

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah strategi penanganan kredit bermasalah pada kredit pemilikan rumah (KPR) subsidi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai kredit bermasalah pada produk KPR Subsidi, khususnya yang dialami oleh debitur dengan penghasilan rendah. Salah satu faktor penyebab utama adalah ketidakmampuan debitur dalam memenuhi kewajiban pembayaran angsuran. Oleh karena itu, penelitian ini akan menganalisis strategi perbaikan yang diterapkan oleh Bank BJB, seperti *Rescheduling*, *Reconditioning*, dan *Restructuring* untuk menurunkan tingkat *Non-Performing Loan* (NPL) pada produk KPR Subsidi. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab kredit bermasalah serta mengevaluasi efektivitas strategi perbaikan yang diterapkan.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Bank BJB, yang dikenal dengan nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten merupakan bank yang memiliki peran penting dalam mendukung perekonomian daerah Jawa Barat dan Banten. Bank ini berawal dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1960, yang berfokus pada nasionalisasi perusahaan-perusahaan yang sebelumnya dimiliki oleh Belanda. Salah satu perusahaan milik Belanda yang dinasionalisasi adalah NV Denis (De

Eerste Nederlandsche Indische Shareholding), yang berkedudukan di Bandung dan bergerak di bidang perbankan hipotek.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat mendirikan sebuah perusahaan daerah dengan nama Perusahaan Daerah Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat pada 20 Mei 1961. Pendirian ini dituangkan dalam Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat dan disahkan melalui beberapa akta notaris yang dibuat pada tahun 1961.

Untuk memastikan kedudukan hukum yang jelas, pada tahun 1972, Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat mengeluarkan regulasi yang menyatakan bahwa Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat merupakan sebuah perusahaan daerah yang berfokus pada bidang perbankan. Lima tahun setelahnya, tepatnya pada 1978, nama perusahaan ini diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat, yang lebih mencerminkan fungsi dan tujuan bank tersebut.

Memasuki tahun 1992, bank ini memperoleh izin untuk beroperasi sebagai Bank Umum Devisa, yang memberikan Bank BJB kemampuan untuk melakukan transaksi valuta asing. Pada saat yang sama, bank ini juga memperkenalkan logo baru dan mengubah sebutannya menjadi Bank Jabar.

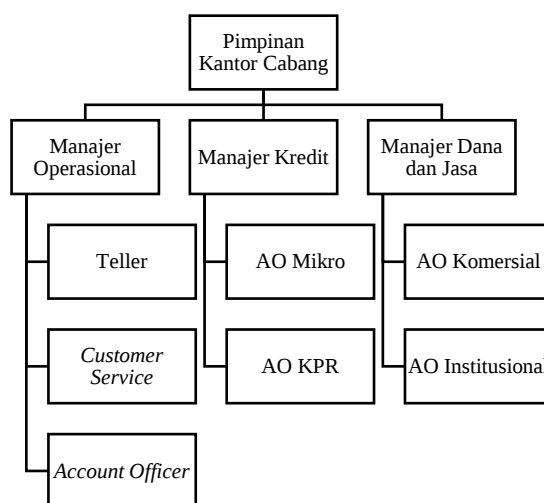
Seiring dengan perkembangan dunia perbankan dan ekonomi, Bank BJB melakukan sejumlah perubahan penting. Pada tahun 1998, Bank BJB mengalami perubahan bentuk badan hukum dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas (PT) melalui perubahan yang disahkan oleh Menteri Kehakiman RI. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan fleksibilitas Bank BJB dalam menghadapi persaingan di industri perbankan.

Masuk ke era 2000-an, Bank BJB semakin berkembang dan mulai menerapkan *Dual Banking System*, yang menggabungkan layanan perbankan konvensional dan syariah. Ini menjadikan Bank BJB sebagai salah satu bank pertama yang menawarkan kedua sistem layanan tersebut di Indonesia.

Pada 2007, bank ini memperluas cakupan operasionalnya ke wilayah Banten, dan dengan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) pada 3 Juli 2007, nama perseroan pun berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten atau yang lebih dikenal dengan nama Bank Jabar Banten. Keputusan ini memperkuat posisi bank sebagai bank pembangunan daerah yang melayani dua provinsi, Jawa Barat dan Banten.

Puncaknya, pada 2010, Bank BJB resmi berubah menjadi Bank BJB yang kita kenal sekarang. Perubahan nama ini dilengkapi dengan pembaruan logo dan strategi perusahaan yang lebih modern serta lebih fleksibel dalam merespon kebutuhan masyarakat dan dunia perbankan yang terus berkembang.

3.1.2 Struktur Organisasi Bank BJB Tasikmalaya



Gambar 3.1 Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Tasikmalaya

Sumber: Bank Bjb Kantor Cabang Tasikmalaya

3.1.3 Job Description

Berikut adalah *job description* dari Bank BJB KCP Cikurubuk Tasikmalaya:

1. Pimpinan Kantor Cabang

- a. Mengarahkan dan mengkoordinasikan penyusunan *market opportunity*.
- b. Mengarahkan dan mengkoordinasikan implementasi program pemasaran dikantor cabang.
- c. Pelaksanaan, pembinaan, dan evaluasi kinerja jaringan kantor.
- d. Penyusunan target kinerja kantor, penjualan, strategi penjualan implementasi proses penjualan

2. Manajer Operasional

- a. Mengelola usulan pengembangan atau penutupan jaringan kantor berikut pelaksanaan pembinaan.
- b. Mengkoordinasikan proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah.
- c. Mengawasi kegiatan operasional harian cabang.
- d. Memastikan seluruh proses berjalan sesuai SOP.
- e. Menjaga efisiensi kerja *frontliner* dan *back office*.
- f. Mengelola risiko operasional serta kelancaran transaksi.

3. Manajer Kredit

- a. Mengelola dan mengawasi proses penyaluran kredit.
- b. Menganalisis kelayakan dan risiko calon debitur.
- c. Memantau portofolio kredit dan kualitas pembiayaan.
- d. Menjamin kepatuhan kredit terhadap ketentuan internal dan eksternal.

4. Manajer Dana dan Jasa

- a. Mengelola produk tabungan, giro, deposito, dan jasa perbankan lainnya.
- b. Meningkatkan penghimpunan Dana Pihak Ketiga (DPK).
- c. Menyusun strategi pemasaran produk dana dan layanan.
- d. Menjaga loyalitas dan kepuasan nasabah.

5. Teller

- a. Melayani transaksi tunai seperti setoran, penarikan, dan transfer.
- b. Bertanggung jawab atas ketelitian dalam setiap transaksi.
- c. Menjaga keamanan kas dan dokumen.
- d. Memberikan pelayanan ramah dan cepat kepada nasabah.

6. *Customer Service*

- a. Menangani pembukaan rekening, penggantian kartu, dan layanan e-banking.
- b. Memberikan informasi produk dan layanan bank.
- c. Menyelesaikan keluhan dan pertanyaan dari nasabah.
- d. Menjaga hubungan baik dan kepercayaan nasabah.

7. *Account Officer (AO)*

- a. Mencari calon nasabah baru dan menjaga nasabah aktif.
- b. Menganalisis usaha dan kebutuhan pembiayaan nasabah.
- c. Mengelola pengajuan kredit mulai dari survei hingga pencairan.
- d. Memantau kualitas pembayaran dan portofolio kredit.

8. *Account Officer Mikro*

- a. Melayani nasabah pelaku usaha kecil atau mikro.

- b. Melakukan survei langsung ke tempat usaha calon debitur.
- c. Menganalisis kemampuan bayar dan kelayakan usaha mikro.
- d. Menyusun proposal kredit dan melengkapi dokumen persyaratan.
- e. Melakukan monitoring terhadap angsuran nasabah secara berkala.
- f. Menjaga hubungan baik dengan nasabah untuk menjaga kelancaran kredit.

9. *Account Officer* KPR

- a. Melakukan promosi produk kepada nasabah/calon nasabah.
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Melakukan koordinasi dengan manajer consumer terkait dengan penetapan target.
- d. Mengumpulkan informasi dan data untuk Menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit.
- e. Menjaga hubungan baik dengan nasabah/calon nasabah.

10. *Account Officer* Komersial

- a. Melakukan promosi produk kepada nasabah/calon nasabah.
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Melakukan koordinasi dengan manajer *consumer* terkait dengan penetapan

target.

- d. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit.
- e. Menjaga hubungan baik dengan nasabah/calon nasabah.

11. *Account Officer* Institusional

- a. Menangani nasabah dari instansi pemerintah, BUMN, lembaga pendidikan, dan organisasi besar.
- b. Memasarkan produk dan layanan khusus untuk institusi seperti payroll, giro, dan pinjaman pegawai.
- c. Menjalin kerja sama kelembagaan dengan pihak institusi untuk meningkatkan dana pihak ketiga.
- d. Mengelola portofolio kredit yang diberikan kepada karyawan atau lembaga.
- e. Melakukan pendekatan strategis untuk menciptakan sinergi antar lembaga.
- f. Memastikan layanan berjalan optimal sesuai kebutuhan institusi.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Nawawi (2005: 63), metode deskriptif dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Oleh karena itu, penekanan latar belakang struktur dan individu secara utuh dan secara deskriptif menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara menyeluruh mengenai strategi perbaikan kredit bermasalah pada kredit pemilikan rumah (KPR) subsidi. Oleh karena itu, peneliti memilih menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis bagaimana upaya PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya dalam menangani kredit bermasalah, strategi perbaikan yang diterapkan, hambatan yang dihadapi, serta solusi yang dilakukan untuk memulihkan kualitas kredit. Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan informasi mendalam mengenai proses perbaikan kredit bermasalah pada produk KPR subsidi, baik dari aspek strategi restrukturisasi, kebijakan internal bank, hingga upaya penyelamatan kredit yang telah dilakukan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan informasi sesuai dengan tata cara penelitian agar data yang dibutuhkan dapat diperoleh secara akurat dan relevan. Menurut Sugiyono (2012: 224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam suatu penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data yang sesuai dengan fokus permasalahan.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua pendekatan utama yaitu:

1. Studi Lapangan

a. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)

Wawancara merupakan salah satu metode utama dalam pengumpulan data lapangan. Menurut Masitoh, N., & Rosidah (2018: 285), wawancara

adalah bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur antara dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai tujuan tertentu.

Dalam konteks penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung kepada narasumber yang relevan, seperti pimpinan bagian kredit dan *account officer* (AO) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. Tujuannya adalah untuk memperoleh informasi mendalam terkait strategi perbaikan kredit bermasalah pada produk KPR subsidi, kendala yang dihadapi di lapangan, serta pendekatan yang digunakan dalam menangani debitur bermasalah.

b. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Menurut pendapat Sugiyono (2012: 166), observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam, dan interaksi responden. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan langsung melalui program magang selama 30 hari kerja di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya. Observasi ini bertujuan untuk menemukan fakta-fakta di lapangan yang berkaitan dengan proses penanganan kredit bermasalah, khususnya pada produk Kredit Kepemilikan Rumah (KPR) Subsidi. Melalui observasi ini, peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana strategi perbaikan kredit dijalankan, bagaimana interaksi antara pihak bank dan debitur, serta bagaimana peran petugas kredit dalam menangani permasalahan yang muncul.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data sekunder yang mendukung dan melengkapi hasil studi lapangan. Data diperoleh melalui berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan topik penelitian, seperti buku-buku akademik, artikel jurnal, peraturan perbankan, literatur terkait kredit bermasalah, serta laporan tahunan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Selain itu, peneliti juga menggunakan data dari publikasi resmi pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang membahas kebijakan KPR subsidi dan pengelolaan kredit bermasalah di sektor perbankan.

3.2.2.1 Jenis Data dan Sumber Data

Menurut Sutopo (2002: 56) menyatakan bahwa sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen tertentu. Menurut Moleong (2001: 112) menjelaskan bahwa Pencatatan sumber data melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya. Pada penelitian kualitatif, kegiatan-kegiatan ini dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan. Berbagai sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer adalah data data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perangan, kelompok dan organisasi. Data ini berupa, observasi & wawancara. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara

mendalam dan observasi langsung kepada narasumber yaitu *account officer* (AO) pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. yang bersangkutan dengan tema penelitian tugas akhir ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dengan menggunakan media perantara atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan pengelolanya, tetapi datanya dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan seperti melalui buku-buku, artikel, buku laporan tahunan perusahaan.

3.2.2.2 Penentuan Sampel

Sampel didefinisikan menjadi bagian asal populasi yang sebagai sumber data dalam penelitian, pada mana populasi merujuk pada keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh suatu kelompok yang diteliti. Teknik *sampling* merupakan teknik pengambilan sampel (Sugiyono, 2012: 81).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara sebagai teknik utama dalam pengumpulan data. Oleh karena itu, penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*, yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan, untuk menentukan jumlah sampel yang akan diteliti. Sugiyono (2012: 138). Adapun kriteria informan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pihak Internal Bank (Karyawan Bank BJB Cabang Tasikmalaya)
 - a. Menjabat di bagian kredit atau pembiayaan, khususnya yang menangani produk KPR Subsidi.
 - b. Memiliki pengalaman kerja minimal 1–2 tahun di bidang kredit, agar memahami proses dan kendala dalam menangani kredit bermasalah.
 - c. Terlibat langsung dalam proses penanganan kredit bermasalah, seperti analis kredit, *account officer*, atau bagian *remedial/collection*.
 - d. Bersedia memberikan informasi dan data yang relevan sesuai kebutuhan penelitian.
2. Nasabah KPR Subsidi yang Mengalami Kredit Bermasalah:
 - a. Merupakan debitur aktif dari Bank BJB Cabang Tasikmalaya pada produk KPR Subsidi.
 - b. Memiliki riwayat keterlambatan pembayaran (kolektabilitas 2 hingga 5).
 - c. Bersedia diwawancarai dan memberikan informasi mengenai penyebab keterlambatan pembayaran serta pengalaman selama proses penanganan kredit bermasalah.
 - d. Dipilih berdasarkan rekomendasi pihak internal bank yang mengetahui kondisi debitur secara langsung.

Jumlah informan dalam penelitian ini tidak ditentukan secara pasti sejak awal, melainkan didasarkan pada prinsip titik jenuh informasi (*saturation*), yaitu kondisi ketika wawancara tambahan tidak lagi menghasilkan informasi baru yang signifikan.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Data yang dianalisis berupa narasi, pernyataan, dan penjelasan yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam maupun observasi langsung. Analisis dilakukan untuk menggambarkan dan memahami bagaimana strategi perbaikan kredit bermasalah pada produk kredit kepemilikan rumah (KPR) Subsidi dijalankan di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, peneliti dapat menafsirkan data secara mendalam dan menyusun kesimpulan berdasarkan kenyataan di lapangan yang ditemukan selama proses pengumpulan data.

Penelitian (kualitatif) digunakan analisis data Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (1994) dalam Sugiyono (2012: 334) data kualitatif diperoleh dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan saat penelitian:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Data-data tersebut dicatat atau direkam kemudian dijabarkan dalam bentuk deskriptif. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang dalam penelitian.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2012: 247) "Mereduksi data bisa diartikan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari pola dan temanya". Dengan mereduksi data akan memberikan gambaran

yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Proses reduksi berlangsung terus selama pelaksanaan penelitian bahkan peneliti memulai sebelum pengumpulan data dilakukan dan selesai sampai penelitian berakhir. Selama pengumpulan data berlangsung, reduksi data dapat berupa membuat ringkasan, mengkode, memusatkan tema, membuat batas permasalahan, dan menulis memo.

3. Penyajian Data

"Penelitian kualitatif penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya", Sugiyono (2012: 249). Sajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca akan bisa mudah dipahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun lain berdasarkan pemahamannya tersebut. Sajian data ini mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian, sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi yang rinci tindakan untuk menceritakan dan menjawab setiap permasalahan yang ada.

4. Penarikan Kesimpulan

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menentukan makna data yang telah disajikan. Tahapan ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.