

## **BAB III**

### **OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

Objek dari penelitian ini adalah penerapan *personal selling* pada produk kredit guna bhakti yang dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk Tasikmalaya.

##### **3.1.1 Sejarah Perusahaan**

Pendirian bank BJB dilatar belakangi 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.

Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Pada tahun 1992, aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi bank umum devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11/1995 dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru.

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 sistem 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. Bank BJB adalah sebuah akronim,

menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana Bank BJB akan berbakti.

Nama ini menggambarkan transformasi Bank BJB untuk menjadi lebih efektif dan profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

### **3.1.2 Profil Perusahaan**

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Atau sering di sebut Bank BJB merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang dimiliki oleh pemerintah Jawa Barat dan Banten. Dasar hukum pendirian bank ini adalah akta No. 4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung pada tanggal 8 April 1999 dan Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999. Setelah itu bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Bank ini telah berdiri sejak 20 Mei 1961 dan memiliki kantor pusat yang terletak di daerah Bandung, Jawa Barat. Lebih akuratnya, kantor pusat Bank ini beralamat di Menara Bank BJB, Jl. Naripan No.12 – 14, Braga, Kecamatan Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat dengan kode POS 40111.

Tercatat hingga saat ini, BJB telah memiliki 1 kantor pusat, 65 kantor Cabang, 841 kantor cabang pembantu, 5 kantor wilayah, 6 sentra UMKM, 18 layanan bjb prioritas, 12 layanan *weekend banking*, 1827 ATM bank BJB, dan 177 *Cash Recycle Machine* (CRM).

### 3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

#### 1. Visi

“Menjadi bank pilihan utama masyarakat”

#### 2. Misi

- a. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
- b. Menjadi *partner* utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
- c. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
- d. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholders*.
- e. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

### 3.1.4 Sturuktur Organisasi Perusahaan



**Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Bank BJB KCP Cikurubuk**

Sumber: [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id)

### 3.1.5 Job Description Perusahaan

Berikut adalah *job description* dari Bank BJB KCP Cikurubuk Tasikmalaya:

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu
  - a. Mengarahkan dan mengkoordinasikan penyusunan *market mappin* dan *market opportunity*.
  - b. Mengarahkan dan mengkoordinasikan implementasi program pemasaran di Kantor Cabang.
  - c. Mengarahkan dan mengkoordinasikan penyusunan target kinerja penjualan, strategi penjualan dan implementasi proses penjualan.
  - d. Mengarahkan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pengembangan dan/atau penutupan jaringan kantor berikut pelaksanaan pembinaan dan evaluasi kinerja jaringan kantor.
  - e. Mengarahkan dan mengkoordinasikan proses pengajuan keputusan kredit berikut pembinaan dan pemantauan kinerja kredit dalam rangka pelaksanaan penyelamatan kredit.
  - f. Mengarahkan dan mengkoordinasikan strategi dan pelaksanaan pelayanan nasabah dan penyelesaian *complain*/pengaduan nasabah serta kepuasan nasabah.
  - g. Mengarahkan dan mengkoordinasikan pemenuhan kebutuhan pegawai dan pelaksanaan hubungan industrial.
  - h. Mengarahkan dan mengkoordinasikan pengelolaan aktivitas *cash management*.

- i. Mengarahkan dan mengkoordinasikan pengelolaan aktivitas *cash management*.
- j. Mengarahkan dan mengkoordinasikan pelaksanaan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan serta pengaplikasian kebijakan dan/atau ketentuan.
- k. Mengelola penerapan manajemen risiko unit kerja.
- l. Mengarahkan dan mengkoordinasikan tindak lanjut temuan hasil pemeriksaan internal dan eksternal.
- m. Mengarahkan dan mengkoordinasikan pelaksanaan *Knowledge Management (KM)*, baik melalui aktivitas *sharing knowledge* maupun proses sosialisasi berikut pelaksanaan *coaching&counseling*.
- n. Mengarahkan dan mengkoordinasikan penyusunan rencana kerja dan anggaran unit kerja berikut pengelolaan anggarannya.
- o. Mengarahkan dan mengkoordinasikan penyusunan laporan terkait ruang lingkup unit kerja kepada manajemen dan kepada regulator.
- p. Melaksanakan tugas-tugas lainnya dari atasan untuk mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien.
- q. Menetapkan pembagian tugas serta penegakan disiplin kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab peneliaannya.
- r. Memberikan penilaian kinerja secara objektif dan memberikan *feedback*, baik positif maupun negatif untuk meningkatkan kinerja pegawai serta menyampaikan rekomendasi pengembangan pegawai di unit kerja.

## 2. *Officer* Operasional

- a. Bertanggungjawab atas kelancaran operasi dan pelaksanaan lingkungan operasional yang nyaman, dukungan *back officer* yang memadai, serta sistem kerja di Bank ini.
- b. Memastikan bahwa sistem kerja yang digunakan selalu terbaru dan ikut berkembang selaras dengan berubahnya produk dan teknologi dalam industri perbankan.
- c. Mengelola pelayanan kas daerah.
- d. Mengelola pelayanan transaksi tunai dan pemindahbukuan.
- e. Mengelola pelayanan kartu ATM dan kas ATM.
- f. Mengelola pendayagunaan kas & alat likuid secara optimal.
- g. Sebagai pengawas transaksi .
- h. Memberikan otorisasi pada setiap penarikan uang melalui *teller*.

## 3. *Account Officer* Konsumer

- a. Bertanggungjawab atas manajemen, pengawasan serta pengarahan semua aktivitas dan pendanaan divisi konsumer ini.
- b. Bertanggungjawab bagi pembangunan dan pengembangan divisi konsumer di Bank ini, dalam suatu cara yang menguntungkan serta efektif dari segi biaya, melalui program pemasaran yang dirancang secara efektif, berdasarkan pengetahuan para ahli mengenai pasar, sektor-sektor sarana dan kemampuan, produk serta layanan yang dimiliki divisi ini.

- c. Merancang dan mengembangkan rencana dan strategi pemasaran untuk mengembangkan bisnis perbankan konsumen di Bank ini, serta membuat formula untuk menerjemahkan obyektif dari kegiatan pemasaran dan penjualan divisi ini, setelah berkonsultasi dengan pihak manajemen.
  - d. Berkoordinasi dan berkolaborasi dengan cabang-cabang di kantor wilayah untuk memastikan agar penjualan masing masing produk dan layanan perbankan komersial, termasuk juga layanan bagi nasabah kelas atas, dilakukan melalui cara penyampaian yang berkualitas.
4. Administrasi Kredit
- a. Mengelola administrasi kredit.
  - b. Mengelola & menyiapkan dokumen akad kredit.
  - c. *Disbursement* (pembayaran) data kredit.
  - d. Memberikan pelayanan kepada nasabah berupa akad kredit dan menjelaskan mengenai proses kredit yang disepakati nasabah.
  - e. Memproses pengikatan kredit dan perikatan agunannya.
  - f. Mengawasi dan mengelola pertanggung jawaban asuransi kredit, serta pengajuan klaim ke pihak asuransi kredit.
  - g. Menyimpan dan mengelola berkas kredit.
  - h. Memeriksa (harian) menu total debit kredit, data transaksi, *back up* transaksi data.
  - i. Membuat laporan harian.



- j. Mendata kredit yang tercatat kolek (macet) dan mencari tahu penyebabnya.
- k. Bekerja sama dengan *Account Officer* untuk proses penagihan kredit.

5. *Front liner (Teller)*

- a. Melayani transaksi nasabah yang datang secara tunai/kas dan warkat bank lain, serta transaksi *online* sesuai kewenangan yang berlaku.
- b. Melayani setoran Pajak/ Penerimaan Negara, BPIH, *Western Union*, pelayanan jasa bank lainnya dan aktivitas *Payment Point*.
- c. Melakukan *entry* data transaksi ke dalam sistem.
- d. Menyelesaikan semua laporan harian setelah aktivitas transaksi tutup.
- e. Menghitung total transaksi kas yang dilakukan hari itu.
- f. Melakukan penyetoran uang.
- g. Melakukan pemindahbukuan.
- h. Melayani nasabah yang datang untuk melaksanakan transaksi perbankan di Kantor Cabang pembantu secara cepat, tepat sesuai dengan BPP dan peraturan BI.

6. *Front Liner (Costumer Service)*

- a. Melayani pembukaan, penutupan serta pemeliharaan rekening giro, deposito, tabungan, kredit dan rekening koran.
- b. Membantu nasabah mengisi form pembukaan dan penutupan rekening.
- c. Melayani informasi saldo dana & kredit kepada yang berhak sesuai ketentuan yang berlaku.

- d. Melayani permohonan pembuatan dan penutupan kartu ATM, Kartu Debet & Kartu Kredit.
- e. Membantu nasabah mengisi form yang harus diisi dalam permohonan pembuatan kartu ATM.
- f. Menyerahkan kartu ATM yang sudah jadi kepada nasabah.
- g. Menyerahkan kartu ATM yang tertelan mesin kepada nasabah setelah melalui prosedur tertentu.
- h. Menyimpan dan mengarsipkan seluruh administrasi nasabah.
- i. Melayani nasabah dan mengelola berkas operasional nasabah.

### **3.1.6 Kinerja Usaha Terkini Perusahaan**

Kinerja usaha bank BJB saat ini adalah dari beberapa produk yang dimilikinya, diantaranya yaitu:

#### **1. Giro**

##### **a. BJB Giro Perorangan**

Giro perorangan ini merupakan salah satu produk bank BJB yang berupa simpanan dari nasabah perseorangan dalam mata uang rupiah ataupun mata uang asing, yang penarikan dananya dapat dilakukan dengan menggunakan warkat dan bilyet giro.

##### **b. BJB Giro Valas**

Giro valas merupakan produk dari bank BJB yang dapat memberikan kemudahan bisnis dalam bertransaksi perbankan dalam valuta asing. Giro valas ini juga memiliki manfaat mulai dari kurs yang kompetitif hingga mata uang yang beragam.

## 2. Tabungan

### a. Tabungan BJB Tandamata

BJB tandamata ini merupakan produk tabungan khas bank BJB. Dengan setoran ringan dan tetap mendapatkan bunga yang kompetitif. Tabungan ini diperuntukan untuk nasabah perorangan maupun non perorangan (Badan Usaha/Badan Hukum). Tabungan ini tidak hanya bisa digunakan untuk warga negara Indonesia saja tetapi bisa juga digunakan oleh warga negara asing dengan bentuk mata uang yang berlaku valuta asing (US\$ danSGD).

### b. Tabungan BJB Tandamata *Gold*

BJB tandamata *gold* ini merupakan tabungan istimewa bagi nasabah perorangan karena mempunyai suku bunga premium di atas rata rata bunga Tabungan Tandamata, serta nasabah akan mendapatkan perlindungan asuransi jiwa dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

### c. Tabungan BJB Tandamata Dollar

Tabungan ini merupakan simpanan dalam mata uang valas yang tersedia dalam pilihan mata uang USD dan SGD. Tabungan ini memudahkan nasabah dalam penarikan dana secara tunai maupun nontunai yang dilakukan di kantor Cabang Devisa Bank BJB di seluruh Indonesia. Penyetorannya dapat dilakukan secara tunai maupun nontunai dalam valuta rupiah, USD atau mata uang lainnya. Serta, penarikan uang dapat dilakukan dalam berbagai pilihan mata uang,

diantaranya rupiah, US Dollar, atau mata uang lainnya selama persediaan tersedia.

d. Tabungan BJB Tandamata Haji

Tabungan yang satu ini diperuntukan khusus bagi nasabah yang melakukan persiapan biaya untuk ibadah haji yang dikelola dengan profesional dan aman sesuai syariah. Tabungan ini dilengkapi dengan *Online Siskohat* (Sistem Koordinasi Haji Terpadu), yang dapat memungkinkan nasabah mendapatkan kepastian keberangkatan haji dari Departemen Agama setelah saldo hajinya telah memenuhi nominal persyaratan.

e. Tabungan BJB Tandamata Bisnis

BJB Tandamata Bisnis ini merupakan tabungan dengan fasilitas *autotransfer* dari rekening Tandamata Bisnis dan Giro Bisnis. Tabungan ini juga dapat dibuka untuk nasabah perorangan maupun perusahaan dengan status rekening gabungan

f. Tabungan BJB Tandamata Berjangka

BJB tandamata berjangka ini merupakan tabungan yang nyaman dan aman untuk masa depan nasabah. Dengan menggunakan tabungan ini, nasabah dapat menabung secara rutin melalui penarikan dana otomatis (*autodebet*) dari rekening tabungan setiap bulan dan mendapatkan perlindungan asuransi jiwa.

g. Tabungan BJB Tandamata Purnabhakti

Tabungan ini diperuntukan bagi nasabah pensiunan yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan PT Taspen, DAPEN, PT ASABRI, dan perusahaan mitra bank BJB.

h. Simpeda (Simpanan Pembangunan Daerah)

Tabungan ini merupakan tabungan Bank Pembangunan Daerah (BPD) seluruh Indonesia dalam mata uang rupiah. Tabungan ini diperuntukan bagi nasabah perorangan maupun non perorangan untuk digunakan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari.

i. TabunganKu

TabunganKu ini merupakan produk untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan. Tabungan ini dikeluarkan bersama oleh lembaga perbankan di Indonesia, yang bertujuan untuk menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

j. Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar)

Tabungan SimPel adalah tabungan bagi siswa dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung. Tabungan ini diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan yang mudah dan sederhana serta fitur yang menarik.

3. Deposito

a. BJB Deposito Berjangka Umum

BJB deposito berjangka umum adalah simpanan berjangka dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya. Suku bunga

BJB Deposito yang kompetitif menjadikan investasi lebih cepat berkembang

b. BJB Deposito Suka-Suka

BJB deposito suka-suka adalah simpanan berjangka yang fleksibel bagi nasabah perorangan yang dapat dicairkan sewaktu-waktu tanpa dikenakan pinalti.

c. BJB Deposito Valas

BJB deposito valas ini merupakan simpanan berjangka pihak ketiga baik perorangan, non-perorangan maupun *joint account* dalam mata asing (USD, SGD, EUR, JPY). Pilihan jangka waktunya dapat ditentukan sesuai kebutuhan nasabah, yaitu 1,3,6, atau 12 bulan.

d. BJB Deposito Diskonto

BJB deposito diskonto merupakan simpanan berjangka atas nama nasabah dengan pembayaran bunga dibuka yang dikeluarkan oleh bank yang bukti simpanannya tidak dapat diperjualbelikan. Pembayaran bunga deposito berjangka diskonto dilakukan pada saat nasabah melakukan penyetoran ke bank. Jangka waktu deposito berjangka diskonto adalah 1,3,6,12 bulan.

4. Kredit

a. BJB Kredit Modal Kerja

Kredit ini dipergunakan untuk membiayai aktiva lancar dan atau menggantikan hutang dagang, serta membiayai sementara kegiatan

operasional rutin (sehari-hari) perusahaan, uang muka, cadangan kas, atau komponen modal kerja lainnya sesuai dengan karakter bisnisnya.

b. BJB Kredit Investasi

Kredit ini diberikan oleh Bank kepada debitur untuk membiayai kebutuhan barang-barang modal atau aktiva tetap dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, ekspansi (perluasan), relokasi maupun *project financing* atau *refinancing*.

c. BJB Kredit *Back to Back Loan* (BTB)

Kredit BTB ini merupakan kredit yang diberikan oleh Bank yang jaminannya berupa agunan kas, di mana apabila debitur melakukan wanprestasi maka agunan kas yang dijaminakan akan dicairkan untuk melunasi seluruh kewajiban debitur terhadap bank.

d. BJB Kredit Mikro Utama

Kredit Mikro Utama adalah kredit 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 dengan plafon pinjaman maksimal Rp.500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Keunggulan produk kredit mikro utama yaitu suku bunga bersaing, persyaratan yang mudah serta jangka waktu pinjaman dan cara pembayaran yang lebih fleksibel.

e. BJB Kredit Usaha Rakyat

Kredit ini terjangkau bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) yang produktif dan layak, meskipun belum

memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup. Kredit ini juga ditujukan untuk keperluan produktif yang diberikan oleh bank BJB untuk nasabah yang memiliki usaha maupun penghasilan lainnya, serta gaji debitur sebagai pegawai harus telah disalurkan melalui bank BJB.

f. BJB Kredit Guna Bhakti (KGB)

Kredit ini diberikan oleh bank BJB untuk Debitur/Calon Debitur yang berpenghasilan tetap yang gajinya disalurkan melalui Bank BJB, atau perusahaan tempat debitur bekerja memiliki kerja sama dengan Bank BJB. Maksimal usia untuk jangka waktu kredit ini adalah sampai debitur yang memiliki kredit mencapai usia pensiun. Fasilitas BJB KGB ini dapat digunakan untuk keperluan konsumtif multiguna.

g. BJB Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

BJB KPPB ini merupakan fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk calon debitur/ debitur berpenghasilan tetap yang akan memasuki usia pensiun dengan jangka waktu kredit dapat melintasi usia pensiun.

h. BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)

BJB KPB ini merupakan fasilitas kredit untuk calon debitur/ debitur dengan status pensiun sendiri atau pensiun janda/duda yang pensiun bulanannya telah disalurkan melalui bank atau kantor bayar lainnya dimana sumber pengembaliannya berasal dari pensiun bulanan.



i. BJB KPR

BJB KPR adalah produk KPR yang menawarkan berbagai kemudahan dan fleksibilitas untuk membantu nasabah mewujudkan impian memiliki rumah. Dengan bunga kompetitif, jangka waktu pinjaman hingga 25 tahun, persyaratan mudah, BJB KPR ini menjadi pilihan yang tepat bagi nasabah yang ingin memiliki rumah.

5. Jasa Bank Lainnya

Selain giro, tabungan dan deposito, Bank BJB juga melayani jasa-jasa perbankan lainnya seperti:

- a. Reksadana
- b. *Bankassurance*
- c. *Trade Finance & Services*
- d. Produk *Treasury*
- e. Kiriman Uang
- f. Inkaso
- g. *BPDnet Online*
- h. BJB DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan)
- i. *Transfer Kliring Antar Wilayah (Intercity Clearing)*
- j. Jaminan Bank k. Fasilitas *Safe Deposit Box*
- k. Mobile Banking (M-ATM Bersama)
- l. Layanan Nasabah bjb *Precious*
- m. Jasa Layanan Pembayaran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH)
- n. Layanan *Weekend Banking*

- o. Layanan Kas Mobil.

## **3.2 Metode Penelitian**

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sukmadinata dalam Utami et al (2021) penelitian deskriptif kualitatif ditujukan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, baik bersifat alamiah maupun rekayasa manusia, yang lebih memperhatikan mengenai karakteristik, kualitas, keterkaitan antar kegiatan. Metode deskriptif ini dilakukan dengan memaparkan data sesuai dengan apa yang ditemukan di lapangan. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menekankan proses dan makna yang tidak diuji atau diukur dengan tepat dengan data deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi secara lengkap tentang “Penerapan *Personal Selling* Pada Produk Kredit Guna Bhakti di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk”

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Observasi Langsung**

Menurut Hadi dalam Sugiyono (2022:145), observasi merupakan suatu proses yang kompleks, dan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpentingnya adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Penulis melakukan observasi

secara langsung di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk,

## 2. Wawancara Tidak Terstruktur

Menurut Sugiyono (2022:140) wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis untuk pengumpulan datanya. Dengan metode ini penulis melakukan wawancara dengan beberapa orang yang dianggap dapat memberikan penjelasan terkait dengan permasalahan yang diteliti oleh penulis yaitu tentang bagaimana penerapan *personal selling* pada produk Kredit Guna Bhakti yang dilakukan oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.

## 3. Studi Kepustakaan

Menurut (Ratnasari et al., 2021) studi kepustakaan merupakan satu bentuk penelitian kualitatif yang objek kajiannya adalah data kepustakaan yang memuat gagasan atau pikiran-pikiran yang didukung oleh data kepustakaan dimana sumbernya dapat berupa jurnal penelitian, skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian, buku teks, makalah, laporan seminar, dokumentasi hasil, diskusi ilmiah, dokumen resmi dari pemerintah dan lembaga lainnya.

### 3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berkaitan dengan pengelompokan atau karakteristik yang tidak dapat diukur ukurannya. Dengan kata lain, data kualitatif diekspresikan dalam bentuk kata-kata yang memiliki makna. (dilansir di *website* pintek.id dalam Torbeni et al., 2022)

#### 2. Sumber Data

Penelitian ini menggunakan sumber data sebagai berikut:

##### a. Data Primer

Menurut (Udang et al., 2021) data primer merupakan data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek penelitian (informan). Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara yang dilakukan kepada bagian *Account Officer* dan Administrasi Operasional.

##### b. Data Sekunder

Menurut (Udang et al., 2021) data sekunder merupakan data yang diperoleh dari tabel, catatan, foto-foto, dan lain sebagainya. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data jumlah realisasi Kredit Guna Bhakti tahun 2023 yang ada di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk. Terkait dengan profil perusahaan dan berbagai

tulisan yang berkaitan dengan penelitian ini, baik berasal buku, artikel, jurnal *online*, dan dari berbagai literatur yang berhubungan dengan *personal selling*

### **3.2.2.1 Penentuan Sampel**

Sampel dalam penelitian ini menggunakan *sampling purposive*. Menurut Sugiyono (2022:85) *sampling purposive* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel dalam penelitian ini adalah bagian *Account Officer* dan Administrasi Operasional.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2022:24) teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Dalam hal ini penulis mendeskripsikan dan menganalisis dengan cara membandingkan dengan teori tentang penerapan *personal selling* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk. Berikut ini teknik analisis data yang digunakan oleh penulis yaitu:

#### **1. Pengumpulan data**

Pengumpulan data ini didapat berdasarkan hasil dari observasi, wawancara, dan studi pustaka. Tahap ini merupakan tahap yang penting karena tahap ini merupakan modal data yang digunakan untuk tahapan selanjutnya.

## 2. Reduksi Data

Hasil data yang diperoleh dari penelitian ini yaitu dengan memilih data yang relevan dan memfokuskan data yang mengarah pada permasalahan penelitian. Penulis menyusun serta menyederhanakan hasil data yang didapat dari lapangan, karena hal ini dapat memudahkan saat penarikan kesimpulan.

## 3. Penyajian Data

Tujuan dari penyajian data ini adalah untuk memudahkan pemahaman peneliti dalam mengklasifikasikan dan menyederhanakan terkait apa saja data yang telah diperoleh dari lapangan. Dengan adanya penyajian data ini, peneliti dapat memahami apa yang terjadi yang terkait dengan Penerapan *Personal Selling* Pada Produk Kredit Guna Bhakti di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk.

## 4. Penarikan Kesimpulan

Data yang diperoleh dari awal sampai akhir pengumpulan data akan menarik kesimpulan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh selama penelitian. Penulis menarik kesimpulan dengan cara membuang data-data yang kurang penting sehingga kesimpulan yang dihasilkan tepat dan sesuai dengan apa yang menjadi pokok permasalahan.