

BAB III
GAMBARAN UMUM
DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

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

Bank bjb merupakan salah satu Bank Umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat Dan Banten di Indonesia yang beroperasi pada industri perbankan komersial. Bank bjb didirikan dengan tujuan untuk membantu dan mendukung pertumbuhan ekonomi daerah di Jawa Barat dan Banten. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk atau dikenal dengan Bank Jabar Banten (Bank BJB) didirikan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasikan. Bank bjb sebelumnya merupakan perusahaan yang berkedudukan di Bandung milik Belanda yaitu *N.V Denis (De Eerste Nederlansche Indische Shareholding)* dan memulai kegiatan usaha komersialnya pada tanggal 20 Mei 1961 yang bergerak di bidang bank hipotek.

Dengan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 tahun 1960, Pemerintah Provinsi I Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar Nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan Nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 selanjutnya dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 7/GKHD/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 dengan nama PT Bank Karya Pembangunan Daerah Djawa Barat yang telah dinasionalisasi tersebut. Pada

tanggal 27 Juni 1972 kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Djawa Barat disempurnakan dengan mengeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11 /PD-DPRD/72 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Djawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak dibidang perbankan dan pada tanggal 27 Juni 1972 berubah nama yang semula PT Bank Karya Pembangunan Daerah Djawa Barat diubah menjadi PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat selanjutnya diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah (BPD) Jawa Barat melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978. Melalui Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11/1995 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru nya.

Bentuk hukum Bank Jabar diubah dari PD (Perusahaan Daerah) menjadi PT (Perseroan Terbatas) berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dengan akta pendirian Nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut dengan akta perbaikan Nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999 berdasarkan Surat Keputusan No. C2 – 7103.HT.01.01.TH.99 didaftarkan dalam Daftar Perusahaan di Kantor Perusahaan Kab/Kodya Bandung di bawah No 871/BH.10.11/IV/99 tanggal 24 April 1999 serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No 39 tanggal 14 Mei 1999 tambahan No 2811 guna mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan pada

waktu itu. Tambahan No.2811, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama yang menjalankan *dual banking system* yaitu memberikan pelayanan perbankan dengan sistem konvensional dan sistem syariah. Hal ini sesuai dengan izin BI No 1/18/DPG/DPIP Tanggal 12 April 2000 dan dengan izin tersebut pada tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjalankan *dual banking system* tersebut guna memenuhi peningkatan kebutuhan masyarakat akan jasa pelayanan perbankan.

Pada bulan November 2007 sebagai tindak lanjut SK Gubernur BI 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 Daerah Jawa Barat dan Banten dilaksanakan penggantian *call name* dari “Bank Jabar” menjadi “Bank Jabar Banten”.

Sesuai Surat Bank Indonesia No 12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 dan berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT. Bank Pembangunan Jawa Barat Nomor 26 tanggal 21 April 2010 mengenai rencana perihal perubahan logo Bank serta Surat Keputusan No 1337/SK/DI(R-PPN)/2010 tanggal 5 Juli 2010 tentang Perubahan Logo dan Penyebutan Nama serta pemberlakuan *Brand Identity Guidelines* maka pada tanggal 8 Agustus 2010 nama “Bank Jabar Banten” resmi berubah menjadi “Bank **bjb**”.

3.1.2 Visi dan Misi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan

Banten, Tbk .

1.1.2.1 Visi

Visi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah :

"Menjadi Bank Pilihan Utama Anda"

1.1.2.2 Misi

Misi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
2. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
3. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholders*.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 Logo PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

Di era globalisasi ini, industri perkembangan semakin banyak dan persaingan antar bank menjadi semakin ketat baik itu persaingan dalam bidang pelayanan jasa maupun produksi seiring berkembangnya kemajuan teknologi di bidang perbankan. Menghadapi permasalahan itu, setiap perusahaan harus mempunyai strategi supaya unggul dari pesaingnya. Salah satu strategi perbankan guna masyarakat mengenal perusahaan adalah perbedaan antara perusahaan yang satu dengan yang lainnya baik dari pelayanan jasa, produk perusahaan maupun

dari logo perusahaan itu sendiri. Menurut Jessica Diana Kartika, SSn., M.T (2016:63) logo adalah objek yang sangat mudah melekat dalam ingatan dan dapat mendefinisikan begitu banyak arti yang berbeda.

Logo dapat berupa nama, lambang dan elemen grafis lain yang ditampilkan secara visual, logo diciptakan sebagai identitas agar mudah menarik dan mudah diingat dan dibedakan oleh semua orang dan dari perusahaan competitor atau pesaing. Logo berfungsi sebagai simbol dari apa yang disampaikan oleh perusahaan sekaligus menjadi *visual assets* yang paling penting.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (disebut : Bank bjb) merupakan suatu perusahaan yang bergerak dibidang perbankan, menurut sejarahnya bank bjb mengalami perubahan nama beberapa kali sehingga logo perusahaan pun berganti beberapa kali. Logo perseroan memiliki makna Jangkauan Pelayanan, dalam perpektif sekunder berarti sayap yang terbang untuk kemajuan.



Sumber : www.bankbjb.co.id

Gambar 3.1

Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

Bentuk sayap pada logo bank bjb melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder* dan seluruh masyarakat. Sedangkan penggunaan huruf pada *logotype*

merupakan pengembangan bentuk dari huruf *Alte Haas Grothesk*. Warna pada logo bank bjb menjadikan identitas bank bjb, warna *calm water blue* menandakan tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh dan mapan. Warna *atmosphere ambience blue* menandakan visioner, fleksibel, dan modern sedangkan warna *sincere true yellow* menandakan melayani secara kekeluargaan, tumbuh, dan berkembang

3.1.4 Statement Budaya PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

Budaya perusahaan mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Perumusan nilai – nilai budaya perusahaan (*Corporate Value*) dan Perilaku Utama Perusahaan dilakukan oleh manajemen dengan menggali nilai – nilai yang tumbuh dan berkembang di dalam perusahaan. Budaya perusahaan bank bjb harus selaras dengan visi dan misi bank bjb dan adaptif terhadap perubahan dunia perbankan. Panduan untuk pelaksanaan budaya perusahaan ini telah tersusun dalam Pedoman Budaya Perusahaan bank bjb. Bank bjb telah melakukan beberapa langkah sebagai upaya internalisasi *corporate values* yang berada di bawah koordinasi Divisi *Human Capital*.

Nilai – nilai budaya perusahaan (*corporate values*) yang telah dirumuskan yaitu GO SPIRIT merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust* yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama :



Sumber : www.bankbjb.co.id

Gambar 3.2

Corporate Values PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

Service Excellence

1. Fokus pada nasabah
2. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah

Professionalism

3. Bekerja efektif, efisien dan bertanggungjawab
4. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik

Integrity

5. Jujur, disiplin dan konsisten
6. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku

Respect

7. Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan
8. Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif

Innovation

9. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik
10. Melakukan perbaikan berkelanjutan

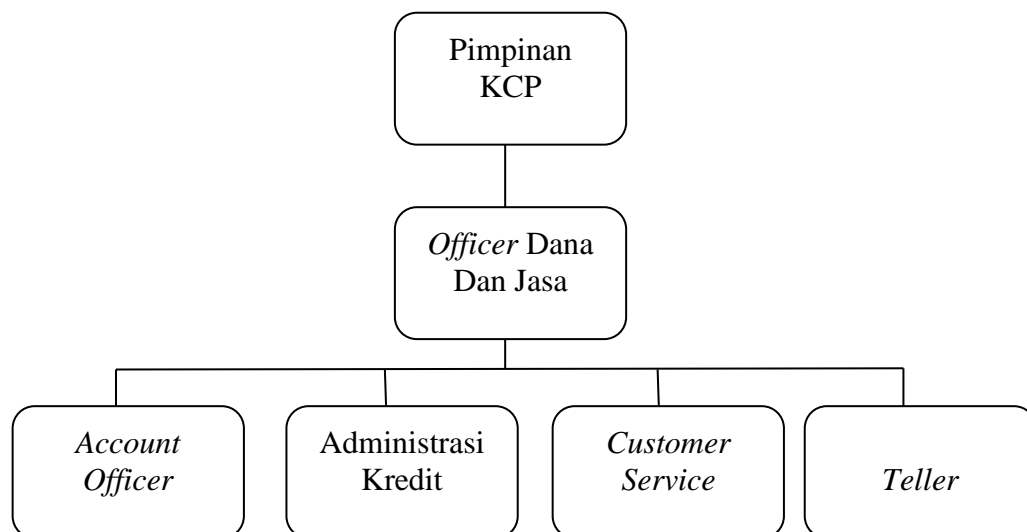
Trust

11. Berperilaku positif dan dapat dipercaya
12. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan

3.1.5 Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pemkot Tasikmalaya

Struktur organisasi merupakan hal yang sangat penting dalam perusahaan karena struktur organisasi ini menunjukkan alur perintah yang mengindikasikan jabatan pekerjaan dalam suatu perusahaan yang harus dipertanggung jawabkan oleh masing – masing karyawan perusahaan. Masing – masing karyawan memiliki fungsi dan tanggung jawab tersendiri yang sesuai dengan ruang lingkup pekerjaannya guna mencapai tujuan melalui efisiensi dan efektivitas kerja.

Bentuk struktur organisasi unit kerja PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk Kantor Cabang Pembantu Pemkot Tasikmalaya yaitu:



Sumber : Bank BJB KCP Pemerintah Kota Tasikmalaya (diolah kembali)

Gambar 3.3

Struktur Organisasi Bank bjb KCP Pemkot Tasikmalaya

3.1.6 Job Description PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pemerintah Kota Tasikmalaya

Berdasarkan struktur organisasi diatas dapat diketahui *job description* atau deskripsi dari setiap jabatan – jabatan yang ada, termasuk semua tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk mendukung kelancaran proses kerja PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pemerintah Kota Tasikmalaya.

Adapun tugas dan wewenang setiap divisi yang sesuai dengan struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut :

1. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

- a. Membantu pemimpin cabang dalam merencanakan, mengembangkan, dan mengelola bisnis cabang pembantu yang mengelola pelaksanaan sistem prosedur, layanan yang unggul kepada nasabah, bisnis segmen ritel daerah kerja cabang, memberikan kontribusi laba yang nyata, dan untuk mendorong pemberdayaan ekonomi
- b. Melaksanakan koordinasi terhadap seluruh kegiatan di Kantor Cabang Pembantu sesuai dengan ketetapan Direksi meliputi penyusunan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian serta pembinaan terhadap seluruh kegiatan
- c. Mengkoordinasi komite kredit dalam melaksanakan keputusan kredit yang sesuai dengan kewenangannya
- d. Menyusun rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang Pembantu
- e. Melaporkan kepada pemimpin Kantor Pusat mengenai kegiatan dan kinerja karyawan Kantor Cabang Pembantu secara rutin yang bersifat kasuistik
- f. Memberikan saran dan pertimbangan kepada direksi untuk tindakan – tindakan yang diambil untuk pengembangan Kantor Cabang Pembantu
- g. Menyetujui permohonan pengajuan kredit nasabah serta menyetujui realisasi pemberian kredit yang sesuai dengan prosedur yang berlaku
- h. Mengawasi seluruh kegiatan yang ada di Kantor Cabang Pembantu

2. *Officer* Dana dan Jasa

- a. Mengontrol dan memonitor karyawan dalam melaksanakan operasional bank
- b. Mengatur anggaran kas dan rencana kerja
- c. Mengawasi dan memberikan pengarahannya serta pembinaan terhadap kinerja karyawan dibawahnya
- d. Menegur karyawan apabila melakukan kegiatan yang tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku
- e. Mengontrol kehadiran karyawan
- f. Menerima surat masuk dan menginformasikan kepada pihak yang bersangkutan

3. *Account Officer*

- a. Mengkoordinasi dengan manajer bisnis konsumen terkait pencapaian target
- b. Mencari dan menghubungi calon nasabah yang akan melakukan pengajuan kredit
- c. Menghubungi calon nasabah yang akan melaksanakan akad kredit
- d. Mengecek dan menganalisis *trade checking* calon nasabah
- e. Melakukan akad kredit dan menandatangani setiap dokumen yang menyertakan *Account Officer*
- f. Mengajukan rekomendasi kredit konsumen
- g. Melakukan kunjungan kepada calon nasabah

4. Administrasi Kredit

- a. Mengelola dan membuat dokumen dan data administrasi kredit untuk membantu kegiatan operasional kredit
- b. Membantu kegiatan pengelolaan dan penyaluran kredit
- c. Menjaga sumber data dan informasi debitur
- d. Menginput pemasukan dan pengeluaran berkas dokumen kredit nasabah
- e. Memberikan data dan berkas dokumen nasabah yang diperlukan oleh nasabah yang bersangkutan atau pihak bank sesuai kepentingannya
- f. Menandatangani dokumen yang berkaitan dengan administrasi kredit
- g. Mengecek kelengkapan berkas dokumen nasabah yang sudah lengkap
- h. Mengecek pengelolaan Sistem Layanan Informasi Debitur (SLIK) / melakukan *BI Checking*

5. *Customer Service*

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkepentingan seperti: pembukaan rekening tabung, giro, deposito
- b. Menerima dan memberikan solusi kepada nasabah yang menyampaikan keluhannya sehubungan dengan ketidakpuasannya atas pelayanan yang diberikan
- c. Menyampaikan dan mengenalkan produk dan layanan bank kepada nasabah
- d. Menjadi mediator antara kepentingan nasabah dengan kepentingan bank

- e. Mengecek dan mengkonfirmasi kebenaran data nasabah
 - f. Bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada nasabah dan memiliki hubungan yang baik dengan nasabah
6. Teller
- a. Melayani kegiatan transaksi yang dilakukan nasabah seperti: menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit
 - b. Memeriksa kebenaran dan keaslian uang tunai/banknotes dan warkat berharga
 - c. Menyetorkan kas teller di sore hari kepada koordinator administrasi dan keuangan untuk diperiksa kebenarannya
 - d. Menyelesaikan laporan kas harian
 - e. Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas teller harian

3.1.7 Produk PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang keuangan dan perbankan yang kegiatan utama nya menghimpun dana dari masyarakat berupa tabungan, giro, dan deposito lalu menyalurkannya kembali ke masyarakat berupa pinjaman atau kredit.

Dalam kegiatan usaha nya, bank bjb sebagai Bank Pembangunan Daerah membantu Pemerintah Provinsi, Kota/Kabupaten se – Jawa Barat dan Banten dalam membina Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dan institusi jasa keuangan

lainnya milik pemerintah Provinsi, Kota/Kabupaten se – Jawa Barat dan Banten.

Kegiatan usaha perseroan meliputi berbagai produk simpanan, produk pinjaman serta berbagai layanan antara lain sebagai berikut:

1. Tabungan
 - a. Bjb Tandamata, produk tabungan yang menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah, melalui setoran awal yang realtif ringan.
 - b. Bjb Tandamata Berjangka, tabungan dengan setoran wajib bulanan yang memberikan ekstra perlindungan Asuransi.
 - c. Bjb Tandamata Bisnis, tabungan perorangan dengan fasilitas yang menjangkau para pelaku usaha kecil dan menengah.
 - d. Bjb Tandamata Gold, tabungan yang bertujuan untuk menjangkau golongan masyarakat menengah keatas dengan beberapa fasilitas.
 - e. Bjb Tandamata Purnabakti, Produk tabungan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang rupiah yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiun
 - f. Bjb Tandamata Dollar, Produk tabungan valuta asing dari bank **bjb** tersedia dalam mata uang Dollar Amerika Serikat (USD) dan Dollar Singapura (SGD). Diperuntukan bagi nasabah perorangan, non perorangan maupun *joint account*.

- g. Bjb Tandamata Myfirst, Tabungan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan berusia 0-17 tahun dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi perbankan sejak dini bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung
- h. Simpeda, Tabungan BPD seluruh Indonesia dalam mata uang Rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari.
- i. Tabungan bjb SimPel, Tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung.
- j. Bjb Tandamata SiMuda, **bjb** Tandamata SiMuda merupakan tabungan yang di inisiasi OJK diperuntukan khusus bagi mahasiswa dan pemuda bagi kelompok usia 18- 30 tahun yang dilengkapi dengan fitur asuransi.
- k. Bjb SiMuda Investasiku, untuk generasi milenial yang ingin mewujudkan keinginan masa depan yang terdapat beberapa produk Reksa Dana Pasar uang.
- l. TabunganKu, diperuntukkan untuk nasabah perorangan dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui budaya menabung.

2. Deposito

- a. Bjb Deposito, investasi dana nasabah dengan suku bunga yang kompetitif menjadikan investasi lebih cepat berkembang.
- b. Bjb Deposito Suka – Suka, baik perorang maupun non perorang dalam mata uang rupiah dan penatikkannya hanya dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian.
- c. Bjb Deposito Valas, baik perorangan, non perorangan maupun *joint account* dalam mata asing dan penarikannya hanya dilakukan pada waktu tertentu sesuai perjanjian.
- d. Bjb Deposito Diskonto, simpanan berjangka atas nama nasabah dengan pembayaran bunga dibuka yang dikeluarkan oleh bank yang bukti simpanannya tidak dapat diperjualbelikan.

3. Giro

- a. Bjb Giro Perorangan, rekening transaksu dengan Cek dan Bilyet Giro, transaksi lebih mudah melalui ATM dan pilihan rekening gabungan atau *joint account*.
- b. Bjb Giro Valas, rekening transsksi dengan Cek dan Bilyet Giro dengan beberapa pilihan mata uang asing (USD, SGD, CNY, EUR, JPY, AUD) menjadikan transaksi bisnis menjadi lebih mudah

4. Kredit

- a. Bjb Kredit Guna Bhakti, dengan tujuan multiguna kepada debitur berpenghasilah tetap yang gaji nya disalurkan melalui

bank bjb atau perusahaan tempat debitur bekerja memiliki kerjasama.

- b. Bjb KPR, fasilitas kredit konsumtif kepada calon debitur perorangan untuk membeli atau memiliki properti.
- c. Bjb KPR Sejahtera FLPP, untuk calon debitur perorangan berupa kredit kepemilikan rumah sejahtera *primary* atau kredit kepemilikan rumah sejahtera susun *primary*.
- d. Bjb Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB), dengan tujuan multiguna yang diberikan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang akan memasuki masa pensiun.
- e. Bjb Kredit Purna Bhakti (KPB), pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan kepada debitur pensiunan sendiri dan pensiunan janda/duna dimana manfaat pensiun debitur dipasihkan akan atau telah disalurkan melalui bank bjb.
- f. Bjb *Back to Back Loan*, dengan tujuan multiguna yang diberikan kepada debitur perorangan dengan jaminan berupa agunan Kas (Giro/Tabungan/Deposito).

Produk *consumer banking* lainnya antara lain *bancassurance* dengan produk Bahagia Buah Hati, Bahagia Optima, Bahagia Utama, Reksa Dana , Produk Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK), Bjb BiSA , Bjb *Wealth Management*.

Untuk produk *micro and small business* antara lain bjb Kredit Kepada BPR, bjb Kredit Kepada Koperasi, bjb Kredit Mikro Utama, Kredit Usaha

Mikro Kecil Menengah (UMK), bjb Skema Subsidi Resi Gudang (SSRG), Kredit Cinta Rakyat, Kredit Cash Collateral, Kreit Usaha Rakyat (KUR), Kredit Mesra dan produk lainnya.

3.2 Metode Penelitian

1.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu jenis data yang diperoleh disusun secara sistematis dengan menguraikan beberapa pendapat para ahli, konsep dan teori yang dianalisa agar diperoleh kejelasan masalah yang akan dibahas.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data primer yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Untuk data primer penulis memperoleh sumber data secara langsung dengan mengadakan wawancara dan partisipasi observasi dari hasil penelitian lapangan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barata dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu Pemerintah Kota Tasikmalaya.

1.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Karena penelitian ini menggunakan data kualitatif maka untuk mendapatkan deskripsi yang lengkap dari objek yang diteliti. Adapun teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Kepustakaan

Untuk menadapatkan data – data yang bersifat teoritis dalam hal ini, penulis mempelajari buku – buku sumber yang berkaitan

dengan studi kasus agar dijadikan bahan dasar pemikiran yang bersifat praktis.

2. Studi Lapangan

Penulis mengumpulkan data dengan melakukan penelitian secara langsung pada objek yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu :

- a. Wawancara, menurut Noneng Masitoh dan Euis Rosidah (2018:285) wawancara adalah “suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu”. Penulis melakukan wawancara dengan pihak bank yaitu dengan *staff* Administrasi Kredit dan *Account Officer* untuk mendapatkan data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
- b. Observasi Partisipasi (*Participant Observer*), menurut Race (2008) observasi partisipasi ini pengamat menjadi alat utama untuk mendapatkan data – data sehingga peran dari partisipasi sangat penting untuk membantu peneliti memahami perbedaan, informasi ini sangat berguna dan saling melengkapi catatan dari peneliti. Penulis melakukan observasi secara langsung dari objek yang diteliti yaitu di PT. Bank Pembangunan Daerah

Jawa Barat dan Banten, Tbk. Kantor Cabang Pembantu
Pemerintah Kota Tasikmalaya.

1.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian secara kualitatif ini adalah analisis deksriptif mencakup hasil pembahasan data, reduksi data dan penyajian data. Dapat ditarik kesimpulan bahwa teknik analisis data yang digunakan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan data

Yaitu dengan mencari, mengumpulkan serta mencatat apa yang di amati secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan.

2. Reduksi data

Pada tahap ini penulis akan memfokuskan pada apa saja yang diperlukan dengan membuat ringkasan dan menelusuri mana yang penting dan tidak penting.

3. Penyajian data

Untuk penyajian data dilakukan dengan membuat uraian singkat, bagan, *flowchart* dan sejenisnya.

4. Membuat Simpulan

Merupakan kristalisasi dari hasil pembahasan dalam bentuk pernyataan yang padat.