

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah dan Profil Perusahaan

Sejak didirikan, Bank BJB sudah beberapa kali melakukan penggantian nama. Pada awal pendiriannya, Bank BJB bernama Bank Jawa Barat dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33 Tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang di nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis (De Erstre Neferlansche Shareholding) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak dibidang Bank hipotek. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah Nomor 33 Tahun 1960 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 dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp.2.500.000,00 . Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan 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 berusaha dibidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 Tanggal 27 Juni 1978, nama PD. Bank Karya

Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat. Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa berdasarkan Surat keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR Tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 1995 mempunyai sebutan “Bank Jabar” dengan logo baru. Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22 Tahun 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 RI Tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Namun berdasarkan permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang menjalankan syariah. Maka sesuai dengan izin Bank Indonesia No.2/18/DPG/DPIP Tanggal 12 April 2000, sejak Tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama diindonesia yang menjalankan *dual banking system*, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan dengan sistem syariah.

Berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Tanggal 3 Juli 2007 di bogor, sesuai dengan surat keputusan Gubernur Bank Indonesia NO.9/63/KRP.GBI/2007 Tanggal 26 November 2007 tentang perubahan izin usaha atas nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi izin usaha atas nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPM/2007 Tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan

Daerah Jawa Barat dan Banten dengan suatu Bank Jabar Banten, namun pada tahun 2010, berdasarkan hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPD-LB) PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten No.26 Tanggal 21 April 2010. Sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/BD Tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo serta Surat Keputusan Direksi Nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 Tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi Bank BJB.

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) akan berbakti.

Nama ini menggambarkan transformasi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) untuk menjadi lebih efektif dan profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari sabang sampai Merauke.

Jangkauan layanan (perspektif sekunder : sayap yang terbang untuk kemajuan).

Bentuk sayap kecil pada logo Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder* dan seluruh masyarakat sedangkan, penggunaan huruf pada *logotype* merupakan pengembangan bentuk dari huruf *Alte Heas Grothesk*.

Kemudian, pemilihan nama Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) hadir sebagai akronim dari Bank Jabar Banten yang lebih modern, transenden, inklusif, dan telah dikenal oleh masyarakat luas, bentuk konfigurasi

logo Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) merupakan konfigurasi utama (konfigurasi logo primer).

3.1.2. Visi dan Misi perusahaan

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten memiliki visi yaitu menjadi Bank 10 terbesar yang berkinerja baik di Indonesia. Untuk menunjang visi tersebut, menjadi Bank pilihan utama, memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholders*. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten memiliki beberapa misi sebagai berikut :

- Penggerak dan pendorong laju perekonomian di daerah
- Melaksanakan penyimpanan Uang Daerah
- Serta sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah

3.1.3. Logo dan Makna



(Sumber: Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten)

Gambar 3. 1

Logo Bank BJB

Bank BJB adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana Bank BJB akan berbakti.

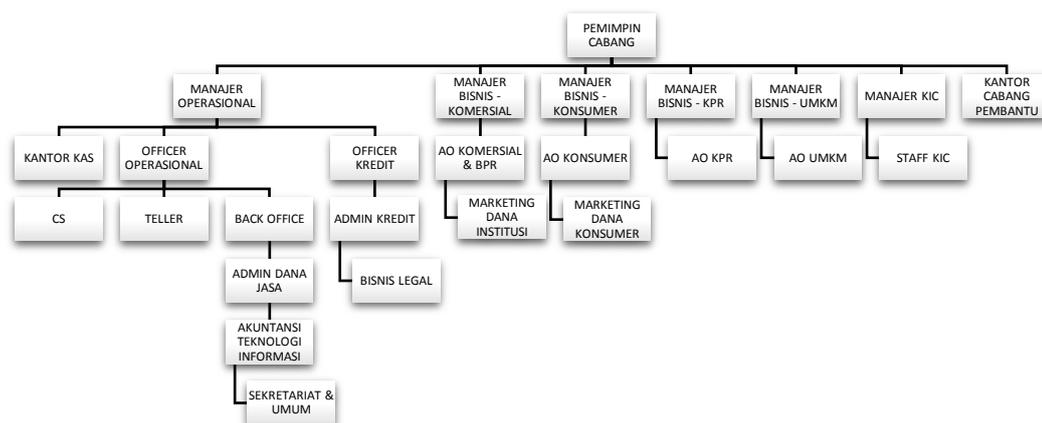
Nama ini menggambarkan transformasi Bank BJB untuk menjadi lebih efektif dan profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari sabang sampai meraoke.

Jangkauan layanan (prespektif sekunder yang terbang untuk kemajuan). Bentuk sayap kecil pada logo Bank BJB melambangkan keuangan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah/masyarakat. Shareholder dan seluruh masyarakat sedangkan, penggunaan huruf pada *logotype* merupakan pengembangan bentuk dari huruf *Alte Heas Grothesk*.

Kemudian, pemulihan nama Bank BJB hadir sebagai akronim dari Bank Jabar Banten yang lebih modern, transenden, inklusif, dan lebih dikenal oleh masyarakat

luas. Dan bentuk konfigurasi logo diatas merupakan konfigurasi utama (konfigurasi logo primer).

3.1.4. Struktur Organisasi Perusahaan



(Sumber : PT.Bank BJB Kantor Cabang Buahbatu Bandung 2022)

Gambar 3. 2

Struktur Bank BJB KC Buahbatu Bandung

- ❖ Pemimpin Cabang
- Kantor Kas
- Manajer Operasional
 - Officer Operasional
 - CS
 - Teller

- Back Office
- Admin Dana Jasa
- Akuntansi Teknologi Informasi
- Sekretariat & Umum
- Officer kredit
 - Admin Kredit
 - Bisnis Legal
- Manajer Bisnis- Komersial
 - AO Komersial dan BPR
 - Marketing Dana Institusi
- Manajer Bisnis – Konsumer
 - AO Konsumer
 - Marketing Dana Konsumer
- Manajer Bisnis – KPR
 - AO KPR
- Manjer Bisnis – UMKM
 - AO UMKM
- Manajer KIC
 - Staff KIC
- Kantor Cabang Pembantu
 - KCP GedeBage
 - KCP Kiaracandong
 - KCP MTC

- KCP Cinunuk
- KCP derwati
- KCP Lodaya

3.1.5 Job Description

Adapun struktur organisasi dan tanggung jawab masing-masing bagian PT.

Bank Jabar Banten KC Buahbatu Bandung adalah sebagai berikut :

1. Pemimpin Cabang

Pemimpin Cabang bertugas memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya dan bertindak atas nama direksi baik dalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dalam kegiatan usaha bank.

2. Pemimpin seksi pemasaran kredit, dana jasa, supervisor kredit bertugas sebagai mengelola pelaksanaan system dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan dan jasa bank.

3. Pemimpin seksi pelayanan

Bertugas sebagai mengelola, merencanakan, mengembangkan dan melaksanakan system dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan Operasional Bank.

4. Pemimpin Seksi Administrasi dan Umum

Bertugas mengelola pelaksanaan system dan prosedur bidang pelayanan dan operasi, mengelola transaksi jasa bank dan transaksi kliring.

5. Pemimpin Kantor Internal Cabang KIC

Bertugas sebagai mengelola pelaksanaan system dan prosedur bidang kontrol internal, membantu pemimpin cabang dalam merencanakan dan

melaksanakan pengendalian dan pengawasan atas proses kegiatan harian serta manajemen cabang.

6. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

Bertugas sebagai mengelola pelaksanaan system dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan dan dana jasa bank.

Memasarkan kredit kepada nasabah, dan melakukan penjualan silang *cross selling* produk dan jasa.

7. Pemimpin Kantor Kas

Bertugas sebagai pelaksanaan system dan prosedur dibidang pelayanan nasabah dan operasional bank, merencanakan dan mengembangkan dan melaksanakan mengelola pelayanan produk dan jasa bank, menyediakan informasi produk dan jasa bank.

3.1.6. Statement budaya perusahaan

Budaya perusahaan Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) tersebut mencerminkan semangat Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan yang telah dirumuskan yaitu **GO SPIRIT** yang merupakan perwujudan dari *Service Excellent, Profesionalisme, Integrity, Respect, Intelligensi, Trust* yang dijabarkan yang dalam perilaku utama :

- Focus pada nasabah
- Produktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah
- Bekerja efektif, efisien, dan bertanggung jawab

- Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik
- Jujur, disiplin. Dan konsisten
- Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku
- Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan
- Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian menjelaskan seluruh rangkaian kegiatan yang akan dilakukan dalam rangka menjawab pokok masalah. Untuk menjawab masalah penelitian harus didukung oleh fakta-fakta lapangan (data empiris) dari hasil penelitian. Metode penelitian ini menguraikan dengan jelas mulai dari tahap awal perencanaan sampai dengan penelitian berakhir oleh penulis penelitian tersebut. Bab ini berisi antara lain :

3.2.1. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Penulis melakukan salah satu pendekatan masalah dengan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis penelitian berupa survey lapangan terhadap nasabah yang menerima Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Kementerian Agama (Kemenag), yang artinya pemilihan yang bertujuan untuk mendeskripsikan hasil penelitian yang ditemukan di lapangan yang dituju untuk nasabah penerima Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Kementerian Agama (Kemenag). Menurut Imron Arifi menjelaskan dalam bentuk bukunya penelitian kualitatif dalam ilmu-ilmu sosial menjelaskan bahwa penelitian

kualitatif bersifat fleksibel, terbuka dan dapat dikondisikan berdasarkan survey lapangan penelitian.

Menurut Lezim dan Licoln (2009:6), kata kualitatif menyiratkan penekanan pada proses dan makna yang tidak dikaji secara ketat atau belum diukur dari sisi kuantitas, jumlah, intensitas dan frekuensinya. Pendekatan Kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan metodologi yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Menurut Creswell (2016:4), Penelitian Kualitatif sebagai suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terperinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi alam.

Penulis penelitian yang berjudul “mekanisme pengajuan klaim dana bantuan hibah guru mengaji dari kementerian agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) kantor cabang (KC) Buahbatu Bandung” yang sehubungannya dengan penelitian deskriptif kualitatif ini dikemukakan beberapa pendapat antara lain, Meleong (2017:6) mengatakan bahwa penelitian kualitatif sebagai penelitian yang tidak menggunakan perhitungan. Sedangkan menurut Noeng Muhadjir (1998) menguraikan bahwa penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang hanya menggambarkan hasil analisis suatu variable penelitian. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto (2010:20-21) deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lainnya yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan hasil penelitian. Penelitian kualitatif disebut juga penelitian naturalistic yaitu penelitian yang bersifat atau karakteristik, bahwa

datanya dinyatakan dalam keadaan sewajarnya atau sebagaimana adanya (natural setting).

Penulis penelitian ini yang berjudul “mekanisme pengajuan klaim dana bantuan hibah guru mengaji dari kementerian Agama (kemenag) melalui PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) kantor cabang (KC) Buahbatu Bandung”. Dengan mengambil salah satu jenis penelitian yang menggunakan adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan adalah penelitian yang dilakukan dengan sasaran penelitiannya masyarakat atau nasabah yang menerima dana bantuan hibah guru mengaji dari Kementerian Agama (KEMENAG) melalui PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) kantor cabang (KC) Buahbatu Bandung baik masyarakat secara umum.

Penulis penelitian ini dengan menerapkan pendekatan kualitatif ini karena pendekatan kualitatif menekan atau merambah sifat realitas yang terbangun secara sosial, hubungan erat antara mahasiswa yang menulis penelitian yang berjudul “mekanisme pengajuan klaim dana bantuan hibah guru mengaji dari kementerian agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) kantor cabang (KC) Buahbatu Bandung atau subjek yang diteliti. Pendekatan kualitatif juga lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda, metode ini juga menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara mahasiswa yang menulis penelitian ini dengan informan atau nasabah penerima dana bantuan hibah guru mengaji dari kementerian agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) kantor cabang (KC) buahbatu bandung dan metode ini lebih peka serta lebih mudah menyesuaikan diri dengan setting. Salah

satu cara memperoleh data kualitatif dapat dilakukan melalui wawancara yang dituju kepada nasabah penerima dana bantuan hibah guru mengaji dari kementerian agama melalui PT. bank pembangunan daerah jawa barat dan banten (BJB). Berdasarkan jenis data yang digunakan dalam penulis penelitian yaitu data primer.

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalau media perantara). Metode yang digunakan untuk mendapatkan salah satu data primer yaitu yang pertama metode survei yang tertuju kepada nasabah penerima dana bantuan hibah guru mengaji dari kementerian agama (kemenag) melalui PT.Bank pembangunan daerah jawa barat dan banten (BJB) kantor cabang (KC) buahbatu bandung, cara yang kedua yaitu metode observasi tentang mekanisme pengajuan klaim dana bantuan hibah guru mengaji tersebut yang sudah diterapkan kepada yang menerima dana bantuan hibah guru mengaji,

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data penulis menggunakan beberapa langkah pengambilan data yang terdapat pada beberapa bagian, Yang tujuannya agar penelitian ini terlaksana secara objektif dan tepat mengenai sasaran.

Ada beberapa teknik pengumpulan data yang penulis penelitian digunakan dalam penulisan penelitian yaitu :

1. Studi kepustakaan, Menurut Sugiyono(2018:326) hasil dari penelitian observasi dan wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya jika didukung dengan dokumen berbentuk tulisan, peraturan dan kebijakan. Studi dokumen

merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Teknik pengumpulan data studi kepustakaan ini dilakukan untuk mendapatkan data-data yang belum di dapatkan sebelumnya melalui data observasi. Didalam melaksanakan teknik pengumpulan data studi kepustakaan penulis penelitian membaca seperti buku-buku, majalah, dokumen-dokumen peraturan dan sebagainya.

Salah satu yang didapat dalam teknik pengumpulan data studi kepustakaan oleh penulis penelitian sebagai berikut :

“Buku Laporan program bantuan pemerintah untuk individu, keluarga, dan kelompok tidak mampu menuju Bantuan sosial integritas”. Hak cipta Tim Nasional Percepatan Penanggulangan Kemiskinan 2018.

Bantuan Pemerintah adalah bantuan yang tidak memenuhi kriteria bantuan sosial yang diberikan oleh Pemerintah kepada perseorangan, kelompok masyarakat atau Lembaga pemerintah/non pemerintah. Anggaran banper meliputi pemberian penghargaan, beasiswa, tunjangan profesi guru, bantuan operasional, bantuan sarana prasarana, bantuan rehabilitas/pembangunan gedung/bangunan, dan bantuan lain yang memiliki karakteristik bantuan pemerintah yang diterapkan oleh pengguna anggaran.

Berbagai bantuan sosial telah diberikan kepada penduduk untuk mengurangi kerentanan tersebut. Hasil evaluasi terhadap program bantuan sosial menunjukkan adanya keberhasilan namun juga kekurangan, antara lain masalah ketepatan

asaran penerima bantuan serta manajemen distribusi penyaluran bantuan, terutama untuk program bantuan subsidi pangan (Suryahadi dkk,2014).

“Buku kebijakan pemberian bantuan sosial bagi keluarga miskin”. Penulis Amru Alba, S.A.P., M.A.P., dan Rudi Kurniawan, S.Sos., M.A.P.,

Bantuan sosial (selanjutnya disebut bansos) banyak mendapat perhatian publik karena memiliki kepentingan yang perlu diakomodir untuk membantu tugas pemerintah daerah (selanjutnya disebut pemda) dalam mewujudkan kesejahteraan bagi masyarakat, menanggulangi penyakit sosial dan memuat kepentingan politik dalam arti luas.

Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 32 tahun 2011 menyebutkan “bansos merupakan pemberian bantuan berupa uang/barang dari pemerintah daerah kepada individu, keluarga, kelompok dan atau/ masyarakat yang sifatnya tidak terus-menerus dan selektif, bertujuan untuk melindungi dari kemungkinan terjadinya resiko sosial”.

Permendagri Nomor 32 Tahun 2011 tentang syarat dan kriteria penerima bansos yang bersumber dari APBD, yang diubah dengan Permendagri Nomor 39 tahun 2012 menyatakan bahwa “ Anggota/kelompok masyarakat menyampaikan usulan tertulis kepada kepala daerah, kepala daerah menunjuk Satuan Kerja Pemerintah Daerah (SKPD) terkait untuk melakukan evaluasi usulan tertulis, kepala SKPD menyampaikan hasil evaluasi berupa rekomendasi kepada kepala daerah melalui Tim Anggaran Pemerintah Daerah (TAPD), kemudian TAPD memberikan pertimbangan atas rekomendasi sesuai dengan prioritas dan kemampuan keuangan daerah”.

Bansos tidak boleh diberikan pada setiap tahun anggaran, walaupun ada yang diberikan secara terus-menerus, itu ada sebab lain, misalnya supaya penerima bantuan bebas dari resiko sosial. Untuk mengatasi masalah ini, maka disusun Permendagri Nomor 32 tahun 2011 Tentang Pedoman Pemberian Hibah dan Bansos yang bersumber dari Anggaran dan Buletin Teknis Nomor 10 tentang Akuntansi Belanja Bansos tahun 2011 yang mengatur tentang pengungkapan belanja Bansos pada Catatan atas Laporan Keuangan (CaLK).

2. Studi Lapangan yaitu, kegiatan pengumpulan data yang dilakukan penulis penelitian dengan cara langsung mengadakan penelitian dilokasi penelitian melalui berbagai kegiatan seperti observasi, dokumentasi, kuisioner maupun wawancara. Teknik pengumpulan data studi lapangan yang penulis penelitian gunakan dalam pengumpulan data penelitian ini yaitu :

a. Participan Observasi

Pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Menurut kamus ilmiah populer observasi adalah suatu pengamatan yang teliti dan sistematis dan dilakukan berulang-ulang. Observasi dilakukan untuk memperoleh data gambaran mengenai judul penelitian yang penulis peneliti yaitu “Mekanisme pengajuan klaim dana bantuan hibah guru mengaji dari Kementerian Agama (kemenag) melalui PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Buahbatu Bandung.

Dalam penelitian ini akan melakukan pengamatan di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Buahbatu Bandung. Yang menjadi fokus oleh penulis penelitian dalam pengamatan adalah mekanisme pengajuan klaim dana bantuan hibah guru mengaji dari Kementerian Agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Buahbatu Bandung.

Teknik Pengumpulan Data dengan Observasi sebagai suatu cara untuk memperoleh data, dalam hal ini penulis penelitian ini terjun langsung kelokasi objek penelitian, yakni melihat bagaimana Mekanisme Pengajuan Klaim Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Kementerian Agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Buahbatu Bandung. Kemudian, penulis penelitian menemui para informan atau nasabah terkait untuk mencari informasi nasabah penerima Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji.

Teknik Pengumpulan Data dengan Observasi yang akan dilakukan oleh penulis penelit dalam penelitian ini adalah Observasi partisipasi merupakan pengamatan yang dilakukan dengan aktif langsung dalam berbagai hal yang sedang di observasi. Penullis penelitian harus terjun langsung untuk melakukan proses observasi dan mengamati langsung sehingga mendapatkan gambaran yang jelas mengenai apa yang di amati atau diteliti.

Dalam penelitian ini ada beberapa hasil dari mengobservasi partisipasi penulsi yaitu, sebagai berikut?

- Mengobservasi hasil kinerja dan pelayanan para *staff* yang bertugas dibagian Relationship Officer Konsumer (ROK) yang ditugaskan untuk melayani para nasabah penerima Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Kementerian Agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) yang menjadi tujuan utama para penerima nasabah untuk melakukan pengajuan klaim Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Kementerian Agama melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten.
- Selanjutnya penulis penelitian melakukan observasi atau meneliti tentang sistem pengendalian para pekerja/pegawai dari bagian Relationship Officer Konsumer (ROK) yang mendapat tugas dan berkaitan dengan Program Dana Bantuan dari Pemerintah adalah Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji. Yang diteliti dalam sistem pengendalian para pekerja/pegawai dari bagian Relationship Officer Konsumer (ROK) yang pada tugasnya mencoba melayani para Nasabah yang salah satu nya nasabah para penerima Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji yang saling berganti atau sudah ditetapkan satu pegawai.pekerja dari bagian Divisi Relationship Officer Konsumer (ROK) untuk satu Nasabah para penerima Program Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Kementerian Agama melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Buahbatu Bandung.
- Terakhir penulis penelitian mengobservasi dan meneliti yang terjadi terhadap nasabah penerima Program Dana Bantuan dari Pemerintah yaitu adalah Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Kementerian Agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang

Buahbatu Bandung yang secara kebanyakan terjadi pada persoalan Mekanisme Pengajuan Klaim Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Kementerian Agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Buahbatu Bandung. Yang diteliti oleh penulis penelitian adalah dalam persoalan yang terjadi kurang informasi atau pengetahuan para nasabah penerima Program Dana Bantuan dari Pemerintah tersebut dan merasa kebingungan dan menjadi kecenderungan para penerima Program Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Kementerian Agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Buahbatu Bandung yang memilih kepada orang terdekat sebagai keluarga atau anak dan saudaranya para penerima nasabah Dana Bantuan yang dari Pemerintah untuk mengajukan klaim Dana Bantuan tersebut. Karena yang jadi pilihannya adalah nasabah yang lebih mengetahui informasi atau pengetahuan bagaimana Mekanisme Pengajuan Klaim Dana Bantuan Hibah Guru Mengaji dari Kementerian Agama (kemenag) melalui PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Buahbatu Bandung.

b. Wawancara mendalam (Indepth Interview)

Wawancara mendalam yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi secara lisan melalui tanya jawab yang berhadapan langsung dengan sejumlah informan yang dapat memberikan keterangan-keterangan yang berkaitan dengan mekanisme pengajuan klaim dana bantuan hibah guru mengaji dari Kementerian Agama melalui Bank

Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) Kantor Cabang Buahbatu Bandung.

Wawancara merupakan alat rechecking atau pembuktian terhadap informasi atau keterangan yang diperoleh sebelumnya. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam. Wawancara mendalam adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara, dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama (Sutopo 2006:72).

3.2.3. Teknik Analisa Data

Analisa Data adalah proses-proses mencari dan Menyusun secara sistematis dan data yang diperoleh dari hasil catatan lapangan dan observasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan dalam unit-unit, Menyusun kepola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh penulis penelitian dan pembaca penelitian ini.

Tujuan Analisa Data adalah mengendalikan data agar sistematis dan sesuai dengan perumusan masalah. Pada penelitian ini, penulis penelitian menggunakan Analisa Data melalui proses analisis yang diawali dengan Observasi Data, Pembahasan, Dukungan pembuktian, dan di akhiri dengan kesimpulan. Analisis

data kualitatif bersifat induktif yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis

Agar data yang terkumpul dapat menghasilkan kesimpulan yang dapat menjawab permasalahan yang diajukan atau yang terjadi didalam penelitian ini. Maka diperlukan adanya penganalisaan dan pengafsiran terhadap data tersebut. Teknik Analisa Data dalam penelitian ini akan menggunakan metode seperti yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992) yakni reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, yang dengan Langkah-langkah berikut:

- Pengumpulan data yaitu merangkum dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Pencarian tema dan polanya dan membuang yang tidak diperlukan. Jika permasalahan yang ditemukan akan berkembang maka dilakukan pengkodean untuk setiap informasi yang didapat.
- Penyajian data yaitu proses ketika data yang telah dibutuhkan telah siap dipakai maka dibentuk satu penyajian. Bentuk tersebut berupa teks naratif deskriptif dan juga data tabel ataupun grafik yang akan penulis penelitian sajikan apabila diperlukan dalam proses penyajian data. Data dapat disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya.
- Penarikan kesimpulan yaitu tahap mencari arti yang dilakukan secara terus menerus, kemudian kesimpulan sementara dari hasil reduksi disempurnakan melalui verifikasi menggunakan triangulasi sumber, maka dapat ditarik kesimpulan akhir yang merupakan temuan-temuan penulis penelitian, semakin banyak data yang diperoleh dan diolah maka kesimpulan yang didapat akan lebih rinci dan kuat.