

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Objek Penelitian**

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan**

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap halal matter serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah.

Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki

kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.

Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat 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).

**Tabel 3.1 Profil Perusahaan**

Sebelumnya	PT Bank Djasa Arta (1969-1994)  PT Bank Jasa Arta (1994-2008)  PT Bank Syariah BRI (2008-2009)  PT Bank BRI Syariah (2009-2021)
Jenis	Perusahaan Publik
Industri	Perbankan Syariah
Didirikan	1 Febuari 2021
Kantor Pusat	The Tower, Jl. Gatot Subroto No.27 Setiabudi, Jakarta Selatan
Tokoh Kunci	Heri Gunardi (Direktur Utama)  Adiwarman Azwar Karim (Komisaris Utama)
Pendapatan	Kenaikan Rp 17,81 Triliun (2021)
Laba bersih	Kenaikan Rp 3,03 Triliun (2021)

Total aset	Kenaikan Rp 265,29 Triliun (2021)
Total ekuitas	Kenaikan Rp 25,01 Triliun (2021)
Pemilik	Negara Republik Indonesia  Saham Seri A Dwiwarna (1 Lembar)  Bank Mandiri (51,47%)  Bank Negara Indonesia (23,24%)  Bank Rakyat Indonesia (15,38%)  Publik (9,91%).

Sumber: <https://www.bankbsi.co.id/>

### 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

#### 1. Visi

“TOP 10 GLOBAL ISLAMIC BANK”

Penjelasan Visi : “Menjadi Top 10 Bank Syariah Global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun”. Berdasarkan data yang sudah diakumulasi ketiga bank melayani 20 juta nasabah dan menjadikan BSI masuk dalam Top 5 bank berdasarkan asset dan nilai buku mencapai Rp50 triliun di tahun 2025. Dengan itu diharapkan BSI mampu berkontribusi untuk membangun perekonomian nasional dan menjadi kebanggaan Indonesia di mata internasional.

#### 2. Misi

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani nasabah dengan produk dan layanan keuangan Syariah yang lengkap dengan mengedepankan keunikan produk Syariah yang berdaya saing

yang tinggi.

- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Menjadi Top 5 bank dengan tingkat profitabilitas, valuasi dan kapitalisasi pasar yang tinggi.
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

### **3.1.3 Statement Budaya Perusahaan**

*Corporate Values* BSI mencakup nilai dan budaya yang menjadi landasan cara berpikir, berperilaku dan bertindak untuk kemudian ditanamkan sebagai Budaya Kerja yang diterjemahkan dalam AKHLAK, yaitu:

- 1. Amanah; Memegang teguh kepercayaan yang diberikan.
- 2. Kompeten; Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- 3. Harmonis; Saling peduli dan menghargai perbedaan.
- 4. Loyal; Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara.
- 5. Adaptif; Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan.
- 6. Kolaborasi; Membangun kerjasama yang sinergis.

### 3.1.4 Logo dan Makna



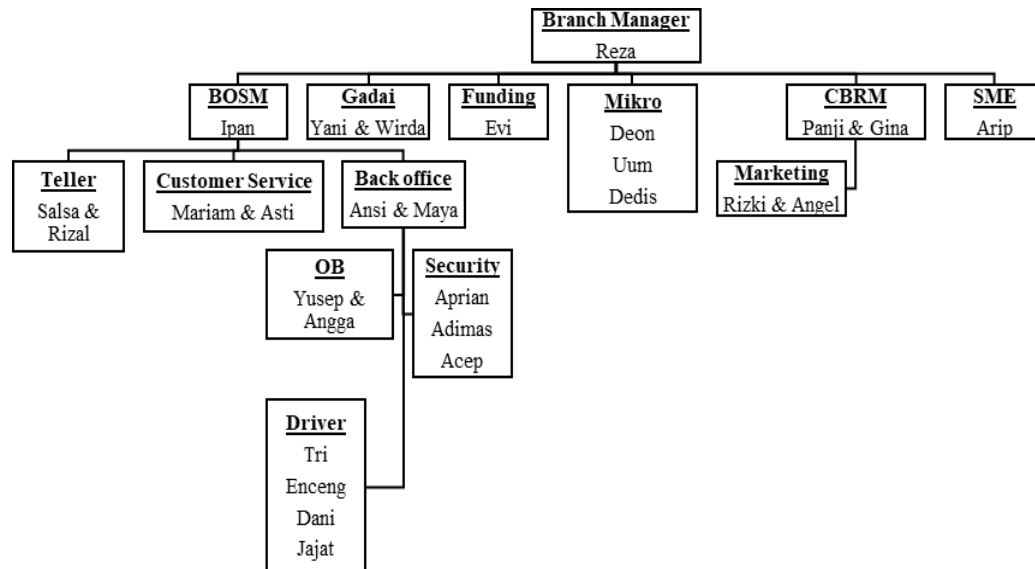
**Gambar 3.1 Logo Bank Syariah**

Sumber: <https://www.bankbsi.co.id/>

Logo Bank Syariah Indonesia juga mencantumkan gambar bintang di atas huruf I dengan warna terang. Bintang itu didesain memiliki lima sudut yang memiliki arti khusus. Pada logo BSI terdapat tanda bintang bersudut lima yang merepresentasikan 5 Pancasila dan 5 Rukun Islam. Hal ini menjelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia menjunjung tinggi Pancasila dan Rukun Islam.

Pancasila dan Rukun Islam nantinya dapat menjadi pandu dalam bekerja dengan prinsip kesetaraan, kejujuran, dan inovasi. Semangat merger dari ketiga bank syariah milik himbara adalah bersatu dalam kebaikan dan membawah faedah sehingga membawah keberkahan. Proses merger ini juga mendukung upaya nasional membentuk industri halal yang kokoh dan efektif untuk mendorong ekonomi syariah.

### 3.1.5 Struktur Organisasi



**Gambar 3.2 Struktur Organisasi BSI KC Mesjid Agung Tasikmalaya**

Sumber: <https://www.bankbsi.co.id/>

### 3.1.6 Job Description

Adapun deskripsi tugas dari tiap bidang atau divisi di Bank BSI Kantor Cabang Tasikmalaya adalah:

1. *Branch Manager (BM)*

*Branch Manager* adalah struktur tertinggi di kantor Cabang yang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor Cabang dan membawahi keseluruhan manager, baik bisnis maupun operasional. Kepala Kantor Cabang bertugas dalam memimpin dan mengawasi jalannya pencapaian target bisnis perbankan sehari-hari.

2. *Branch Operation & Service Manager*

Tugas dari *Branch & Operation Manager* adalah bertanggung jawab terhadap kegiatan operasional di Cabang dan melakukan fungsi kontrol dan supervise terhadap pekerjaan teller, *Customer service* dan security membantu kepala cabang 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 kegiatan *Back Office* dan 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. Gadai Staff

Gadai Staff di Bank Syariah Indonesia (BSI) bertanggung jawab untuk menangani layanan gadai, termasuk menerima, menilai, dan mengelola barang-barang yang digadaikan oleh nasabah. Mereka harus memastikan bahwa seluruh proses gadai berjalan sesuai dengan prinsip syariah dan kebijakan bank. Selain itu, mereka bertugas untuk melakukan penilaian terhadap barang yang digadaikan untuk menentukan nilai pinjaman yang dapat diberikan.

Gadai juga harus menjaga hubungan baik dengan nasabah, memberikan informasi yang jelas mengenai ketentuan gadai, dan memastikan bahwa semua transaksi dilakukan dengan transparan dan adil. Dengan peran

ini, mereka membantu nasabah mendapatkan akses cepat ke dana tunai dengan jaminan barang berharga, sambil memastikan keamanan dan kerahasiaan barang tersebut selama masa gadai.

#### 4. *Funding Staff*

Bertanggung jawab untuk menghimpun dana dari nasabah melalui berbagai produk perbankan seperti tabungan, giro, dan deposito. Mereka harus mencari nasabah baru, membuka rekening, dan mempromosikan produk-produk bank dengan tujuan mencapai target yang telah ditetapkan. Selain itu, mereka juga harus menjaga hubungan baik dengan nasabah, melakukan top up dana, dan memastikan kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan terbaik. Funding Officer juga diharapkan melaporkan perkembangan portofolio dana serta melakukan analisa terhadap nasabah. Tugas ini memerlukan keterampilan komunikasi yang baik dan pemahaman yang mendalam tentang produk dan layanan perbankan syariah.

#### 5. *Micro Relationship*

*Micro Relationship* bertugas mengelola dan bertanggung jawab terhadap implementasi strategi pengembangan dan pencapaian bisnis mikro dan branchless banking secara efektif, efisien dan prudent, memonitoring staff mikro untuk pelaporan baik internal maupun eksternal, dan memastikan pencapaian target bisnis pembiayaan mikro Teller.

#### 6. *Consumer Business Relationship Manager*

*Consumer Business Relationship Manager* bertanggung jawab atas kestabilan usaha nasabah, kelancaran pembiayaan, dan juga bertugas



melakukan penagihan nasabah bila sudah jatuh tempo dan telat bayar dari perhitungan 1 bulan, jika sudah tidak mampu membayar 1 tahun atau 5 (pengikatan) menggunakan notaris, tidak menggunakan notaris akad bawah tangan bisa masuk gugatan sederhana ke pengadilan agama pengajuan untuk eksekusi dan bisa dilakukannya lelang agunan nasabah sesuai keputusan sidang.

#### 7. *Marketing staff*

*Marketing* bertugas untuk mempromosikan produk dan layanan perbankan syariah kepada calon nasabah, meningkatkan kesadaran merek, dan menarik lebih banyak pelanggan. Mereka harus merancang dan melaksanakan strategi pemasaran yang efektif, baik secara *online* maupun *offline*, untuk mencapai target penjualan yang telah ditetapkan.

#### 8. *SME Business Staff*.

*SME Business Staff* bertanggung jawab atas kestabilan serta kelancaran pembiayaan, dan juga bertugas melakukan penagihan nasabah bila sudah jatuh tempo dan telat bayar, jika sudah tidak mampu membayar 1 tahun atau 5 (pengikatan) menggunakan notaris, tidak menggunakan notaris akad bawah tangan bisa masuk gugatan sederhana ke pengadilan agama pengajuan untuk eksekusi dan bisa dilakukannya lelang agunan nasabah sesuai keputusan sidang. Eksekusi ini berasal dari sidang dengan adanya putusan dari pengadilan.

#### 9. *Teller dan Costumer Service*

Teller di Bank Syariah Indonesia (BSI) bertanggung jawab untuk melayani

transaksi keuangan seperti penyetoran, penarikan, transfer, dan pembayaran tagihan. Mereka memastikan setiap transaksi dilakukan dengan akurat dan sesuai dengan prosedur yang berlaku, serta menjaga kerahasiaan data nasabah. Teller juga harus memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, serta memberikan informasi tentang produk dan layanan bank. Di sisi lain, Customer Service di BSI bertugas untuk menangani berbagai pertanyaan dan keluhan nasabah, membantu dalam pembukaan rekening, perubahan data, dan penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah. Customer Service juga memberikan penjelasan tentang produk dan layanan bank, membantu nasabah dalam penggunaan fasilitas perbankan digital, serta memastikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang cepat, efisien, dan bersahabat. *Area SME Micro Collection Restructuring and Recovery Officer.*

#### 10. *Back Office*

*Back Office Officer* di Bank Syariah Indonesia (BSI) bertanggung jawab untuk mendukung operasional perbankan dari belakang layar, memastikan segala proses administrasi berjalan lancar dan efisien. Tugas mereka meliputi pengelolaan dan pemrosesan dokumen, verifikasi data nasabah, rekonsiliasi transaksi, dan penyelesaian masalah teknis yang terkait dengan operasional harian bank.

#### 11. *Office Boy (OB)* .

*Office Boy* di Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja. Tugas utama mereka

meliputi membersihkan area kantor seperti ruang kerja, ruang meeting, dan fasilitas umum, serta memastikan semua peralatan dan perlengkapan kantor dalam kondisi baik dan siap digunakan.

#### 12. *Security*

*Security* bertanggung jawab untuk menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan bank. Tugas utama mereka meliputi pengawasan dan kontrol akses ke gedung, memastikan hanya orang yang berwenang yang dapat masuk. Mereka juga bertugas melakukan patroli rutin, memonitor CCTV,

#### 13. *Driver*

*Driver* bertanggung jawab untuk mengantarkan dan menjemput karyawan, eksekutif, serta tamu bank dengan aman dan tepat waktu. Selain mengemudi, mereka juga memastikan kendaraan selalu dalam kondisi baik, melakukan perawatan rutin, dan melaporkan kerusakan atau masalah teknis pada kendaraan

### 3.1.7 Jaringan Usaha

**Tabel 3.2 Jaringan Usaha Kegiatan**

No.	Kantor Kegiatan Usaha	Alamat Kantor
1	Kantor Pusat PT Bank Syariah Indonesia	Kantor Pusat Gedung The Tower, Jl. Gatot Subroto No. 27 Jakarta Selatan 12930 / Telp:(021) 30405999 / Fax: (021) 30421888.
2	Kantor Regional Bandung	Jl. Asia Afrika No.174, Paledang, Kec. Lengkong, Kota Bandung, Jawa Barat 40261

		/ Telepon: (022) 20545906.
3	Kantor Area Cirebon	Jl. DR. Cipto Mangunkusumo No.89, Pekiringan, Kec. Kesambi, Kota Cirebon, Jawa Barat 45111 / Telepon: (0622) 31202760.
4	Kantor Cabang Tasikmalaya Ahmad Yani.	Jl. Ahmad Yani No.15-17, Tawang Sari, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46112.
5	Kantor Cabang PT Bank Syariah Indonesia	Jl. Sutisna Senjaya No.76 - 78, Empangsari, Kec. Tawang, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46113 / Telepon: (0265) 312999.
6	Kantor Cabang Tasikmalaya	Jl. Mesjid Agung Blok Kaum Kaler No.26, Yudanagara, Kec. Cihideung, Kab. Tasikmalaya, Jawa Barat 46112 / Telepon: (0265) 2354002.
7	Kantor Cabang Singaparna	Jl. Raya Tim. No.74, Sukamulya, Kec. Singaparna, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46416 / Telepon: (0265) 545090.
8	Kantor Cabang Ciawi	Jl. Raya Sumedang - Cibeureum No.302, Pakemitan, Kec. Ciawi, Kabupaten Tasikmalaya, Jawa Barat 46156.

Sumber: <https://www.bankbsi.co.id/>

## **3.2 Metode Penelitian**

### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian Kualitatif 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 Pemerintahan Kota Tasikmalaya dan juga wawancara dilakukan diluar waktu magang.

b. Observasi Langsung

Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila, penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, 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.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Burhan (2008:122) menyatakan bahwa dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri historis.

### 3.2.3 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Penulis melakukan penelitian ini dengan menggunakan metode kualitatif.

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 mahasiswa prodi perbankan dan keuangan di universitas siliwangi.

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.

### 3.2.4 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 pemahaman mahasiswa prodi perbankan dan keuangan di universitas siliwangi Terhadap produk di Bank Syariah Indonesia, dengan kriteria yang dapat dilihat dari ke fahaman mahasiswa Terhadap akad yang dipakai kemudian produk dan layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa prodi perbankan dan keuangan sumber data yang diperlukan ialah dengan melakukan wawancara kepada mahasiswa prodi perbankan dan keuangan di universitas siliwangi.

### **3.2.5 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 kepada mahasiswa prodi perbankan dan keuangan di universitas siliwangi Berikut ini adalah hasil analisis data dengan menggunakan teknik analisi data deskriptif kualitatif :

#### **1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data ini dilakukan dengan metode wawancara mendalam dan observasi secara langsung. Hasil tersebut maka didapatlah 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, 2020:76). 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 atau 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.