

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

3.1.1. Sejarah dan Profil Perusahaan

Bank bjb merupakan salah satu Bank Umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Kota Bandung. Bank ini didirikan Pada Tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk Perseroan Terbatas (PT.), kemudian dalam perkembangannya berubah menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

Pendirian Bank bjb dilatarbelakangi 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 Nederlandsche 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.

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 pada 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 46 sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah.

Pada bulan Juli 2010, bank bjb menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai di Bursa Efek Indonesia.

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi:

Menjadi Bank Utama pilihan Anda.

b. Misi:

- Memberikan Kontribusi dan Berpartisipasi Sebagai Penggerak dan Pendorong Laju Perekonomian Daerah.

- Menjadi Partner Usaha Pemerintah Daerah Dalam Pengelolaan Keuangan.
- Memberikan Layanan Terbaik Kepada Nasabah
- Memberikan Manfaat Terbaik dan Berkelanjutan Kepada Stakeholder.
- Meningkatkan Inklusi Keuangan Kepada Masyarakat Melalui Digitalisasi Perbankan.

3.1.3. *Statement Budaya Perusahaan*

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi bank Bjb menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, bank Bjb telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya transformasi 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 dirumuskan yaitu “**GO SPIRIT**” yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust* yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama yaitu:

Tabel 3.1
Statement Budaya Perusahaan

<i>Service Excellence</i>	1. Fokus pada nasabah. 2. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah.
<i>Professionalism</i>	3. Bekerja efektif, efisien, dan bertanggung jawab. 4. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.
<i>Integrity</i>	5. Jujur, disiplin, dan konsisten. 6. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.
<i>Respect</i>	7. Menghormati dan menghargai, serta terbuka terhadap perbedaan. 8. Memberikan dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif.
<i>Innovation</i>	9. Kreatif dan inovatif untuk memberikan Solusi terbaik. 10. Melakukan perbaikan berkelanjutan.
<i>Trust</i>	11. Berperilaku positif dan dapat dipercaya. 12. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan Perusahaan.

Sumber: www.bankbjb.co.id, 2023

3.1.4. Logo dan Makna Logo



Gambar 3.1
Logo Bank Bjb

Sumber: www.bankbjb.co.id, 2023



Gambar 3.2

Brand Shape Bank Bjb

Sumber: www.bankbjb.co.id, 2023



Gambar 3.3

Brand Name Bank Bjb

Sumber: www.bankbjb.co.id, 2023

Keterangan *Brand Name*, *Shape*, dan *Colour* Bank Bjb

1. *Brand Name* Bank Bjb

Makna dari *brand name* bank bjb ini adalah sebuah akronim yang menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern Masyarakat dimana bank bjb akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi bank bjb untuk menjadi lebih efektif dan professional dalam melayani seluruh lapisan Masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

2. *Brand Shape* Bank Bjb

Makna dari *brand shape* bank bjb yakni jangkauan pelayanan (perspektif sekunder yaitu sayap yang terbang untuk kemajuan). Bentuk syap pada logo bank bjb memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik pada nasabah *stakeholder* dan seluruh masyarakat.

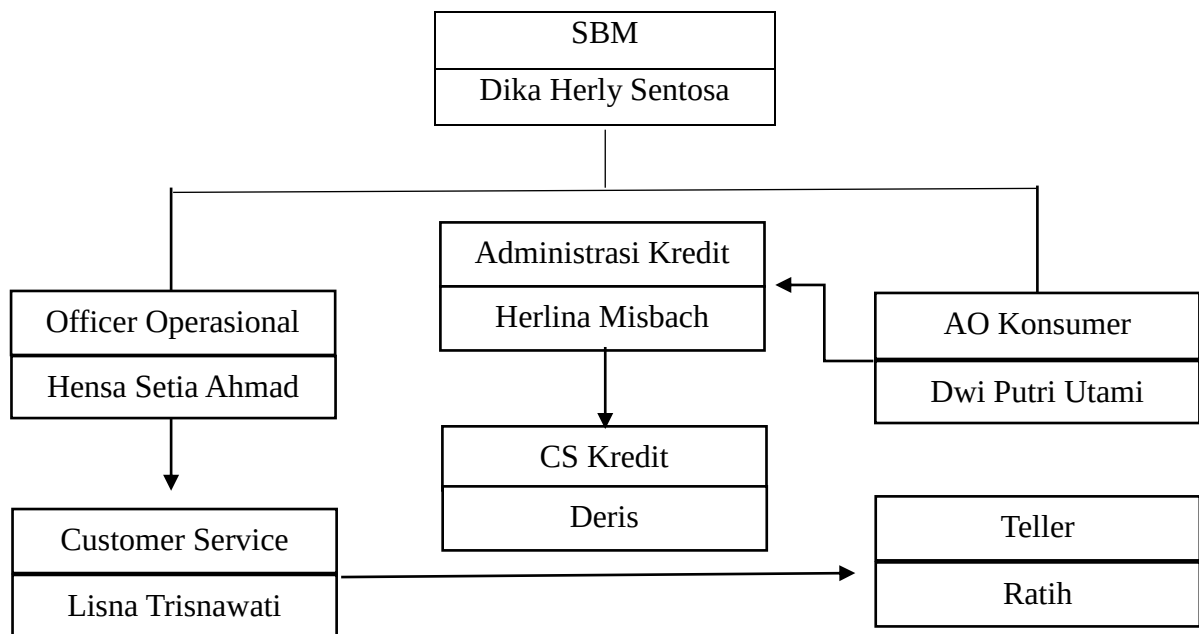
3. *Brand Colour* Bank Bjb

Pemilihan *brand colour* pada logo bank bjb terinspirasi oleh Sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan *brand personality* bank bjb yang baru.

Warna tersebut terdiri dari:

- 1) *Calm Water Blue* yang artinya tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh, dan mapan.
- 2) *Atmospheric Ambience Blue* yang artinya Visioner, Fleksibel, dan Modern.
- 3) *Sincere True Yellow* yang artinya melayani, kekeluargaan, dan tumbuh.

3.1.5. Struktur Organisasi



Gambar 3.4

Struktur Organisasi Bank Bjb KCP Pemerintah Kota Tasikmalaya

Sumber : *Diolah Pribadi*, 2025

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yang merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang oleh sejumlah individu tau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan (Umrati dan Hengki, 2020:7).

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian (contohnya perilaku, persepsi, dan lain sebagainya).

Penggunaan metode ini dilakukan untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana pencegahan terjadinya kredit bermasalah melalui penilaian kelayakan nasabah.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2020).

Teknik pengumpulan data yang diterapkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

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

Metode wawancara dalam pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan pada saat peneliti melaksanakan kegiatan magang di Bank

Bjb Kantor Cabang Pembantu Pemerintah Kota Tasikmalaya dan juga wawancara dilakukan diluar waktu magang.

b. Observasi Langsung

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan jika penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar (Sugiyono, 2020). Dalam penelitian ini, peneliti melakukan pengamatan secara langsung bersamaan dengan pelaksanaan kegiatan magang selama 30 hari kerja.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan ini dimaksudkan untuk mendapati data sekunder melalui dokumentasi. Dokumentasi sendiri merupakan metode mengkaji dan mengolah data dari dokumen-dokumen yang sudah ada sebelumnya dan mendukung data penelitian. Metode dokumentasi ini diperoleh melalui buku, artikel, jurnal, maupun penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pembahasan penelitian. Teknik ini digunakan sebagai pelengkap dalam pengumpulan data dari hasil observasi dan wawancara yang berguna untuk hasil penelitian.

3.2.2.1. Jenis dan Sumber Data

1) Jenis data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Data kualitatif sendiri adalah data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Jenis data kualitatif yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan karyawan bank bjb KCP Pemkot

Tasikmalaya, juga melalui sumber-sumber lain seperti buku, jurnal, maupun penelitian terdahulu. Membahas seputar analisis kelayakan nasabah dalam menerima kredit, yang dimana data tersebut dijadikan sebagai bahan referensi oleh penulis untuk menyusun laporan penelitian Tugas Akhir ini.

2) Sumber data

Pada metode kualitatif, kegiatan pengumpulan data dilakukan secara sistematis dan terarah kepada tujuan yang diperlukan dalam memperoleh informasi. Beberapa sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian baik secara perorangan, kelompok, dan atau organisasi. Hasil data yang diperoleh berupa hasil observasi dan wawancara.

Dalam penelitian ini, penulis memperoleh data primer dari hasil wawancara mendalam dan observasi langsung terhadap beberapa narasumber yang terlibat langsung dengan apa yang menjadi pembahasan dalam penelitian ini yaitu Pimpinan (*Sub-Branch Manager*), *Account Officer* (AO), *Officer Operasional* pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Tipe A Pemerintah Kota Tasikmalaya.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau data yang diperoleh dari media perantara seperti artikel, buku, dan jurnal penelitian, tetapi data sekunder adalah data yang dapat dimanfaatkan kembali dalam sebuah penelitian.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data sekunder yang bersumber dari buku, artikel, maupun jurnal penelitian terdahulu.

3.2.2.2. Penentuan Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data dalam penelitian, dimana populasi merupakan bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Teknik sampling sendiri merupakan teknik pengambilan sampel, untuk menentukan sampel yang akan digunakan. (Sugiyono, 2020). Dalam pengambilan sampel sendiri memiliki beberapa teknik yang dapat digunakan, namun dalam penelitian ini digunakan teknik *purposive sampling*.

Purposive Sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Misalnya akan melakukan penelitian tentang kualitas makanan, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli makanan, atau penelitian tentang kondisi politik di suatu daerah, maka sampel sumber datanya adalah orang yang ahli politik. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak melakukan generalisasi (Sugiyono, 2020).

Dalam penelitian ini, penulis meneliti bagaimana analisa yang dilakukan untuk menilai kelayakan nasabah menerima kredit, dengan kriteria yang dapat dilihat dari calon debitur seperti riwayat kredit nya, karakter nya, dan bagaimana

usaha yang dilakukan dari nasabah tersebut untuk menilai kelancaran pembayaran pinjaman pada suatu bank. Hal ini dilakukan untuk memitigasi risiko kredit bermasalah. Kriteria lainnya seperti tahapan proses kredit seperti pengajuan persyaratan apakah sudah cukup dipahami dan diketahui oleh calon debitur. Sumber data yang diperlukan ialah dengan melakukan wawancara kepada pihak terkait seperti *Account Officer* (AO), *Officer Operasional/Supervisor*, dan pimpinan (*Sub-Branch Manager*) pada bank bjb KCP Pemkot ini. Adapun kriteria dari masing-masing informan ialah seperti untuk AO yaitu terlibat langsung dalam proses analisis kelayakan nasabah, aktif menangani nasabah khususnya kredit, memahami proses analisis kelayakan kredit dan hubungan dengan nasabah serta memiliki pengalaman menangani lebih dari satu jenis kredit; untuk SPV yaitu melakukan pengawasan terhadap kinerja AO, mampu menjelaskan kendala teknis dan operasional di unitnya, terlibat dalam proses evaluasi AO; dan untuk pimpinan yaitu memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan kredit nasabah dan memahami kebijakan strategis bank dalam menilai kelayakan kredit.

3.2.3. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif. Analisis kualitatif, data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara yaitu pengamatan terlibat, wawancara, dan selanjutnya diproses melalui perekaman, pencatatan, pengetikan, tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas (Rahmat, A. 2020)

Data yang didapat penulis merupakan hasil dari wawancara mendalam juga observasi langsung. Data yang penulis analisis yaitu penerapan 5C dan 7P dalam menilai kelayakan nasabah menerima kredit di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Pembantu Tipe A Pemerintah Kota Tasikmalaya. Berikut ini adalah hasil analisis data dengan menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini dilakukan dengan metode wawancara mendalam dan observasi secara langsung. Hasil tersebut maka didapatkan data-data dalam bentuk catatan dan rekaman suara, lalu data tersebut penulis jabarkan dalam bentuk deskriptif. Tujuan dari pengumpulan data ini dilakukan sebagai penunjang kebutuhan penelitian yang dilakukan.

2. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya (Sugiyono, 2020). Sebelum proses pengumpulan data, penulis telah melakukan reduksi data sebelumnya. Memusatkan tema, membuat ringkasan sehingga penulis dapat menentukan pokok pembahasan yang akan dijadikan bahan wawancara.

3. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono, 2020). Penyajian data dalam penelitian ini disajikan dengan

kalimat yang logis dan sistematis sehingga mempermudah pembaca untuk memahami permasalahan dan kemungkinan-kemungkinan lain.

Sajian data ini mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai bahan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian, sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi dan tindakan untuk menjawab setiap permasalahan yang ada.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah interpretasi atau mengemukakan makna dari data yang disajikan. Penarikan kesimpulan bertujuan untuk mencari makna data yang sudah dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan dan juga perbedaan yang nantinya hasil kesimpulan ini dapat menjadi jawaban atas permasalahan yang ada.