

## **BAB III**

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

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

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

Pendirian BPD Jawa Barat dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah De Erste Nederlansche Indische Shareholding N.V., sebuah bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya PP tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp 2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan.

Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Pada tahun 1992, aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi bank umum devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11/1995 dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah. Pada bulan Juli 2010, Bank BJB menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai saham di Bursa Efek Indonesia.

**Tabel 3.1**

## Profil Perusahaan PT Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

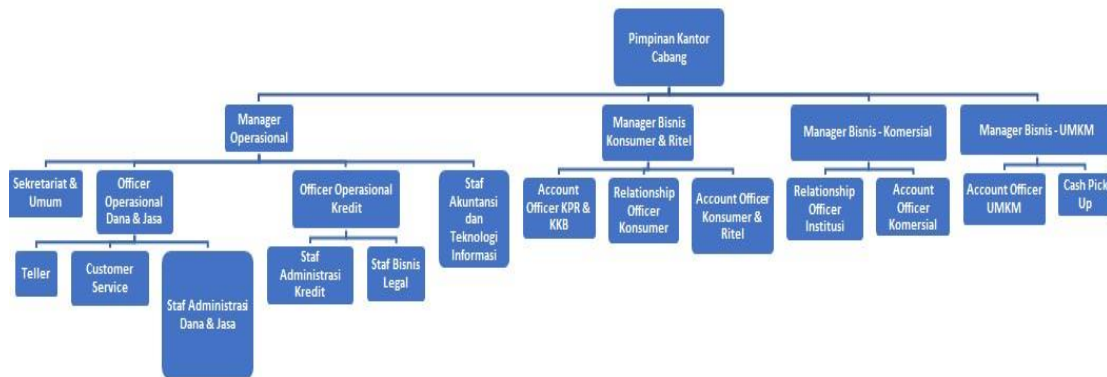
Nama Perusahaan	: PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk
Nama Panggilan	: Bank BJB
Dasar Hukum Pendirian	: Akta No. 4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung Tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) menjadi Perseroan Terbatas (PT).
Bidang Usaha	: Perbankan
Tanggal Pendirian	: 20 Mei 1961
Kepemilikan	: Pemda Provinsi Jawa Barat (38,18%), Pemda Provinsi Banten (5,29%),

	Pemda Kota dan Kabupaten Se-Jawa Barat (24,03%), Pemda Kota dan Kabupaten Se-Banten (7,87%) dan Publik (24,64%).
Modal Dasar	: Rp. 4.000.000.000.000,-
Modal di Tempatkan dan disetor penuh	: Sebanyak 9.838.787.161 lembar saham dengan nilai nominal sebesar Rp. 2.495.696.790.250,-
Pencatatan di Bursa Efek Indonesia	: 8 Juli 2010
Kode Saham	: BJBR
Data Anak Perusahaan	: - Bank BJB Syariah (99,24%) - Perbankan - BJB Sekuritas Jabar (79,94%) – Pasar Modal - PT BPR Intan Jabar (24,00%) - Perbankan - PT BPR Karya Utama Jabar (29,52%) - Perbankan
Jumlah Jaringan Kantor	: - 1 Kantor Pusat - 5 Kantor Wilayah - 65 Kantor Cabang

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 844 Kantor Cabang Pembantu</li> <li>- 6 Sentra UMKM</li> <li>- 18 Layanan BJB Prioritas</li> <li>- 12 Layanan Wekeend Banking</li> <li>- 1.754 ATM Bank BJB</li> <li>- 55 CRM</li> </ul>
Website	: <a href="http://www.bankbjb.co.id">www.bankbjb.co.id</a>
Email Perusahaan	: <a href="mailto:corsecbjb@bankbjb.co.id">corsecbjb@bankbjb.co.id</a>
Call Center	: 14049
Alamat Korespondensi	: Divisi Corporate Secretary <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menara Bank BJB</li> <li>- Jl. Naripan No.12-14 Bandung 40111</li> <li>- Tel : (+6222)-4234868</li> <li>- Fax : (+6222)-4206099</li> <li>- Call Center : 14049</li> <li>- Website : <a href="http://www.bankbjb.co.id">www.bankbjb.co.id</a></li> </ul>

Sumber : [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id) , 2023

### 3.1.2 Struktur Organisasi



Sumber : [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id) , 2023

**Gambar 3.1**

Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

### 3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

#### 1. Visi

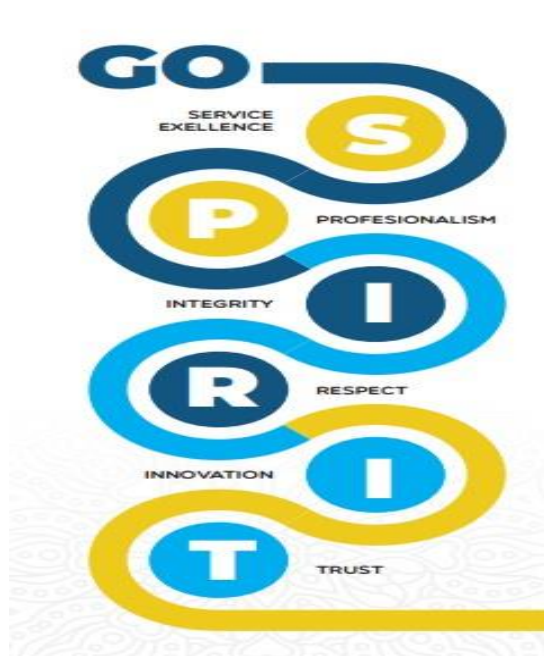
PT. Bank Jabar Banten bertekad menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia. Nilai-nilai yang menjadi pedoman bank bjb dalam menciptakan produk dan layanan yang unggul untuk mewujudkan visi dan misi bank bjb menjadi bank nasional berkinerja baik.

#### 2. Misi

- 1) Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah

- 2) Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan
- 3) Memberikan layanan terbaik kepada nasabah
- 4) Memberi manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholders
- 5) Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

### 3.1.4 Statement Budaya Perusahaan



Sumber : [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id) , 2023

#### Gambar 3.2

Statement Budaya Perusahaan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

Dalam rangka mendukung pencapaian visi misi bank BJB menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, Bank BJB telah melakukan beberapa perubahan salah satunya perubahan budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut

mencerminkan semangat Bank BJB dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai – nilai budaya perusahaan (*corporate values*) yang telah di rumuskan yaitu GO SPIRIT yang merupakan perwujudan dari Service Excellence, Integrity, Respect, Innovation, Trust yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama yaitu :

1. Service Excellence
  - Foukus pada nasabah
  - Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah
2. Professionalism
  - Bekerja efektif, efisien, dan bertanggung jawab
  - Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik
3. Integrity
  - Jujur, disiplin dan konsisten
  - Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku
4. Respect
  - Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan
  - Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif
5. Innovation
  - Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi yang terbaik
  - Melakukan perbaikan berkelanjutan



6. Trust

- Berperilaku positif dan dapat dipercaya
- Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan

**3.1.5 Logo dan Makna PT. Bank BJB**



*Sumber : [www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id)*

**Gambar 3.3**

Logo PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank BJB)

Makna dari logo Bank BJB diatas, terdapat 3 buah helai sayap menandakan 3 hal dalam perusahaan yaitu visi, misi dan statement budaya. Juga tiga sayap tersebut mengambil dari filosofi sayap yang digunakan burung untuk terbang setinggi - tingginya. Dalam hal ini, arti dari tiga sayap dalam logo Bank bjb melambangkan bahwa Bank bjb menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik.

Selain 3 buah helai sayap, Bank bjb memiliki ciri khas warna sebagai identitas yaitu biru dan kuning. Biru melambangkan konsistensi dan ketegasan dalam melakukan pekerjaan, dan warna kuning menandakan melayani dengan sepenuh hati.

Dengan memiliki *tagline* Tandamata untuk negeri, Bank bjb berusaha memberikan pelayanan untuk masa depan yang lebih baik dan tercukupi.

### **3.1.6 Job Description PT. Bank BJB**

#### **1. Pimpinan Kantor Cabang**

- Bertanggung jawab terhadap kebutuhan karyawan.
- Mengawasi kinerja karyawan.
- Melakukan penilaian terhadap karyawan.
- Memantau, mengendalikan kegiatan keuangan dan pengelolaan likuiditas
- Mengarahkan mengenai pelayanan dan penyaluran dana sesuai dengan ketentuan berdasarkan kebijakan kantor cabang.
- Melakukan koordinasi dengan kantor cabang lainnya untuk pelaksanaan kegiatan.
- Memantau dan menjaga kesehatan bank.
- Memeriksa dan mengkaji ulang pengajuan kredit, dan menandatangani.
- Memperhatikan prinsip kehati-hatian dan mematuhi peraturan Bank Indonesia.
- Melaksanakan rapat perkembangan dan laporan setiap unit bagian.
- Melakukan perencanaan terhadap perkembangan dan peningkatan kualitas.
- Melakukan perencanaan terhadap risiko penurunan.

## **2. Manajer Operasional**

- Mengkoordinir tupoksi dari operasional supervisor dan para staff.
- Mengawasi kinerja para staf dibawahnya.
- Memberikan reward dan punishment kepada staf dibawahnya.

## **3. Sekretaris dan Umum**

- Mencatat dan menerima surat masuk ke perusahaan sebelum didisposisikan kepada pimpinan cabang.
- Mengarsip dokumen-dokumen penting seperti proposal, surat masuk, surat keluar, dan dokumen lainnya.
- Menyusun jadwal pertemuan atau rapat untuk membahas program kerja.
- Menyiapkan agenda rapat pimpinan cabang.

## **4. Officer Operasional Dana Jasa**

Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.

- Menyediakan informasi produk dan jasa bank.
- Mengelola kas ATM dan pelayanan kartu ATM.
- Mengelola pelayanan transaksi kas. Dan
- Mengawasi Kinerja :

### **a. Teller**

- Memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk perbankan.
- Melayani nasabah sepenuh hati dan ramah.

- Melayani transaksi tunai maupun non tunai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melayani transaksi valuta asing.
- Melayani setoran pajak.
- Membuat laporan balancing kas menyesuaikan dengan pembukuan transaksi.
- Memeriksa transaksi berupa kliring, transfer dan jasa lainnya.
- Menghitung total transaksi harian dan melakukan laporan pembukuan.
- Mempelajari mengenai tindakan kecurangan seperti pencucian uang.
- Menjalankan prinsip mengenal nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku.

#### **b. Costumer Service**

- Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.
- Memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- Mendengarkan dan mencatat keluhan nasabah.
- Melayani pembuatan ATM atau rekening baru.
- Melayani pergantian kartu ATM baru berlogo GPN.
- Melayani penutupan rekening.
- Mengkonfirmasi keluhan nasabah dan membantu menyelesaikan keluhan.
- Mengelola daftar hitam Bank Indonesia.

- Melayani permintaan bilyet giro dan cek sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- Melapor kepada *supervisor* jika terdapat nasabah yang mencurigakan dan termasuk orang dalam kategori berbahaya.
- Membuat laporan aktivitas harian untuk diserahkan kepada *supervisor*.
- Melayani aktivasi BJB Digi.
- Membuat rekapan keluhan nasabah

**c. Staf Administrasi dan Jasa**

- Melakukan proses kliring.
- Melakukan proses on-line time melalui RTGS (Real Time Gross Settlement).
- Memelihara transaksi cabang.

**5. Officer Operasional Kredit**

**a. Administrasi Kredit**

- Dokumentasi Kredit
- Laporan Pemeriksaan Akhir (LPA)
- Maintenance Pelaksanaan Kredit
- Menganalisis Pelaksanaan Kredit

**b. Bisnis Legal**

- Mempersiapkan proses pengikatan baik dibawah tangan ataupun notaris.

- Melindungi dan mengamankan kepentingan bank dari kerugian yang mungkin timbul karena adanya kelemahan proses hokum dalam aktivitas operasional bank.
- Menganalisis keabsahan legal dokumen.

## **6. Staf Akuntansi dan IT**

- Membuat laporan keuangan bank, baik bulanan maupun tahunan
- Mengelola buku besar cabang
- Mengelola pembukuan transaksi
- Pembuatan jurnal transaksi
- Melakukan pencocokan transaksi
- Membuat laporan sistem informasi cabang
- Mengadministrasi pelaporan cabang

## **7. Manajer Bisnis Konsumer dan Ritel**

### **a. AO KPR & KKB dan AO Konsumer & Ritel**

- Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah.
- Menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- Memberikan penerangan terhadap client yang tidak mengerti.
- Berkoordinasi dengan marketing untuk membuat perencanaan pemasaran.
- Memberikan solusi bagi nasabah.
- Melakukan analisa kelayakan nasabah.
- Membuat laporan.

**b. Relationship Officer Konsumer & Ritel**

- Membuat perencanaan pemasaran.
- Melakukan kegiatan pemasaran produk consumer & Ritel

**8. Manajer Bisnis Komersial****a. AO Komersial**

- Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah.
- Menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- Memberikan penerangan terhadap client yang tidak mengerti.
- Berkoordinasi dengan marketing untuk membuat perencanaan pemasaran.
- Memberikan solusi bagi nasabah.
- Melakukan analisa kelayakan nasabah.
- Membuat laporan.

**b. Relationship Officer Komersial**

- Membuat perencanaan pemasaran
- Melakukan kegiatan pemasaran produk komersial

**9. Manajer Bisnis UMKM****a. AO UMKM**

- Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah.
- Menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- Memberikan penerangan terhadap client yang tidak mengerti.

- Berkoordinasi dengan marketing untuk membuat perencanaan pemasaran.
- Melakukan analisa kelayakan nasabah.
- Membuat laporan.

#### **b. Cash Pick Up**

- Sebagai fasilitas bagi debitur kredit usaha yang tidak sempat setor angsuran kredit ke kantor, bisa di jemput ke tempat debitur untuk setor angsuran kreditnya.
- Menagih angsuran kredit debitur yang menunggak atau telat membayar angsuran.

### **3.2 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif.

Metode Penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan fenomena yang diamati secara detail dan mendalam. Metode ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana suatu fenomena atau kejadian terjadi, serta bagaimana individu atau kelompok tertentu mengalami atau mempersepsikannya.

Menurut Mukhtar (2013:10) metode penelitian kualitatif deskriptif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu.



### 3.2.1 Jenis dan Sumber Data

#### 3.2.1.1 Jenis Data

Ada dua macam jenis data pada umumnya yaitu data kuantitatif dan data kualitatif, penulis lebih memfokuskan pada data kualitatif dalam melakukan analisis ini.

Data Kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal. Penulis memperoleh data kualitatif dengan cara melakukan wawancara. Penulis melakukan wawancara kepada salah satu pegawai pada bagian *Senior Account Officer* Kredit Konsumer dan Ritel pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis dalam proses pengumpulan data untuk Tugas Akhir ini.

#### 3.2.1.2 Sumber Data

Dalam pengumpulan sumber data, penulis melakukan pengumpulan sumber data dalam wujud data primer dan data sekunder.

##### 1. Data Primer

Data primer merupakan jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara) baik individu maupun kelompok. Jadi data yang didapatkan secara langsung. Data primer secara khusus di lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis mengumpulkan data primer dengan metode *Depth Interview* dan juga *Participan Observation*. Metode *Depth Interview*

merupakan metode pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis. Penulis melakukan wawancara kepada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Ciamis untuk mendapatkan data dan informasi yang di butuhkan. Kemudian penulis Juga melakukan pengumpulan data dengan metode Participant Observation. Metode ini merupakan pengumpulan data primer dengan melakukan pengamatan terhadap aktivitas dan kejadian tertentu yang terjadi. Jadi penulis datang ke PT Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis dengan mengamati aktivitas yang terjadi pada kegiatan tersebut untuk mendapatkan data atau informasi yang sesuai dengan apa yang di lihat dan sesuai dengan kenyataannya.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data suatu penelitian yang diperoleh penulis secara tidak langsung melalui media perantara (di peroleh atau dicatat oleh pihak lain). Data sekunder itu berupa bukti , catatan atau laporan historis yang telah terusun dalam arsip atau dokumenter. Penulis mendapatkan data sekunder ini dengan cara melakukan permohonan ijin yang bertujuan untuk meminjam bukti-bukti transaksi Klaim Asuransi Kredit Pensiun (Purna Bhakti) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pencarian dan pengumpulan sebuah data penulis memerlukan data yang valid, sehingga akan memperkuat hasil yang diperoleh selama penelitian, Untuk mengumpulkan dan memperoleh sebuah data maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut, diantaranya :

#### 1. Studi Kepustakaan

Merupakan suatu teknik atau cara dalam memperoleh data dengan cara mempelajari dan mengkaji buku-buku atau jurnal. Untuk memperoleh atau mendapatkan data sekunder dapat dilakukan dengan cara menginventarisasi dan mempelajari serta mengutip dari buku-buku, jurnal dan peraturan penundang-undangan yang berkaitan atau berkesinambungan dengan penelitian, sehingga mendapatkan bahan literasi sebagai referensi. Peneliti juga membutuhkan berbagai bahan lain yang sesuai dengan kajian yang diolah sehingga memenuhi standar penelitian. Studi kepustakaan berupa.

- a. Buku
- b. Artikel
- c. Undang-Undang
- d. Internet

#### 2. Studi Lapangan

Merupakan suatu metode mengumpulkan data yang dilakukan secara langsung terhadap objek yang diteliti oleh peneliti sehingga peneliti memperoleh data primer.

Data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan menganalisis berbagai sumber yang berkaitan dengan objek penelitian. Studi lapangan dapat dilakukan dengan wawancara dan observasi pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis.

a. Wawancara

Menurut Sugiyono (2020:114), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Pewawancara (interviewer) adalah sumber informasi.

Pada pelaksanaannya penulis melakukan wawancara secara langsung kepada bagian senior *account officer* Konsumer dan Ritel yang bernama Egi Resmana. Beliau merupakan pegawai yang tugasnya untuk mengurus Klaim Meninggal baik itu untuk Pensiunan maupun PNS aktif pada PT Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis. Pada saat itu penulis menanyakan apa syarat-syarat dalam penyelesaian kredit pensiun, bagaimana penyelesaian kredit pensiun, apa hambatan-hambatan dalam penyelesaian kredit pensiun, dan bagaimana solusi yang ditempuh dalam penyelesaian kredit pensiun (Purna Bhakti) pada nasabah meninggal dunia di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis.

#### b. Observasi Langsung

Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Riyanto berpendapat di dalam bukunya yang berjudul *Metodologi Penelitian Pendidikan* (2010) bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan secara langsung maupun tidak langsung. Dalam penelitian ini, penulis melakukan observasi secara langsung ke PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis guna mendapatkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini.

#### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2020:132) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari penggalan data kemudian diorganisasikan ke dalam beberapa kategori, dijabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih yang penting untuk dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dengan tahapan berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi) sebagai berikut :

### 1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Adalah tahap melakukan pengumpulan data atau fakta yang ada pada sumber data. Pada tahap ini peneliti membaca secara berulang-ulang sumber data, dan mencari sebanyak-banyaknya. Yang mana nantinya akan penulis rangkum pada tahap reduksi data. Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara dan observasi secara langsung ke PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Ciamis.

### 2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam tahap ini tidak semua data yang terkumpul pada tahap sebelumnya digunakan. Pada tahap ini penulis melakukan penyederhanaan atau merangkum data yang didapatkan dari tahap sebelumnya dicatat/diketik untuk memudahkan untuk tahap penyajian data nanti. Reduksi data dalam penelitian ini yaitu data yang telah diperoleh lapangan mengenai Prosedur Penyelesaian Kredit Pensiun (Purna Bhakti) Pada PT Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Ciamis dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

### 3. Penyajian Data (*Display Data*)

Setelah data direduksi kemudian tahap selanjutnya adalah *display* data atau penyajian data. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya (Sugiyono,2016). Penyajian data dalam penelitian ini berfungsi untuk lebih memudahkan peneliti memahami data yang diperoleh di lapangan. Dengan demikian dapat di lihat kesiapan implentasi penulis tentang Prosedur Penyelesaian Kredit Pensiun (Purna Bhakti) Pada Nasabah Meninggal Dunia Di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Bantem, Tbk Kantor Cabang Ciamis.

### 4. Penarikan Kesimpulan (*Concluding Drawing Verification*)

Langkah terakhir dalam proses analisis data adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti -bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya (Sugiyono,2016). Kesimpulan data dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal dan kesimpulan berupa deskripsi atau gambaran mengenai objek yang diteliti.