

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

Dalam rangka menunjang pembangunan di bidang ekonomi, Pemerintah Daerah diinstruksikan untuk mendirikan lembaga-lembaga perkreditan rakyat di pedesaan dan terbukti salah satunya yang kita kenal dengan nama Bank Karya Produksi Desa (BKPD). Pada dasarnya lembaga perkreditan rakyat sudah ada sejak sebelum diberlakukannya Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1967, bahkan telah dikenal sejak zaman Belanda. Namun pada masa pendudukan Jepang dan zaman proklamasi kemerdekaan lembaga perkreditan rakyat di pedesaan banyak yang tidak berfungsi.

Landasan pemikiran pembentukan lembaga perkreditan tersebut ditinjau dari segi ekonomi dan geografis menunjukkan potensi ekonomi (keuangan) di daerah pedesaan cukup besar, tetapi karena lemahnya potensi daya tukar tersebut semakin lama semakin menurun, hal ini disebabkan karena hal-hal dibawah ini:

1. Adanya tengkulak yang kegiatannya menekan harga pembelian dari petani dan meningkatkan harga penjualan sehingga hasil yang diterima para tengkulak dan rata-rata berasal dari kota akan lebih besar. Demikian pada hakikatnya terjadinya pelarian uang dari daerah, sehingga daerah pedesaan yang merupakan daerah sentra produksi akan kekurangan uang modal untuk memproduksi.

2. Struktur moneter dan perbankan yang tidak merata di pedesaan yang dapat menyebabkan uang yang beredar dan berkembang di pedesaan terbatas. Pada saat itu juga bank yang didirikan belum menyentuh pedesaan melainkan berada di daerah kota.

Dengan demikian, yang menjadi akar masalah adalah bagaimana cara mengalokasikan uang sebagaimana penjelasan di atas agar tidak terjadi ketimpangan sehingga potensi produksi di daerah pedesaan dapat dipulihkan dan ditingkatkan kembali.

Berdasarkan hal tersebut, maka Gubernur Jawa Barat pada waktu itu Bapak Mayjen Mashudi mengintruksikan kepada para Bupati atau Walikota daerah se-Jawa Barat dengan instruksi Nomor 2 Instr/B.II/V/66 untuk melaksanakan pembentukan Bank Karya Produksi Desa (BKPD). Sebagai tindak lanjut dalam rangka pelaksanaan Keputusan Gubernur Jawa Barat tanggal 21 Desember 1965 yang diperbaiki tanggal 15 Maret 1966 yaitu Nomor 40/B.I/Pem/SK/65 perihal Pembentukan Bank Karya Produksi Desa (BKPD). Dengan instruksi tersebut, selambat-lambatnya tanggal 20 Mei 1966 disetiap Ibu Kota Kabupaten/Kota Madya harus melakukan pembentukan suatu Bank Karya Pembangunan dengan memperhatikan peraturan-peraturan pelaksanaannya yaitu Stc. No. 180a/Finek/3/66.

Berdasarkan surat keputusan pembentukan bank, melalui surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Tasikmalaya Nomor. Pe.003/170/SK/1967 tanggal 10 Juli 1967 tentang Pembentukan BKPD, maka pada tanggal 10 Juli 1967 BKPD secara resmi dibuka atau berdiri. Npada tanggal 1 Agustus 1997 diubah

menjadi PD. BPR. Bank Karya Produksi Desa. Adapun dasar hukum pembentukan atau pendirian BKPD di Kabupaten Daerah Tingkat II Tasikmalaya adalah sebagai berikut:

1. Surat Izin Usaha Bank Desa dari Departemen Keuangan RI (Kementerian Keuangan No. Kep. 358/DJM/III.3/8/1973 tanggal 2 Agustus 1973).
2. Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat No. 40/B.1/Pem/SK/1965 jo Instruksi Gubernur Kepala DT I Jawa Barat No. 17/Instr/AF/1966 tentang pembentukan BKPD.
3. Peraturan Daerah Kabupaten DT II Tasikmalaya No. 17 tahun 1977 tentang Bank Karya Produksi Desa (BKPD).
4. Surat Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Tasikmalaya No. Pe.003/170/SK/81 tentang Pembentukan BKPD.

Pada tanggal 31 Agustus 1970 keluar Surat Edaran Menteri Keuangan RI No. B.331/MK/b/70 tentang Larangan Pendirian Bank-Bank Sekunder, seperti BKPD maka kegiatan penambahan BKPD menjadi terhenti. Dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 1992 tentang Bank Perkreditan Rakyat, menetapkan persyaratan dan tata cara pemberian status lembaga-lembaga perkreditan desa tersebut sebagai Bank Perkreditan rakyat. Pada tahun 1997 BKPD dan Bank Pasar milik Pemerintah Kabupaten Tasikmalaya melalui Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia, BKPD dan Bank Pasar berubah menjadi Perusahaan Daerah Bank Perkreditan Rakyat BKPD. Kemudian melalui Surat Keputusan Bank Indonesia Nomor 13/2/KEP.DpG/2011 tanggal 7 Januari 2011 tentang Pemberian Izin Peleburan Usaha (Konsolidasi) dari PD BPR

BKPD Manonjaya, PD BPR BKPD Karangnunggal, PD BPR BKPD Cineam, PD BPR BKPD Sodonghilir, PD BPR BKPD Cikatomas, PD BPR BKPD Sukaraja, PD BPR BKPD Kota Tasikmalaya, PD BPR BKPD Taraju, PD BPR BKPD Cibereum, PD BPR BKPD Leuwisari, PD BPR BKPD Kawalu, PD BPR BKPD Bantarkalong, PD BPR BP I Tasikmalaya, dan PD BPR BP Manonjaya berubah menjadi PD Bank Perkreditan Rakyat Artha Galunggung (PD BPR Artha Galunggung). Terhitung sejak tanggal 01 Februari 2011 sudah memulai operasional PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya.

3.1.2 Visi dan Misi PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya memiliki Visi yaitu “MENJADI BPR YANG TUMBUH, SEHAT DAN MANFAAT”.

Penjelasan Visi :

Menjadi BPR yang tumbuh berkesinambungan dan sehat sehingga menjadi BPR dengan Asset 5 besar di Jawa Barat pada tahun 2025 serta senantiasa mempunyai nilai tambah bagi stakeholder dan manfaat bagi seluruh masyarakat.

Adapun Misi dari PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya adalah :

1. Memberikan Solusi kepada masyarakat yang membutuhkan jasa Perbankan dengan ragam produk BPR yang kompetitif dengan pelayanan prima dan SDM yang professional.
2. Meningkatkan tata kelola Perusahaan serta membangun budaya organisasi yang didasari oleh nilai-nilai inti perusahaan.
3. Meningkatkan kontribusi PAD dan pengembangan UMKM untuk mendukung pembangunan ekonomi daerah.

3.1.3 Nilai-Nilai Inti PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

Nilai-nilai inti yang menjadikan dasar perilaku bagi Pengurus dan Pegawai PD BPR Artha Galunggung dalam mencapai visi dan misi menggunakan slogan (SPIRIT Agung) yang terdiri dari :

1. Service Excellence
 - a. Memberikan layanan yang terbaik kepada nasabah.
 - b. Pro aktif dan cepat tanggap.
2. Profesional
 - a. Mempunyai pengetahuan yang luas dan keterampilan tinggi.
 - b. Konsisten dan bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas.
 - c. Berorientasi terhadap hasil kerja yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan.
3. Integritas
 - a. Bersikap, berperilaku serta bertindak jujur.
 - b. Disiplin dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas serta mampu mengemban kepercayaan yang diberikan.
4. Religius
 - a. Berkeyakinan bahwa setiap tindakan yang dilakukan berada dibawah pengawasan Tuhan Yang Maha Esa.
 - b. Mengawali setiap tindakan dengan niat ibadah.
 - c. Apa yang dilakukan hari ini harus lebih baik dari yang kemarin.
4. Inovatif
 - a. Kaya dengan ide-ide baru yang mendukung kelancaran tugas.

- b. Selalu berusaha untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas.
5. Transparansi
- a. Setiap pelaksanaan tugas selalu dapat diukur dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - b. Dalam melaksanakan tugas selalu berkoordinasi dan dilaporkan kepada pihak yang terkait secara struktural.

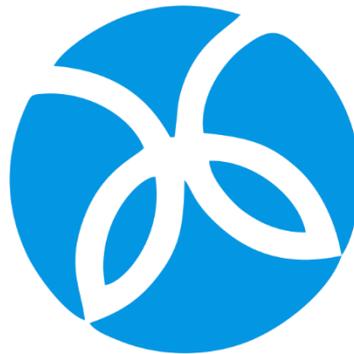
3.1.4 Kode Etik Pegawai PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

Kode etik menjadikan dasar perilaku bagi pegawai disetiap waktu yang terdiri dari:

1. Pegawai wajib menjaga kerahasiaan bank.
2. Pegawai dilarang menyalahgunakan jabatan atau wewenang yang diberikan oleh PD BPR Artha Galunggung.
3. Pegawai wajib mengikuti ketentuan kepegawaian PD BPR Artha Galunggung.
4. Pegawai dilarang menerima, mengizinkan atau menyetujui untuk menerima imbalan, komisi, uang tambahan atau barang berharga untuk kepentingan pribadi atau keluarga yang berhubungan dengan pemberian atau pelayanan lainnya.
5. Pegawai dilarang menjadi anggota, pengurus, partai politik dan atau melakukan kegiatan partai politik.

3.1.5 Logo dan Makna PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

Ciri khas sebuah perusahaan adalah memiliki logo untuk mempermudah nasabah atau pembeli lebih cepat mengenalinya. Berikut logo resmi dari PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya:



Sumber: Kantor Pusat PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

Gambar 3.1

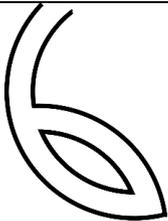
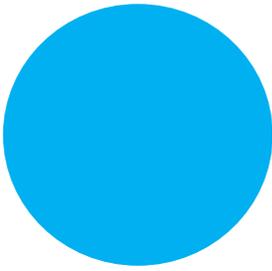
Logo Resmi PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

Makna logo PD BPR BKPD/Bank Pasar didasari dengan nilai yang besar, bermetamorfosis (berubah) menjadi bank perkreditan yang lebih baik yaitu PD BPR Artha Galunggung demi mencapai kedamaian dan kesejahteraan bagi semua. Logo resmi dari PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya pastinya memiliki makna yang sesuai dengan tujuan berdirinya. Berikut Makna Bentuk dan Warna Logo:

Tabel 3.1

Makna Bentuk dan Warna Logo PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

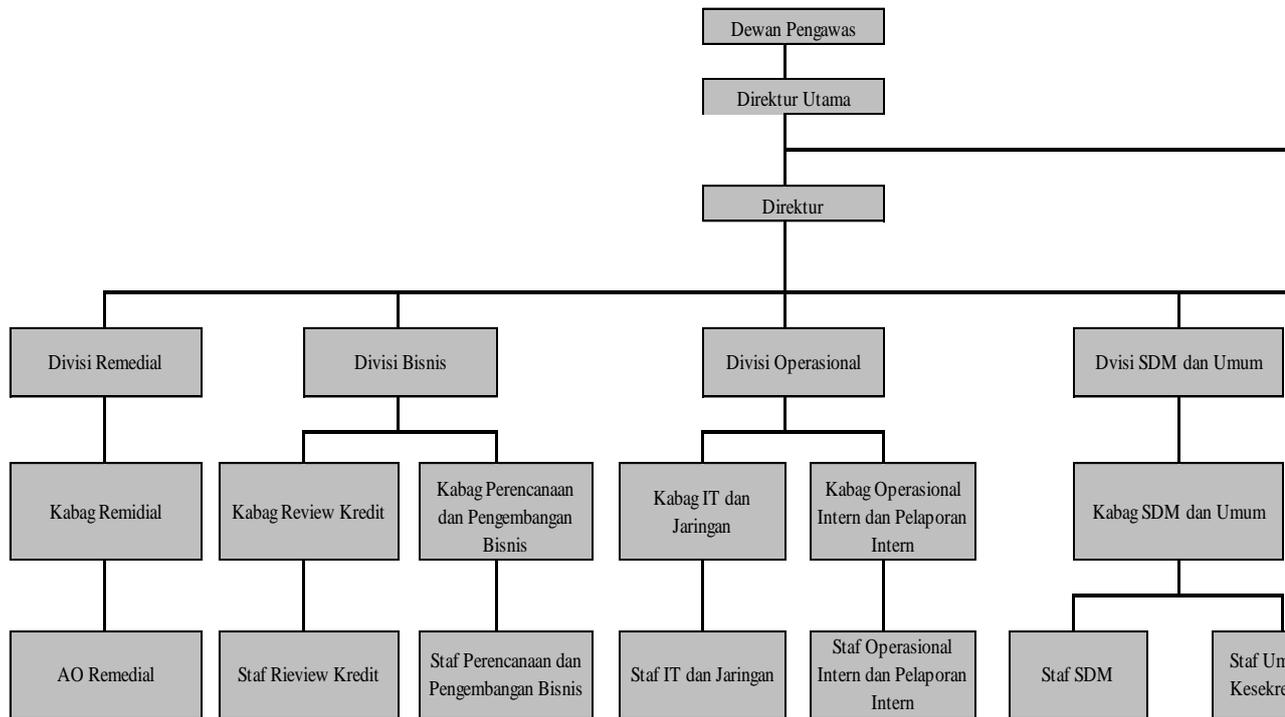
| Gambar | Makna |
|---|--------------------------------|
|  | Huruf "a" Singkatan dari Artha |

| | |
|--|---|
|  | Huruf “G” Singkatan dari Galunggung |
|  | Bila digabungkan huruf “a” dan “g” tersebut akan membentuk gambar seekor kupu-kupu. Bermakna, bahwa PD BPR Artha Galunggung bermetamorfosis ke arah yang lebih baik |
|  | Lingkaran melambangkan persatuan, hal ini bermakna bahwa PD BPR BKPD/ bank pasar yang bersatu dalam satu wadah baru yaitu PD BPR Artha Galunggung |
| Warna Biru melambangkan warna gunung | Melambangkan kedamaian dan kesejahteraan juga |
| Warna Putih | Melambangkan niat yang bersih |

Sumber: Kantor Pusat PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

3.1.6 Struktur Organisasi PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

Dalam pengawasannya bank diawasi perusahaan diawasi oleh 2 (dua) dewan pengawas. Di samping itu, dikelola oleh 2 Direksi (1 orang Direktur Utama dan 1 orang Direktur), 120 Pegawai Tetap dan 29 orang pegawai kontrak lainnya. Untuk menjadikan lembaga ke arah yang lebih baik, sehat, kuat dan berdaya saing sehingga dapat mewujudkan visi PD BPR Artha Galunggung “Menjadi BPR Yang Tumbuh, Sehat dan Manfaat”. Maka dari itu membentuk struktur organisasi PD BPR Artha Galunggung sebagai berikut:



Sumber: Kantor Pusat PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

Gambar 3.2

Struktur Organisasi PD BPR Artha Galunggung Kantor Pusat Tasikmalaya

Berdasarkan Keputusan Direksi No 800/Kep.Dir-57/AG/IX/2020 mengenai *Job Description* struktur organisasi diatas dapat diketahui deskripsi fungsi dari setiap jabatan-jabatan untuk mendukung kelancaran proses kerja pada PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya. Adapun fungsi masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut :

1. Dewan Pengawas

- a. Menyusun tata cara pengawasan dan pengelolaan PD BPR Artha Galunggung.

- b. Pelaksanaan dan pengawasan atas pengurusan PD BPR Artha Galunggung.
 - c. Penetapan kebijaksanaan anggaran dan keuangan PD BPR Artha Galunggung.
 - d. Pembinaan dan pengembangan PD BPR Artha Galunggung.
2. Anggota Dewan Pengawas
- a. Membantu Ketua Dewan Pengawas dalam memberikan pemantauan kinerja Direksi dalam penerapan *Good Corporate Governance*.
 - b. Bersama-sama dengan Ketua Dewan Pengawas melakukan pembinaan dan arahan terhadap kebijakan Direksi dalam pembuatan rencana kerja anggaran, baik kebijakan bersifat umum maupun kebijakan strategis.
 - c. Membantu Ketua Dewan Pengawas dalam melakukan pengendalian atas pelaksanaan tugas Direksi dalam penerapan kebijakan-kebijakan dan pencapaian program kerja yang tertuang dalam rencana kerja dan anggaran.
 - d. Menganalisa dan evaluasi atas pencapaian kerja Direksi dalam setiap periode anggaran dalam rangka mewujudkan visi misi dan tujuan perusahaan baik dalam lingkup bisnis dan pengembangan maupun nilai-nilai perusahaan.
3. Direktur Utama
- a. Penetapan kebijakan untuk melaksanakan pengurusan dan pengolaan PD BPR Artha Galunggung berdasarkan kebijakan umum dan ditetapkan oleh pemilik atau RUPS melalui Dewan Pengawas atau Dewan Komisaris.

- b. Pelaksanaan Manajemen PD BPR Artha Galunggung berdasarkan kebijakan umum yang ditetapkan oleh pemilik atau RUPS melalui Dewan Pengawas atau Dewan Komisaris.
 - c. Penyusunan dan penyampaian rencana kerja tahunan dan anggaran PD BPR Artha Galunggung kepada pemilik atau RUPS melalui Dewan Pengawas atau Dewan Komisaris yang meliputi kebijakan di bidang organisasi, perencanaan, perkreditan, keuangan, kepegawaian, umum dan pengawasan untuk mendapatkan pengesahan.
 - d. Penyusunan dan penyampaian laporan perhitungan hasil usaha dan kegiatan PD BPR Artha Galunggung setiap 3 bulan sekali kepada pemilik atau RUPS melalui Dewan Pengawas atau Dewan Komisaris.
4. Direktur
- a. Koordinator, pengawasan dan pengarahan serta evaluasi terhadap kegiatan dan pelaksanaan tugas divisi dibawahnya dan Kantor Cabang (KPO).
 - b. Pengawasan dan pengarahan serta evaluasi atas penyusunan perencanaan kegiatan operasional Kantor Pusat dan Kantor Cabang (KPO).
 - c. Pengawasan dan pengarahan serta evaluasi dan pengendalian atas pengantisipasi dari hasil identifikasi masalah yang timbul dari pelaksanaan tugas operasional Bank dalam rangka kegiatan perbaikan, pengembangan, penyelenggaraan, tata kerja dan prosedur dari setiap unit kerja organisasi.

- d. Pengawasan dan pengarahan serta evaluasi dan pengendalian atas penghimpunan dan penyaluran dana.
5. Kepala Satuan Kerja Audit Intern (SKAI)
 - a. Terselenggaranya pengawasan, guna meningkatkan efektifitas sistem pengendalian internal yang berkesinambungan pada kegiatan operasional perbankan PD BPR Artha Galunggung termasuk kepatuhan terhadap perundang-undangan yang berlaku, proses tata kelola dan manajemen risiko.
 - b. Memastikan terselenggaranya kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan internal dan ketentuan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - c. Memastikan terselenggaranya budaya risiko pada semua tingkat organisasi di unit kerjanya.
 - d. Terselenggaranya pengawasan, pemeriksaan secara independen terhadap kegiatan layanan dan operasional perbankan PD BPR Artha Galunggung dijalankan sesuai dengan *Standart Operating Prosedure* dan kebijakan-kebijakan BPR yang berlaku.
 6. Staf Satuan Kerja Audit Intern (Staf SKAI)
 - a. Membantu kepala SKAI dalam rangka pengawasan, pemeriksaan dan meningkatkan efektifitas system pengendalian internal berkaitan dengan kegiatan dengan kegiatan operasional PD BPR Artha Galunggung dalam rangka pengamanan asset BPR dan menjamin dipatuhinya peraturan dan

perundang-undangan yang berlaku dalam mewujudkan visi misi dan nilai-nilai perusahaan.

- b. Membantu kepala SKAI dalam penyelenggara kegiatan audit dengan pemeriksaan secara independen dan objektif serta mendorong kegiatan pengendalian internal disetiap aktivitas dan tingkatan organisasi berjalan dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Membantu kepala SKAI dalam penyelenggaraan kegiatan audit dengan pemeriksaan secara independen dan objektif serta mendorong kegiatan pengendalian internal disetiap aktivitas dan tingkatan organisasi berjalan dengan baik sesuai ketentuan yang berlaku.
- d. Mewakili pandangan dan kepentingan profesi dan membuat analisis dan penelitian dibidang keuangan akutansi operasional dan kegiatan lainnya, melalui peneriksaan secara *on-site* dan pemantauan secara *off-site* serta memberi saran perbaikan dan informasi yang objektif tentang kegiatan yang direview pada setiap jenjang organisasi.

7. Kepala Divisi Remedial

- a. Terselenggaranya kegiatan perencanaan, arahan dan pengawasan terhadap kegiatan pemantauan dan pengawasan kredit demi terciptanya kredit yang sehat baik secara konsolidasi maupun masing-masing kantor cabang/KPO.
- b. Memastikan terselenggaranya kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan

ketentuan internal dan ketentuan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c. Memastikan terselenggaranya budaya risiko pada semua tingkatan operasional di unit kerjanya.
- d. Terselenggaranya koordinasi dengan seluruh unit kerja, terhadap kegiatan penanganan (penyelamatan dan penyelesaian) kredit bermasalah.

8. Kepala Bidang Remedial

- a. Membantu kepala Divisi Remedial menyelenggarakan perencanaan dalam rangka pelaksanaan/menjaga kualitas kredit BPR Artha Galunggung dalam kondisi yang sehat.
- b. Membantu kepala Divisi Remedial menyelenggarakan perencanaan dalam rangka menyelamatkan aset perusahaan dan meningkatkan tingkat pendapatan dan laba PD BPR Artha Galunggung.
- c. Menyelenggarakan proses penyelamatan kredit (3R) yang diusulkan dari Kantor Cabang/KPO diatas kewenangan penyelamatan kredit Kantor Cabang/KPO sebagai upaya dalam kegiatan perkreditan terhadap debitur yang karakter baik dan mengalami penurunan usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- d. Terselenggaranya pengawasan, pemantauan terhadap kredit yang dilakukan penyelamatan (3R).

9. Account Officer (AO) Penyelamatan kredit

- a. Penanganan kredit bermasalah dengan penyelamatan kredit dalam rangka menurunkan risiko kredit melalui proses restrukturisasi kredit.
- b. Menyelamatkan harta atau asset BPR dengan melakukan penyelamatan kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

10. Account Officer (AO) Penyelesaian Kredit

- a. Menjalankan tugas penyelesaian kredit-kredit bermasalah dalam mengelola divisi remedial untuk menurunkan NPL dalam rangka meningkatkan kesehatan BPR Artha Galunggung, dengan menangani dan menyelesaikan kredit bermasalah melalui proses penyelesaian melalui non litigasi atau litigasi.
- b. Meningkatkan pendapatan dan laba BPR dengan menurunkan tingkat NPL melalui optimalisasi penyelesaian NPL sehingga dapat menekan pembentukan PPAP, meningkatkan pendapatan dan laba BPR dengan melakukan penagihan dan penyelesaian debitur hapus buku.
- c. Menyelamatkan harta atau asset BPR dengan melakukan penarikan agunan kredit dan ditindaklanjuti dengan dilakukan penjualan atau lelang barang jaminan.

11. Kepala Divisi Bisnis

- a. Terselenggaranya kegiatan perencanaan pemaasaran produk-produk kredit dan produk-produk dana serta produk jasa pelayanan lainnya sesuai target rencana bisnis bank PD BPR Artha Galunggung.
- b. Memastikan terselenggaranya kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan

ketentuan internal dan ketentuan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c. Memastikan terselenggaranya budaya risiko pada semua tingkatan organisasi di unit kerjanya.
- d. Terselenggaranya koordinasi kegiatan pemasaran produk-produk kredit dan produk-produk dana serta produk jasa layanan-layanan BPR Artha Galunggung sesuai target dalam rencana bisnis bank BPR Artha Galunggung secara konsolidasi.

12. Kepala Bagian Perencanaan dan Pengembangan Bisnis

- a. Membantu Kepala Divisi Bisnis dalam pelaksanaan kegiatan kajian dan review produk-produk dengan konsep PLC (*product life cycle*) yakni penilaian; produk baru, tumbuh, dewasa dan menurun yang telah ada di PD BPR Artha Galunggung.
- b. Membantu Kepala Divisi dalam pelaksanaan kegiatan kajian dalam pengembangan produk dan pasar dengan *matrix anzoff* pada PD BPR Artha Galunggung.
- c. Merancang dan menjabarkan target RBB BPR setiap tahun kepada setiap unit kerja di kantor pusat dan kantor cabang dengan konsep mengalirkan “*Cascading*” target kebawah (strategi, taktik dan eksekusi)
- d. Mengembangkan pemasaran digital dengan membangun infra struktur (kerjasama dengan TI), melatih para karyawan BPR, mendesain brosur dan merancang program promosi digital.

13. Kepala Bidang Review Kredit

- a. Membantu Kepala Divisi Bisnis dalam melakukan tugas sesuai analisis dengan melakukan pemeriksaan dan review setiap pengajuan kredit diatas BWK KPO dan kantor cabang untuk kelayakan pemberian kredit dengan melakukan kinjungan lapangan atau *on the spot*.
- b. Membantu Kepala Divisi Bisnis dalam kegiatan pemeriksaan dan review kesesuaian struktur kredit yang telah dan atau akan diberikan sesuai dengan kebutuhan debitur dan jenis penggunaan kredit disemua unit kerja (KPO dan Kantor Cabang) berdasarkan kajian dan analisis review kredit.
- c. Membantu Kepala Divisi Bisnis dalam pelaksanaan kegiatan kajian dan review alat kerja perkreditan (aplikasi analisis kredit dan penilaian agunan).

14. Staf Perencanaan dan Pengembangan Bisnis

- a. Membantu Kepala Bagian Perencanaan dan Pengembangan Bisnis dalam pelaksanaan kegiatan kajian dan review produk-produk yang telah ada di PD BPR Artha Galunggung.
- b. Membantu Kepala Bagian Perencanaan dan Pengembangan Bisnis dalam pelaksanaan kegiatan kajian dalam pengembangan produk PD BPR Artha Galunggung.

15. Staf Review Kredit

Membantu Kepala Bagian Perencanaan dan Review dalam melakukan verifikasi *on the spot* terhadap kebenaran dan legalitas dokumen-dokumen persyaratan kredit dan melakukan analisa dan review

untuk setiap pengajuan kredit diatas BWK KPO dan kantor cabang untuk kelayakan pemberian kredit.

16. Kepala Divisi Operasional

- a. Terselenggaranya penyusunan dan perumusan rencana bisnis bank tahunan (*bussines plan*) dan rencana jangka panjang (*corporate plan*) PD BPR Artha Galunggung.
- b. Terselenggaranya perencanaan dan pelaksanaan standar pelayanan yang professional dan mampu memberikan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.
- c. Terselenggaranya koordinasi, pelaksanaan dan pengawasan penerapan APU PPT.
- d. Terselenggaranya perencanaan dan pelaksanaan tata kelola administrasi untuk terciptanya ketertiban administrasi dalam operasional PD BPR Artha Galunggung.

17. Kepala Bidang IT dan Jaringan

- a. Membantu Kepala Divisi Operasional dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pengadaan, pemeliharaan dan pengembangan terhadap kebutuhan Teknologi Informasi.
- b. Membantu Kepala Divisi Operasional dalam rangka menyelenggarakan perencanaan dan pelaksanaan pelayanan nasabah, Divisi Bisnis dan Operasional yang mudah, aman dan nyaman dengan penggunaan

teknologi informasi yang memadai termasuk menghadirkan berbagai aplikasi bantu.

- c. Membantu Kepala Divisi Operasional dalam *supporting* data dan informasi sehingga menghasilkan big data dalam rangka penyelenggaraan, penyiapan data dan penyajian laporan baik internal maupun untuk eksternal maupun kemudahan pengelolaan informasi untuk kepentingan pelayanan dan pemasaran Bank.
- d. Memberikan bantuan dalam hal penyediaan informasi data dalam bentuk analisa informasi kepada seluruh bagian untuk menunjang kebutuhan layanan dan kelancaran operasional.

18. Kepala Bagian Pelaporan dan Operasional Intern

- a. Membantu Kepala Divisi Operasional dalam merencanakan, mengkoordinasikan, menganalisa rencana kerja dan anggaran, mengevaluasi serta melaporkan pelaksanaan dalam hal yang berkaitan dengan pembukuan, akuntansi dan pelaporan bulanan, laporan keuangan berkala intern, regulator dan publikasi berkala.
- b. Membantu dalam penyusunan dan perumusan bisnis bank (*business plan*) dan rencana jangka panjang (*corporate plan*) PD BPR Artha Galunggung.
- c. Membantu dan sekaligus sebagai administrator dalam kegiatan pembuatan laporan keuangan BPR dan laporan lainnya.
- d. Penyedia sumber data dan informasi terkait dengan laporan keuangan BPR.

19. Staf IT dan Jaringan

- a. Membantu kepala bagian Teknologi Informasi (TI) dan jaringan dalam rangka penyelenggaraan kegiatan pengadaan, pemeliharaan dan pengembangan terhadap kebutuhan Teknologi Informasi.
- b. Membantu kepala bagian Teknologi Informasi (TI) dan Jaringan dalam rangka mengelola dan integrasikan supporting data dan informasi untuk penyiapan data penyajian laporan baik internal maupun eksternal.
- c. Memberikan bantuan dalam hal penyediaan informasi data siap saji kepada seluruh bagian untuk menunjang kebutuhan layanan dan kelancaran operasional.
- d. Membantu dalam kegiatan operasional PD BPR Artha Galunggung untuk memastikan kelancaran penggunaan teknologi informasi.

20. Staf bagian Pelaporan dan Operasional Intern

- a. Pelaksana kegiatan yang berhubungan dengan pengumpulan, analisa, eliminasi dalam penyusunan serta pelaporan data keuangan konsolidasi PD BPR Artha Galunggung.
- b. Pelaksana dalam kegiatan pembuatan laproran-laporan BPR bulanan, harian, mingguan, publikasi eksternal dan intern.
- c. Penyedia (*supervise*) dalam kegiatan konsolidasi pelaporan keuangan setiap kantor cabang/KPO.
- d. Membuat analisa yang mudah dibaca dan dipahami setiap kegiatan yang berhubungan dengan keuangan di kantor pusat operasional dan kantor cabang BPR Artha Galunggung.

21. Kepala Divisi Kepatuhan dan Manajemen Risiko

- a. Terselenggaranya kepatuhan bank terhadap komitmen yang dibuat oleh bank kepada Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas pengawas lain yang berwenang.
- b. Terselenggaranya fungsi kepatuhan, menumbuhkan dan mewujudkan pada semua tingkatan organisasi dan kegiatan usaha BPR.
- c. Terselenggaranya budaya risiko pada semua tingkatan organisasi dan kegiatan usaha BPR.
- d. Memastikan agar kebijakan, ketentuan, sistem dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

22. Staf Kepatuhan dan Manajemen Risiko

- a. Membantu Kepala Divisi Kepatuhan dan Manajemen Risiko dalam mewujudkan terlaksananya budaya kepatuhan dan budaya risiko pada semua tingkatan organisasi dan kegiatan usaha bank.
- b. Membantu Kepala Divisi Kepatuhan dan Manajemen Risiko dalam mengelolal risiko kepatuhan yang dihadapi oleh bank.
- c. Membantu Kepala Divisi oleh bank telah sesuai dengan ketentuan Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- d. Membantu Kepala Divisi Kepatuhan dan Manajemen Risiko dalam memastikan kepatuhan bank terhadap komitmen yang dibuat oleh bank

kepada Bank Indonesia/Otoritas Jasa Keuangan dan/atau otoritas pengawas lain yang berwenang.

23. Kepala Divisi SDM dan Umum

- a. Terselenggaranya seluruh kegiatan bagian SDM dan Umum, meliputi penyelenggaraan ketatausahaan, rumah tangga, perlengkapan serta protokoler.
- b. Memastikan terdelenggaranya kebijakan, ketentuan, sistem, dan prosedur serta kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank telah sesuai dengan ketentuan intern dan ketentuan Bank Indonesia, Otoritas Jasa Keuangan dan peraturan peundang-undangan yang berlaku.
- c. Memastikan kelenggaranya budaya risiko pada semua tingkat organisasi di unit kerjanya.
- d. Menyeleggarakan kegiatan analisis kebutuhan pegawai, sebagai fungsi penyedia Sumber Daya Manusia dengan melakukan perekrutan, seleksi dan penempatan sesuai dengan kebutuhan BPR.

24. Kepala bagian SDM dan Umum

- a. Membantu Kepala Divisi SDM dan umum dalam menyelenggarakan kegiatan administrasi dan pengelolaan terhadap barang-barang inventaris kantor dan barang-barang non inventaris.
- b. Membantu Kepala Divisi SDM dan umum dalam menyelenggarakan kegiatan analisis kebutuhan dan pengadaan barang dan jasa,

mengadministrasikan dan terlaksananya proses pemeliharaan dan perbaikan terhadap barang-barang non inventaris serta kendaraan dinas.

- c. Membantu Kepala Divisi SDM dan umum dalam menyelenggarakan dan mengawasi kegiatan pemeliharaan dan tata kelola kebersihan gedung kantor dan bangunan dilingkungan kantor.
- d. Membantu Kepala Divisi SDM dan umum menyelenggarakan kegiatan pengawasan terkait pelaksanaan dan pelaporan ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungan kantor pada saat operasional layanan diluar jam operasional kantor.

25. Staf SDM

- a. Terselenggaranya kegiatan atasan dalam melakukan analisa kebutuhan pegawai, sebagai fungsi penyedia SDM dengan melakukan penyediaan data sebagai bahan analisa.
- b. Terselenggaranya kegiatan perekrutan, seleksi dan penempatan sesuai dengan kebutuhan BPR.
- c. Terlaksananya kegiatan pendidikan, pelatihan dan pengembangan SDM sesuai dengan agenda dan anggaran yang telah ditentukan.
- d. Terselenggaranya kegiatan pengelolaan administrasi kepegawaian.
- e. Terselenggaranya penata usahaan pelaksanaan asuransi pegawai

26. Staf Umum dan Kesekretariatan

- a. Terlaksananya kegiatan pengelolaan surat-surat dinas dan kesekretariatan lainnya serta kegiatan protokoler.

- b. Terlaksananya kegiatan pengadaan barang dan jasa, mengadministrasikan dan melakukan pemeliharaan dan perbaikan terhadap barang-barang inventaris dan kendaraan dinas.
- c. Terlaksananya pengawasan kegiatan pemeliharaan dan tata kelola kebersihan dan keamanan gedung kantor dan bangunan di lingkungan kantor.
- d. Tersedianya sarana dan prasarana terkait kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan baik yang diselenggarakan dalam lingkup kantor atau diluar kantor.

27. Customer Service

- a. Menjadi garda depan dalam proses layanan jasa perbankan PD BPR Artha Galunggung dan menjadi pusat informasi kepada nasabah atau calon nasabah terkait pelayanan produk dan jasa perbankan PD BPR Artha Galunggung.
- b. Menjadi bagian dari pengendalian resiko operasional dengan menjalankan fungsi dan tugas APU PPT
- c. Penyelesaian terhadap ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang telah diberikan dengan penanganan *handling complaint*.
- d. Menjalankan pemasaran produk dan jasa perbankan PD BPR Artha Galunggung dengan melakukan *cross selling*.
- e. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, deposito atau yang lainnya.

- f. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah atas sehubungan dengan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak nasababah.
- g. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah.
- h. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah.
- i. Mengadministrasikan buku deposito dan buku tabungan.
- j. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.

28. Teller

- a. Terselenggaranya kegiatan layanan transaksi keuangan yang bersifat tunai atas pemanfaatan fasilitas prouk dan jasa perbankan kepada pihak ketiga (Nasabah atau calon nasabah).
- b. Terselenggaranya kegiatan dalam pengelolaan uang tunai (*Cash Teller*) yang ada dalam *cash box* sesuai dengan standar operating proedur.
- c. Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit.
- d. Membayarkan pencairan tabungan, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan direksi.
- e. Menyetorkan uang setoran kredit, tabungan dan deposito ke Bank.
- f. Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas teller harian.
- g. Menyetorkan kas teller sore hari kepada koordinator administrasi dan keuangan untuk di periksa kebenarannya.

- h. Melakukan kas opname atas posisi kas harian bersama koordinator administrasi dan keuangan.

29. Satpam

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

3.1.7 Produk-produk PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya

Ada beberapa produk-produk yang ditawarkan oleh PD BPR Artha Galunggung kepada calon nasabah diantaranya sebagai berikut:

1. Produk Kredit

Produk kredit untuk semua golongan masyarakat, baik masyarakat berpenghasilan tetap, masyarakat sektor ekonomi produktif, konsumtif, dengan berbagai jenis produk kredit yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat antara lain:

- a. Kredit Komersil adalah kredit yang berfungsi untuk penyediaan dana pinjaman terhadap keperluan modal kerja dan investasi dengan sumber

pembayaran dari hasil usaha. Kredit komersil di PD BPR Artha Galunggung diantaranya:

- 1) Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Mapan (KUMKM-Mapan) merupakan penyediaan dana untuk keperluan modal dan investasi bagi para pengusaha mikro, kecil dan menengah dengan tingkat suku bunga sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Kredit Usaha Mikro, Kecil dan Menengah Prima (KUMKM-Prima) adalah Fasilitas Kredit Komersil Jangka Pendek untuk jenis penggunaan untuk modal kerja dengan sumber pembayaran dari usaha yang dibiayai dan sistem angsuran/pembayaran pokok jaminan dibayar secara musiman, sekaligus pada saat jatuh tempo (Kredit Berjangka) atau dilakukan setiap saat selama dalam masa berlakunya perjanjian kredit yang telah disepakati.
- 3) Kredit Rekening Koran merupakan penyediaan dana untuk keperluan modal bagi calon nasabah yang akan melaksanakan sebuah program kegiatan jangka panjang.
- 4) Kredit Usaha Ringan (Kredit Kuring) merupakan penyediaan dana untuk para petani, usaha mikro, usaha rumah tangga atau jasa lainnya yang termasuk cakupan sektor informal yang layak untuk dibiayai.
- 5) Kredit Usaha Pedesaan merupakan penyediaan dana untuk keperluan modal dan investasi bagi para perangkat desa, terutama desa yang sudah memiliki beberapa usaha yang menunjang perekonomian.

b. Kredit Konsumer adalah kredit yang berfungsi sebagai penyediaan dan untuk keperluan yang bersifat konsumtif (keperluan pribadi) dengan sumber pembayaran dari gaji/penghasilan tetap. Kredit konsumer di PD BPR Artha Galunggung diantaranya:

- 1) Kredit Multiguna Mapan (KMM) merupakan penyediaan dana untuk memenuhi keperluan debitur/calon debitur dalam hal pembelian barang dan jasa (pembelian alat rumah tangga, biaya pendidikan dan lain-lain) atau bukan modal kerja.
- 2) Kredit Pegawai Berpenghasilan Tetap (KPBT) merupakan kredit yang diberikan kepada pegawai negeri maupun swasta yang bersumber dari dana sertifikasi pendidik. Kredit Sertifikasi ini dapat diberikan tanpa agunan/jaminan yang berupa benda, melainkan dengan tanda atau bukti surat/dokumen sertifikasi tersebut. Kredit sertifikasi ini terdiri dari KPBT Murni dan KPBT Reguler.
- 3) Kredit Karyawan merupakan kredit yang diberikan kepada karyawan BPR Artha Galunggung untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan para keluarganya.
- 4) Kredit Kepemilikan Kendaraan Bermotor (KKKB) merupakan kredit yang diberikan calon nasabah untuk keperluan membeli kendaraan sebagai kebutuhan keluarga atau digunakan untuk usaha.

2. Produk Tabungan

Produk tabungan yang ada di PD BPR Artha Galunggung diantaranya yaitu:

- a. Tabungan Sigma merupakan produk tabungan yang penarikannya dapat dilakukan kapanpun dengan berbagai kelebihan/keunggulan. Salah satu keunggulannya adalah berkesempatan mendapatkan *Grand Prize* Kendaraan Roda Empat dan Logam Mulia yang diundi setiap akhir periode.
- b. Tabungan SigmaPan Plus merupakan tabungan berjangka dengan suku bunga menarik, mempunyai benefit plus, hadiah langsung dan bebas biaya administrasi bulanan, diperuntukkan bagi penabung perorangan.

3. Produk Deposito

Produk deposito yang ada di PD BPR Artha Galunggung diantaranya yaitu: Deposito 1 (satu) bulan, Deposito 3 (tiga) bulan, Deposito 6 (enam) bulan, Deposito 9 (sembilan) bulan, Deposito 12 (dua belas) bulan dan Deposito benefit Plus.

4. Produk Jasa Layanan Lain

Produk jasa layanan lain yang diberikan oleh PD BPR Artha Galunggung adalah *Payment point* atas kerjasama dengan pihak lain (Bank Umum/lembaga lain) dalam layanan untuk pembelian pulsa seluler, listrik, pembayaran tagihan listrik, telepon dan lainnya, yaitu :

1. *Payment Point* dengan fasilitas Elektronik Data Capture (EDC).
2. *Payment Point Online Banking* (PPOB).

3.2 Metode Penelitian

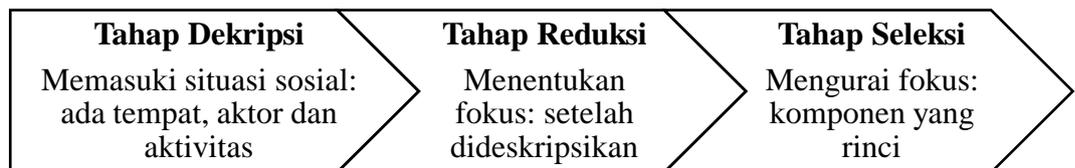
Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang dapat digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2017: 9) pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada

filsafat *propositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (*natural setting*). Artinya, dengan penelitian kualitatif dapat memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pendekatan masalah penelitian dengan pendekatan manajemen pemasaran, pendekatan empiris dan pendekatan komparatif dengan berpegang pada penelitian kualitatif deskriptif.

Menurut Creswel (2017: 5) penelitian kualitatif merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses pengajuan penelitian ini melibatkan upaya-upaya penting dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan, mengumpulkan data yang spesifik dengan menganalisis data secara induktif mulai dari tema yang khusus ke tema yang umum.

Dalam mempertajam penelitian, peneliti menetapkan metode deskriptif dengan fokus. Penentuan fokus pada penelitian ini lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari lapangan. Kebaruan informasi itu berupa upaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial. Fokus yang sebenarnya dalam penelitian kualitatif diperoleh setelah peneliti melakukan observasi dan *interview* guna memperoleh gambaran umum secara menyeluruh. Penetapan fokus pada penelitian ini didasarkan permasalahan yang terkait dengan teori-teori yang ada.

Pada fokus penelitian deskriptif yang diteliti, peneliti dapat memperoleh proses analisis studi kasus dengan beberapa tahapan. Berdasarkan gambar 3.3 terlihat bahwa, tahapan observasi ada tiga:



Sumber: Sugiyono (2017)

Gambar 3.3
Tahapan Analisis Studi Kasus

Penjelasan analisis studi kasus, Pertama, pada tahap deskripsi dilakukan peneliti pada saat memasuki situasi sosial tertentu sebagai objek penelitian. Analisis studi kasus ini dapat menghasilkan kesimpulan pertama dan mampu mendeskripsikan terhadap semua masalah yang ditemui. Kedua, pada tahap reduksi peneliti dapat melakukan suatu observasi untuk difokuskan pada aspek permasalahan tertentu. Analisis studi kasus ini dapat menghasilkan kesimpulan kedua dan mampu menfokuskan masalah. Ketiga, pada tahap seleksi peneliti dapat menemukan data secara rinci terhadap masalah. Analisis studi kasus ini dapat memperoleh pemahaman yang mendalam atau hipotesis.

Metode pendekatan kualitatif dengan ilmu manajemen pemasaran bank merupakan strategi dan metode yang dipergunakan untuk mengetahui strategi pemasaran bank dalam mengukur, mengidentifikasi, memantau dan mengendalikan risiko pembiayaan dalam setiap usahanya. Pendekatan empiris mempergunakan sumber data primer, yakni data yang diperoleh langsung dari responden yang digunakan untuk mengetahui dengan tepat dan benar tentang pemasaran bank

khususnya pada solusi untuk meningkatkan jumlah nasabah Kredit Pegawai Berpenghasilan Tetap (KPBT). Sedangkan pendekatan komparatif adalah pendekatan yang digunakan untuk menjawab secara kualitatif permasalahan yang ada sesuai realitas penerapan manajemen pemasaran dan *marketing mix* oleh PD BPR Artha Galunggung Tasikmalaya.

3.2.1 Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data dan sumber data yang akan digunakan dalam permasalahan penelitian ini, yaitu:

1. Data Primer

Sumber primer adalah suatu objek atau dokumen original-material mentah atau orang dari perilaku yang disebut "*first-hand information*" (Silalahi, 2017: 56). Data primer dalam penelitian ini berupa hasil observasi peneliti tentang kredit KPBT dan hasil wawancara (*interview*) dengan informan mengenai kredit KPBT di PD BPR Artha Galunggung Taasikmalaya.

2. Data sekunder

Sumber sekunder adalah data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi orisinal (Silalahi, 2017: 57). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber data yang dapat menunjang penelitian, seperti buku dan jurnal tentang strategi kredit, dan beberapa informasi dari studi dokumentasi atau kepustakaan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan yang akan digunakan dalam permasalahan penelitian ini, yaitu:

1. Studi Kepustakaan

Teknik ini bertujuan untuk mendapatkan data sekunder, yaitu dengan cara mempelajari dokumen-dokumen yang ada di objek penelitian serta bahan-bahan bacaan berupa buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2018: 326) hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya jika didukung dengan dokumen berbentuk tulisan, peraturan dan kebijakan. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

2. Studi Lapangan

- a) Observasi (*participant observer studies*)

Teknik ini dilaksanakan dengan observasi berperan serta (*partisipant observation*). Menurut Hadi dalam Sugiyono (2016 : 145) bahwa observasi adalah suatu proses kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Dalam hal ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan penelitian secara langsung, penulis melihat langsung mengenai kegiatan yang dilakukan oleh PD BPR Artha Galunggung.

Dalam menggunakan metode observasi berperan serta (*partisipant observation*) ini, penulis terlibat dengan kegiatan sehari-hari bidang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan penelitian pengamatan, penulis ikut serta melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data dan ikut merasakan pengalaman yang didapatkannya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam dan sampai mengetahui pada tingkat makna dari setiap perilaku yang nampak.

b) Wawancara (*in depth interview*)

Metode wawancara merupakan percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan sejumlah orang sebagai responden atau informan yang diwawancara (*interviewee*) untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti (Silalahi, 2017: 47). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara tidak struktur atau semi terstruktur, yaitu menanyakan kembali pertanyaan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang lebih mendalam. Adapun subjek sebagai faktor utama pengamatan oleh penulis adalah Divisi Bisnis PD BPR Artha Galunggung.

Teknik penentuan sampel untuk memilih informan penelitian adalah *purposive sampling* yaitu memilih responden yang mengetahui mengenai fokus penelitian. Berikut adalah data informan dalam penelitian ini:

Tabel 3.2
Daftar Responden Pada Fokus Penelitian

| No | Informan | Jumlah |
|----|---|--------|
| 1 | Direktur | 1 |
| 2 | Divisi Bisnis PD BPR Artha Galunggung | 2 |
| 3 | Divisi Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum | 1 |
| 4 | Divisi Operasional | 1 |

Sumber: Data yang diolah kembali

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Berdasarkan hipotesis yang dirumuskan berdasarkan data tersebut, selanjutnya dicarikan data lagi secara berulang-ulang sehingga selanjutnya dapat disimpulkan bahwa berdasarkan data yang terkumpul hipotesis tersebut diterima, sehingga akhirnya berkembang menjadi teori.

Menurut Miles dan Huberman (1984) dalam Sugiyono (2017: 246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data terdiri dari *data reduction*, *data display* dan *conclusion/verifikasi*. Langkah-langkah analisis data kualitatif sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti telah dikemukakan, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data.

Reduksi data merupakan proses berfikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Pada analisis data ini, peneliti mendiskusikan pada orang yang pandang ahli dalam bidangnya. Dengan melalui diskusi tersebut, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

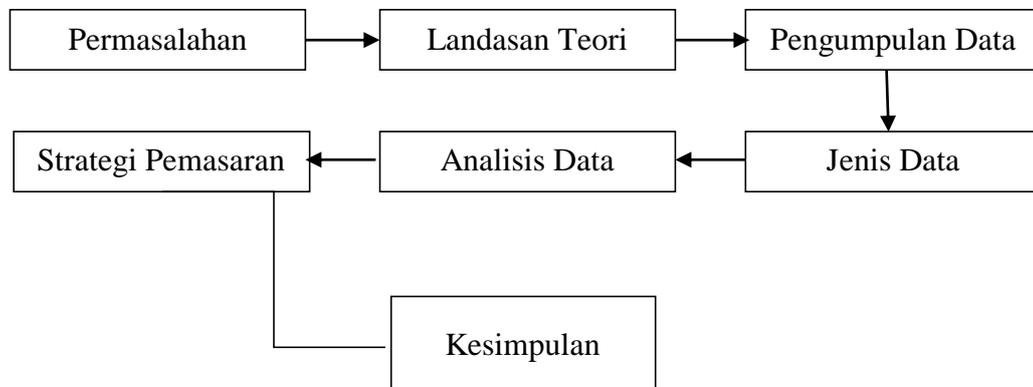
Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian ini, peneliti dapat menyajikan data dalam dengan berbagai bentuk seperti *flowcart*, gambar, bagan, tabel dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami. Dalam praktiknya, jika terdapat hubungan yang interaktif diantara berbagai data yang dikumpulkan setelah dilakukan analisis data secara mendalam, maka peneliti dapat menyimpulkan data.

3. *Conclusion/Verifikasi*

Kesimpulan pada penelitian kualitatif merupakan temuan baru sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran umum suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau dapat berupa hubungan interaktif dan teori. Kesimpulan awal bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan

konsisten, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Adapun langkah-langkah analisis data dalam penelitian untuk lebih memahami penelitian ini mengenai implementasi strategi pemasaran *marketing mix* dalam meningkatkan nasabah Kredit Pegawai Berpenghasilan Tetap (KPBT) yaitu sebagai berikut :



Sumber: Data yang diolah

Gambar 3.4
Skema Penelitian Tugas Akhir