

## DAFTAR ISI

### Halaman

**COVER**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**MOTTO**

**PERNYATAAN ORSINIL LEMBAR TUGAS AKHIR**

**ABSTRACT ..... i**

**ABSTRAK ..... ii**

**KATA PENGANTAR..... iii**

**HALAMAN PERSEMBAHAN ..... v**

**DAFTAR ISI..... vi**

**DAFTAR TABEL ..... x**

**DAFTAR GAMBAR..... xi**

**DAFTAR LAMPIRAN ..... xii**

**BAB I PENDAHULUAN..... 1**

1.1. Latar Belakang Penelitian ..... 1

1.2 Identifikasi Masalah..... 4

1.3 Tujuan Penelitian ..... 5

1.4 Kegunaan Penelitian ..... 6

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu ..... 6

1.4.2 Kegunaan praktis ..... 6

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian..... 7

1.5.1 Lokasi Penelitian..... 7

1.5.2 Waktu Penelitian ..... 7

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENDEKATAN MASALAH..... 9**

2.1 Tinjauan Pustaka ..... 9

2.1.1 Pengertian Bank ..... 9

|                                                                                                                           |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.2 Pengertian Etika dan Budaya .....                                                                                   | 10        |
| 2.1.2.1 Etika Perbankan .....                                                                                             | 12        |
| 2.1.2.2 Etika Perusahaan .....                                                                                            | 15        |
| 2.1.2.3 Etika Pegawai.....                                                                                                | 16        |
| 2.1.2.4 Etika Nasabah .....                                                                                               | 18        |
| 2.1.3 Pengertian Kredit .....                                                                                             | 22        |
| 2.1.4 Tujuan, Fungsi, dan Manfaat Kredit .....                                                                            | 23        |
| 2.1.5 Jenis-Jenis Kredit .....                                                                                            | 28        |
| 2.1.6 Unsur-Unsur Kredit.....                                                                                             | 30        |
| 2.1.7 Prinsip Pemberian Kredit.....                                                                                       | 32        |
| 2.1.8 Kredit Guna Bhakti .....                                                                                            | 35        |
| 2.2 Pendekatan Masalah.....                                                                                               | 37        |
| <b>BAB III OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN .....</b>                                                               | <b>39</b> |
| 3.1 Objek Penelitian.....                                                                                                 | 39        |
| 3.1.1 Sejarah dan Profil PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.....                                       | 39        |
| 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....                                                                                      | 42        |
| 3.1.3 <i>Statement</i> Budaya Perusahaan .....                                                                            | 43        |
| 3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten .....                                              | 44        |
| 3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik .....      | 46        |
| 3.1.6 <i>Jobs Descriptions</i> PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik ..... | 46        |
| 3.2 Metode Penelitian .....                                                                                               | 52        |
| 3.2.1 Jenis Penelitian.....                                                                                               | 52        |
| 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data .....                                                                                       | 53        |
| 3.2.2.1 Penentuan Populasi dan Sampel .....                                                                               | 55        |

|                                                    |                                                                                                                                                                                                      |           |
|----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2.3                                              | Jenis Sumber Data.....                                                                                                                                                                               | 56        |
| 3.2.4                                              | Teknik Analisis Data .....                                                                                                                                                                           | 57        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b> |                                                                                                                                                                                                      | <b>60</b> |
| 4.1                                                | Hasil Penelitian .....                                                                                                                                                                               | 60        |
| 4.1.1                                              | Deskripsi data penelitian.....                                                                                                                                                                       | 60        |
| 4.1.2                                              | Teknik Analisis Data .....                                                                                                                                                                           | 62        |
| 4.1.2.1                                            | Faktor-faktor yang mempengaruhi etika dan budaya kredit dalam Kredit Guna Bhakti di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya ..... | 62        |
| 4.1.2.2                                            | Dampak implementasi etika dan budaya kredit terhadap kualitas Kredit Guna Bhakti di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya ..... | 71        |
| 4.1.2.3                                            | Hambatan yang dihadapi dalam menerapkan etika dan budaya kredit di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya.....                   | 76        |
| 4.1.2.4                                            | Solusi dalam menangani yang dihadapi dalam menerapkan etika dan budaya kredit di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Kota Tasikmalaya. ....    | 80        |
| 4.2                                                | Pembahasan.....                                                                                                                                                                                      | 84        |
| <b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>              |                                                                                                                                                                                                      | <b>87</b> |
| 5.1                                                | Simpulan .....                                                                                                                                                                                       | 87        |
| 5.2                                                | Saran .....                                                                                                                                                                                          | 91        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                        |                                                                                                                                                                                                      | <b>92</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                               |                                                                                                                                                                                                      | <b>94</b> |
| <b>BIODATA PENULIS .....</b>                       |                                                                                                                                                                                                      | <b>96</b> |

## DAFTAR TABEL

| No Tabel  | Keterangan                                              | Halaman |
|-----------|---------------------------------------------------------|---------|
| 1.1 Tabel | Matriks Jadwal Penelitian .....                         | 8       |
| 3.1 Tabel | Profil PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Bnaten | 40      |
| 3.2 Tabel | <i>Statement</i> Budaya Parusahaan .....                | 43      |

## **DAFTAR GAMBAR**

| <b>No Gambar</b> | <b>Keterangan</b>                                                                                               | <b>Halaman</b> |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 2.2              | Gambar pendekatan Masalah .....                                                                                 | 38             |
| 3.1              | Gambar Logo dan Makna PT. Bank Pembangunan Daerah<br>Jawa Barat dan Banten .....                                | 44             |
| 3.2              | Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat<br>dan Banten Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik..... | 46             |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Halaman**

|                                            |    |
|--------------------------------------------|----|
| Lampiran Daftar Pertanyaan Wawancara ..... | 96 |
|--------------------------------------------|----|