

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan Sejarah Perusahaan**

Bank BJB Syariah didirikan untuk menjawab kebutuhan masyarakat Jawa Barat terhadap jasa perbankan syariah. Di samping itu berdirinya Bank BJB Syariah merupakan salah satu upaya untuk mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan share perbankan syariah.

Dalam seiring perkembangan zaman Bank Syariah bukan lagi hal yang baru karena keinginan masyarakat untuk beralih dan menerapkan hukum hukum syariah ini menimbulkan peluang besar bagi dunia perbankan untuk membuka bank syariah di Indonesia. Selain itu adanya persaingan perbankan yang kompetitif menimbulkan inovasi inovasi yang tepat guna dan disukai oleh masyarakat luas. Oleh karena itu bank syariah membangun pondasi dan citra yang bagus untuk menarik minat masyarakat.

Pendirian bank BJB Syariah adalah berdasarkan Akta pendirian PT Bank Jabar Banten Syariah nomor 4 tanggal 15 Januari 2010 yang telah disetujui dan disahkan dengan keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-04317.AH.01.01 Tanggal 26 Januari 2010.

Setelah beropasi selama 10 tahun dan telah mendapatkan persetujuan dalam rapat umum pemegang saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Divisi/Unit Usaha Syariah tersebut bertransformasi menjadi sebuah.

Bank umum Syariah. Transformasi ini diperlukan untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah sekaligus mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan perbankan syariah. Secara resmi bank BJB Syariah berdiri pada tanggal 15 Januari 2010 berdasarkan Akta pendirian PT Bank Jabar Banten Syariah Nomor 4 Tanggal 15 Januari 2010 yang telah disetujui dan disahkan dengan keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-04317.AH.01.01 tanggal 26 Januari 2010.

Yang telah beberapa kali diubah dan terakhir diubah dengan Berita Acara Rapat Umum. Pemegang Saham Lainnya. PT Bank Jabar Banten Syariah Nomor 36 tanggal 17 Maret 2017 yang dibuat di hadapan Notaris Evy Hybridawati Wargahadibrata, S.H., M.H. Hal ini merupakan tindak lanjut keputusan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kemudian pada tahun 1975, dilakukan perubahan bentuk hokum Perkumpulan Himpoenan Soedara menjadi Perseroan Terbatas dengan nama PT. Bank Tabungan Himpoenan Soedara (HS) 1906. Perubahan bentuk menjadi badan hokum tersebut dilakukan berdasarkan Akta Pendirian No. 30 yang dibuat di hadapan Noezar,S.H., Notaris di Bandung.

Dengan kantor pusat di jalan Braga No 135 Bandung, BJB Syariah kini telah memiliki jaringan kantor dan jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta serta jaringan ATM bersama yang tersebar di seluruh Indonesia. PT Bank Jabar Banten Syariah didirikan pada tanggal 15 Januari 2010 berdasarkan Akta No.4 oleh Notaris Fathiah Helmi S.H. Akta Pendirian

ini telah disahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dalam surat keputusan No.AHU-04317.AH.01.01 Tahun 2010 tentang pengesahan Badan Hukum Perseroan tanggal 26 Januari 2010 dan Sudah diumumkan dalam berita negara Republik Indonesia Nomor 34286 tahun 2010 tambahan berita negara Republik Indonesia No.84 tanggal 19 Oktober 2010.

### **3.1.1 Sejarah Perusahaan**

Bank BJB Syariah didirikan sebagai pemisahan Unit Usaha Syariah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten berdasarkan pernyataan persetujuan pemegang saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk No.2 oleh Notaris fathiah Helmi S.H., tertanggal 15 Januari 2010 yang kemudian dituangkan dalam akta pemisahan No.3 oleh Notaris fathiah Helmi S.H., tertanggal 15 Januari 2010 . Pemisahan UUS Bank Jabar Banten diatas dilakukan dengan cara mendirikan bank umum syariah baru. Sesuai dengan peraturan Bank Indonesia No.11/10/PBI/2009 pasal 45 ayat 1 dan pasal 46, pendirian tersebut dilakukan dengan izin Bank Indonesia melalui dua tahap yaitu persetujuan izin prinsip dan izin usaha.

Pada tanggal 25 November 2009, bank telah mendapatkan izin prinsip dari BI untuk melaksanakan pemisahan UUS Bank Jabar Banten. Selanjutnya Bank juga telah mendapatkan izin usaha dari BI berdasarkan SK Gubernur BI No.12/35/KEP.GBI/2010 tanggal 30 April 2010 tentang pemberian izin usaha. Bank menetapkan tanggal 5 Mei 2010 sebagai tanggal *cut off* untuk laporan posisi keuangan dan telah mulai beroperasi sejak tanggal tersebut. Bank telah melaporkan tanggal efektif pelaksanaan kegiatan

usaha kepada BI melalui surat No.022/DIR-BJBS/2010 tanggal 7 Mei 2010 dan kepada Menkumham melalui surat No.018/DIR-BJBS/2010 tanggal 3 Mei 2010.

PT. Bank BJB Syariah Tbk memiliki produk jasa dan layanan diantaranya Mobile Maslahah iB Maslhah, Pembiayaan Mitra Emas iB Maslhah, Pembiayaan Kepemilikan Emas. Kartu ATM Co-Branding, Pembiayaan Pemilikan Rumah (PPR), Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Bermotor, Pembiayaan Serba Guna, dan Pembiayaan Beragun Emas.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT Bank BJB Syariah Tbk.**

#### 1. Visi

“Menjadi 5 Bank Syariah Terbesar di Indonesia Berkinerja Baik dan Menjadi Solusi Keuangan Pilihan Masyarakat.”

#### 2. Misi

- a) Memberikan Layanan Perbankan Syariah kepada masyarakat di Indonesia dengan Kualitas prima melalui inovasi produk, kemudian akses dan Sumber Daya Insani yang Profesional.
- b) Memberi nilai tambah yang optimal bagi stakeholder dengan tetap berpegang teguh pada prinsip kehati hatian dan tata kelola yang baik.
- c) Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah terutama dengan peningkatan Usaha kecil, dan Menengah (UMKM).

### 3.1.3 Logo dan Makna PT Bank BJB Syariah Tbk.



Gambar 3.1 Logo PT Bank BJB Syariah

Sumber: PT Bank BJB Syariah

Berdasarkan Surat persetujuan antara BJB Syariah dan Bank Indonesia dengan surat nomor 12/175/DPbS/PADBS/Bd tanggal 14 Desember 2010 logo Bank BJB Syariah dengan bentuk tiga sayapnya menggambarkan interaksi antara bank dengan nasabah, pemegang saham dan masyarakat melalui pemberian layanan yang terbaik, keberpihakan kepada perekonomian yang berbasis kerakyatan serta mampu menjangkau masyarakat sampai ke pelosok.

### 3.1.4 Budaya Perusahaan



Gambar 3.2 Budaya Perusahaan

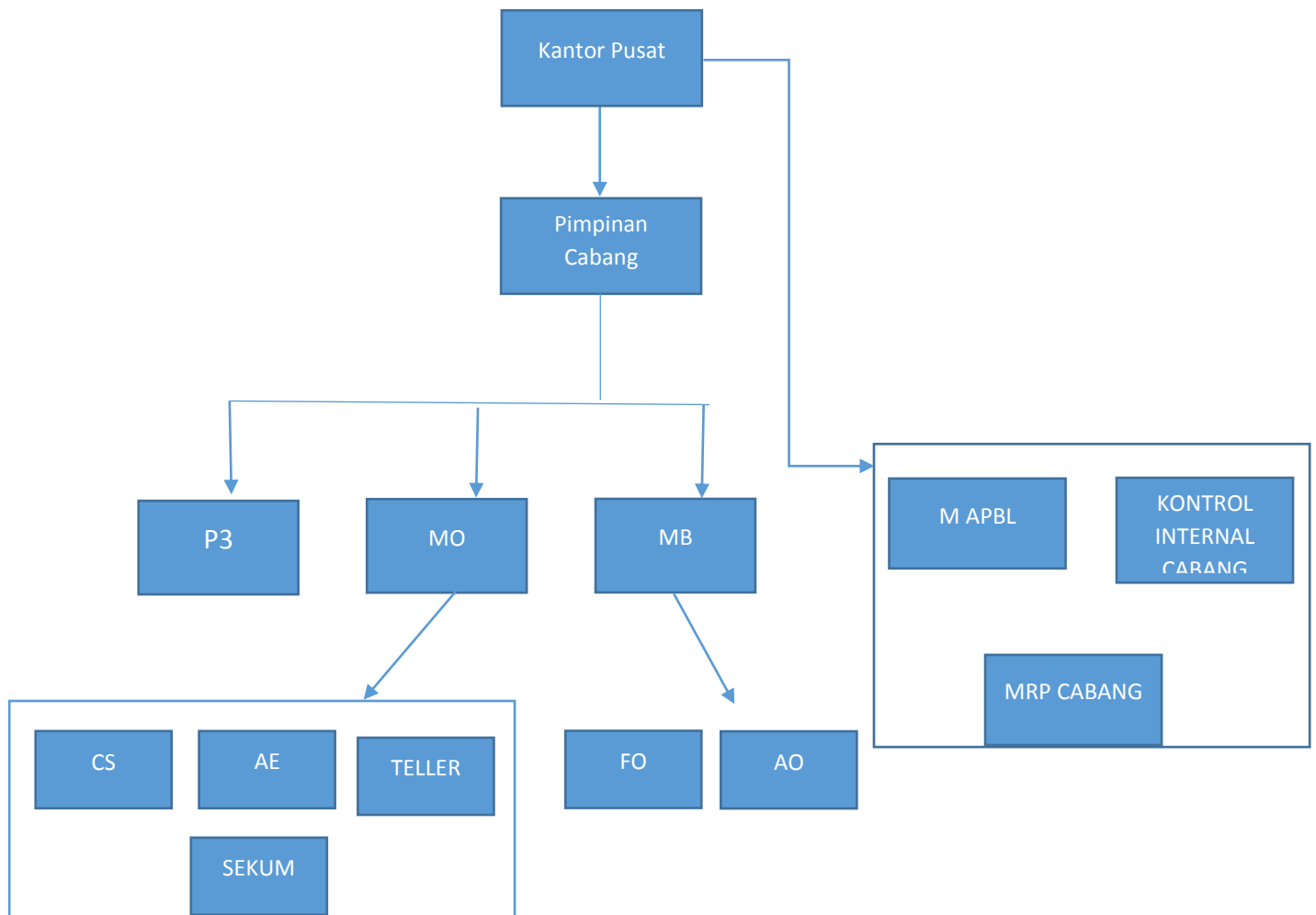
Sumber : PT Bank BJB Syariah

Tata kelola perusahaan yang baik menjadi landasan dalam pengelolaan Bank BJB Syariah mempunyai budaya perusahaan yang baru diresmikan pada tahun 2015 biasa

dikenal dengan kata MASLAHAH dimana itu adalah kependekan dari 5 kata yang menjadi budaya perusahaan bank BJB Syariah yaitu Amanah, Solusi, Layanan, Harmoni dan Holistik.

- 1) (M) Militan, membangkitkan semangat dan berdedikasi tinggi penuh pengabdian, tidak kenal lelah, mengeluarkan kemampuan terbaik dalam mendukung dan mewujudkan visi dan misi perusahaan.
- 2) (A) Amanah, sikap mental yang didalamnya terkandung unsur kepatuhan terhadap hukum, tanggung jawab terhadap tugas, kesetiaan pada komitmen, keteguhan dalam memegang janji dan mempunyai integritas
- 3) (S) Solusi, kemampuan untuk memberikan jalan keluar, penyelesaian dan pemecahan masalah serta mampu beradaptasi terhadap perubahan, rintangan, tantangan, situasi dan kondisi apapun untuk tercapainya visi dan misi perusahaan.
- 4) (La) Layanan, memiliki daya tarik, menyenangkan dalam berperilaku baik ke nasabah/ rekan/ tamu/ mitra dalam memberi pelayanan yang terbaik sesuai atau melebihi harapan mereka sehingga mereka merasa sangat puas.
- 5) (Ha) Harmoni, keselarasan, kombinasi antar bagian, kekeluargaan dan menjaga silaturahmi.
- 6) (H) Holistik, cara pandang yang menyatakan bahwa keseluruhan sebagai satu kesatuan lebih penting dari pada bagian-bagiannya karena ada pada kebersamaan/ tim.

### 3.1.5 Struktur Organisasi PT Bank BJB Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya



Gambar 3.2 Struktur Organisasi PT Bank BJB Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya

Sumber: PT Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya

### **3.1.6 *Job description* dan tanggung jawab PT Bank BJB Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya**

*Job Description* Struktur Organisasi PT. Bank BJB Syariah Cabang Tasikmalaya sebagai berikut :

1. Pemimpin Cabang
  - a. Tanggung Jawab
    1. Bertanggung jawab terhadap pencapaian *Goal Setting* Cabang Konsolidasi sesuai kesepakatan dengan Direksi.
    2. Bertanggung jawab terhadap anggaran Cabang Konsolidasi.
    3. Bertanggung jawab dalam mensosialisasikan dan memasarkan produk pendanaan dan pembiayaan.
    4. Bertanggung jawab dalam pelayanan seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang Konsolidasi sesuai *Service Quality Level* (SQL) maupun *Service Level Agreement* (SLA).
    5. Bertanggung jawab dalam memastikan pelaksanaan operasional di Kantor Cabang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) bank.
    6. Bertanggung jawab dalam pemantauan aktivitas operasional untuk mencapai target bisnis Kantor Cabang Konsolidasi.
    7. Bertanggung jawab dalam pembinaan pegawai dibawah koordinasinya melalui *Coaching, Mentoring and Counseling* (CMC).



8. Bertanggung jawab memastikan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi terpenuhi sesuai ketentuan yang berlaku.
  9. Bertanggung jawab dalam menjalin komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal dalam lingkup Cabang ataupun Cabang Konsolidasi.
  10. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan laporan-laporan untuk kebutuhan internal
- b. Tugas-tugas
1. Merumuskan, mengembangkan dan mengimplementasikan rencana strategis cabang secara efektif, efisien dan terencana untuk mendukung pencapaian target Cabang Konsolidasi.
  2. Monitoring dan evaluasi pencapaian target yang ditetapkan secara berkala.
  3. Mengkoordinasikan dan mengontrol anggaran cabang secara efektif dan efisien.
  4. Melakukan riset, analisa dan pengumpulan informasi secara proaktif dan berkesinambungan dari sumber yang dapat dipertanggung jawabkan dalam rangka menyusun business plan dan analisis potensi bisnis di wilayah kerjanya.
  5. Melaksanakan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan oleh Direksi.
  6. Memonitor, membina dan mengevaluasi kinerja bisnis dan operasional jaringan kantor di bawahnya.

7. Memastikan seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang Konsolidasi dapat berjalan sesuai *Service Quality Level* (SQL) dan *Service Level Agreement* (SLA).
8. Mensosialisasikan dan memasarkan produk pendanaan dan pembiayaan.
9. Mempromosikan ikon citra positif perusahaan.
10. Memastikan pelaksanaan operasional di Kantor Cabang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) bank.
11. Memetakan, mengevaluasi dan melaporkan profil risiko Cabang Konsolidasi dalam rangka pengendalian penerapan manajemen risiko di Cabang Konsolidasi.
12. Melakukan *coaching, mentoring dan counselling* (CMC) serta merekomendasikan pendidikan/pelatihan yang dibutuhkan bagi pegawai dibawah koordinasinya dalam rangka pembinaan serta penilaian kinerja.
13. Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.
14. Membangun serta membina hubungan dan komunikasi secara intensif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal seperti nasabah, calon nasabah atau pihak lainnya secara berkala dalam rangka pemberian jasa dan layanan bank.

15. Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal Cabang Konsolidasi.
  16. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas cabang dan jaringan kantor dibawahnya melalui pelaksanaan evaluasi, *review* dan menetapkan keputusan
  17. cabang sesuai dengan limit dan kewenangan yang berlaku.
- c. Wewenang
1. Mengembangkan program, rencana dan strategi Cabang Konsolidasi.
  2. Menggunakan anggaran Cabang Konsolidasi secara efektif dan efisien.
  3. Melakukan evaluasi dan memberi keputusan Cabang Konsolidasi sesuai limit yang ditetapkan.
  4. Memasarkan produk pendanaan dan pembiayaan.
  5. Memantau pencapaian target bisnis jaringan kantor di bawahnya.
  6. Membina layanan operasional jaringan kantor di bawahnya
  7. Menunjuk notaris dan perusahaan asuransi setelah ada persetujuan dari Kantor Pusat.
  8. Menindaklanjuti (*follow up*) temuan audit internal dan eksternal.
  9. Menandatangani naskah dinas, akad-akad dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan tugas Pemimpin Cabang sesuai dengan batas kewenangan.
  10. Memberikan penilaian kinerja dan rekomendasi untuk pengembangan pejabat dan pegawai bawahannya

## 2. *Account Officer*

### a. Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab dalam pencapaian target pembiayaan yang telah ditetapkan dalam *Goal Setting* oleh Pemimpin Cabang.
2. Bertanggung jawab dalam penggunaan anggaran promosi yang telah ditetapkan dalam RBB.
3. Bertanggung jawab dalam mempromosikan produk-produk pembiayaan bank.
4. Bertanggung jawab dalam mendokumentasikan secara lengkap persyaratan pembiayaan bank.
5. Bertanggung jawab dalam menganalisa dan memverifikasi permohonan pembiayaan bank.
6. Bertanggung jawab dalam pengelolaan kolektibilitas pembiayaan bank.
7. Bertanggung jawab dalam melaksanakan pemasaran produk pembiayaan bank sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan.
8. Bertanggung jawab dalam implementasi sistem pengendalian internal dan penerapan prinsip
9. kehati-hatian dan kepatuhan di unit kerjanya serta terjaganya kerahasiaan bank.

10. Mengimplementasikan rencana strategis cabang secara efektif, efisien dan terencana untuk mendukung pencapaian target cabang.
11. Meneliti potensi pemasaran produk-produk pembiayaan bank di wilayah kerjanya.
12. Mempromosikan produk-produk pembiayaan bank melalui kegiatan rutin maupun khusus.
13. Membuat proposal penawaran produk-produk pembiayaan bank.
14. Melayani konsultasi mengenai produk-produk pembiayaan bank.
15. Memeriksa kelengkapan persyaratan permohonan pembiayaan bank.
16. Melakukan registrasi dokumen pembiayaan bank yang sudah memenuhi persyaratan.
17. Melakukan analisa *compliance, character, capacity, capital, collateral, condition of economicsyariah* terhadap permohonan pembiayaan nasabah.
18. Melakukan survei *on the spot* ke lokasi usaha nasabah dalam rangka memverifikasi untuk mengukur kelayakan usaha nasabah.
19. Membuat surat permohonan BI *Checking, trade checking*, verifikasi RAB, verifikasi objek pembiayaan, verifikasi penghasilan dan gaji, penilaian jaminan nasabah pembiayaan bank.
20. Memantau perkembangan portofolio *account* dan target pembiayaan nasabah bank yang telah direalisasikan.
21. Mengelola dan monitoring kolektibilitas pembiayaan 1 dan 2.

### 3. *Funding Officer*

#### a. Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab dalam pencapaian target pemasaran produk pendanaan yang telah ditetapkan dalam *Goal Setting*.
2. Bertanggung jawab dalam penggunaan anggaran promosi yang telah ditetapkan dalam RBB.
3. Bertanggung jawab dalam mempromosikan produk-produk pendanaan bank.
4. Bertanggung jawab dalam pemantauan dan pengelolaan atas deposito yang akan jatuh tempo.
5. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan pemasaran produk pendanaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan.
6. Bertanggung jawab dalam implementasi sistem pengendalian internal dan penerapan prinsip
7. kehati-hatian dan kepatuhan di unit kerjanya serta terjaganya kerahasiaan bank.

#### b. Tugas-tugas

1. Mengimplementasikan rencana strategis cabang secara efektif, efisien dan terencana untuk mendukung pencapaian target cabang.
2. Meneliti potensi pemasaran produk-produk pendanaan di wilayah kerjanya.

3. Melaksanakan promosi produk pendanaan melalui kegiatan rutin maupun khusus.
  4. Membuat dan melakukan *daily activity* yang meliputi telemarketing maupun marketing *on thespot*.
  5. Memantau perkembangan portofolio pendanaan.
  6. Membuat laporan pelaksanaan dan perkembangan DPK (Dana Pihak Ketiga).
  7. Membuat nota dinas permintaan harga khusus/*special rate* yang diusulkan terhadap nasabah tertentu sesuai dengan pengajuan nasabah.
  8. Membuat nota dinas pembayaran bagi hasil untuk deposito yang jatuh tempo.
  9. Melakukan konfirmasi untuk perpanjangan pendanaan yang akan jatuh tempo.
  10. Melaksanakan layanan khusus berupa kunjungan untuk nasabah tertentu.
  11. Menjalin dan memelihara hubungan baik dengan nasabah, termasuk membantu menangani komplain.
  12. Mengelola penerapan manajemen risiko yang berada di tugas dan tanggung jawabnya.
4. Supervisor Operasional Cabang
    - a. Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab dalam penyusunan *Goal Setting* dan anggaran operasional Kantor Cabang.
2. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan penerapan prosedur pelayanan dan operasional sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan Direksi yang terkait kegiatan operasional Kantor Cabang.
3. Bertanggung jawab atas kegiatan pelayanan bank meliputi aktivitas *Customer Service*, Teller, Gadai sesuai dengan standar layanan dan ketentuan yang berlaku.
4. Bertanggungjawab atas kegiatan operasional bank meliputi aktifitas *Back Office* serta Sekretariat dan Umum sesuai dengan ketentuan.
5. Bertanggung jawab dalam menjalin komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal dalam lingkup cabang.
6. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan laporan-laporan untuk internal.
7. Bertanggung jawab dalam pembinaan pegawai dibawah koordinasinya melalui *Coaching, Mentoring and Counseling (CMC)*.
8. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan penyelesaian dan tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal terkait cabang.
9. Bertanggung jawab dalam implementasi sistem pengendalian internal dan penerapan prinsip
10. kehati-hatian dan kepatuhan di unit kerjanya serta terjaganya kerahasiaan bank.



b. Tugas-tugas

1. Mengkoordinasikan dan mengontrol anggaran cabang secara efektif dan efisien.
2. Mengelola pelayanan dan kelancaran operasional transaksi jasa perbankan.
3. Mengkoordinir dan melaporkan pelaksanaan APU/PPT di Kantor Cabang.
4. Memastikan adanya sistem penanganan pengaduan nasabah.
5. Memastikan uang tunai, emas dan surat-surat berharga di Ruang Khasanah sudah diasuransikan cash in safe atau cash in transit.
6. Melaksanakan *Customer Due Diligence* (CDD) terkait calon nasabah *High Risk & Politically Exposed Person* (PEP).
7. Membantu Pemimpin Cabang dalam hal mengkoordinasikan terhadap KCP yang berada dibawah jaringan kantor KC untuk kegiatan pelayanan dan operasi.
8. Mengajukan kebutuhan barang dan jasa serta menetapkan perusahaan jasa yang dibutuhkan untuk Kantor Cabang.
9. Mengelola gedung, sarana dan prasarana kantor dan ATM.
10. Melaksanakan prosedur pelayanan dan operasional sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan unit kerja yang terkait kegiatan operasional Kantor Cabang.

11. Memberikan dukungan data dan informasi yang dibutuhkan terkait manajemen risiko.
12. Membuat analisis perkembangan kinerja cabang untuk menjadi dasar bahan pelaporan.
13. Menyusun laporan program kerja operasional di Kantor Cabang perbulan, triwulan, semesteran dan tahunan.
14. Membuat dan melakukan pelaporan cabang sesuai ketentuan regulator baik secara langsung maupun melalui unit kerja lain.
15. Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.
16. Melakukan *coaching, mentoring dan counselling* (CMC) serta merekomendasikan pendidikan/pelatihan yang dibutuhkan bagi pegawai dibawah koordinasinya dalam rangka pembinaan serta penilaian kinerja.
17. Membangun serta membina hubungan dan komunikasi secara intensif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal seperti nasabah, calon nasabah atau pihak lainnya secara berkala dalam rangka pemberian jasa dan layanan bank termasuk membantu menerima komplain.
18. Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal cabang.
19. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas cabang melalui pelaksanaan evaluasi dan *review*.

20. Mengerjakan tugas-tugas yang menjadi tugas supervisor layanan, supervisor operasional jika tidak terdapat petugas supervisor yang membidangi

21. Mengelola penerapan manajemen risiko yang berada pada unit kerjanya.

c. Wewenang

1. Menetapkan kebutuhan anggaran untuk kegiatan operasional secara efektif dan efisien.

2. Menyelesaikan pengaduan nasabah sesuai dengan SLA dan ketentuan.

3. Memberikan persetujuan atas kegiatan Customer Service, Gadai, Teller sesuai dengan limit yang diberikan.

4. Menggunakan anggaran yang telah disetujui dalam *Goal Setting* untuk kegiatan operasional Kantor Cabang

5. Memberikan penilaian kinerja dan rekomendasi untuk pengembangan pejabat dan pegawai bawahannya

5. Sekretariat dan Umum

a. Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab dalam penyediaan laporan-laporan pengeluaran biaya sebelum batas waktu yang ditentukan.

2. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan ketepatan dan kecepatan mendistribusikan surat keputusan, surat edaran, pengumuman ke alamat yang dituju.
3. Bertanggung jawab dalam penyediaan laporan pengeluaran biaya dengan benar dan akurat.
4. Bertanggung jawab atas terpeliharanya aset dan inventaris Kantor Cabang.
5. Bertanggung jawab atas kebutuhan alat dan perlengkapan kantor secara efektif dan efisien.
6. Bertanggung jawab sebagai PIC Kantor Cabang dalam pengelolaan remunerasi pegawai Kantor Cabang kepada Kantor Pusat.
7. Bertanggung jawab atas tersampainya korespondensi surat dari internal maupun eksternal kepada Pemimpin dan/atau kepada pegawai di Kantor Cabang.
8. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan penerapan prinsip kehati-hatian dan terjaganya kerahasiaan bank.
9. Bertanggung jawab dalam pemakaian anggaran sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan dalam *Goal Setting*.
10. Bertanggung jawab memastikan tugas-tugas di Kantor Cabang dan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi terpenuhi sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dan juga ketentuan lain yang berlaku.

11. Bertanggung jawab dalam menjalin komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal dalam lingkup cabang.
12. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan laporan-laporan untuk internal.
13. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan penyelesaian dan tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal terkait Cabang.
14. Bertanggung jawab dalam implementasi sistem pengendalian internal dan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan di unit kerjanya serta terjaganya kerahasiaan bank.

b. Tugas-tugas

1. Membuat laporan/jurnal pengeluaran biaya rumah tangga Kantor Cabang/Kantor Cabang Pembantu.
2. Membuat rekap dan menginput data absensi pegawai Kantor Cabang.
3. Menginventarisir dan melakukan pemeliharaan peralatan dan inventaris Kantor Cabang.
4. Menerima surat-surat yang masuk atau keluar dan mendistribusikan kepada Pemimpin atau kepada pegawai di Kantor Cabang.
5. Menyusun arsip-arsip surat keluar maupun surat masuk.
6. Membuat surat keluar yang terkait dengan pengeluaran sumbangan dana.
7. Membuat surat keputusan internal.
8. Melaksanakan pembayaran pajak.
9. Melakukan amortisasi biaya biaya, inventaris, dsb.

10. Menyediakan barang cetakan untuk Kantor Cabang dan Kantor Cabang Pembantu.
11. Mengirimkan dan melakukan pengelolaan data-data yang berhubungan dengan remunerasi pegawai (SPD, *reimburse* kesehatan, potongan gaji, dll).
12. Membangun serta membina hubungan dan komunikasi secara intensif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal seperti nasabah, calon nasabah atau pihak lainnya secara berkala dalam rangka pemberian jasa dan layanan bank termasuk membantu menerima komplain.
13. Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal cabang.
14. Membuat dan melakukan pelaporan cabang sesuai ketentuan regulator baik secara langsung maupun melalui unit kerja lain.
15. Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.
16. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas cabang melalui pelaksanaan evaluasi dan *review*
17. Mengelola penerapan manajemen risiko yang berada pada tugas dan tanggung jawabnya

## 6. *Customer Service*

### a. Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan.
2. Bertanggung jawab dalam pengelolaan data nasabah, rekening giro, tabungan dan deposito nasabah.
3. Bertanggung jawab atas terlaksananya pembukaan rekening, Mobile Banking, penutupan rekening dan penertiban cek/BG, ATM, dan aktifitas *customer service* lainnya.
4. Bertanggung jawab atas pengelolaan buku tabungan, bilyet deposito, cek/BG dan ATM sesuai ketentuan.
5. Bertanggung jawab dalam menginformasikan produk-produk perbankan syariah secara umum.
6. Bertanggung jawab dalam penyelesaian seluruh pengaduan nasabah secara akurat dan tepat.
7. Bertanggung jawab dalam memelihara hubungan yang baik dengan nasabah.
8. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan *service quality* sesuai standar yang ditetapkan.
9. Bertanggung jawab memastikan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi terpenuhi sesuai ketentuan yang berlaku.
10. Bertanggung jawab dalam menjalin komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal dalam lingkup cabang.

11. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan laporan-laporan untuk internal.
  12. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan penyelesaian dan tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal.
  13. Bertanggung jawab dalam implementasi sistem pengendalian internal dan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan di unit kerjanya serta terjaganya kerahasiaan bank.
- b. Tugas-tugas
1. Melayani nasabah yang memerlukan informasi terkait produk dan jasa perbankan.
  2. Melayani pembukaan, penutupan, pemeliharaan rekening giro, tabungan, deposito dan Rekening Koran nasabah.
  3. Melayani penerbitan buku tabungan, ATM, Cek/BG, layanan M-banking, blokir rekening sesuai dengan ketentuan.
  4. Mengelola administrasi bilyet deposito, cek/ bilyet giro termasuk rekonsiliasi fisik bilyet deposito cek/ bilyet giro dengan pencatatan pada sistem bank.
  5. Melayani permintaan informasi saldo dana nasabah yang datang.
  6. Melayani permohonan pendaftaran BPIH (Biaya Penyelenggara Ibadah Haji) dan pelunasan haji.
  7. Melaksanakan pencetakan rekening koran nasabah giro tiap awal bulan.
  8. Melayani pembuatan Surat Keterangan/Dukungan Bank sesuai permintaan nasabah.



9. Melayani permohonan pembuatan, distribusi dan penutupan kartu ATM instan atau regular.
10. Menerima dan menyelesaikan pengaduan dari nasabah.
11. Menyusun Laporan Pengaduan dari nasabah.
12. Melakukan pelayanan penerbitan surat keterangan bank dan dukungan bank sesuai dengan aturan dan ketentuan.
13. Melakukan *scanning spesimen* rekening giro ke dalam sistem.
14. Melayani permohonan pembuatan cek/Bilyet Giro.
15. Menerima permohonan Bank Garansi dari nasabah.
16. Mengelola penyimpanan seluruh berkas-berkas permohonan pembukanaan rekening nasabah.
17. Menerapkan standar *service quality* sesuai yang ditetapkan.
18. Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.
19. Membangun serta membina hubungan dan komunikasi secara intensif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal seperti nasabah, calon nasabah atau pihak lainnya secara berkala dalam rangka pemberian jasa dan layanan bank termasuk membantu menerima komplain.
20. Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal cabang.
21. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas cabang melalui pelaksanaan evaluasi dan *review*.

22. Mengelola penerapan manajemen risiko yang berada pada tugas dan tanggung jawabnya

7. Teller

a. Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab dalam pelayanan transaksi keuangan tunai berupa penarikan, setoran dan kiriman uang secara cepat dan tepat.
2. Bertanggung jawab dalam menjaga kerahasiaan data nasabah.
3. Bertanggung jawab atas pengelolaan ketersediaan likuiditas kas teller dan kas ATM.
4. Bertanggung jawab atas keaslian fisik uang.
5. Bertanggung jawab dalam melayani kebutuhan nasabah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan.
6. Bertanggung jawab atas terlaksananya prinsip KYC atas setoran/transfer jumlah tertentu sesuai ketentuan.
7. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan penerapan prinsip kehati-hatian dan terjaganya kerahasiaan bank.
8. Bertanggung jawab agar tidak terjadinya kekurangan ataupun kelebihan jumlah uang secara fisik dengan data di sistem.
9. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan praktik *service quality* sesuai standar yang ditetapkan.

10. Bertanggung jawab memastikan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi terpenuhi sesuai ketentuan yang berlaku.
  11. Bertanggung jawab dalam menjalin komunikasi dengan pihak internal maupun eksternal dalam lingkup cabang.
  12. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan laporan-laporan untuk internal.
  13. Bertanggung jawab dalam pelaksanaan penyelesaian dan tindak lanjut temuan audit internal dan eksternal terkait Cabang.
  14. Bertanggung jawab dalam implementasi sistem pengendalian internal dan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan di unit kerjanya serta terjaganya kerahasiaan bank
- b. Tugas-tugas
1. Menerima uang dari Supervisor Layanan atau Manajer Operasional untuk modal awal transaksi.
  2. Memproses transaksi setoran tunai.
  3. Memproses transaksi tarik tunai.
  4. Memproses pencairan cek Bank BJB Syariah
  5. Menerima setoran tunai untuk *real time* kliring.
  6. Memeriksa spesimen nasabah sebelum transaksi.
  7. Mencocokkan fisik uang dengan data pada sistem.
  8. Melaksanakan prinsip-prinsip dalam aktifitas teller sesuai ketentuan.
  9. Melayani dan mengelola setoran melalui transaksi non-tunai.

10. Melakukan penyortiran uang layak edar dan tidak layak edar.
11. Menyelesaikan laporan harian setelah aktivitas transaksi tutup.
12. Mengarsipkan seluruh *voucher* kedalam jurnal harian.
13. Menjaga kerahasiaan data nasabah.
14. mempraktikkan *service quality* sesuai standar yang ditetapkan.
15. Melakukan aktivitas pemenuhan aspek operasional seperti kelengkapan dokumen administrasi sesuai ketentuan yang berlaku.
16. Membangun serta membina hubungan dan komunikasi secara intensif dan efisien dengan pihak internal dan eksternal seperti nasabah, calon nasabah atau pihak lainnya secara berkala dalam rangka pemberian jasa dan layanan bank termasuk membantu menerima komplain.
17. Menindaklanjuti dan menyelesaikan temuan audit internal dan eksternal cabang.
18. Mengendalikan penerapan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan pada seluruh aktivitas cabang melalui pelaksanaan evaluasi dan *review*.
19. Mengelola penerapan manajemen risiko yang ada pada tugas dan tanggung jawabnya

### **3.1.7 Produk Perusahaan**

#### **a. Produk Simpanan**

- 1) Tabungan iB Masalah

Tabungan iB Masalah ialah produk tabungan yang disediakan untuk masyarakat demi menghimpunkan dana oleh Bank BJB Syariah untuk memenuhi kebutuhan aktivitas transaksi sehari-hari nasabah. Tabungan ini diperuntukkan bagi perorangan dan badan hukum (Perseroan Terbatas, Yayasan, Koperasi) serta Badan Usaha (CV dan Firma) yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati. Pilihan bagi nasabah yang akan menggunakan produk ini adalah *Al-Wadiah Yadh Dhamanah* dan *Mudharabah Mutlaqah*.

2) Tabungan Anak iB Masalah

Tabungan Anak iB Masalah ialah produk tabungan yang diperuntukkan bagi anak-anak usia sekolah dengan upaya membudayakan kebiasaan untuk menabung dan memanfaatkan layanan perbankan syariah sejak dini.

3) Tabungan Haji iB Masalah

Tabungan Haji iB Masalah merupakan produk tabungan khusus untuk persiapan biaya ibadah haji yang dikelola secara profesional dan aman sesuai syariah.

4) Giro iB Masalah

Giro iB Masalah adalah fasilitas simpanan dana dalam mata uang rupiah yang memungkinkan transaksi penarikan sewaktu-waktu dengan menggunakan cek atau *bilyet giro*.

5) Deposito iB Masalahah

Deposito iB Masalahah merupakan investasi dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* (bagi hasil) dalam mata uang rupiah yang penarikannya dilakukan sesuai dengan pilihan jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

**b. Produk Pembiayaan**

1) Mitra Emas iB Masalahah

Mitra Emas iB Masalahah ialah produk yang hadir sebagai solusi keuangan terbaik ketika membutuhkan uang tunai tanpa harus kehilangan emas sebagai investasi berharga. Mitra Emas iB Masalahah merupakan fasilitas pembiayaan dengan jaminan berupa emas dengan mengikuti prinsip syariat islam.

2) Pembiayaan Kepemilikan Emas iB Masalahah

Pembiayaan Kepemilikan Emas iB Masalahah hadir untuk memfasilitasi yang berkeinginan untuk memiliki emas batangan atau perhiasan dengan objek agunan emas yang dibelinya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan oleh bank.

3) Pembiayaan Kepemilikan Rumah iB Masalahah

Pembiayaan Kepemilikan Rumah iB Masalahah adalah produk yang memfasilitasi dan memberikan keleluasaan bagi calon nasabah untuk memiliki rumah idaman dalam bentuk perumahan, ruko, apartemen dan kavling siap bangun atau renovasi.

4) Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor iB Masalahah

Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor iB Maslahah adalah produk yang hadir sebagai sarana untuk memperoleh pembiayaan mobil baru, mobil bekas, pembelian sepeda motor baru maupun *take over* pinjaman mobil dengan syarat yang mudah, cepat dan ringan serta sesuai syariah.

5) Pembiayaan Serbaguna iB Maslahah

Pembiayaan Serbaguna iB Maslahah adalah produk yang hadir sebagai sarana untuk memperoleh pembiayaan untuk berbagai keperluan seperti untuk tujuan ibadah haji, umrah, kesehatan, pendidikan dan wisata dengan kriteria yang ditetapkan oleh Bank BJB Syariah.

6) Pembiayaan Produktif – Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja adalah fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada calon nasabah/ nasabah perorangan maupun perusahaan untuk membiayai aktiva lancar atau untuk membiayai modal kerja yang habis dalam satu siklus usaha dan dapat diperpanjang sesuai kebutuhan. Jenis Pembiayaan Modal Kerja bank bjb syariah yaitu PMK Kontraktual Jasa Pemborongan, PMK Menurun (*Afofend*), PMK *Fluktuatif (Seasonal)*.

7) Pembiayaan Produktif – Pembiayaan Investasi

Pembiayaan Investasi (PI) adalah pembiayaan jangka menengah atau jangka panjang untuk pembelian barang – barang modal beserta jasa yang diperlukan untuk pendirian proyek baru, rehabilitasi, modernisasi, ekspansi atau relokasi

proyek yang sudah ada. Jenis – jenis Pembiayaan Investasi yaitu, PI properti, PI alat transportasi, PI mesin dan/ atau alat – alat berat, PI peralatan/ perlengkapan usaha, PI proyek baru, PI agrobisnis dan PI infrastruktur.

**c. Produk Jasa**

1) *High Value Transfer* (HVT)

Merupakan fasilitas pemindahan dana khusus dari rekening giro atau tabungan ke rekening giro atau tabungan dalam nilai besar yang dilakukan secara realtime online dan elektronik yang disediakan oleh nasabah anggota ATM Bersama maupun walk in customer dengan menggunakan *dilevery channel* tertentu agar dapat melakukan transaksi transfer dana dengan nilai lebih dari Rp. 25.000.000,- s.d Rp. 50.000.000,- dalam 1 kali transaksi.

2) Layanan 3 in 1 Masalahah (Jemput Masalahah, Card Masalahah & Mobile Masalahah)

Jemput Masalahah ialah layanan yang diberikan oleh Bank BJB Syariah untuk memenuhi kebutuhan calon nasabah dengan cara mendatangi langsung tempat calon nasabah. Card Masalahah adalah kartu tabungan instan yang merupakan produk turunan dari Tabungan iB Masalahah.

Mobile Masalahah merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh Bank BJB Syariah yang dapat digunakan nasabah kapan saja dan dimana saja selama 24 jam realtime online menggunakan jaringan komunikasi data dari



ponsel. Mobile Maslahah memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi bagi nasabah melalui fitur–fitur yang dimilikinya.

3) Layanan RTGS

Layanan RTGS merupakan layanan jasa transfer uang dalam mata uang rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun kota yang berbeda secara *realtime*.

4) Layanan Kliring

Layanan Kliring merupakan layanan jasa pembayaran untuk memperlancar transaksi pertukaran warkat (bisa berupa cek, giro/ bilyet giro, nota debit/ kredit dan lainnya) atau data keuangan elektronik antar peserta (bank) kliring baik atas nama peserta (bank) maupun atas nama nasabah peserta yang perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu, dimana lokasi bank yang ditarik warkatnya berada di dalam satu wilayah kliring.

5) Layanan Pembayaran Zakat, Infaq dan Sadaqah

Bank BJB Syariah bekerja sama dengan 4 Lembaga Amil Zakat (LAZ) untuk menerima setoran dana zakat, infaq dan sadaqah melalui ATM Bank BJB Syariah dan teller counter cabang BJB Syariah. LAZ yang telah bekerja sama dengan Bank BJB Syariah adalah Dompot Dhuafa, Dompot Peduli Umat Daarut Tauhiid (DPU- DT), Rumah Zakat dan Badan Amil Zakat Nasional (BAZNAS).

6) Aliansi–*Payment Point Online Bank* (PPOB)

PPOB merupakan sistem pembayaran tagihan biller secara online dengan pihak bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana yang dikelola oleh perorangan atau badan usaha yang telah bermitra dengan Bank BJB Syariah.

## **3.2 Metode Penelitian**

### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, ialah berupa deksripsi data yang dapat disusun dan diuraikan dengan beberapa pendapat, perencanaan, pendapat dan konsep dan terdapat penjelasan atau penyajian masalah yang berkaitan dengan mekanisme gadai syariah di perbankan syariah menggunakan sistem *rahn* di Indonesia.

Sumber data diambil untuk melakukan penelitian ialah 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 PT Bank BJB Syariah 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 perusahaan PT Bank BJB Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya dan juga dengan metode wawancara, observasi masalah dan data data informasi dari perusahaan.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh orang yang telah melakukan penelitian sumber sumber yang telah adadan memiliki bukti fisik dokumentasi. 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

Menurut Almasdi Syahza (2021:27) studi lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuai unit sosial: individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat. 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,

- 1) Wawancara secara mendalam (*in depth interview*), dimana peneliti menggali informasi secara mendalam dengan bertanya secara bebas tanpa pedoman dengan

pertanyaan yang disiapkan sebeumnya sehingga susunanya hidup, dan dilakukan berkali-kali.

- 2) Wawancara terarah (*guided interview*), dimana peneliti bertanya kepada informan hal-hal yang telah dipersiapkan sebelumnya.

Menurut Noneng dan Euis (2018:285) menyatakan bahwa, “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 pegawai Bank BJB Syariah Kantor Cabang Tasikmalaya untuk melengkapi data dan mencari informasi terkait masalah yang sedang diteliti.

- b. Observasi Langsung

Menurut Patton dalam Nasution (1988) Dengan observasi di lapangan peneliti akan lebih mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial, jadi akan dapat diperoleh pandangan yang holistik atau menyeluruh.

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 PT Bank BJB Syariah 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 dengan dipraktekan secara *integratif* dan *komprensif*. Hal ini dilakukan supaya peneliti bias 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

Menurut Dodit Aditya (2013:9) Pengumpulan Data adalah Teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Sedangkan Instrumen Pengumpulan Data adalah Alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan pengumpulan data agar menjadi lebih mudah dan sistematis. Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara dilapangan.

2. Reduksi data

Menurut (Patilima, 2004). Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. 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.

### 4. Penarikan Simpulan

Menurut Sugiyono (2020:329) “Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Dalam temuan itu dapat berupa deksripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih tidak jelas atau remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau imteraktif, hipotesis, atau teori. “ Setelah data disajikan maka data akan ditarik simpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang mekanisme sistem gadai emas dengan cara syariah.