

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono, (2017:27), objek penelitian adalah objek atau kegiatan yang telah ditentukan peneliti untuk dipelajari lebih lanjut dan dapat ditarik kesimpulan. Objek di dalam penelitian ini adalah Peran *Account Officer* dalam Menekan Kredit Bermasalah

3.1.1 VISI :

“Menjadi BPR yang sehat, besar dan mandiri”

sehat adalah kondisi bank dalam kategori Sehat sebagaimana ketentuan Bank Indonesia dan *best practice* perbankan pada umumnya. Besar adalah *performance* bank yang ideal dilihat dari aspek pertumbuhan *asset*. Mandiri adalah kemampuan bank dalam melakukan operasional perbankan yang *independen*.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

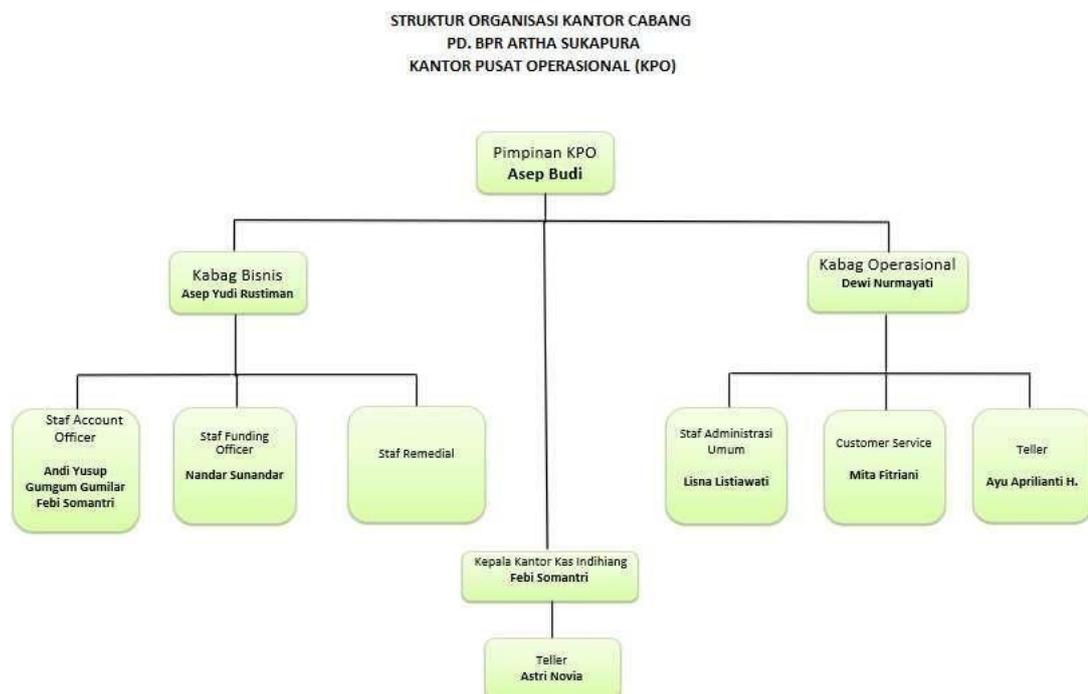
PD. BPR Artha Sukapura berakar dari pembentukan BKPD di setiap kecamatan dan beberapa pasar potensial pada tahun 1967 sampai dengan tahun 1970, dasar pembentukan BKPD ini adalah Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Tasikmalaya Nomor Pe.003/170/SK/1967. Pada masa sebelum konsolidasi, ada 30 PD. BPR BKPD dan Bank Pasar milik Kabupaten Tasikmalaya. Dengan tujuan agar BPR milik Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya menjadi lebih kuat, dan mempunyai daya saing, sehingga dalam pengelolaannya dapat membentuk sistem perbankan yang sehat, pada bulan Februari 2011, melalui kebijakan Bupati Kabupaten Tasikmalaya dan didukung oleh DPRD Kabupaten

Tasikmalaya, menggabungkan ke 30 PD. Bank Perkreditan Rakyat BKPD dan Bank Pasar milik Kabupaten Tasikmalaya menjadi 2 PD. Bank Perkreditan Rakyat yaitu PD. BPR ARTHA SUKAPURA dan PD. BPR ARTHA GALUNGGUNG

Dengan penataan penggabungan ini semakin terasa dan terlihat fungsi PD. BPR ARTHA SUKAPURA sebagai Lembaga Intermediasi dan lembaga kepercayaan masyarakat.

3.1.2 MISI :

Menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat Membantu mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah Sumber Pendapatan daerah



Gambar 3.1 Gambar stuktur organisasi BPR Artha Sukapura

3.1.4 Job Description Kantor Operasional Pusat PD. BPR Artha Sukapura

Berikut adalah job description dari KPO PD. BPR Artha Sukapura :

1. Kantor Pusat Operasional

Kantor Pusat Operasional dipimpin oleh seorang pemimpin kantor pusat yang mempunyai tugas pokok, wewenang dan tanggung jawab sebagai berikut :

- a. Melaksanakan kebijakan kantor pusat serta kuasa direksi dalam menjalankan/menyelenggarakan operasional BPR di masing masing cabang;
- b. Meberikan saran dan pertimbangan kepada direksi secara structural/hierarki tentang tindakan yang perlu diambil dalam pengembangan jasa pelayanan kantor pusat;
- c. Memastikan bahwa kebijakan kantor pusat serta kuasa direksi telah dijalankan dengan ketentuan yang berlaku.

2. Kantor Cabang

Susunan organisasi kantor cabang PD. BPR Artha Sukapura terdiri dari:

1. Pimpinan Cabang

Tugas pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Melaksanakan kebijakan kantor pusat serta kuasa direksi dalam menjalankan operasional BPR di masing-masing cabang;
- b. Melaksanakan fungsi manajemen di kantor cabang dalam mengimplementasikan strategi pengembangan kinerja bisnis bank dengan menciptakan dan memanfaatkan peluang untuk mencapai Rencana Kerja dan meningkatkan pertumbuhan bisnis bank

berdasarkan prinsip kehati-hatian untuk memastikan kegiatan operasional di kantor cabang dapat terlaksana dengan lancar sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam mencapai target yang ditetapkan;

- c. Memberikan saran dan pertimbangan kepada direksi secara structural/hierarki tentang tindakan yang perlu diambil dalam pengembangan kantor cabang;
- d. Mengusulkan pengembangan kemampuan diri maupun staf yang dipimpinnya melalui program pelatihan dan pengembangan pegawai secara terencana yang dilaksanakan oleh Kantor Pusat;
- e. Memastikan bahwa kebijakan kantor pusat serta kuasa direksi telah dijalankan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; Menerapkan, melaksanakan, dan mengawasi pelaksanaan Budaya Sadar Risiko dan Budaya Kepatuhan di seluruh jenjang organisasi Kantor Cabang sesuai dengan kebijakan tata kelola, penerapan manajemen risiko dan kepatuhan yang berlaku.

2. Pimpinan cabang membawahi :

a. Kepala Bagian Bisnis

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Melakukan identifikasi risiko diseluruh aspek kegiatan bisnis sebagai implementasi manajemen risiko di PD. BPR Artha Sukapura;

- b. Kepala bagian diwajibkan melakukan *survey*, analisa ulang (*On The Spot*), investigasi dan pengecekan keabsahan berkas dan dokumen atas setiap pengajuan kredit calon debitur dari staf marketing kredit;
 - c. Mewakili pimpinannya untuk tugas-tugas intern maupun ekstern yang berhubungan dengan bagian pimpinannya;
 - d. Mengusulkan kepada Pimpinan Cabang/KPO untuk memberikan keringanan denda terhadap debitur yang dapat melunasi tunggakan atau pinjamannya;
 - e. Memastikan bahwa kebijakan, ketentuan, system, dan prosedur, serta aktivitas bagian bisnis telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - f. Memastikan proses dalam pemberian kredit dan penghimpunan dana telah dilaksanakan sesuai dengan kebijakan yang berlaku
- b. Kepala Bagian Bisnis membawahi :
- 1. *Staff Funding Officer*
Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :
 - a. Melakukan identifikasi di seluruh aspek kegiatan marketing dana sebagai implementasi manajemen risiko pada PD. BPR Artha Sukapura;
 - b. Meminta dana yang diperlukan dari nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku;
 - c. Memastikan bahwa seluruh aktivitas bagian marketing dana

telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. *Staff Account Officer* Kredit

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Melaksanakan kegiatan pemasaran produk-produk kredit PD BPR Artha Sukapura untuk mencapai target ekspansi kredit yang telah ditentukan;
- b. Meminta data yang diperlukan dari nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- c. Memastikan bahwa seluruh aktivitas penanganan kredit telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

3. *Staf Remedial*

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Melakukan identifikasi, pemetaan, dan analisis terhadap kredit yang dihapus buku untuk segera diambil langkah-langkah upaya penyelesaiannya;
- b. Melakukan penagihan baik secara langsung maupun tidak langsung atas kredit NPL dan Hapus Buku yang menjadi kelolanya;
- c. Merekomendasikan kredit kategori macet untuk diajukan dilakukan hapus buku
- d. Membuat data *historis* hapus buku untuk dilaporkan kepada atasan langsung sebagai bahan pertimbangan di dalam komite kredit;

- e. Tercapainya target penyelesaian kredit yang telah di hapus bukuyang telahditeapkan oleh atasannya langsung.
- f. Bertanggungjawab terhadap kredit yang telah di restrukturisasi.

b. Kepala Bagian Operasional

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Memimpin mengawasi dan mengatur seluruh kegiatan bagian pelayanan meliputi pelayanan Customer Service dan Teller di Kantor Pusat Operasional/KPO;
- b. Mengkoordinasikan seluruh operasional layanan jaringan Unit Pelayanan Kas;
- c. Mengusulkan pengembangan dan updating aplikasi kepada kantor pusat;
- d. Mengusulkan pengadaan barang yang dibutuhkan kepada Pimpinan Cabang/KPO;
- e. Bertanggungjawab terhadap kebenaran dan kesesuaian seluruh transaksi di kantor cabang/lpo dan unit pelayanan kas sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- f. Bertanggungjawab terhadap pengelolaan uang kas *Teller* dan uang kas kecil operasional (jika ada).

1. Kepala Bagian Operasional membawahi :

1. *Staff* Administrasi Umum

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan administrasi umum, pengumpulan data, analisa keuangan di pelaporan keuangan kantor cabang/kpo PD. BPR Artha Sukapura;
- b. Melaksanakan administrasi kredit;
- c. Merekomendasikan dan memantau penghapus bukuan aktiva dan pasiva kantor cabang/kpo;
- d. Memberikan data *IDI Historis* dan kredit yang diperlukan kepada unit kerja yang membutuhkan sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- e. Memastikan proses input data kredit dilakukan secara benar dan akurat;
- f. Memastikan bahwa langkah-langkah proses pencairan kredit dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

2. *Customer Service*

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Menjadi mediator antara kepentingan nasabah dengan kepentingan bank;
- b. Mengecek dan memeriksa kebenaran bukti diri nasabah;
- c. Memberikan pelayanan dan memelihara hubungan baik dengan nasabah.
- d. Memberikan informasi produk & jasa PD. BPR Artha Sukapura kepada nasabah atau calon nasabah;

- e. Melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pelayanan kepada nasabah;
- f. Memantau perkembangan rekening – rekening nasabah;
- g. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Pimpinan Cabang/KPO atau Kepala Kantor Kas secara struktural/hierarki tentang langkah-langkah atau tindakan – tindakan yang perlu diambil dalam bidang tugasnya;
- h. Memberikan informasi berkaitan dengan layanan PD. BPR Artha Sukapura secara baik dan benar;
- i. Pengelolaan data nasabah secara baik, tertib, dan tepat.

3. *Teller*

Tugas Pokok, Wewenang, dan Tanggung Jawab :

- a. Melakukan pengajuan dropping kas kecil pada pagi hari sebagai modal awal dan dropping kas akhir hari yang harus disaksikan oleh Kepala Bagian Operasional;
- b. Membuat penyimpanan dan pengelolaan keuangan Kantor Cabang;
- c. Terjaganya keamanan kas *teller*;
- d. Menghitung jumlah modal awal;
- e. Melayani transaksi nasabah yang datang secara tunai/kas sertatransaksi online sesuai kewenangannya;
- f. Melakukan identifikasi atas transaksi nasabah diatas limitsebagaimana pedoman APU dan PPT internal;

- g. terselesaikannya laporan kas harian;
- h. Bertanggungjawab terhadap kerahasiaan dan penggunaan *user password (security)* dalam menggunakan aplikasi atau *software* sesuai dengan *userpassword* yang dimiliki.

3. Kepala Kantor Kas

Tugas pokok, wewenang, dan tanggung jawab :

- a. Melakukan identifikasi risiko di seluruh aspek kegiatan kantor kas sebagai implementasi manajemen risiko pada PD. BPR Artha Sukapura;
- b. Melakukan pembinaan terhadap personil yang ada di Kantor Kas;
- c. Melaksanakan kebijakan Kantor Pusat;
- d. Melaksanakan administrasi pembukuan, keuangan, perlengkapan dan kekayaan kantor kas;
- e. Mengecek dan memeriksa kebenaran bukti nasabah;
- f. Memantau pertumbuhan dan perkembangan rekening-rekening nasabah;
- g. Pelaksanaan strategi dan kebijakan Direksi/Pimpinan Cabang pada tingkat Kantor Kas;
- h. Mengkoordinir kinerja tim untuk pencapaian target penghimpunan dana Kantor Kas;
- i. Tercapainya target penghimpunan dana sesuai dengan RBB (Rencana Bisnis Bank) yang telah ditetapkan Kepala Kantor Kas membawahi :

- j. Kepala kantor kas membawahi :
 - 1. *Customer Service*
 - 2. *Teller*
 - 3. Petugas marketing
- 4. Kegiatan diluar kantor (*cash mobile*) jika ada
 - a. Mendekatkan pelayanan kepada nasabah;
 - b. Melayani kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah diluar kantor (*cash mobile*) sebagaimana prosedur yang telah ditetapkan;
 - c. Melakukan transaksi diluar kantor sesuai dengan prosedur yang ada;
 - d. Melaksanakan kegiatan diluar kantor;
 - e. Bersama Kepala Bagian Operasional melakukan *cross check* aktivitas kasdi luar kantor;

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang dipilih oleh peneliti pada penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus ilmiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif jenis deskriptif ini peneliti ingin terjun langsung dari tempat penelitian yang bertujuan mengumpulkan data-data berupa gambar dan ucapan-ucapan,

karena dalam penelitian ini memang menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini akan berisi tentang kutipan-kutipan yang digambarkan oleh informan yang diperoleh dari hasil *interview* dan dokumentasi

Alasan yang paling mendasar dari penggunaan metode ini adalah karena data-data yang terkumpul nantinya banyak berupa kata-kata, gambar, bukan angka-angka. Peneliti berusaha mendeskripsikan peristiwa dan kejadian yang menjadi pusat perhatian tanpa memberikan perlakuan khusus terhadap peristiwa tersebut dengan demikian laporan penelitian ini berisi kutipan kalimat yang disusun dalam sebuah laporan penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling *strategis* dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Adapun teknik yang dilakukan sebagai berikut:

a. Participant Observation

Menurut (Sugiyono, 2017:229) *Participant Observation* merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut.

Observasi dilakukan oleh peneliti di PD.BPR Artha Sukapura Kantor Pusat untuk mengetahui Peran Account Officer dalam menekan Kredit Bermasalah di

PD.BPR Artha Sukapura.

b. Wawancara

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang sesuai, yaitu sebagai berikut:

Wawancara Mendalam (*In Depth interview*)

Wawancara mendalam menjadi salah satu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Agar wawancara menjadi efektif, maka terdapat beberapa tahapan yang harus dilalui, yakni:

- a. Mengenalkan diri
- b. Menjelaskan maksud kedatangan
- c. Menjelaskan materi wawancara
- d. Mengajukan pertanyaan

Wawancara yang dipilih oleh peneliti adalah wawancara bebas terpimpin. Menurut Arikunto, (2016:199), Wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian.

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti kepada *Account Officer* yaitu:

1. Mengenai proses sistem kerja *Account Officer*.
2. Mengenai analisis permohonan kredit oleh *Account Officer*.
3. mengenai peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah.

4. Mengenai hambatan dan solusi dalam menekan Kredit Bermasalah

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti kepada *Account Officer* yaitu:

1. Bisakah ibu ceritakan lebih detail tentang bagaimana pandemi COVID-19 berdampak pada bisnis

Peneliti berwawancara kepada pihak Bank dan nasabah yang ada di PD.BPR Artha Sukapura Kantor Pusat.

3.2.3 Jenis Dan Sumber Data

1. Jenis data

Jenis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif yaitu “data yang hanya dapat diukur secara tidak langsung” (Hadi, 2015: 91).

Data kualitatif adalah data yang hanya dapat diukur secara tidak langsung dan biasanya data dalam bentuk kata-kata verbal buka dalam bentuk angka. Adapun yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum dari objek penelitian, yang meliputi : gambaran umum *Account Officer*, penjelasan mengenai persepsi *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Operasional Tasikmalaya.

2. Sumber data

Sumber data dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata, dan tindakan. Menurut Arikunto (2016 :172), “Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh”. Jadi sumber data merupakan informasi yang diperoleh oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan yaitu sumber data yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah persepsi *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah di BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Operasional Tasikmalaya.

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti kepada *Account Officer* yaitu:

1. Mengenai proses sistem kerja *Account Officer*.
2. Mengenai analisis permohonan kredit oleh *Account Officer*.
3. mengenai peran *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah.
4. Mengenai hambatan dan solusi dalam menekan Kredit Bermasalah

Adapun wawancara yang dilakukan peneliti kepada Nasabah yaitu:

1. Bisakah ibu ceritakan lebih detail tentang bagaimana pandemi COVID-19 berdampak pada bisnis

Peneliti berwawancara kepada pihak Bank dan nasabah yang ada di PD.BPR Artha Sukapura Kantor Pusat.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dapat juga dikatakan data yang tersusun dalam bentuk dokumen. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah hasil penelitian sebelumnya mengenai *Account Officer* dalam menekan kredit bermasalah.

3.2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Pengumpulan data

Menurut Sugiyono, (2017:92), pengumpulan data adalah teknik yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data dari Pak Wawan selaku *Account Officer* di PD.BPR Artha Sukapura Kantor Pusat Pengumpulan data dilakukan penulis untuk memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang penelitian.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono, (2017:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono, (2017:249), setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar

kategori, flowchart dan sejenisnya. Selain itu, penyajian data dapat dilakukan dengan teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono, (2017:252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.