

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah bagian perkreditan khususnya kredit Guna Bhakti. Yang dimana penelitian ini untuk mengetahui metode etika dan budaya. Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik kota Tasikmalaya yang merupakan Perusahaan yang bergerak di bidang perbankan.

3.1.1 Sejarah dan Profil PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

Bank BJB, atau PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, adalah bank umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat dan Banten yang didirikan pada 20 Mei 1961. Awalnya berbentuk perseroan terbatas, bank ini kemudian berstatus Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Saat ini, Bank BJB memiliki 1 Kantor Pusat, 5 Kantor Wilayah, 65 Kantor Cabang, 841 Kantor Cabang Pembantu, dan berbagai layanan perbankan lainnya, termasuk 1.057 ATM. Sejarah pendirian Bank BJB berawal dari Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 yang menasionalisasi perusahaan milik Belanda, termasuk De Erste Nederlansche Indische Shareholding N.V. Pada 27 Juni 1972,

Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat ditetapkan sebagai perusahaan daerah melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat. Nama bank ini diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat pada 27 Juni 1978.

Pada tahun 1992, bank ini ditingkatkan menjadi bank umum devisa. Pada 8 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah menjadi Perseroan Terbatas. Pada 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menawarkan layanan perbankan konvensional dan syariah. Pada Juli 2010, Bank BJB menjadi BPD pertama yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. Direktur Utama saat ini adalah Yuddy Renaldi.

Tabel 3.1

Profil PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk

Nama Perusahaan	:	PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.
Nama Panggilan		Bank BJB
Bidang Usaha		Perbankan
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).
Tanggal Pendirian		20 Mei 1961
Kepemilikan		▪ Pemda Provinsi Jawa Barat (38,18%) ▪ 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 di Setor Penuh		Sebanyak 9.838.787.161 lembar saham dengan nilai nominal sebesar Rp2.459.696.790.250
Pencatatan di Bursa Efek Indonesia		8 Juli 2010
Kode Saham		BJBR
Data Anak Perusahaan		▪ bank bjb Syariah (99,24%) – Perbankan ▪ bjb Sekuritas Jawa Barat (78,94%) - Pasar Modal ▪ PT BPR Intan Jabar (24,00%) – Perbankan PT BPR Karya Utama Jabar (29,52%) – Perbankan
Jumlah Kantor Jaringan		▪ 1 Kantor Pusat ▪ 5 Kantor Wilayah ▪ 65 Kantor Cabang ▪ 841 Kantor Cabang Pembantu (KCP) ▪ 6 Sentra UMKM ▪ 18 Layanan bjb Prioritas ▪ 10 Layanan Weekend Banking ▪ 1.776 ATM Bank bjb ▪ 183 Cash Recycle Machine (CRM)
Website		▪ www.bankbjb.co.id

Email Perusahaan		▪ corsecbjb@bankbjb.co.id
Email Pengaduan Nasabah		▪ bjbcare@bankbjb.co.id
Call Center		▪ 14049
Alamat Korespondensi		Divisi Corporate Secretary • Menara bank bjb • Jl.Naripan No.12-14 Bandung 40111 • Tel : (+6222)-4234868 ▪ Fax : (+6222)-4206099

Sumber: www.bankbjb.co.id

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk adalah:

Visi : Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”

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) Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholders.
- 5) Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Budaya perusahaan ini mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan di sektor perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan yang telah ditetapkan adalah GO SPIRIT, yang mencakup *Service Excellence*, *Professionalism*, *Integrity*, *Respect*, *Innovation*, dan *Trust*.

Tabel 3.2

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. Jujur, disiplin, dan konsisten
<i>Respect</i>	1. Menghormati dan menghargai Serta terbuka terhadap perbedaan 2. Memberikan dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif

<i>Innovation</i>	3. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik 4. Melakukan perbaikan berkelanjutan
<i>Trust</i>	5. Berperilaku positif dan dapat dipercaya 6. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan

Sumber : www.bankbjb.co.id

3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

Gambar Logo PT Bank Pembangunan Daerah Jawa dan Banten (BJB), Tbk.



Gambar 3.1 Logo PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten,Tbk

Sumber: www.bankbjb.co.id

Makna dari logo Bank BJB 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. Selain itu makna dari logo Bank BJB yakni jangkauan pelayanan (perspektif sekunder: sayap yang terbang untuk kemajuan). Bentuk sayap pada Bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah shareholder dan seluruh masyarakat.

Makna dari warna 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, 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 PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik



Gambar 3.2: Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik

Sumber: Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik

3.1.6 *Jobs Descriptions* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik

1. Pemimpin kantor cabang pembantu

- a. Melaksanakn misi kantor: Membantu direksi mencapai laba wajar dengan menyediakan produk dan layanan perbankan yang dibutuhkan masyarakat, mendorong pemberdayaan ekonomi, dan mengelola uang daerah untuk pertumbuhan bank yang sehat dan terpercaya.

- b. Pengelolaan Sistem dan Prosedur: Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur yang berlaku.
- c. Pengembangan Bisnis: Merencanakan, mengembangkan, dan mengelola bisnis di wilayah kerja cabang pembantu.
- d. Layanan Unggul: Merencanakan dan mengelola layanan unggul untuk nasabah.
- e. Kontribusi terhadap Laba: Memberikan kontribusi nyata terhadap pencapaian laba bank.
- f. Pertanggungjawaban: Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan mengembangkan rencana bisnis di Kantor Wilayah serta memantau pelaksanaannya.
- g. Manajemen Risiko dan Kepatuhan: Memastikan pelaksanaan manajemen risiko dan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku.

2. Officer Operasional

- a. Bertanggung jawab atas kelancaran operasional serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, dengan dukungan *back office* yang cukup dan sistem kerja yang efektif di Bank ini.

- b. Memastikan sistem kerja yang diterapkan selalu terbaru dan berkembang seiring dengan perubahan produk dan teknologi dalam dunia perbankan.
- c. Mengelola layanan kas daerah dengan cara yang efisien dan tepat.
- d. Mengelola transaksi tunai dan pemindahbukuan dengan ketelitian dan keamanan yang tinggi.
- e. Mengelola pelayanan terkait kartu ATM dan pengelolaan kas ATM secara efektif.
- f. Mengoptimalkan penggunaan kas dan alat likuid untuk mendukung operasional yang lancar.

3. Account Officer Konsumer

- a. Melayani konsultasi debitur kredit.
- b. Menerima berkas permohonan kredit.
- c. Memelihara NPL kredit.
- d. *Web scoring* melakukan persiapan berkas yang akan cair
- e. Pemberkasan dan scanning.
- f. Melakukan penagihan kepada debitur NPL.

4. Account Officer Mikro

- a. Melakukan identifikasi dan analisis kondisi segmen pasar (*market mapping*) dalam rangka identifikasi prioritas peluang pasar (*market opportunity*)
- b. Melakukan analisis faktor-faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap rencana dan strategi pemasaran
- c. Melaksanakan proses pengajuan kredit.
- d. Melakukan penerimaan pertanyaan/saran/keluhan nasabah serta tindak lanjut saran/keluhan nasabah (*problem solving*)

5. Administrasi Operasional

- a. Mengelola administrasi terkait kredit.
- b. Menyiapkan dan mengelola dokumen perjanjian kredit.
- c. Mengelola data pencairan kredit.
- d. Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan menjelaskan proses perjanjian kredit.
- e. Memproses pengikatan kredit serta jaminan agunanannya.
- f. Mengawasi dan mengelola asuransi kredit, serta mengajukan klaim kepada pihak asuransi.
- g. Menyimpan dan mengelola dokumen kredit.

- h. Memeriksa secara harian total debit kredit, data transaksi, serta pencadangan data transaksi.
- i. Menyusun laporan harian terkait kredit.
- j. Bekerja sama dengan *Account Officer* (AO) untuk proses penagihan kredit

6. Customer Service

- a. Menjadi garda depan yang menyambut nasabah serta memastikan pelayanan yang ramah dan profesional.
- b. Memproses permohonan nasabah untuk membuka rekening tabungan, giro, atau deposito sesuai dengan prosedur.
- c. Menjelaskan fitur dan manfaat produk, seperti tabungan, kredit, atau layanan digital, kepada nasabah.
- d. Menerima keluhan nasabah terkait layanan bank dan menyelesaikannya dengan cepat atau meneruskannya ke pihak terkait.
- e. Mengurus permintaan nasabah untuk mengganti kartu ATM atau buku tabungan yang hilang atau rusak.
- f. Membantu nasabah mengaktifkan atau memblokir kartu ATM, kartu kredit, atau layanan e-banking.

- g. Memberikan panduan kepada nasabah mengenai cara menggunakan layanan digital bank, seperti mobile banking atau internet banking.
- h. Membantu dalam promosi produk bank kepada nasabah, seperti deposito, kartu kredit, atau pinjaman.

7. Teller

- a. Transaksi Keuangan: Melakukan transaksi keuangan nasabah, seperti penyetoran, penarikan, transfer, dan pencairan cek.
- b. Pemeriksaan Uang: Memeriksa keaslian uang dan menghitungnya dengan cermat untuk menghindari kesalahan.
- c. Sumber Informasi: Menjadi sumber informasi bagi nasabah mengenai produk dan layanan bank.
- d. Prosedur Keamanan: Mengikuti prosedur keamanan, termasuk verifikasi identitas nasabah dan mematuhi regulasi anti pencucian uang.
- e. Saldo Kas: Memastikan saldo uang tunai seimbang dengan transaksi dan melakukan perhitungan di akhir shift.
- f. Proses Transaksi: Memproses setoran dan penarikan, memastikan dokumen lengkap dan data transaksi akurat.
- g. Laporan Harian: Menyusun laporan harian transaksi untuk memonitor aktivitas dan memastikan pencatatan yang benar.

- h. Koordinasi dan Kerja Sama: Berkoordinasi dengan divisi terkait dan kantor cabang untuk memastikan penjualan produk dan layanan perbankan berkualitas.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam penyusunan penelitian ini adalah penelitian kualitatif menggunakan metode deskriptif. Yaitu metode penelitian didefinisikan sebagai berbagai cara atau teknik yang diterapkan dalam proses penelitian. Metode atau teknik ini merujuk pada pendekatan yang diambil oleh peneliti dalam melaksanakan kegiatan penelitian. Dengan demikian, semua pendekatan yang digunakan oleh peneliti untuk menganalisis masalah yang diteliti dapat disebut sebagai metode penelitian (Arifin, 2024:28).

Penelitian kualitatif, yang berbasis pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk melakukan penelitian pada kondisi obyek yang alamiah. Peneliti adalah instrumen utama dalam penelitian ini, dan teknik pengumpulan data digunakan secara triangulasi (gabungan), dan analisis data dilakukan secara induktif atau kualitatif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan daripada generalisasi (Sugiyono, 2013: 19).

Data dalam penelitian kualitatif dapat dipahami sebagai informasi yang disampaikan melalui kata-kata, kalimat, narasi, dan gambar. Data ini mencerminkan pengalaman dan perspektif yang kaya,

memberikan kedalaman dan konteks yang tidak dapat diungkapkan hanya dengan gambar.

Dalam penelitian ini, analisis dilakukan dengan pendekatan kualitatif, mengingat fokus permasalahan yang diangkat tidak berhubungan dengan data numerik, melainkan lebih kepada penyajian deskripsi yang jelas, terperinci, dan mendalam untuk mencapai pemahaman yang komprehensif. Metode kualitatif dipilih karena dinilai efektif dalam menggali informasi yang mendalam mengenai Analisis Implementasi Etika dan Budaya Kredit Guna Bhakti PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya. Tujuannya dapat menggali cara-cara untuk meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan etika yang baik dan budaya yang positif, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. minat dan ketertarikan nasabah dalam mengajukan kredit di bank tersebut. Penulis berusaha untuk menyajikan semua fakta yang relevan tentang PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya dengan cara yang cermat dan sistematis, sehingga informasi tersebut dapat lebih mudah dipahami dan disimpulkan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan kegiatan penelitian yang dilaksanakan, teknik pengumpulan data yang digunakan antara lain:

1. Wawancara Terpusat (*focused interviews*)

Proses tanya jawab antara dua individu yang bertujuan untuk bertukar informasi disebut sebagai wawancara, sehingga makna yang berkaitan dengan topik tertentu dapat dibangun. Jenis penelitian yang melibatkan proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dan subjek yang diteliti dikenal sebagai wawancara terpusat (*focused interviews*) dalam wawancara terpusat ini yang menjadi responden adalah *Account Officer* Konsumer di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik. Informasi yang diharapkan oleh peneliti perlu diperoleh melalui metode ini, sehingga durasi dan jumlah wawancara harus disesuaikan dengan situasi yang ada. Data yang lebih akurat dan tidak menyesatkan diharapkan dapat diperoleh melalui komunikasi langsung dengan subjek. Pertanyaan-pertanyaan harus dirancang dengan cermat oleh peneliti sebelum pelaksanaan wawancara. Wawancara langsung dilakukan dengan salah satu pegawai Bank BJB bagian kredit Konsumer untuk memperoleh data mengenai etika dan budaya dalam kredit Guna Bhakti.

2. Observasi Partisipatif (*Participant Observer*)

Keterlibatan peneliti dalam aktivitas sehari-hari orang yang diamati merupakan bagian penting dari observasi ini. Dalam proses ini, peneliti tidak hanya mengamati, tetapi juga ikut merasakan dan

melakukan aktivitas yang sama dengan subjek penelitian. Dengan pendekatan ini, data yang diperoleh menjadi lebih komprehensif, mendalam, dan tajam.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan informasi yang dilakukan secara visual, verbal, maupun tertulis. Menurut Zuriah (2009:23), dokumentasi melibatkan pengumpulan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip, serta buku-buku yang berisi teori, pendapat, dalil, atau hukum yang relevan dengan topik penelitian. Dengan demikian, dokumen dapat berfungsi sebagai catatan mengenai aktivitas, kegiatan, Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi dan menyusun data secara sistematis dari hasil wawancara dengan *Account Officer* Konsumer PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya.

3.2.2.1 Penentuan Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2022:80), pengertian populasi adalah populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Menurut Sugiyono (2017: 123), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel berdasarkan kriteria spesifik yang ditetapkan peneliti sesuai tujuan penelitian. Sampel dipilih karena memenuhi karakteristik khusus yang relevan dengan studi. Menetapkan kriteria sampel adalah, Karyawan Bank (*Account officer* konsumen, Admin operasional, pemimpin Kcp Mitra Batik) guna memastikan keterwakilan berbagai perspektif dalam penelitian tentang implementasi etika dan budaya kredit.

3.2.3 Jenis Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah serangkaian informasi yang berasal dari hasil penelitian dengan wawancara secara langsung atau observasi yang berkaitan dengan Etika dan Budaya Kredit Guna Bhakti di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya. Peneliti menggunakan sumber data primer dan sekunder dalam penelitian ini.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya atau sumber pertama, baik berupa data hasil wawancara, observasi ataupun dokumentasi. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara langsung kepada *Account Officer* yang

membahas etika dan budaya kredit Guna Bhakti, yang dilakukan di Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian, melainkan dari sumber lain, baik dalam bentuk lisan maupun tulisan. Contohnya termasuk buku, literatur, penelitian sebelumnya, dokumen dan sebagainya. Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan dari berbagai referensi seperti jurnal, artikel, buku, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang sedang diteliti.

3.2.4 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini, peneliti menerapkan metode analisis deskripsi kualitatif. Metode ini melibatkan penggunaan kata dan frasa yang berasal dari hasil wawancara mendalam dan pengamatan dengan pihak yang relevan, yaitu *Account Officer* Konsumer mengenai Etika dan Budaya Kredit Guna Bhakti. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit tersebut kemudian disintesis, disusun dalam pola tertentu, dan dipilih mana yang dianggap penting untuk dipelajari. Setelah itu, peneliti menyusun

kesimpulan agar informasi tersebut dapat dengan mudah dipahami, baik oleh diri sendiri maupun oleh orang lain (Sugiyono, 2019, hal. 482).

Setelah penulis melakukan pengumpulan data penulis melakukan reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), penarikan kesimpulan (*concluding drawing/verification*) (Sugiyono, 2019: 334).

1. Reduksi data (*data reduction*)

Reduksi data adalah proses merangkum informasi yang berasal dari hal-hal penting yang perlu dibahas atau diambil sebagai kesimpulan. Proses ini dapat dilakukan dengan cara melakukan abstraksi atau merangkum elemen-elemen penting agar tetap relevan dalam penelitian. Pada tahap ini, peneliti dapat memfokuskan perhatian pada informasi yang paling relevan dan signifikan untuk dianalisis lebih lanjut.

2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data merupakan kumpulan informasi yang terorganisir yang memungkinkan penarikan kesimpulan. Pada tahap ini, informasi disusun sedemikian rupa sehingga kesimpulan dapat diambil. Proses ini penting karena data yang diperoleh dalam penelitian kualitatif umumnya berbentuk naratif, sehingga perlu disederhanakan tanpa mengurangi maknanya.

3. Kesimpulan (*concluding drawing/verification*)

Kesimpulan atau verifikasi adalah tahap terakhir dalam proses analisis data penelitian kualitatif. Penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan membandingkan kesesuaian pernyataan dari objek penelitian dengan makna yang terkandung dalam konsep-konsep dasar yang ada dalam penelitian tersebut.