

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan

Secara historis, ide untuk membentuk lembaga khusus untuk melakukan pengawasan perbankan telah dimunculkan semenjak diundangkannya UU No. 23/1999 tentang Bank Indonesia Dalam UU tersebut dijelaskan bahwa tugas pengawasan terhadap bank dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen harus dibentuk. Bahkan pada ketentuan selanjutnya dinyatakan bahwa pembentukan lembaga pengawasan akan dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2002. Hal tersebutlah yang dijadikan landasan dasar bagi pembentukan suatu lembaga independen untuk mengawasi sektor jasa keuangan.

Akan tetapi dalam prosesnya, sampai dengan tahun 2010 perintah untuk pembentukan lembaga pengawasan ini, yang kemudian dikenal dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) masih belum teratasi. Kondisi tersebut menyebabkan dalam kurun waktu hampir satu dekade, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tidak dapat menjadi pengawas perkembangan perbankan yang belakangan ada banyak fenomena-fenomena negatif, seperti kasus Bank Century yang melakukan penyimpangan tanpa ada ketakutan bertindak dan dikarenakan tidak ada lembaga tertentu yang mengawasi. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kini bisa

menjadi penting, apabila dalam perkembangan praktik perbankan dan pengawasan perlu dilakukan dengan cara yang tepat dan sesuai kepentingan.

Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) diperlukan untuk mengatasi kompleksitas keuangan global dari ancaman krisis. Di sisi lain pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan komitmen pemerintah dalam reformasi sektor keuangan di Indonesia. Sebelum Otoritas Jasa Keuangan (OJK) akan diberlakukan di Januari 2013, maka perlu adanya sosialisasi kepada masyarakat Indonesia tentang keberadaan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang nantinya sekaligus untuk memberitahu tujuan dan fungsi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) itu sendiri termuat dalam UU RI Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sedangkan untuk Dewan Komisiner atau pimpinan tertinggi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sudah dilaksanakan pada Desember 2012.

Dalam Otoritas Jasa Keuangan (OJK) fungsi pengawasan dan pengaturan dibuat terpisah. Akan tetapi, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki fungsi pengawasan dan peraturan dalam satu tubuh, fungsinya tidak akan tumpang tindih. Sebab, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara organisatoris akan terdiri atas tujuh dewan komisiner. Ketua dewan komisiner akan membawahkan tiga anggota Dewan Komisiner yang masing-masing mewakili perbankan, pasar modal, dan Lembaga Keuangan Non Bank (LKNB). Kewenangan pengawasan perbankan oleh Bank Indonesia akan dikurangi, namun Bank Indonesia masih mendampingi pengawasan. Selama ini mikro dan makro prudensialnya Di Bank Indonesia, nanti Otoritas Jasa Keuangan (OJK) akan fokus mengenai mikro prudensialnya.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kantor Tasikmalaya yang beralamatkan di Jl. KHZ Mustofa No. 339 A, Tasikmalaya 46126 berdiri pada tahun 2014. Awalnya Kantor Otoritas Jasa Keuangan (OJK) beroperasi dengan Kantor Bank Indonesia Tasikmalaya . Dengan berbagai keterbatasan termasuk dalam sumber daya manusia Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mulai mendirikan kantor operasionalnya sendiri dan mulai beroperasi sejak tahun 2016. Dengan berbagai program edukasi ke masyarakat Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sering melakukan sosialisasi dan kegiatan sosial lainnya mengenai tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

3.1.2 Visi dan Misi Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

VISI

Visi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah menjadi lembaga pengawas industri jasa keuangan yang terpercaya, melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, dan mampu mewujudkan industri jasa keuangan menjadi pilar perekonomian nasional yang berdaya saing global serta dapat memajukan kesejahteraan umum.

MISI

Misi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah:

1. Mewujudkan terselenggaranya seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
2. Mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan

stabil;

3. Melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

3.1.3 Logo dan Makna Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Logo Otoritas Jasa Keuangan (OJK)



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kantor Tasikmalaya

Gambar 3.1

Logo Otoritas Jasa Keuangan

Makna Logo Otoritas Jasa Keuangan (OJK):

Logo Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menghadirkan warna merah, dengan menggunakan tulisan huruf kapital yang tegas, dan dilengkapi bendera merah putih di bagian atasnya sehingga memiliki kesan yang lebih “galak”.

Dengan demikian, logo Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki makna yang luhur, yakni semangat untuk selalu mengedepankan kepentingan bangsa dan negara.

3.1.4 Statement Budaya Perusahaan

Program Budaya Otoritas Jasa Keuangan 2021:

a. OJK Cerdas

Program penguatan perilaku belajar berkelanjutan untuk memperluas wawasan Insan OJK yang dibutuhkan dalam mendukung kinerja dan memenuhi ekspektasi *stakeholders*.

Sub Program:

- 1) Magang antar satker;
- 2) *Learning Management System (LSM)*;
- 3) *Knowledge Sharing (KS)*;
- 4) *Every Employee is APR Person*;
- 5) *Coaching*.

b. OJK Ringkas

Program penguatan perilaku Insan OJK yang berinovasi untuk menjadikan proses kerja lebih berkualitas.

Sub Program:

- 1) Optimalisasi SIPENA;
- 2) Optimalisasi *Log Book*.
- 3) OJK Tangkas

Program penguatan perilaku Insan OJK yang mendukung gaya hidup *work-life balance (body, mind, and soul)* dan ramah lingkungan (*eco-friendly*), serta menunjukkan kepedulian sosial.

Sub Program:

- 1) *Pengukuran Body Mass (BMI)*;
- 2) *Work-Life Balance, Eco-friendly*, dan kegiatan sosial.

OJK Cerdas:

1. Magang antar satker

Tujuannya:

- a) Meningkatkan pemahaman Insan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terhadap proses kerja Satuan Kerja lain secara langsung.
- b) Meningkatkan semangat "*esprit de corps*"
- c) Meningkatkan sinergi antar Satker
- d) Meningkatkan networking pegawai
- e) Membentuk pegawai yang cepat beradaptasi dalam berbagai Satker
- f) Mengurangi kejenuhan bekerja.

Target:

Minimal 50% Satker berpartisipasi dalam program.

Konsep Pelaksanaan:

- a. Satker diwajibkan mengirim Insan Satker dalam jumlah tertentu untuk melakukan magang di Satker lain selama periode tertentu yang ditentukan oleh Kepala Satker.
- b. Satker tujuan berada dalam wilayah yang sama.
- c. Memenuhi persyaratan yang telah ditentukan termasuk memberikan masukan kepada Satker tempat magang serta *Knowledge Sharing* hasil magang kepada Satker asal.

2. *Learning Management System* (LMS)

Tujuannya:

Memperkuat kompetensi dan wawasan dengan topik yang relevan dengan pelaksanaan tugas utama OJK (Perbankan, PM, IKNB).

Target:

Minimal 85% Insan Satker berpartisipasi dalam program LSM dengan minimal rata-rata nilai 80,00.

Konsep Pelaksanaan:

- a. Insan Satker mengerjakan LSM setiap triwulan dengan modul sebagai berikut:

Tabel 3.2 Modul LSM Per Triwulan

TW	Modul
TW II	Perbankan - RBS Perbankan
TW III	IKNB – Manris dan Tata Kelola IKNB
TW IV	Pasar Modal – Pengawasan Pasar Modal

Sumber: Brosur Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Tasikmalaya

- b. LSM bersifat lanjutan dengan tingkat kesulitan yang lebih tinggi dari tahun sebelumnya (*Level Intermediate*).
- c. Penyelesaian LSM menjadi salah satu persyaratan untuk Insan Satker mengajukan magang.

3. *Knowledge Sharing (KS)*

Tujuannya:

Menambah pengetahuan Insan Satker terhadap hal-hal yang mendukung peningkatan kinerja Otoritas Jasa Keuangan (OJK), baik *hardskill* maupun *softskill*.

Target:

Minimal 8 kali pelaksanaan *Knowledge Sharing* Otoritas Jasa Keuangan (OJK) *Wide*.

Konsep Pelaksanaan:

- a) Diselenggarakan oleh kelompok yang merupakan gabungan dari beberapa Satker, dengan level pelaksanaan kegiatan secara Otoritas Jasa Keuangan OJK *Wide*.
- b) Pembagian kelompok, waktu pelaksanaan dan tema/materi KS dilaksanakan dengan berkoordinasi dengan DMPB.
- c) Pembicara dapat berasal dari internal maupun Eksternal.
- d) Materi terkait IT dokoordinasi dengan DPSI/GPSI.
- e) Untuk KS yang dilaksanakan berkelompok sesuai tim yang sudah ditentukan dan dilaksanakan.
- f) *Every Employee Is a PR Person (EEPR)*

Tujuannya:

Menjaga reputasi dan persepsi positif di masyarakat terhadap organisasi melalui media sosial dan media lainnya.

Target:

Minimal 90% Satker berpartisipasi dalam program.

Konsep Pelaksanaan:

Satker melakukan kegiatan sebagai *Public Relation* sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, dengan cara sebagai berikut:

- a) Memberikan tanggapan positif pada media sosial resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) termasuk like dan komentar.

- b) *Reshare/repost/retweet* berita resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui media sosial (*WhatsApp/Instagram/Twitter/Youtube/Facebook*).
- c) Memberikan informasi ke-OJK-an kepada publik pada kegiatan yang melibatkan pihak eksternal (mengajar/sosialisasi/kegiatan sejenis).
- d) Media sosial resmi OJK adalah *Instagram* (*@ojkindonesia, @wimboh.ojk*), *Twitter* (*@OJKIndonesia*), *Facebook* (*@Official.OJK*), *Youtube* (Jasa Keuangan).

4. *Coaching*

Tujuannya:

Menjalin komunikasi antara atasan dan bawahan dalam rangka membangun engagement terhadap pegawai.

Target:

Minimal 70% Satker berpartisipasi dalam program.

Konsep Pelaksanaan:

- a) Insan Satker dapat memperoleh *coaching* dari atasan langsung atau atasan tidak langsung di Satkernya.
- b) *Coaching* dapat dalam bentuk diskusi one-on-one atau diskusi kelompok terbatas.
- c) Hasil *coaching* dituangkan ke dalam *form* rekap *coaching* yang ditandatangani oleh Kepala Satker.

OJK Ringkas

1. Optimalisasi SIPENA

Tujuannya:

- a) Memangkas waktu yang dibutuhkan oleh Satker dalam menyelesaikan dokumen naskah dinas melalui SIPENA.
- b) Meningkatkan komunikasi antara pimpinan dan bawahan.

Target:

Minimal 75% Satker menggunakan SIPENA secara efektif

Konsep Pelaksanaan:

- a) Satker memilih proses bisnis yang akan diukur
- b) Satker mengukur jangka waktu penyelesaian tata persuratan terkait proses bisnis tersebut yang, dilakukan melalui SIPENA.
- c) Satker mencantumkan durasi penyelesaian tata persuratan proses bisnis tersebut di tahun 2020 sebagai data pembanding.
- d) Satker melakukan pengukuran terhadap efektivitas penggunaan SIPENA melalui perhitungan jangka waktu penyelesaian dokumen pada setiap level jabatan (mulai dari drafter sampai dengan penandatanganan/persetujuan).
- e) Satker menentukan target percepatan tata persuratan internal setiap triwulan.

2. Optimalisasi *Log Book*

Tujuannya:

- a) Meningkatkan fungsi pelaksanaan tugas pokok dan fungsi pegawai.
- b) Membantu Pimpinan Satker dalam melakukan penilaian kinerja Insan Satker.

Target:

Minimal 75% Satker mengisi *Log Book*

Konsep Pelaksanaan:

- a) Insan Satker wajib mengisi *Log Book* setelah selesai bekerja (diisi oleh pegawai sampai dengan level Deputy Direktur-mengacu kepada ND190/MS.2/2020 tanggal 28 Juli 2020 hal “Implementasi Modul *Log Book* Aplikasi Sistem Informasi SDM”)
- b) Melakukan pengukuran terhadap efektivitas pengisian *Log Book* dengan menghitung jumlah Insan Satker yang melakukan pengisian *Log Book* per triwulan
- c) Satker diharapkan membuat target yang meningkat dalam setiap Triwulan

OJK Tangkas

1. Pengukuran *Body Mass Index (BMI)*

Tujuannya:

Meningkatkan kesehatan Insan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui program penyesuaian berat badan yang lebih sehat.

Target:

Terdapat perbaikan nilai BMI dari tahun sebelumnya secara Otoritas Jasa Keuangan (OJK) *Wide*.

Konsep Pelaksanaan:

- a) Satker melakukan pengukuran BMI seluruh Insan Satker.
- b) Keikutsertaan dilakukan Insan Satker sebagai berikut:
 - 1) BMI Normal (<24.99) = Dipantau (dipertahankan agar terus baik).
 - 2) BMI Overweight ($25.00 - 29.99$) = Memperbaiki BMI.
 - 3) BMI Obese (≥ 30) = Memperbaiki BMI (dibantu dengan mekanisme yang akan diinformasikan kemudian) dan dipantau oleh Kepala Satker
- c) Realisasi BMI seluruh Insan Satker dilaporkan setiap triwulan kepada CP
- d) *Work Life Balance, Eco Friendly & Kegiatan Sosial*

Tujuannya:

Mendorong Insan Satker untuk menerapkan gaya hidup *work-life balance* (*body, mind, and soul*) dan ramah lingkungan (*eco-friendly*) serta memiliki jiwa sosial yang tinggi.

Target:

Terdapat 75% Satker berpartisipasi dalam kegiatan.

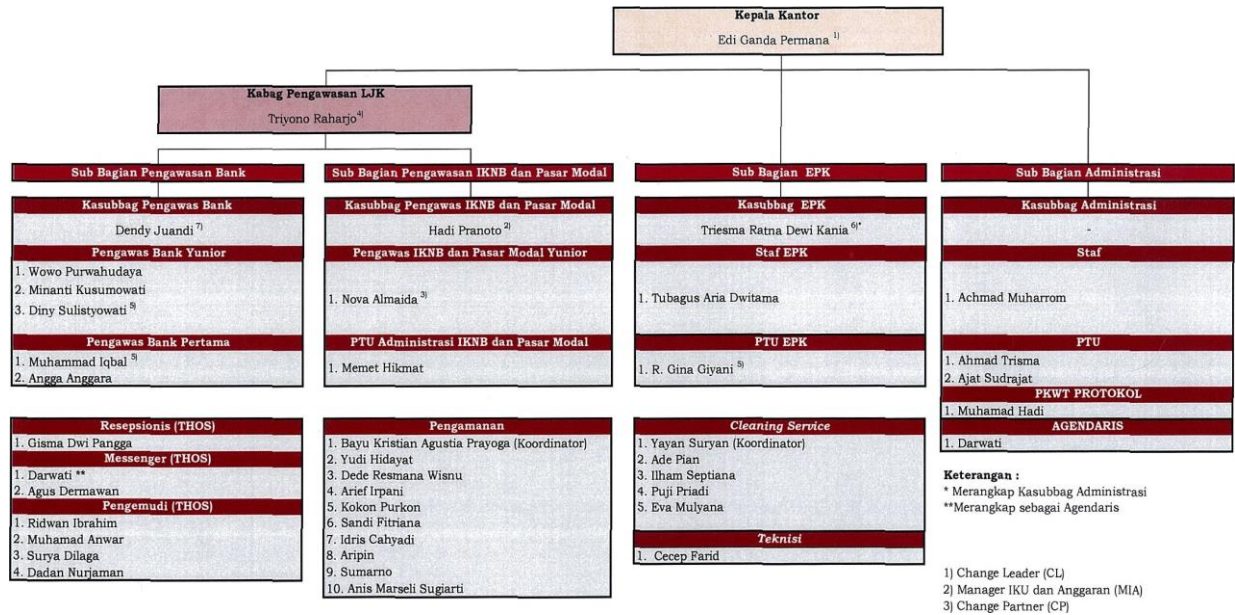
Konsep Pelaksanaan:

- a) Kegiatan *work life balance*:
 - b) Dilakukan oleh masing-masing Satker secara internal atau berkelompok dengan Satker lain (kelompok bebas, tidak ditentukan).
 - c) Kegiatan *work life balance* dilakukan 1x dalam 1 triwulan (baik sebagai penyelenggara atau peserta).
2. Kegiatan ramah lingkungan:
 - a) Dilakukan oleh masing-masing Satker secara internal atau berkelompok dengan Satker lain (kelompok bebas, tidak ditentukan)
 - b) Pelaksanaan kegiatan 1x di Semester 2.
3. Kegiatan aksi sosial:
 - a) Dilakukan oleh masing-masing Satker secara internal atau berkelompok dengan Satker lain (kelompok bebas, tidak ditentukan)
 - b) Kegiatan dilakukan 1x di Semester 1.
 - c) Dihadiri oleh Kepala Satker atau satu level di bawahnya.

Kegiatan Ramah Lingkungan dan Aksi Sosial dapat dibalik pelaksanaannya sesuai dengan kebutuhan Sakter.

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

STRUKTUR ORGANISASI OTORITAS JASA KEUANGAN KANTOR CABANG TASIKMALAYA



Keterangan SDM

Pegawai Organik	17
Pegawai PKWT	1
Pegawai Whos	7
Pegawai Pengamanan	10
Pegawai Cleaning Service	5
Pegawai Teknisi	1
Jumlah Pegawai	41

Alamat Kantor



Jl. HZ. Mustofa No. 339 AKota
Tasikmalaya
Tip. 0265-7296009
Fax 0265-7296051
www.ojk.go.id



OJK TASIKMALAYA HADE
update
05 Agustus 2021

- 4J Risk Quality Officer (RQO)
- 5) Change Agent {CAJ
- 6) Learning Partner {LP}
- 7) Ictua 1903K

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kantor Tasikmalaya

Gambar 3.2

Struktur Organisasi Otoritas Jasa Keuangan Kantor Cabang Tasikmalaya

3.1.6 Job Description

Di Otoritas Jasa Keuangan Kantor Tasikmalaya sendiri terdapat pembagian pegawai yang mana diantaranya:

- a. Pegawai Organik, tugasnya yaitu bertanggung jawab terhadap pengawasan dan edukasi perlindungan konsumen, dimana ini terdiri dari:

- a. Sub bagian Pengawasan Bank

- 1) Pengawas Bank *Yunior*

- 2) Pengawas Bank Pertama

- b. Sub bagian Pengawasan Industri Keuangan Non Bank (IKNB) dan Pasar Modal

- a) Pengawas Industri Keuangan Non Bank (IKNB) dan Pasar Modal *Yunior*

- b) Pegawai Tata Usaha (PTU) Administrasi, Industri Keuangan Non Bank (IKNB) dan Pasar Modal

- c) Sub bagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen

- 1) Kasubbag (Kepala Sub Bagian) Edukasi Perlindungan Konsumen (EPK);

- 2) Staf Edukasi Perlindungan Konsumen (EPK);

- 3) Pegawai Tata Usaha (PTU) Edukasi Perlindungan Konsumen (EPK).

c. Sub bagian Administrasi

- 1) Kasubbag (Kepala Sub Bagian) Administrasi
- 2) Staf
- 3) PTU (Pegawai Tata Usaha)
- 4) Agendaris
- 5) Pegawai PKWT, tugasnya menjadi protokoler pimpinan, terdapat satu pegawai PKWT Protokol di Kantor OJK Tasikmalaya.

b. Pegawai THOS, terdiri dari:

- 1) Resepsionis, bertugas di *front office* untuk melayani segala pengaduan konsumen.
- 2) *Messenger*, bertanggung jawab dalam pengantaran barang, melaporkan tanda terima barang kepada atasan.
- 3) Pengemudi, bertanggung jawab atas kendaraan kantor, dan menjadi supir kendaraan milik kantor.
- 4) Pegawai Pengamanan, bertanggung jawab mengamankan suatu aset, bangunan, properti atau tempat, dan melakukan pemantauan peralatan, pengawasan, untuk memastikan keamanan dan mencegah kerugian atau kerusakan yang disengaja juga terhindar dari tindak kejahatan.
- 5) Pegawai *Cleaning Service*, bertanggung jawab atas kebersihan seluruh lingkungan kantor yang kotor supaya lebih bersih dan sehat.

- 6) Pegawai Teknisi, sebagai teknisi di kantor.

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga independen yang mana tidak memiliki jaringan usaha, tetapi dalam menjalankan usahanya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) didukung oleh *stakeholders* diantaranya yaitu ada 113 stakeholder Non-IJK dan 137 *stakeholder* Industri Jasa Keuangan (IJK). Untuk jenis-jenis kegiatan di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menurut pasal 35 ayat 1 dalam UU No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dimana jenis-jenis kegiatan tersebut diantaranya kegiatan operasional, administratif, pengadaan aset serta kegiatan pendukung lainnya. Sedangkan, sumber penerimaan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ada dua, menurut pasal 34 ayat 2 anggaran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) dan/atau pungutan dari pihak yang melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan, dan pasal 35 ayat 3 untuk mendukung kegiatan operasional Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

3.2 Metode Penelitian

Berdasarkan jenis data metode penelitian yang dapat digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Straus, A dan Corbin, J. dalam Leksono, S. (2013:16) *qualitative research* adalah penelitian yang temuan-temuan yang dihasilkan tidak bisa didapat (diselesaikan) melalui teknik prosedur statistik maupun menurut cara-cara kuantifikasi (hitungan) lainnya. Menurut Sugiyono (2019:16) metode penelitian kualitatif

dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*. Artinya digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara *triangulasi* (gabungan) dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu jenis data yang menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan dengan peranan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam melindungi konsumen terhadap investasi ilegal di Indonesia.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian yaitu data primer dan data sekunder yaitu data yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti, dengan cara keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kantor Cabang Tasikmalaya.

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:53) Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer yang diperoleh pada penelitian ini diperoleh pada saat peneliti sedang melaksanakan kegiatan magang di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kantor Cabang Tasikmalaya.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019:56) Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder pada penelitian ini di peroleh dari perusahaan, buku referensi, dan informasi lain yang berhubungan dengan penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Studi lapangan

Penelitian dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

a. Wawancara

Secara garis besar wawancara terbagi menjadi dua jenis yaitu,

- a) Wawancara secara mendalam (*in depth interview*), dimana peneliti menggali informasi secara mendalam dengan bertanya secara bebas tanpa pedoman dengan pertanyaan yang disiapkan sebelumnya sehingga susunannya hidup, dan dilakukan berkali-kali.
- b) Wawancara terarah (*guided interview*), dimana peneliti menanyakan kepada informan hal-hal yang telah dipersiapkan sebelumnya.

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 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kantor Cabang Tasikmalaya untuk melengkapi data dan mencari informasi terkait masalah yang sedang diteliti.

b. Observasi

Menurut Arifin (2014:85) menyatakan, “Pengertian observasi adalah suatu proses pengamatan dan pencatatan secara sistematis, logis, objektif dan rasional mengenai berbagai fenomena, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu”.

Penulis melakukan riset dan observasi secara langsung terhadap objek yang diteliti pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Studi Kepustakaan

Menurut Susilo dan Gudnanto (dalam sugiyono, 2015:136) menyatakan bahwa,

“Studi kasus merupakan metode yang diterapkan untuk memahami individu lebih mendalam. Hal ini dilakukan supaya peneliti bisa mengumpulkan dan mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai individu yang diteliti, berikut masalah yang dihadapi supaya dapat terselesaikan dan berkembang lebih baik”.

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

Penulis mempelajari buku-buku sumber yang berhubungan dengan studi kasus. Dengan studi pustaka bisa mendapatkan data-data yang bersifat teoritis dan kemudian dijadikan bahan dasar pemikiran dengan hal-hal yang bersifat praktis.

3.2.3 Teknik analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data (*data display*), dan reduksi data. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan.

2. Reduksi data

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak penting.

3. Penyajian data (*data display*)

Dalam penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data akan mempermudah untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Dengan menggunakan teknik analisis data maka penulis mendapatkan kemudahan dalam menyusun pembahasan secara sistematis dan terstruktur.