

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tasikmalaya Singaparna yang berlokasi di Jl. Raya Timur No. 74, Sukamulya. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada peran aktif BSI dalam pemberian mikro syariah dan tingginya kasus Pemberian macet (NPF) yang memerlukan kajian mendalam.

Studi ini berfokus pada tiga aspek utama. Profil pemberian mikro syariah yang meliputi jenis akad (*Murabahah, Mudharabah, Musyarakah*), besaran pemberian, dan perkembangannya selama periode 2020-2024. Faktor penyebab NPF yang terdiri dari faktor internal (prosedur analisis Pemberian, monitoring bank) dan eksternal (kondisi ekonomi, karakteristik nasabah) dan strategi mitigasi yang mencakup penerapan prinsip 5C, penggunaan akad Rahn, serta program pendampingan nasabah.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan Bank Syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

Bank Syariah Indonesia merupakan bank hasil *merger* antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Melalui Surat Keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021 secara resmi

mengeluarkan izin *merger* tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran Bank Syariah Indonesia. Adapun komposisi pemegang saham BSI meliputi, PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Hal ini didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui kementerian BUMN, sehingga Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Bank Syariah Indonesia merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat secara luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, *universal*, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Potensi Bank Syariah Indonesia untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, serta dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat. Hal ini di dukung dengan fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan populasi penduduk muslim terbesar di dunia membuka peluang yang

besar.

Dalam konteks inilah kehadiran Bank Syariah Indonesia menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

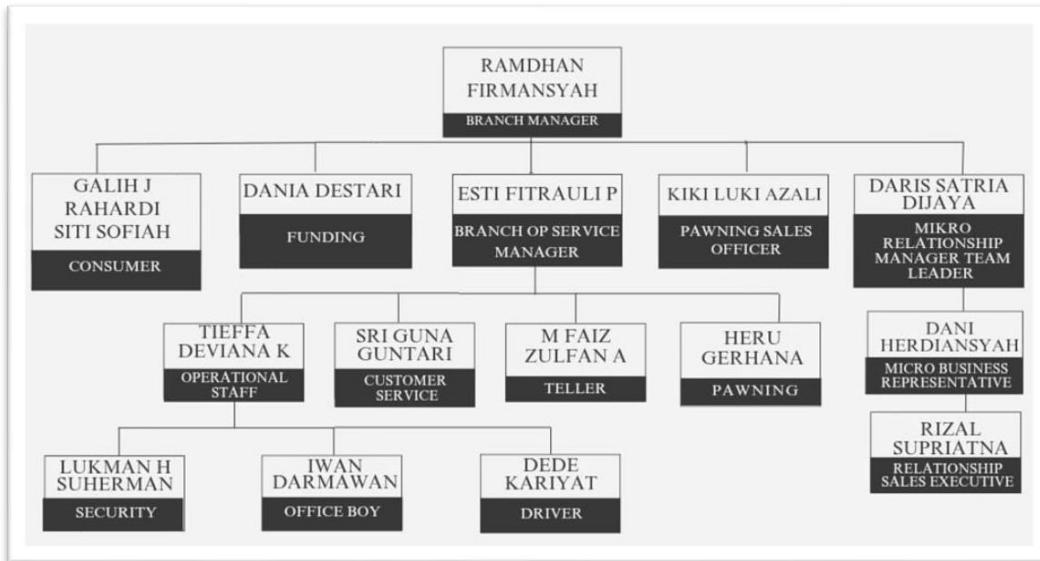
1. Visi Perusahaan

Top 10 Global Islamic Bank

2. Misi Perusahaan

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- 3) Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 4) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia

3.1.4 Job Description

1. Branch Manager

Branch Manager adalah struktur tertinggi di kantor Cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang dan membawahi keseluruhan manajer, baik bisnis maupun operasional. *Branch Manager* memiliki peran penting dalam perbankan syariah baik dalam kegiatan operasional perusahaan maupun kegiatan non operasional yang dibutuhkan bank untuk pengembangannya. Adapun tugas Kepala Kantor Cabang diantaranya yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengawasi serta melakukan koordinasi dari kegiatan operasional
- 2) Memimpin kegiatan kegiatan pemasaran dalam kantor cabang
- 3) Memonitor segala kegiatan operasional perusahaan (lingkup kantor

cabang)

- 4) Memantau prosedur operasional manajemen risiko
- 5) Melakukan pengembangan kegiatan operasional

2. *Branch Operation Service Manager*

Tugas dari *Branch Operation Service Manager* adalah bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional di Cabang dan melakukan fungsi kontrol supervisi terhadap pekerjaan *teller*, *customer service*, dan *security* membantu *Branch Manager* dalam pelaksanaan rencana kerja tahunan, rencana operasional dan pelayanan dengan mengikuti aturan *compliance* dan *control* serta menjalankan dan mengikuti rencana kerja tersebut, bertanggung jawab penuh terhadap permasalahan operasional di cabang serta dapat membantu memberikan solusi terhadap permasalahan operasional serta memonitor penyelesaiannya. Melakukan *maintenance* dan pemeriksaan harian untuk laporan CIF, pembukaan rekening, pelaporan BI, *Line of Business*, verifikasi nasabah, neraca dan laba rugi.

3. *Pawning Sales Officer*

Pawning Sales Officer adalah seorang profesional yang bertanggung jawab untuk memasarkan layanan gadai (pawning services) kepada pelanggan, baik individu maupun bisnis. Peran ini melibatkan penilaian barang yang akan digadaikan, memberikan informasi kepada pelanggan tentang produk gadai, serta memastikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas. Adapun tugas *Pawning Sales Officer* diantaranya yaitu sebagai berikut:

- 1) Penjualan dan Promosi: Menarik pelanggan baru dan mempromosikan layanan gadai kepada masyarakat dan memastikan target penjualan tercapai sesuai dengan sasaran perusahaan.
- 2) Operasional Gadai: Menilai aset seperti emas, perhiasan, atau barang berharga lainnya untuk menentukan nilai gadai dan mengelola proses transaksi gadai, termasuk pencatatan dan dokumentasi yang diperlukan.
- 3) Pelayanan Pelanggan: Memberikan informasi yang jelas terkait syarat, ketentuan, dan bunga gadai dan menyelesaikan keluhan pelanggan dan membangun hubungan jangka panjang.
- 4) Kepatuhan dan Manajemen Risiko: Memastikan semua transaksi sesuai dengan regulasi dan kebijakan Perusahaan dan mengidentifikasi serta memitigasi risiko yang terkait dengan layanan gadai.

4. *Mikro Relationship Manager Team Leader (MRMTL)*

Mikro Relationship Manager Team Leader (MRMTL) bertugas mengelola dan bertanggung jawab terhadap implementasi strategi pengembangan dan pencapaian bisnis mikro dan *branchless banking* secara efektif, efisien dan bijaksana, memonitoring staff mikro untuk pelaporan baik internal maupun eksternal, dan memastikan pencapaian target bisnis pemberdayaan mikro.

5. *Consumer*

Consumer bertugas mendukung operasional dan pemasaran produk serta

layanan perbankan konsumen, seperti pembiayaan rumah, kendaraan, kartu pembiayaan, tabungan, hingga investasi. Peran ini bertujuan untuk mengelola dan meningkatkan portofolio bisnis konsumen sesuai dengan prinsip perbankan syariah.

6. *Funding*

Funding bertanggung jawab serta bertugas atas semua kegiatan yang berhubungan dengan penghimpunan dana masyarakat dan pengelolaan produk simpanan berbasis syariah. Selain itu bertugas *funding* bertugas mencari nasabah dan memasarkan produk tabungan.

7. *Operational Staff*

Operational Staff bertugas memeriksa ulang terhadap keabsahan dan kebenaran proses transaksi harian serta keabsahan bukti-bukti pendukungnya (dengan *proof sheets*), memastikan bahwa pembuatan laporan unit kerja, baik laporan kepada Kantor Pusat maupun pihak eksternal (BI atau pihak ketiga lainnya) telah dilakukan dengan benar dan tepat waktu serta menilai kesesuaian pelaksanaan tugas masing-masing pegawai dengan *job description*. Selain itu juga bertugas membuat perencanaan, pembelian dan pertanggungjawaban terhadap kebutuhan kantor, dan juga memegang SDM perusahaan dari segi memenuhi dan mendukung kebutuhan setiap bidang di perusahaan seperti perekrutan calon pegawai untuk direkomendasikan ke pusat melalui *General Staff*.

8. *Customer Service*

Customer Service memiliki tugas sebagai berikut:

- 1) Menjadi garda depan dalam proses layanan jasa perbankan Bank Syariah Indonesia dan menjadi pusat informasi kepada nasabah atau calon nasabah terkait pelayanan produk dan jasa perbankan Bank Syariah Indonesia.
- 2) Penyelesaian terhadap ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang telah diberikan dengan penanganan *handling complaint*.
- 3) Memberikan layanan dan memasarkan produk pendanaan khususnya atau produk perbankan lain pada umumnya sesuai dengan prinsip syariah.

9. *Teller*

Adapun tugas *Teller* yaitu meliputi:

- 1) Terselenggaranya kegiatan layanan transaksi keuangan yang bersifat tunai atas pemanfaatan fasilitas produk dan jasa perbankan kepada pihak ketiga (nasabah atau calon nasabah)
- 2) Terselenggaranya kegiatan dalam pengelolaan uang tunai (*Cash Teller*) yang ada dalam tempat khasanah Bank sesuai dengan standar *operating* prosedur.
- 3) Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit
- 4) Membayarkan pencairan tabungan, deposito berjangka dan kredit atas persetujuan direksi.
- 5) Menyetorkan uang setoran kredit, tabungan dan deposito ke Bank.
- 6) Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas teller harian.

- 7) Menyetorkan kas *teller* sore hari kepada koordinator administrasi dan keuangan untuk diperiksa kebenarannya
- 8) Melakukan kas opname atas posisi kas harian bersama koordinator administrasi dan keuangan.

10. *Mikro Staff*

Micro Staff bertugas memastikan dokumen pembiayaan telah dilengkapi sebelum fasilitas dicairkan berdasarkan checklist yang telah disepakati. Memastikan penerapan dan implementasi strategi pengembangan bisnis mikro, menganalisis pemberian pembiayaan mikro, memberikan rekomendasi dan atau pemutusan atas pembiayaan permohonan calon nasabah, dan memastikan pencapaian target pembiayaan mikro. Melakukan input data pembiayaan di dalam sistem dengan benar dan akurat. Mencetak dokumen- dokumen pembiayaan sbb, SP3 Akad dan SUP, Order Notaris (jika ada), Dokumen terkait penutupan asuransi, Surat Penolakan, Surat Kuasa dan dokumen turunan pembiayaan lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

11. *Security*

Security bertugas menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan/kawasan kerjanya, melaksanakan pengamanan dan pelayanan terbaik kepada nasabah sesuai dengan standar layanan dan ketentuan yang telah ditetapkan.

12. *Office Boy (OB)*

Office Boy (OB) bertugas memastikan kebersihan dilingkungan kerja

terutama terkait dengan layanan nasabah. Melakukan penataan ruangan, alat, maupun perlengkapan kerja setiap pegawai dengan tujuan menciptakan suasana yang nyaman bagi para pegawai dalam bekerja.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Menurut Moh. Slamet (2019) dalam (Azizzah etal., 2021) metode penelitian adalah sekelompok prosedur khusus yang digunakan dalam penelitian untuk memiliki kasus, mengukur dan memperhatikan aktivitas publik, mengumpulkan informasi dan melaporkan hasilnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Metode ini dianggap tepat karena dapat menggali lebih dalam realitas yang terjadi di lapangan, khususnya mengenai strategi yang dilakukan oleh bank dalam menangani Pembiayaan macet (Sugiyono, 2019). Studi kasus memberikan ruang untuk memahami konteks dan dinamika organisasi dalam menghadapi permasalahan risiko pembiayaan mikro secara lebih komprehensif.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian di lapangan, peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Participant observation (Observasi Langsung)

Observasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian, melalui observasi peneliti dapat mendokumentasikan dan merefleksi secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penelitian. semua yang dilihat dan didengar dalam observasi dapat dicatat dan direkam dengan teliti

jika itu sesuai dengan tema dan masalah yang dikaji dalam penelitian.(Akmal Faisal, 2024). (Sugiyono, 2018: 106) menyatakan bahwa, observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi.

Dalam *Participant observation*, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data, dan ikut merasakan suka dukanya. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam, dan sampai mengetahui pada Tingkat makna daris setiap perilaku yang Nampak. (Sugiyono, 2018: 106)

Dalam observasi terus terang atau tersamar peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa ia sedang melakukan penelitian, jadi mereka yang sedang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti. Observasi tidak berstruktur karena fokus penelitian belum jelas. Fokus observasi akan berkembang selama kegiatan observasi berlangsung. (Sugiyono, 2018: 108)

2. *Indepth Interview* (Wawancara Mendalam)

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. (Sugiyono, 2018: 114)

Teknik wawancara mendalam merupakan Teknik yang lazim

digunakan dalam pengumpulan data pada studi kasus. Tujuan utama dilakukan wawancara mendalam adalah untuk menggali lebih dalam akan suatu fenomena yang sedang diteliti.

Peneliti juga dapat mengajukan pertanyaan tidak terstruktur, peneliti dapat mengembangkan pertanyaan yang lebih mendalam oleh responden. Dalam hal ini, peneliti berusaha untuk memahami lebih mendalam akan persepsi responden untuk mengekspresikan pengalaman hidupnya yang lebih dalam sehingga akan diperoleh informasi yang banyak dan mendalam akan suatu topik. Selain itu, menjalin hubungan saling membina jalinan saling percaya dengan responden adalah penting dalam wawancara. (Denzim & Lincoln, 2024)

Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian terstruktur. Dalam pelaksanaannya peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama dan pengumpul data mencatatnya. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan kepada pihak *Account Officer* yang ada di Bank BSI KCP Tasikmalaya Singaparna. Kemudian data tersebut akan dianalisis oleh penulis.

3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan

metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. (Akmal Faisal, 2024)

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data-data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian, yaitu dalam bentuk catatan-catatan, foto, rekaman video atau apapun yang dihasilkan dalam penelitian.

3.2.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan adalah:

a. Data primer

Data Primer ialah jenis dan sumber data penelitian yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama (tidak melalui perantara), baik individu maupun kelompok. Jadi data yang di dapatkan secara langsung. Data primer secara khusus di lakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian. Penulis mengumpulkan data primer dengan metode survey dan juga metode observasi. Metode survey ialah metode yang pengumpulan data primer yang menggunakan pertanyaan lisan dan tertulis.

Dalam penelitian ini, yang menjadi data primer yaitu *Account Officer* (AO). Untuk memperoleh data tersebut, peneliti melakukan wawancara dengan pihak tersebut.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan data primer yang diperoleh oleh pihak lain atau data primer yang telah di olah lebih lanjut dan disajikan oleh pengumpul data primer atau pihak lain data sekunder umumnya digunakan oleh peneliti untuk memberikan gambaran tambahan, gambaran pelengkap,

ataupun diproses lebih lanjut. (Akmal Faisal, 2024).

Dalam penelitian ini yang menjadi data sekunder yaitu dokumentasi internal bank seperti laporan pembiayaan, SOP pembiayaan mikro, data NPF, serta referensi dari literatur akademik dan kebijakan otoritas keuangan seperti OJK.

3.2.2.2 Penentuan Sampel

Teknik *purposive sampling* digunakan dalam menentukan informan, yaitu dengan memilih responden berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian (Moleong, 2016). Informan yang dipilih meliputi pihak-pihak yang terlibat langsung dalam proses analisis, penyaluran, dan monitoring pembiayaan mikro di BSI KCP Tasikmalaya Singaparna.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan tahapan:

- a. Pengumpulan data, dilakukan melalui observasi langsung ke lokasi penelitian (Bank BSI KCP Tasikmalaya Singaparna), wawancara mendalam dengan informan kunci, seperti pegawai pembiayaan, analis risiko, nasabah pembiayaan mikro serta dokumentasi.
- b. Reduksi data, yaitu proses seleksi terhadap informasi yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen untuk disesuaikan dengan fokus penelitian.
- c. Penyajian data, dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang menggambarkan pola, strategi, dan kebijakan yang diterapkan.
- d. Penarikan kesimpulan, dilakukan dengan merumuskan hasil temuan serta

menghubungkannya dengan teori yang relevan (Sugiyono, 2019).