

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten merupakan bank milik Pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Pemerintah Provinsi Banten bersama-sama dengan Pemerintah kota/Kabupaten se-Jawa Barat dan Banten, dasar pendiriannya adalah Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 33 Tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang di Nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis (*De Erste Nederlansche Indische Spaarkas En Hypotheekbank*) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak dibidang bank hipotek. Sebagai tindak lanjut dari peraturan pemerintah no. 33 tahun 1960 pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan akta notaris Noezar no. 152 tanggal 21 Maret 1961 dan no. 184 tanggal 13 Mei 1961, akan dikukuhkan dengan surat keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat no. 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan peraturan daerah Provinsi Jawa Barat No. 11/PDDPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang berusaha dibidang perbankan. Selanjutnya melalui peraturan daerah Provinsi Jawa Barat

no. 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 no. 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan PERDA no. 11 tahun 1995 mempunyai sebutan Bank Jabar dengan logo baru. Mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan PERDA no. 22 tahun 1998 dan Akta Pendirian no. 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan no. 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). Kemudian untuk memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia no. 2/18/DPG/DPIP tanggal 12 April 2000, sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi bank pembangunan daerah pertama di Indonesia yang menjalankan *Dual Banking System*, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan sistem syariah. Agar lebih leluasa dalam melaksanakan ekspansi usaha, berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang diselenggarakan pada tanggal 16 April 2001, disetujui peningkatan modal dasar Bank Jabar menjadi Rp. 1 triliun. Selanjutnya berdasarkan hasil keputusan RUPS yang diselenggarakan pada tanggal 14 April 2004, modal dasar Bank Jabar dinaikan dari Rp. 1 triliun menjadi Rp. 2 triliun.

Melihat perkembangan yang terus meningkat dan prospek usaha yang terus membaik maka pada RUPS tanggal 5 April 2006 ditetapkan bahwa modal

dasar Bank Jabar naik dari Rp. 2 triliun menjadi Rp. 4 triliun. Pada bulan November 2007, menyusul dikeluarkannya SK Gubernur Bank Indonesia no. 9/63/KEP.GBI/2007 tentang perubahan izin usaha atas nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi izin usaha atas nama PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten dengan sebutan PT. Bank Jabar Banten.

Berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Usaha Luar Biasa (RUPS-LB) PT. Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten no. 26 tanggal 21 April 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia no. 12/78/APBU/BD tanggal 30 juni 2010 perihal rencana perubahan logo serta surat keputusan direksi no. 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi Bank BJB.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

3.1.2.1 Visi

Visi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah sebagai berikut:

“Menjadi Sepuluh Bank Terbesar dan Berkinerja Baik di Indonesia”

3.1.2.2 Misi

Misi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah sebagai berikut:

- a) Penggerak dan pendorong laju pembangunan daerah
- b) Melaksanakan penyimpanan uang daerah
- c) Sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah

- d) Sebagai penyaluran kredit mikro utama

3.1.3 Budaya PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

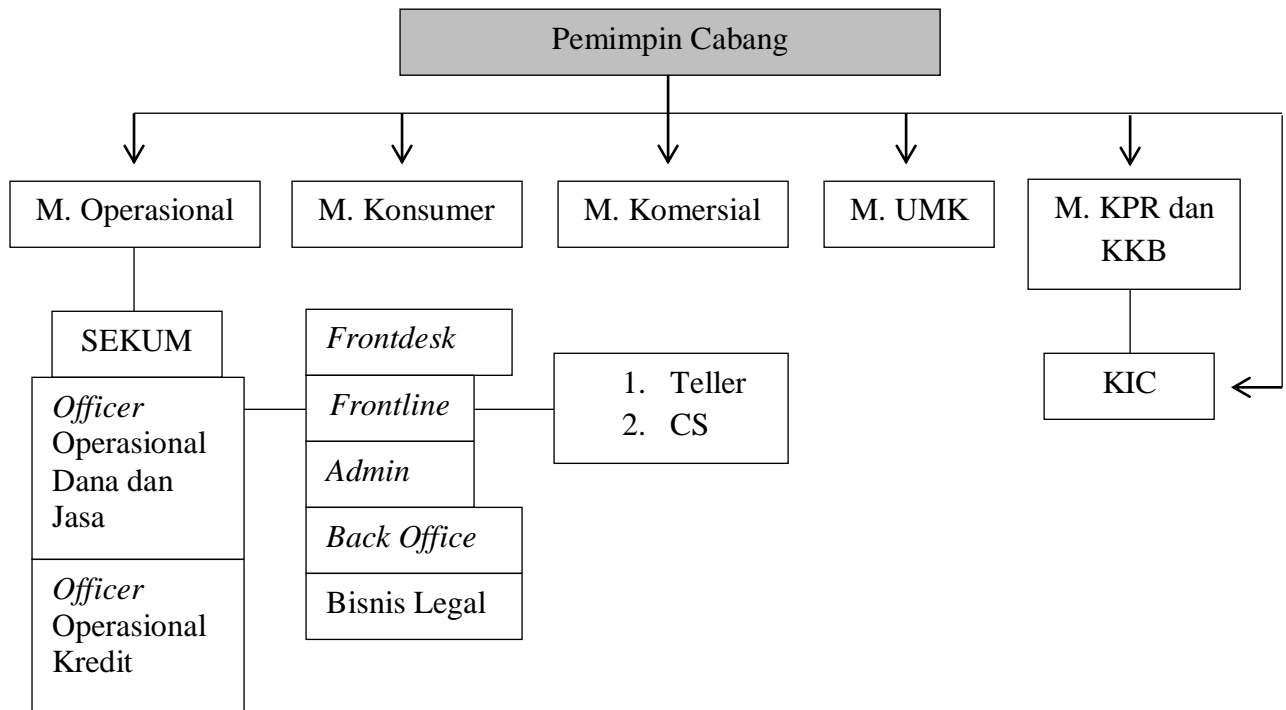
Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi Bank BJB menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, Bank BJB telah melakukan beberapa perubahan salah satunya perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat Bank BJB dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis, nilai-nilai perusahaan (*corporate value*) yang telah dirumuskan yaitu *GO SPIRIT* yang merupakan perwujudan dari *service excellen, professionalism, integrity, respect, innovation, trust*.

Tabel 3. 1 Budaya Perusahaan

<i>Corporate Value</i>	Prilaku Utama
1. <i>Service Excellen</i>	1. Fokus pada nasabah 2. Proaktif dan Cepat Tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah
2. <i>Professionalism</i>	3. Bekerja Efektif, Efisien dan Bertanggungjawab 4. Meningkatkan Kompetensi untuk menghasilkan Kinerja Terbaik
3. <i>Integrity</i>	5. Jujur, Disiplin dan Konsisten 6. Memahami dan Melaksanakan Ketentuan yang berlaku
4. <i>Respect</i>	7. Menghormati dan Menghargai serta Terbuka terhadap perbedaan 8. Memberi dan Menerima Pendapat yang Positif dan Konstruktif
5. <i>Innovation</i>	9. Kreatif dan Inovatif untuk Memberikan Solusi Terbaik 10. Melakukan Perbaikan Berkelanjutan
6. <i>Trust</i>	11. Berprilaku Positif dan Dapat Dipercaya 12. Membangun Sinergi untuk Mencapai Tujuan Perusahaan

Sumber: PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KC

3.1.4 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

Sumber: Bank BJB Kantor Cabang Tasikmalaya

Dalam menjalankan segala aktivitas perbankan di Bank BJB Cabang Tasikmalaya maka diperlukan pemisahan fungsi yang jelas dan tepat. Adapun deskripsi jabatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin Cabang

- a) Mengatur, mengawasi dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dalam lingkungannya sehingga terpelihara kelangsungan, kelancaran dan kesatuan gerak langkah pekerjaan sesuai dengan tata kerja yang ditetapkan.

- b) Menilai perilaku karyawan, kemampuan karyawan dan kepatuhan terhadap peraturan yang sudah ada.
 - c) Menandatangani surat-surat berharga bersama dengan pejabat-pejabat yang terkait.
 - d) Memutuskan pemberian kredit sesuai dengan wewenang.
 - e) Memonitor dan membuat anggaran serta rencana kerja.
 - f) Mengembangkan operasional Bank BJB.
 - g) Melaksanakan tugas-tugas ekstern.
 - h) Menandatangani perjanjian kredit.
2. Manager Operasional
- a) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah.
 - b) Menyediakan informasi produk dan jasa bank.
 - c) Mengelola kas ATM dan pelayanan kartu ATM.
 - d) Mengelola pelayanan transaksi kas.
3. Manager Konsumer
- a) Mengkoordinasi, mengarahkan dan mengawasi aktivitas kegiatan *account officer* Konsumer, Marketing Dana Konsumer, KPR dan KKB.
 - b) Mengendalikan pengeluaran sesuai dengan anggaran yang dialokasikan.
 - c) Memastikan tim mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua fungsi konsumer dan KPR.
 - d) Membuat atau merencanakan pengembangan operasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

- e) Meningkatkan sistem konsumen dan KPR, proses dan kebijakan dalam mendukung visi dan misi perusahaan.

4. Manager Komersial

- a) Mengkoordinasi, mengarahkan, dan mengawasi aktivitas Officer Bisnis UMKM, *Account Officer* UMKM, PPK, *Account Officer* Komersial, *Marketing* Dana Komersial, *Account Officer* BPRLKM, *Credit Risk* Komersial.
- b) Mengendalikan pengeluaran sesuai dengan anggaran yang dialokasikan.
- c) Memastikan tim mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua fungsi komersial.
- d) Membuat atau merencanakan pengembangan jangka panjang maupun jangka pendek operasional.
- e) Meningkatkan proses, kebijakan, dan sistem komersial dalam mendukung visi dan misi perusahaan.

5. Manager UMK

- a) Melakukan koordinasi dengan officer bisnis UMKM terkait pencapaian target.
- b) Melakukan promosi produk kepada nasabah atau calon nasabah.
- c) Menjaga hubungan baik dengan nasabah atau calon nasabah.
- d) Menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit dengan cara mengumpulkan informasi dan data.

6. Manager KPR

- a) Mengkoordinasi, mengarahkan, dan mengawasi aktivitas kegiatan *account officer* Konsumer, Marketing Dana Konsumer, KPR dan KKB.
- b) Memastikan tim mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua fungsi Konsumer dan KPR.
- c) Mengeluarkan pengeluaran sesuai dengan anggaran yang dialokasikan.
- d) Membuat atau merencanakan pengembangan jangka panjang maupun jangka pendek operasional.
- e) Meningkatkan proses, kebijakan, dan sistem komersial dalam mendukung visi dan misi perusahaan.

7. Operasional Kredit, Administrasi Kredit dan Bisnis Legal

- a) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan dan dana jasa bank.
- b) Mengelola pemasaran produk dan jasa.
- c) Melakukan penelitian potensi pemasaran produk dan jasa di daerah kerja kantor cabang.
- d) Memasarkan kredit kepada nasabah/bukan nasabah.

8. Administrasi SDM dan Umum

- a) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pelayanan dan operasi.
- b) Mengelola administrasi kredit serta laporan perkreditan.
- c) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.

- d) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

9. Penyelamatan dan Penyelesaian Kredit (PPK)

- a) Mengelola debitur kredit non-performing dan debitur pengadministrasiannya, penagihan sampai penyelesaiannya.
- b) Melakukan *review* kembali atas prosedur penagihan dan memastikan pengembalian pinjaman atas kredit.
- c) Mengusulkan usulan penanganan yang tepat atas debitur setelah menganalisa profil debitur.
- d) Melakukan negosiasi dan restrukturisasi kredit pembayaran kredit debitur.
- e) Memahami dan mengetahui masalah hukum dan dokumen.

10. *Teller*

- a) Terselenggaranya kegiatan layanan transaksi keuangan yang bersifat tunai atas pemanfaatan fasilitas produk dan jasa perbankan kepada pihak ketiga (nasabah atau calon nasabah).
- b) Terselenggaranya kegiatan dalam oengelolaan uang tunai (*Cash Teller*) yang ada dalam *cash box* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
- c) Menyetorkan kas teller pada sore hari kepada coordinator administrasi dan keuangan untuk diperiksa kebenarannya.
- d) Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas teller harian.

- e) Membayarkan cairan tabungan deposito berjangka atas persetujuan pimpinan.

11. *Customer Service*

- a) Menjadi garda terdepan dalam proses pelayanan jasa perbankan dan menjadi pusat informasi kepada nasabah atau calon nasabah terkait pelayanan produksi dan jasa perbankan.
- b) Penyelesaian terhadap ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang telah diberikan dengan penanganan *handling complaint*.
- c) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening, penutupan rekening, deposito atau yang lainnya.
- d) Melayani, menerima dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah yang berhubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan.

12. *Security*

- a) Terciptanya keamanan terhadap gedung kantor dan lingkungan diluar gedung kantor baik pada jam operasional maupun diluar jam operasional kantor.
- b) Terciptanya rasa aman dan nyaman bagi pegawai dan nasabah bank.
- c) Pengawasan terhadap tugas BJB dalam melakukan transaksi keuangan yang dilakukan diluar kantor atau *cash in transit* terkait penyetoran atau penarikan ang di bank lain.
- d) Terciptanya keamanan terhadap aset-aset perusahaan baik benda bergerak maupun benda tidak bergerak.

13. *Office Boy*

- a) Terpeliharanya gedung kantor terhadap kebersihan dan kenyamanan untuk melakukan aktivitas pekerjaan dan pelayanan kepada nasabah dan tamu perusahaan.
- b) Terjaganya kebersihan ruang layanan dan ruang-ruang kerja pegawai serta fasilitas toilet. Ketersediaan sarana air minum untuk nasabah, tamu perusahaan dan para pegawai.

3.1.5 Kegiatan Usaha

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten memiliki kantor yang terdiri dari kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas yang tersebar di Tasikmalaya, di antaranya:

Tabel 3. 2 Kegiatan Usaha Bank BJB

Kantor	Alamat
1. Bank BJB Kantor Cabang Tasikmalaya	Jl. Mayor Utarya No. 30, Empangsari, Kec Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46113
2. Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Hz. Mustofa	Jl. KH.Z. Mustofa No. 150, Nagarawangi, Kec. Cihideung, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46121
3. Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Pemkot Tasikmalaya	Jl. Ir. H. Juanda No. 88, Panglayungan, Kec. Cipedes, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46151
4. Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik	Jl. Mitra Batik No. 61 C, Cipedes, Kec. Cipedes, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46131
5. Bank BJB Kantor Cabang	Jl. Perintis Kemerdekaan No. 216,

Pembantu Kawalu	Karsamenak, Kec. Kawalu, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46182
6. Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Bapenda	Jl. Siliwangi No. 31, Kahuripan, Kec. Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46115
7. Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Cikurubuk	Jl. A. H. Witono No. 36, Linggajaya, Kec. Mangkubumi, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 45173
8. Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Indihiang	Jl. Ibrahim Adjie No. 224, Sirnagalih, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46196
9. Bank BJB Kantor Kas Purbaratu	Jl. Purbaratu, Kel. Sukanagara, Kec, Purbaratu, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46134
10. Bank BJB Kantor Kas Mangkubumi	Jl. A. H. Nasution No. 369, Mangkubumi, Kec. Mangkubumi, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat 46181

Kegiatan usaha pada Bank BJB memiliki beberapa produk yang dimiliki, yaitu:

a. Tabungan

1) BJB Tandamata

Adalah produk tabungan yang diterbitkan oleh Perseroan dalam rangka menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah, melalui setoran awal yang relatif ringan dan diikutsertakan dalam Undian Berhadiah Perseroan dan dikenakan biaya sebesar Rp. 7.500 melalui jaringan ATM Bersama dan Prima.

2) BJB Tandamata Berjangka

Adalah produk tabungan 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 diantaranya suku bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan lain, fasilitas auto transfer dari rekening Tandamata Bisnis ke rekening Giro yang dimiliki oleh nasabah.

b. Deposito

1) BJB 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. Pencairan yang dilakukan sebelum jatuh tempo akan dikenakan biaya penalty berupa tidak dibayarkannya bunga berjalan. Jangka waktu penempatan deposito berjangka adalah 1, 3, 6, 12, 24 bulan. Terdapat fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO) yaitu perpanjangan otomatis pada sistem deposito yang telah jatuh tempo.

2) BJB Deposito Valas

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

penempatan deposito valas adalah 1, 3, 6, 12 bulan. Apabila dicairkan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan biaya penalti, dan bunga berjalan tidak dibayarkan.

3) BJB Deposito Diskonto

Adalah 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 saat nasabah melakukan penyetoran ke bank. Jangka waktu deposito berjangka diskonto adalah 1, 3, 6, 12 bulan.

c. *Mobile Banking*

Adapun kinerja usaha terkini Bank BJB adalah dengan mengeluarkannya aplikasi M-Banking BJB, aplikasi tersebut bernama BJB Digi. BJB Digi adalah aplikasi digital hasil inovasi perusahaan yang dibuat untuk menjadi solusi atas berbagai kebutuhan semua bentuk Transaksi Non-Tunai. Aplikasi ini dapat memudahkan nasabah untuk melakukan semua bentuk transaksi di aplikasi BJB Digi dengan mudah, cepat, dan aman.

d. Kredit

1) BJB KPR

Adalah fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank kepada Calon Debitur perorangan untuk membeli atau memiliki Properti (Rumah Tapak/Apartemen/Rumah Toko/Rumah Kantor), baik pembelian baru (*Primary*) dari pengembang perusahaan maupun pembelian bekas (*Secondary*) dari non Pengembang Perumahan.

2) BJB Kredit Ghuna Bhakti

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

3) BJB *Back to Back Loan*

Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada debitur perorangan dengan jaminan berupa Agunan Kas (Giro/Tabungan/Deposito).

4) BJB Kredit Purna Bhakti

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.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan dalam bentuk angka. Dari data yang diperoleh akan di analisis lebih lanjut dalam proses analisis data.

Berdasarkan jenis data yang digunakan yaitu menggunakan data kuantitatif, dan sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini diantaranya:

1. Data Primer

Menurut Indriantoro dan Supomo (2010:79) data primer adalah data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dengan menggunakan instrument-instrumen yang telah ditetapkan. Pengumpulan data primer merupakan bagian internal dari proses penelitian dan yang sering kali diperlukan untuk tujuan pengambilan keputusan. Data primer yang diperoleh pada saat peneliti sedang melaksanakan kegiatan magang pada PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Menurut Moehar (2002:113) data sekunder merupakan data yang telah tersedia dalam berbagai bentuk. Biasanya sumber data ini lebih banyak sebagai data statistik atau data yang sudah diolah sedemikian rupa sehingga siap digunakan. Data sekunder pada penelitian ini diperoleh dari perusahaan, buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan pembahasan penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan pada penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara:

1. Studi Lapangan

Penulis melakukan pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian secara langsung pada objek penelitian, dengan melakukan berbagai kegiatan

seperti observasi, dokumentasi, wawancara, dan praktek secara langsung bagaimana prosedur penyelesaian kredit bermasalah dilaksanakan.

a. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Menurut Sugiyono (2016:317) Mendefinisikan wawancara adalah pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu.

Dalam metode ini untuk pengumpulan data penulis mewawancarai narasumber yang berperan besar dalam proses kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

b. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Menurut Sugiyono (2016:310) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan, para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang didapat melalui observasi.

Dalam metode ini penulis turun langsung ke lapangan perusahaan sehingga penulis dapat mengamati dan mempelajari untuk pengumpulan data penulis.

2. Studi Kepustakaan

Selain studi lapangan, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara studi kepustakaan. Yang dilakukan dengan cara membaca dan mempelajari

berbagai literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan strategi penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah.

Menurut Sugiyono (2015:140) menyatakan studi pustaka yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang di situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Dalam proses analisis data ini dibagi menjadi beberapa proses yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan. Menurut Sugiyono (2018:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah pengumpulan data.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2010:338) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah

peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

Pada hal ini penulis berdiskusi atau melakukan wawancara dengan pembimbing magang di PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Kota Tasikmalaya.

3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2015:249) menyatakan dalam penelitian kuantitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Setelah proses reduksi data selesai, selanjutnya data akan penulis disajikan dalam bentuk *flowchart* untuk strategi penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah pada PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten.

4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2015:252) memberikan penjelasan tentang kesimpulan yaitu, “Temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori”.

Setelah data disajikan, data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang strategi penyelamatan dan penyelesaian kredit bermasalah.