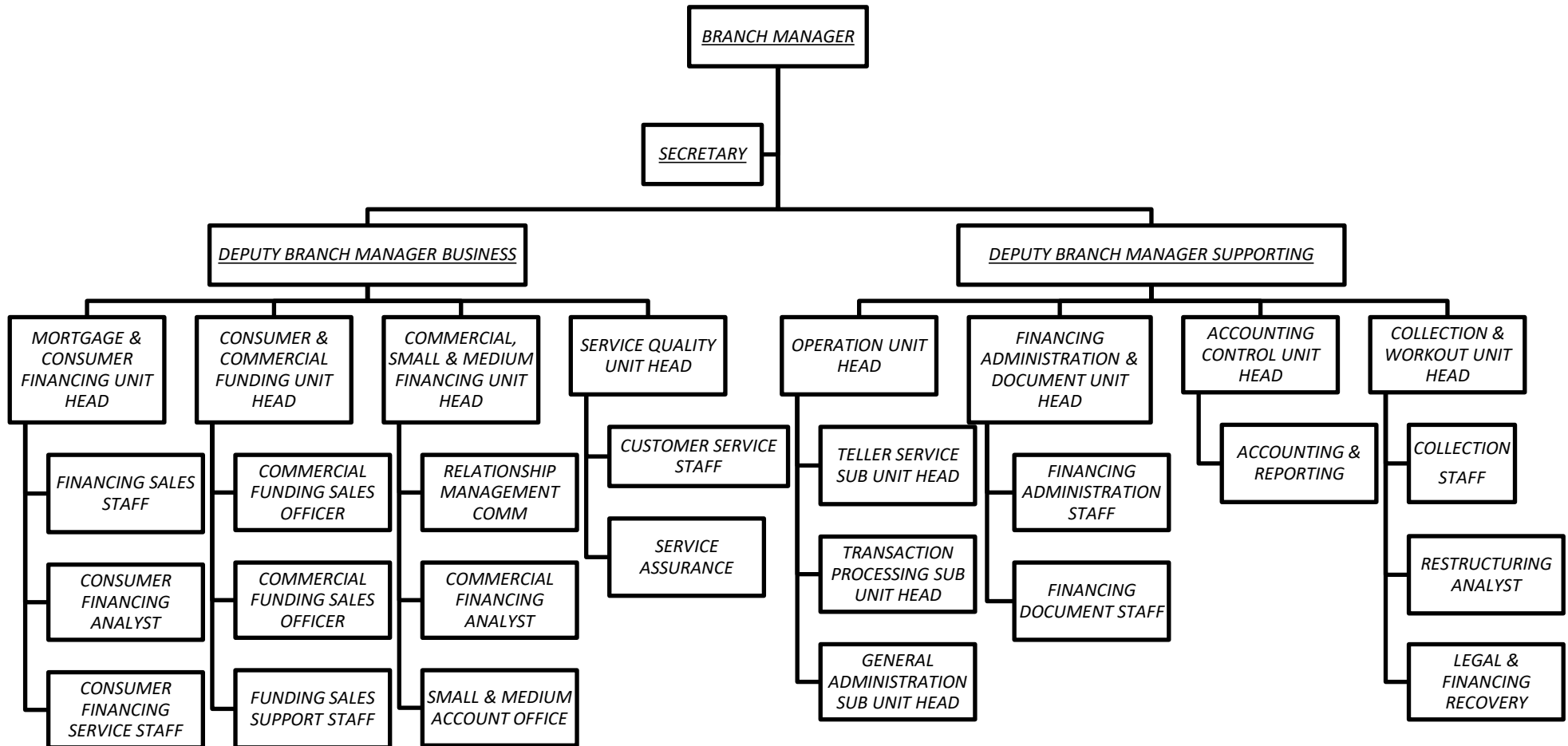
ADAPTIF

- Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
- Bertindak proaktif.

KOLABORATIF

- Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
- Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

3.1.6. Struktur organisasi



,Gambar 6 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya

Sumber : Data diolah Tahun 2022

Keterangan :

1. *Branch Manager* : Endra Kurniawan
2. *Secretary* : Annisa Nur Oktavia
3. *DBM Business* : Pramono Boediprakoso
 - a. *Mortgage & Consumer Financing Unit Head* : Jefry Gustian
 - i. *Financing Sales Staff* : Iswahyudi Purwono
 - ii. *Consumer Financing Service* : Firman Kurnia , Salwa Arazia, Ajirma
 - iii. *Consumer Financing Analyst* : Aldi Rizadi, Safia Lainufar, Asep
 - b. *Consumer & Commercial Funding Unit Head* : Sintia Agnes Bella Dina
 - i. *Commercial Funding Sales Officer* : Diki Mulyadi
 - ii. *Consumer Funding Sales Officer* : Ocha Kemala Sari
 - iii. *Funding Sales Support Staff* : Insanul Kamil
 - c. *Commercial, Small & Medium Financing Unit Head* : Ruhendar
 - i. *Commercial Financing Analyst* : Fadjri Rianda
 - d. *Service Quality Unit Head* : Fachrur Rozi
 - i. *Customer Service Staff* : Siti Masitoh, Bagus Apryannda
4. *DBM Supporting* : Alif Muhammad Sholeh
 - a. *Operation Unit Head* : Yayat Mohamad Ahadiat
 - i. *Teller Staff* : Dewi Puspitasari
 - ii. *Transaction Processing & IT Support* : Anton Salman
 - iii. *Human Capital Support* : Popon Irohrawati

- iv. *Logistic Support Staff* : Muhammad Andri Anugrah
- b. *Financing Administration & Document Unit Head* : Asep Budi Rahayu
 - i. *Financing Administration Staff* : Reza Derisman, Dida Suryadi
 - ii. *Financing Document Staff* : Dani Kismawan
- c. *Accounting Control Unit Head* : Meli Siti Nurrohmah
 - i. *Accounting & Reporting* : Kartika Setyawan Jodi
- d. *Collection & Workout Unit Head* : Fazar Arif Rahman
 - i. *Collection Staff* : Muhammad Zainal, Aditya Hermawan, Yusuf Naoval
 - ii. *Restructuring Analyst* : Yuda Husnul Wasa

3.1.7. Produk- produk perusahaan

PT Bank Tabungan Negara (persero) Kantor Cabang Syariah Tasikmalaya dalam melakukan kegiatan dan bidang usaha secara garis besar meliputi produk pendanaan dan pembiayaan.

1. Produk dana

a. Giro BTN iB

Produk penyimpanan dana dengan akad titipan (Wadiah), yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan maupun perusahaan/lembaga untuk menunjang kelancaran lalu lintas pembayaran dengan perantara cek dan bilyet giro maupun media perintah pembayaran lainnya.

b. Giro BTN Prima iB

Produk simpanan dengan menggunakan Akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi), yang merupakan kerja sama antara dua pihak dengan keuntungan dan kerugian dibagi menurut nisbah yang disepakati dimuka

c. Deposito BTN iB

Investasi berjangka bagi perorangan atau lembaga dengan bagi hasil kompetitif yang menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi).

d. Deposito *On Call* BTN iB

Investasi berjangka yang dapat memberikan optimalisasi keuntungan bagi likuiditas perusahaan dengan jangka waktu 1-28 hari dan dikelola melalui akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi).

e. Tabungan BTN Batara iB

Merupakan produk simpanan dana dengan akad Wadiah Yad Dhamanah (titipan).

g. Tabungan BTN Tabunganku iB

Tabungan bagi anak berusia <17 tahun berdasarkan prinsip syariah dengan akad “Wadi’ah” (Titipan)

f. Tabungan BTN Simpanan Pelajar iB

Tabungan BTN Sempel iB adalah tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) atau sederajat yang

diterbitkan secara nasional oleh Bank-Bank di Indonesia untuk meningkatkan budaya menabung dengan prinsip syariah yaitu akad “Wadi’ah” (Titipan).

g. Tabungan BTN Emas iB

Produk tabungan untuk merencanakan pembelian emas berdasarkan prinsip syariah dengan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi)”.

h. Tabungan BTN Haji dan Umroh iB

Produk tabungan untuk merencanakan ibadah haji dan umroh berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad “Mudharabah Mutlaqah” (Investasi).

i. Tabungan BTN Qurban iB

Produk tabungan untuk merencanakan pembelian dan penyaluran hewan qurban berdasarkan prinsip syariah menggunakan akad "Mudharabah Mutlaqah" (investasi)

2. Produk pembiayaan (*financing*)

a. Pembiayaan Konsumer

1. KPR BTN Indent iB

Fasilitas pembiayaan untuk memiliki rumah, ruko, rukan, rusun atau apartemen berdasarkan pesanan melalui akad “Istishna” (Jual Beli berdasarkan Pesanan)

2. Pembiayaan Bangun Rumah BTN iB

Pembiayaan pembangunan rumah atau merenovasi hunian di atas lahan milik sendiri sesuai rencana dan keinginan nasabah melalui akad “Murabahah” (jual beli)

3. KPR BTN Bersubsidi iB

Pembiayaan yang ditujukan untuk program kesejahteraan masyarakat berpenghasilan rendah yang bekerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dalam rangka kemudahan kepemilikan rumah, dengan akad “Murabahah” (jual beli) yang memberikan berbagai macam manfaat

4. Pembiayaan Tunai Emas BTN Ib

menggunakan akad “Qardh” (Gadai) yang disertai dengan surat gadai sebagai penyerahan Marhun untuk jaminan pengembalian seluruh atau sebagian hutang nasabah kepada bank (Murtahin)

5. Pembiayaan Emasku BTN iB

investasi dengan kepemilikan emas lantakan (batangan) bersertifikat Antam berdasarkan prinsip syariah dengan menggunakan akad Murabahah (Jual Beli)

6. Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Merupakan pembiayaan konsumtif perorangan yang ditunjukkan khusus bagi para pegawai dan pensiunan yang manfaat pensiunnya

dibayarkan melalui jasa payroll BTN Syariah. Multimanfaat BTN iB digunakan pembelian berbagai jenis barang yang bermanfaat sesuai kebutuhan dan tidak bertentangan dengan hukum yang berlaku, seperti barang elektronik, furniture dan alat rumah tangga, serta barang kebutuhan lainnya tanpa uang muka, jangka waktu pembiayaan sampai dengan 10 tahun melalui akad “Murabahah” (Jual Beli)

b. Pembiayaan Komersial

1). Pembiayaan Konstruksi BTN iB

Pembiayaan untuk pebisnis guna membiayai konstruksi proyek properti yang meliputi bangunan dan infrastruktur yang terkait dengan menggunakan akad “Musyarakah” (kerjasama)

2). Pembiayaan Modal BTN iB Kerja

Pembiayaan bagi nasabah guna membiayai keperluan modal kerja nasabah (operational expenditure) dalam menjalankan bisnis dengan menggunakan akad kerjasama (mudharabah atau musyarakah)

3. Jasa dan layanan

Jasa dan Layanan adalah Fasilitas yang diberikan Bank BTN Syariah untuk memenuhi kebutuhan dan memudahkan segala transaksi nasabah

a. *iCash Management System (iCMS)*

Layanan berbasis Internet dengan menggunakan aplikasi browser untuk membantu nasabah korporasi dalam mengelola kegiatan perbankan secara mandiri, efektif dan efisien

b. *Mobile Banking* BTN Syariah

Aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan melalui smartphone dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak perlu datang langsung ke bank

c. Kartu Debit BTN

terdiri dari 3 jenis, yaitu Kartu debit BTN Reguler (terbagi menjadi kartu ATM/Debit BTN Chip Reguler Silver, Gold, dan Platinum) Kartu Debit BTN Reguler Syariah, Kartu Debit BTN Prioritas Gold, Kartu Debit BTN Prioritas Platinum

d. ATM, ATM Non Tunai dan CDM BTN

Layanan mesin ATM mempunyai beberapa fitur diantaranya yang dapat menerima setoran tunai sehingga memudahkan dalam bertransaksi. Dapat juga menerima setoran tunai uang Rp20.000,00 Rp50.000,00 dan Rp100.000,00 melalui *Cash Deposit Machine (CDM)* BTN. Dan ada juga ATM Non tunai BTN yang tidak dapat melayani penarikan uang tunai tetapi dapat berfungsi sebagai media promosi dan melayani transaksi finansial non tunai

e. Program BTN Solution Untuk Nasabah UUS Bank BTN

f. Program Pengembangan Operasional atau PPO

Layanan perbankan untuk korporasi dengan memfasilitasi kebutuhan operasional berupa barang (seperti kendaraan, peralatan kantor, dan lain-lain) ataupun dana operasional dalam rangka mendukung kelancaran operasional lembaga dengan persyaratan tertentu yang disepakati bank & nasabah

g. Penerimaan Biaya Perjalanan Haji

Layanan untuk mempermudah Ibadah Haji yang terintegrasi langsung dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Online, mulai dari pembayaran setoran awal untuk mendapatkan nomor porsi sampai dengan pelunasan keberangkatan

h. *SPP Online*

Merupakan jasa layanan bagi lembaga pendidikan berupa penerimaan setoran biaya pendidikan dan biaya lainnya yang terkait dengan penyelenggaraan pendidikan secara *online real time*

i. *Payment Point* BTN iB

Layanan perbankan untuk melakukan transaksi berulang dan rutin seperti membayar tagihan rutin seperti tagihan telepon, telepon seluler, listrik, air, dan pajak

3.1.8. Jaringan usaha kegiatan dan kinerja usaha terkini

- Jaringan Perbankan Konvensional : 6 Kantor Wilayah, 79 Kantor Cabang, 543 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 58 Kantor Fungsional, 2 Kantor Pos Online/Kantor Layanan Setara KCP (KLKCP), dan 51 KCP Mobile (MKK).
- Jaringan Perbankan Syariah: 29 Kantor Cabang Syariah, 61 Kantor Cabang Pembantu Syariaah, 7 Kantor Kas Syariah, dan 12 Payment Point Syariah.

Metode Penelitian

3.2.1. Jenis dan sumber data

Dalam penelitian tugas akhir ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Auerbach and Silverstein (dalam Sugiyono, 2018, p. 3) menyatakan bahwa, Penelitian kualitatif adalah penelitian yang melakukan analisis dan interpretasi teks dan hasil *interview* dengan tujuan untuk menemukan makna dari suatu fenomena. Dalam hal metode kualitatif, Steven Dukeshire & Jennifer Thurlow (dalam Sugiyono, 2018, p. 3). Penelitian kualitatif melibatkan penggunaan data non-numerik dan seringkali memerlukan pengumpulan dan analisis data naratif. Metode penelitian kualitatif sangat berguna untuk mendapatkan informasi yang kaya dan mendalam mengenai suatu isu atau masalah yang akan dipecahkan. Metode penelitian kualitatif menggunakan *focus group*, wawancara mendalam, dan observasi.

Erickson (dalam Sugiyono, 2018, p. 8) menyatakan bahwa ciri-ciri metode penelitian kualitatif yaitu dilakukan secara intensif, peneliti ikut berpartisipasi lama di

lapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, melakukan analisis reflektif terhadap berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan membuat laporan penelitian secara mendetail.

Adapun pengertian data kualitatif menurut Sugiyono (2018: 9) "Metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci".

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif seperti yang sudah dijelaskan di atas. Dengan sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini yang terdiri dari:

a. Data Primer

Yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli tanpa perantara didapatkan melalui metode wawancara serta pengamatan. Dalam prosesnya dilakukan secara langsung di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCS Tasikmalaya. Dengan rincian data yang diperoleh berupa aktivitas pemasaran khususnya produk KPR BTN Sejahtera iB, dan juga realisasi distribusi produk tersebut.

b. Data Sekunder

Yaitu sumber data yang diperoleh dari publikasi perusahaan atau website PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCS Tasikmalaya guna melengkapi data bagi penelitian ini. Dengan rincian data yang diperoleh berupa perkembangan

perusahaan maupun sejarah perusahaan serta yang berhubungan dengan produk bank.

3.2.2. Teknik pengumpulan data

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data lebih banyak pada *participant observation*, wawancara mendalam dan studi Pustaka.

1. Wawancara

Esterberg (dalam Sugiyono, 2018, p. 114) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi

Teknik Kegiatan wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden yang bersangkutan yakni kepada *Consumer Financing Service Staff* di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCS Tasikmalaya.

2. Observasi

Kegiatan observasi ini meliputi melakukan pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan

dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Observasi ini dapat dilakukan dengan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati, mencatat, kejadian-kejadian melalui cara yang sistematis. Observasi langsung memberikan sumbangan yang sangat penting sekali dalam penelitian deskriptif

Pada penelitian ini obyek observasinya adalah kegiatan pemasaran kredit yang dilakukan di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk KCS Tasikmalaya.

3. Studi Pustaka

Pada kegiatan penelitian penulis memperkuat data dengan melakukan studi pustaka melalui literatur-literatur, buku sumber, koran, artikel dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti penulis.

3.2.3. Teknik analisis data

Analisis data yang dipergunakan di penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Teknik ini terdiri dari tiga komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dengan rincian sebagai berikut:

1. *Data Collection* (Pengumpulan data)

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Dengan demikian peneliti akan memperoleh data yang sangat banyak dan sangat bervariasi.

2. *Data Reduction* (Reduksi data)

Reduksi data dapat diartikan sebagai pemilihan, penyederhanaan data penelitian dan memilih data penting, selanjutnya data dipilih dengan berfokus terhadap objek

penelitian sehingga dapat mengarahkan pada pemecahan masalah dan akhirnya memudahkan untuk menarik kesimpulan.

3. *Data Display* (Penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam penelitian ini penyajian data adalah dengan teks yang bersifat naratif, bagan maupun tabel.

4. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Penarikan kesimpulan ini langkah terakhir dari proses analisis data, yang didalamnya terdapat interpretasi penulis dari data yang sudah ada dengan menemukan makna serta pemahaman tentang kejelasan alur permasalahan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

