

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

3.1.1 Sejarah Singkat Bank Tabungan Negara Syariah

Berdirinya BTN Syariah berawal dari adanya perubahan peraturan perundang-undangan perbankan oleh pemerintah dari UU Perbankan No. 7 Tahun 1992 menjadi Perbankan No. 10 Tahun 1998 membuat bank syariah semakin marak di dunia perbankan nasional. Dengan maraknya bank syariah, persaingan dalam pasar perbankan pun semakin kompetitif ditambah lagi dengan dikeluarkannya PBI No. 4/1/PBI/2002 tentang Perubahan Kegiatan Usaha Bank Umum Konvensional menjadi Bank Umum Berdasarkan Prinsip Syariah dan Pembukaan Kantor Bank Berdasarkan Prinsip Syariah oleh Bank Umum Konvensional, jumlah bank syariah pun bertambah dengan banyaknya UUS (Unit Usaha Syariah). Oleh karena itu, upaya yang dilakukan oleh PT. Bank Tabungan Negara adalah membuka UUS agar dapat bersaing di pasar perbankan syariah, melalui rapat komite pengarah tim implementasi restrukturasi Bank BTN menyusun rencana kerja dan perubahan anggaran dasar untuk membuka UUS. Selain untuk bersaing di pasar perbankan syariah pembentukan Unit Usaha Syariah ini juga memperkuat ajaran Bank BTN untuk menjadikan kerja sebagai bagian dari ibadah yang tidak terpisah dengan ibadah-ibadah lainnya.

Dalam pelaksanaan kegiatannya, Unit Usaha Syariah didampingi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang bertindak sebagai pengawas, penasehat dan pemberi saran kepada Direksi, Pimpinan Divisi Syariah, dan Pimpinan Kantor Cabang Syariah mengenai hal-hal yang terkait dengan prinsip syariah. Pada bulan November 2004 dibentuklah struktur organisasi kantor cabang syariah dimana setiap kantor cabang syariah dipimpin oleh satu orang kepala cabang yang bertanggung jawab kepada kepala divisi syariah. Yang pada saat bersamaan Dirut Bank BTN meminta rekomendasi penunjukan DPS dan pada tanggal 3 Desember 2004, Dirut Bank BTN menerima surat rekomendasi DSN/MUI tentang penunjukkan DPS bagi BTN Syariah. Yang pada tanggal 18 Maret 2005 resmi ditunjuk oleh DSN/MUI sebagai DPS bagi BTN Syariah, yaitu Drs. H. Ahmad Nazri Adlani, Drs. H. Mohammad Hidayat, MBA, MBL, dan Dr. H. Endy M. Astiwara, MA, AAIJ, FIIS, CPLHI, ACS.

Pada tanggal 15 Desember 2004, Bank BTN menerima surat persetujuan dari BI, Surat No. 6/1350/DPbs perihal persetujuan BI mengenai prinsip KCS (Kantor Cabang Syariah) Bank BTN. Maka tanggal inilah yang diperingati secara resmi sebagai hari lahirnya BTN Syariah. Yang secara sinergi melalui persetujuan dari BI dan Direksi PT. BTN maka dibukalah KCS Jakarta pada tanggal 14 Februari 2005. Diikuti pada tanggal 25 Februari 2005 dengan dibukanya KCS Bandung kemudian pada tanggal 17 Maret 2005 dibuka KCS Surabaya yang secara berturut-turut tanggal 4 dan tanggal 11 April 2005 KCS Yogyakarta dan KCS Makassar dan pada bulan Desember 2005 dibukanya KCS Malang dan Solo.

Hingga pada akhir tahun 2022, Bank BTN telah mengoperasikan 30 Kantor Cabang Syariah yang tersebar di seluruh pulau Indonesia seperti Jakarta, Bandung, Surabaya, Yogyakarta, Makasar, Malang, Solo, Medan, Batam, Tangerang, Bogor, Bekasi, Lampung, Medan, Pekanbaru, Batam, Jambi, Bengkulu, Banda Aceh, Padang, dan sebagainya. Seluruh kantor cabang syariah ini dapat beroperasi secara ontime-realtime berkat dukungan teknologi informasi yang cukup memadai.

3.1.2 Visi Dan Misi Bank Bank Tabungan Negara Syariah

Visi merupakan tujuan utama atau pencapaian yang ingin diraih dari suatu perusahaan atau organisasi di masa yang akan datang. Oleh karena itu, untuk mencapai tujuan jangka panjang yang lebih besar, BTN Syariah memiliki visi, yaitu “Menjadi *The Best Mortgage Bank In Southeast Asia* Tahun 2025.”

Untuk mencapai visi tersebut, dibutuhkan misi-misi untuk dapat memberikan arah dan memperjelas tujuan perusahaan kedepannya. Berikut merupakan misi-misi dari BTN Syariah:

1. Untuk secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
2. Menjadi *home of Indonesia's best talent*.
3. Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.

4. Meningkatkan *shareholder value* dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan *blue chip* dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
5. Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

3.1.3 Produk Bank Tabungan Negara Syariah

Bank Tabungan Negara Syariah mempunyai produk-produk yang membantu kinerjanya hingga saat ini yang berupa produk dana, produk pembiayaan dan layanan tambahan lainnya, antara lain:

1. Produk Dana BTN Syariah
 - a. Produk Transaksional
 - b. Produk Ibadah
 - c. Produk Edukasi
 - d. Produk Investasi
 - e. Produk Pembayaran
 - f. E-Channel
2. Produk Pembiayaan BTN Syariah
 - a. KPR Sejahtera BTN iB
 - b. Pembiayaan Tapera BTN iB
 - c. KPR BTN Platinum iB
 - d. KPR BTN Indent iB

- e. Property BTN iB
 - f. Bangun Rumah BTN iB
 - g. Multimanfaat BTN iB
 - h. Multijasa BTN iB
 - i. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB
 - j. Emasku BTN iB
 - k. Tunai Emas BTN iB
 - l. Pembiayaan Konstruksi BTN iB
 - m. Pembiayaan Pembiayaan BTN iB
 - n. Pembiayaan Investasi BTN iB
 - o. Pembiayaan Modal Kerja Linkage BTN iB
 - p. Pembiayaan Modal Kerja BTN iB
 - q. Pembiayaan Beragunan Dana Terikat Dengan Akad Murabahah Muqayyadah (MMD)
3. Layanan Tambahan BTN Syariah
- a. Program BTN Solution Untuk Nasabah UUS Bank BTN

One top payroll solution dari UUS Bank BTN yang memberikan kemudahan *payroll* bagi perusahaan dan benefit bagi karyawan.
 - b. Program Pengembangan Operasional (PPO)

Layanan perbankan untuk koperasi dengan memfasilitasi kebutuhan operasional berupa barang seperti kendaraan, peralatan kantor, dan lain-lain

ataupun dana operasional dalam rangka mendukung kelancaran operasional lembaga dengan persyaratan tertentu yang disepakati bank dan nasabah.

c. Penerimaan Biaya Perjalanan Haji

Layanan untuk mempermudah impian ibadah haji ke tanah suci yang terintegrasi langsung dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) *Online*, mulai dari pembayaran setoran awal untuk mendapatkan nomor porsi sampai dengan pelunasan keberangkatan.

d. BTN iB Payroll

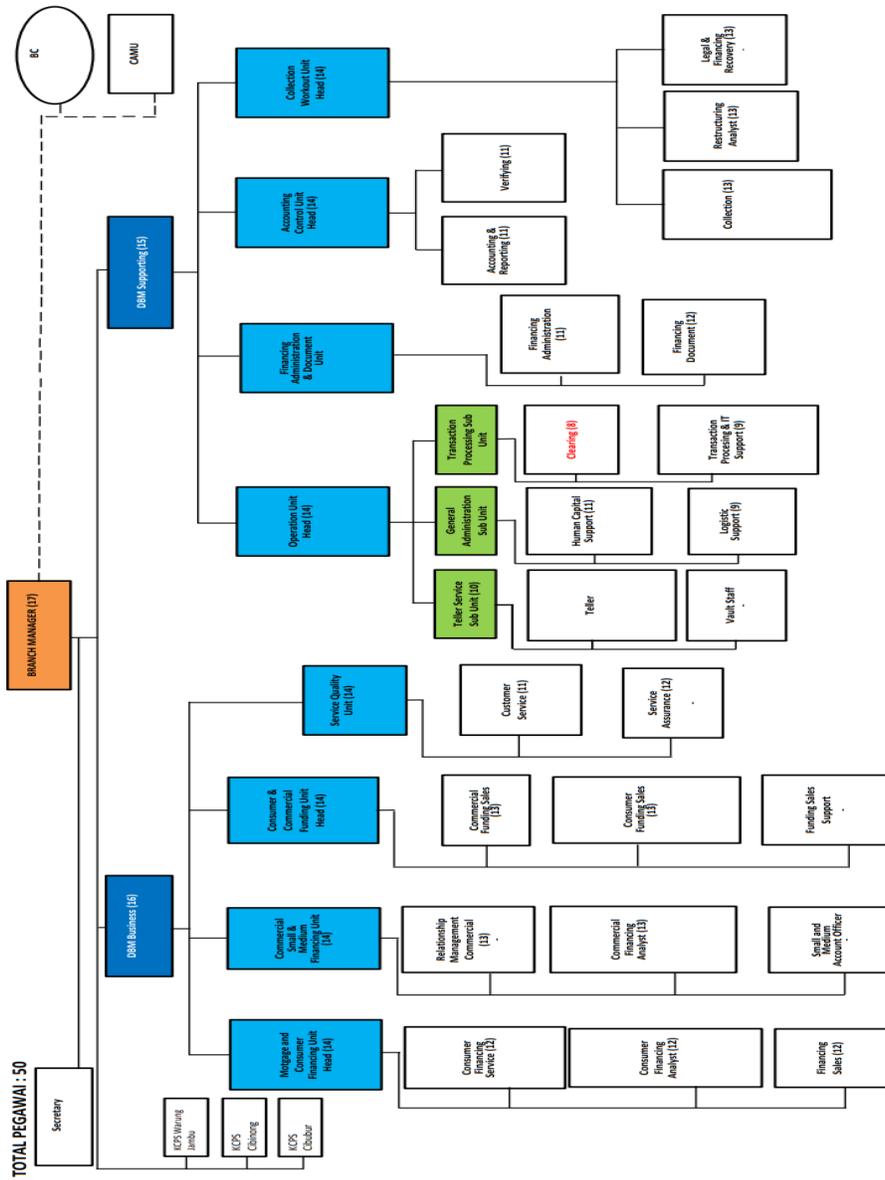
Layanan perbankan melalui tabungan BTN Batara iB untuk memfasilitasi jasa *payroll* dan kebutuhan finansial karyawan korporasi yang dapat dilakukan diseluruh outlet UUS Bank BTN di seluruh wilayah Indonesia maupun secara mandiri melalui *Cash Management System (CMS)*.

3.1.4 Struktur Organisasi Bank Tabungan Negara Syariah KCU Kota Bogor

Suatu organisasi atau perusahaan, pasti mempunyai struktur organisasi dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Demikian juga dengan Bank Tabungan Negara Syariah KCU Kota Bogor yang memiliki struktur organisasi dengan melibatkan seluruh sumber daya yang ada dan bertanggung jawab terhadap maju mundurnya organisasi.

Berikut merupakan struktur organisasi dari Bank Tabungan Negara Syariah KCU Kota Bogor:



Gambar 3. 1

Struktur Organisasi BTN Syariah KCU Kota Bogor

Sumber: BTN Syariah KCU Kota Bogor

3.1.5 Job Description

Keunggulan dari struktur organisasi, antara lain adanya pembagian tugas yang jelas, koordinasi dapat dilakukan dengan baik, dan spesialisasi karyawan dapat berkembang secara optimal. Berikut merupakan tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian dari Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Bogor:

- 1) *Branch Manager* atau kepala cabang yang merupakan pemimpin tertinggi pada BTN Syariah Kantor Cabang Bogor yang memiliki tugas dan tanggungjawab untuk membuat ulasan rencana kerja serta anggaran setiap bidang kerjanya, melakukan koordinasi pencapaian target kredit, dana, jasa, dan evaluasi secara periodic serta mengawasi semua operasi cabang termasuk perekrutan dan pelatihan.
- 2) *Secretary* memiliki tugas mengatur segala aktivitas dan administrasi kesekretariatan bagi kepentingan kepala cabang.
- 3) *DBM Business* bertugas melakukan pengawasan atas sub unitnya yaitu *Mortgage and Consumer Financing Unit, Commercial Small and Medium Financing Unit, Consumer and Commercial Funding Unit, dan Service Quality Unit.*
- 4) *DBM Supporting* bertugas untuk memastikan terselenggaranya fungsi operasional pada sub unitnya yaitu *Operation Unit, Financing Administration & Document Unit, Accounting Control Unit, dan Collection Workout Unit.*
- 5) *Mortgage and Consumer Financing Unit* memiliki tugas untuk bertanggung jawab dalam pencapaian target pemasaran dan realisasi kredit *consumer.*

- 6) *Commercial Small and Medium Financing Unit* bertanggung jawab atas strategi penjualan untuk pencapaian target dana komersial.
- 7) *Consumer and Commercial Funding Unit* bertanggung jawab terhadap pelaksanaan strategi *marketing* dan terpenuhinya target dana *consumer*.
- 8) *Service Quality Unit* bertugas untuk memberikan kualitas pelayanan.
- 9) *Operation Unit* bertanggung jawab terhadap perencanaan, pengkoordinasian, pelaksanaan serta pengawasan pada seluruh kegiatan operasional dan kantor cabang seperti melakukan approval upload pembayaran gaji/*payroll* (internal BTN) atau melakukan validasi pembayaran angsuran, pencairan deposito, Tabungan, cek dan giro, RTGS dengan nominal sesuai kewenangannya.
- 10) *Teller Service Sub Unit* memiliki tugas melayani nasabah dalam hal penarikan, transfer dan penyetoran uang serta melakukan pemeriksaan kas dan transaksi harian.
- 11) *General Administration Sub Unit* memiliki tugas dalam pengelolaan absensi, penilaian, gaji, tunjangan, pensiunan pegawai, administrasi cuti, dan data kepegawaian BTN Syariah KCU Kota Bogor.
- 12) *Transaction Processing Sub Unit* bertanggung jawab dalam melakukan proses pembayaran angsuran kredit, blokir saldo rekening, proses transaksi, dan pembayaran.
- 13) *Financing Administration & Document Unit* bertanggung jawab melakukan *supervise* atas *loan document* dan *loan administration*.

- 14) *Accounting Control Unit* bertugas membuat dan memantau laporan keuangan setiap harinya secara berkala untuk pihak internal maupun eksternal dan mengatur jadwal operasional ATM yang dimiliki oleh BTN Syariah Kantor Cabang Kota Bogor.
- 15) *Collection Workout Unit* bertanggung jawab menentukan rencana strategi serta kebijakan pembinaan, penyelamatan dan penyesuaian kredit bermasalah dan juga melakukan *monitoring* terhadap pembayaran kredit kolektif.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau *setting* sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat naratif (Anggito et al., 2018: 11). Deskriptif kualitatif melibatkan pengumpulan data dari sumber yang berbeda, seperti wawancara, observasi, dan dokumen. Data tersebut kemudian dianalisis dengan cara mengidentifikasi pola atau tema yang muncul dan menjelaskan hubungan antara tema-tema tersebut. Oleh karena itu, subjek dari penelitian ini adalah analisis pemberian pembiayaan KPR dan Non KPR yang berlandaskan prinsip *murabahah* dan akad *wakalah* pada Bank Tabungan Negara Syariah KCU Bogor, fokus penelitian meliputi prosedur pemberian pembiayaan (baik untuk KPR maupun Non KPR), permasalahan dan solusi dalam pelaksanaan pemberian pembiayaan syariah, serta analisis kualitatif 5C dalam pemberian pembiayaan untuk KPR dan Non KPR.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis teknik pengumpulan data dengan metode sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam

Penelitian ini menggunakan wawancara mendalam. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori semi terstruktur, dimana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur (Susanto, 2022: 125). Dalam penelitian ini, teknik wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pihak perusahaan, khususnya pada bagian yang berkaitan dengan bagian unit pembiayaan KPR dan Non KPR di PT. Bank Tabungan Negara Syariah KCU Bogor. Dengan menggunakan wawancara yang mendalam penulis dapat memperoleh data berupa persepsi, pendapat, perasaan dan pengetahuan yang diberikan partisipan dengan pengalaman (Raco, 2010: 110).

2. Observasi Partisipan

Menurut Burhan Bungin (2017: 190) ada dua tipe observasi, yakni observasi tidak langsung dan observasi partisipan. Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipan. Observasi partisipan adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan langsung dari lapangan berupa interaksi dalam suatu organisasi atau pengalaman para anggota dalam berorganisasi dengan ikut terlibat keseharian informan (Susanto, 2022: 128).

Dalam penelitian ini, penulis ikut berpartisipasi secara langsung mengenai kegiatan yang dilakukan oleh Bank Tabungan Negara Syariah KCU Bogor, kemudian mencatat hal yang ditemukan di lapangan untuk melengkapi data-data yang diperlukan sebagai acuan yang berkaitan dengan permasalahan penelitian.

3. Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan pelengkap pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif hasil penelitian observasi dan wawancara, akan lebih kredibel dapat dipercaya jika pada dukung oleh sejarah, foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Dokumentasi dalam penelitian ini adalah dokumen-dokumen yang ada di Bank Tabungan Negara Syariah KCU Bogor, seperti profil bank, jenis-jenis produk, struktur organisasi, data prosedur sistem pembiayaan KPR dan Non KPR, data sistem akad pembiayaan, dan data lain yang diperlukan.

3.2.2.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan jenis data kualitatif. Jenis data kualitatif adalah jenis data yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, dan tindakan lain secara holistik, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata pada konteks khusus yang alamiah (Sondak et al., 2019: 675)

3.2.2.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini menggunakan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang di peroleh dari pihak perusahaan secara langsung dan mendalam dengan cara observasi dan wawancara langsung dengan pegawai Bank Tabungan Negara Syariah KCU Bogor unit *Mortgage Consumer and Financing*, seperti *financing service* dan *financing analys* yang bertugas dibagian pembiayaan KPR dan Non KPR serta dari pihak eksternal perusahaan, seperti nasabah Bank Tabungan Negara Syariah KCU Bogor yang melakukan permohonan pembiayaan KPR dan Non KPR. Penelitian ini dilakukan dengan informan yang bersedia untuk memberikan informasi. Adapun informan yang telah dipilih tersebut, sebagai berikut:

Tabel 3.1
Data Informan

NO	Informan Penelitian	Jumlah
1.	<i>Financing Service</i>	2
2.	<i>Financing Analys</i>	1
3.	Nasabah – KPR	1
4.	Nasabah – Non KPR	1
Total		5

Sumber: Data diolah penulis

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh penulis secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan, seperti artikel dari website bank terkait, brosur pembiayaan, data realisasi pembiayaan dan lain-lain.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik Miles dan Huberman (2014). Analisis teknik Miles dan Huberman ini terdiri dari 4 (empat) tahapan analisis yang harus dikerjakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif, yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut penjelasan untuk ketahapan tersebut (Sirajuddin Saleh, 2017: 16-17):

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami, (catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap fenomena yang dialami dan catatan reflektif adalah catatan yang

berisi kesan, komentar, pendapat, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai, dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

2. Reduksi Data

Setelah data-data yang diperlukan terkumpul, selanjutnya dibuat reduksi data. Reduksi data adalah teknik untuk mengelola data yang dicatat dengan memfokuskan pada hal-hal yang penting atau pokok dan membuang data yang tidak penting. Hal itu guna memilih data yang relevan dan membantu memberikan gambaran yang lebih jelas, sehingga memudahkan penulis untuk menarik kesimpulan.

Pada analisis data ini, penulis mendiskusikan pada orang yang ahli dalam bidangnya. Dengan melakukan diskusi tersebut, maka wawasan penulis akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

3. Penyajian Data

Setelah data direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data dengan cara yang mudah dipahami. Dalam penelitian ini, penulis dapat menyajikan data dalam berbagai bentuk seperti; *flowchart*, gambar, bagan, tabel, dan sejenisnya. Tujuan penyajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi agar penulis tidak kesulitan dalam penguasaan informasi baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan selama proses penelitian berlangsung seperti halnya proses reduksi data, setelah data terkumpul cukup memadai maka selanjutnya diambil kesimpulan sementara, dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir. Kesimpulan-kesimpulan itu harus diklarifikasikan dan diverifikasikan selama penelitian berlangsung. Data mengenai informasi yang dirasakan sama disatukan ke dalam satu kategori, sehingga memungkinkan untuk timbulnya ketegori baru dari kategori yang sudah ada.