

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil PT. Bank BJB KCP Mitra Batik

Sejarah Pendirian BPD Jawa Barat dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah *De Erste Nederlansche Indische Shareholding N.V.*, sebuah bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya PP tersebut, 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 Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp 2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah 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 bergerak di bidang 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 11/1995 dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru.

Dalam rangka mengikuti sebuah perkembangan perekonomian dan perbankan, maka semuanya berdasarkan Perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah.

Pada bulan Juli 2010, Bank BJB menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai saham di Bursa Efek Indonesia. Saat ini Bank BJB memiliki 65 kantor cabang, 314 kantor cabang pembantu, 349 kantor kas, 1.549 ATM, 171 *payment point*, 5 kantor wilayah, dan weekend Banking 34. Kantor pusat Bank BJB berkolasi di Menara Bank BJB, Jl. Naripan No. 12-14, Bandung 40111 Indonesia.

Pemegang saham yang memiliki 5% atau lebih saham Bank BJB, yaitu : Pemda Provinsi Jawa Barat (Pengendali) (38,262%), Pemda Kabupaten Bandung (7,002%) dan Pemda Provinsi Banten (5,369%). Berdasarkan anggaran dasar perusahaan, ruang lingkup bank BJB adalah menjalankan kegiatan usaha di bidang perbnakn, BJB juga membantu pemerintah provinsi, Kota/Kabupaten se-jawa barat dan banten dalam membina bank perkreditan rakyat (BPR) dan instansi jasa keuangan lainnya milik pemerintah provinsi, kota/kabupaten se-jawa barat dan banten yang sebagian sahamnya dimiliki BJB, atau sama sekali tidak memiliki saham namun diminta untuk membantu pembinaan BPR.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank BJB KCP Mitra Batik

1. Visi Bank BJB

Menjadi Bank Pilihan Utama Anda

2. Misi Bank BJB :

- a. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
- b. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
- c. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah
- d. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholder*
- e. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 Etika dan Budaya PT. Bank BJB KCP Mitra Batik

Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat Bank BJB dalam menghadapi persaingan perbankan yang makin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (corporate values) yang telah dirumuskan yaitu **GO SPIRIT** yang merupakan perwujudan dari :

1. *Service Excellence*

- a. Fokus pada Nasabah
- b. Proaktif dan Cepat Tanggap dalam memberikan Layanan Bernilai tambahan

2. *Profesionalism*

- a. Bekerja efektif, efisien, dan bertanggung jawab
- b. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik

3. *Integrity*

- a. Jujur, Disiplin dan Konsisten

- b. Memahami dan Melaksanakan ketentuan yang berlaku
4. *Respect*
 - a. Menghormati dan Menghargai serta terbuka terhadap perbedaan
 - b. Memberi dan Menerima pendapat yang positif dan konstruktif
 5. *Innovatif*
 - a. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik
 - b. Melakukan perbaikan keberlanjutan
 6. *Trust*
 - a. Berprilaku positif dan dapat dipercaya
 - b. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan

Bank BJB telah melakukan beberapa langkah sebagai upaya internalisasi corporate values yang berada dibawah koordinasi divisi *Human Capital*. Proses Internalisasi tersebut dibantu oleh Tim Internalisasi budaya beserta para Change Leaders, Change Coordination dan Change Agents yang telah ditunjuk di setiap unit kerja dengan salah satu fungsinya yaitu melakukan internalisasi budaya perusahaan kepada unit kerjanya masing-masing. Program-program yang telah dilaksanakan oleh *Divisi Human Capital* antara lain :

7. Perusahaan dan penetapan nilai-nilai budaya perusahaan bank BJB
8. Pembentukan tim internalisasi budaya di setiap unit kerja yang terdiri dari Tim Internalisasi Budaya, *Change Leaders*, *Change Coordinator*, *Change Agents* dan *Change Target* serta Divisi *Human Capital* sebagai divisi yang menjadi koodinator dalam proses internalisasi budaya secara keseluruhan.
9. Sosialisasi program budaya perusahaan Bank BJB baik secara On site maupun melalui media cetak dan elektronik.
10. Eksternalisasi program budaya perusahaan Bank BJB

11. Training dan up-skilling kepada Change Leaders, Change Coordinator & Change Agents
12. Survey budaya perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat pengetahuan, pemahaman, persepsi kepentingan, dan keyakinan para pegawai terhadap proses transformasi organisasi dan budaya perusahaan.
13. Pengukuran budaya perusahaan untuk mengetahui tingkat kesehatan budaya perusahaan pada masing-masing unit kerja.

Proses perubahan budaya bukanlah suatu hal yang mudah, namun dengan adanya komitmen yang kuat dari seluruh jajaran organisasi Bank BJB terutama top management, dapat dipastikan pencapaian visi dan misi Bank BJB melalui transformasi budaya perusahaan dapat terwujud dengan baik.

3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank BJB



Gambar 3.1 Logo PT Bank BJB

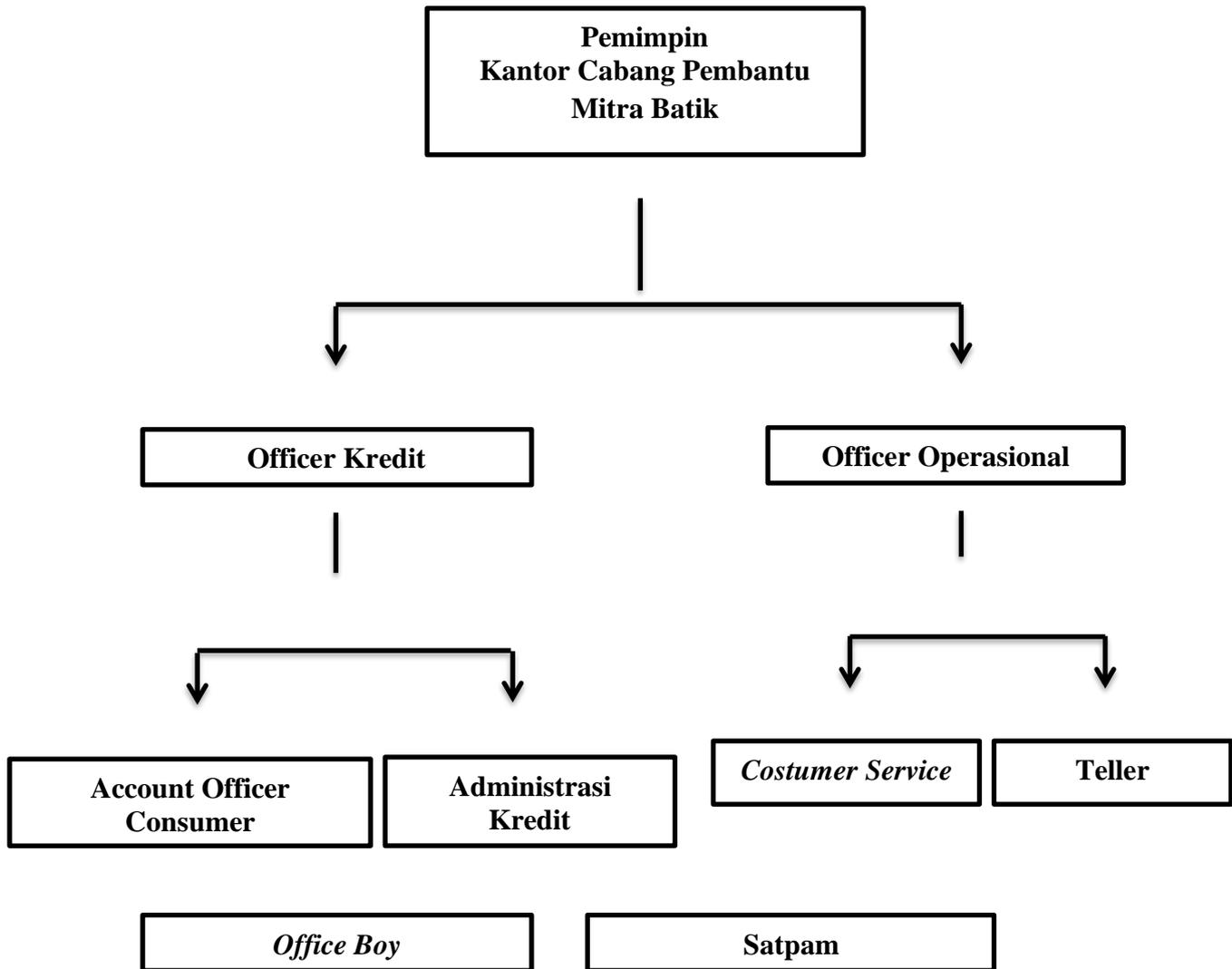
Sumber: PT Bank BJB

Maknanya :

Logo Bank BJB dianalogikan sebagai sayap yang terbang unruk kemajuan. Bentuk sayap pada logo Bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik. Logo itu melambangkan juga sebagai tekad dan upaya bank ini dalam memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat.

Warna pada logo itu pun menjadikan identitas Bank BJB. *Calm Water Blue* menandakan tegas, konsisten, instutional, berwibawa, teduh, dan mapan. *Atmospheric ambience blue* menandakan visioner, fleksibel, dan modern. *Sincere True Yellow* menandakan melayani kekeluargaan, tumbuh dan berkembang.

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank BJB KCP Mitra Batik



Gambar 3.2 STRUKTUR ORGANISASI

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN
KANTOR CABANG PEMBANTU MITRA BATIK TASIKMALAYA

Sumber : Bjb Kcp Mitra Batik, Tasikmalaya

3.1.6 Job Description PT. Bank BJB KCP Mitra Batik

Adapun tugas dan wewenang masing-masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi adalah sebagai berikut :

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu
 - a. Menyediakan data/dokumen terkait dengan pemeriksaan intern/ekstern.
 - b. Menindaklanjuti hasil pemeriksaan intern maupun ekstern.
 - c. Membimbing bawahan dalam memahami produk dan layanan bank sehingga terjadi peningkatan pemahaman bawahan terhadap contoh produk yang berjalan maupun produk baru.
 - d. Koordinasi dengan Kantor Cabang untuk memenuhi kebutuhan pegawai Kantor Cabang Pembantu yang menjadi tanggungjawabnya sehingga seluruh posisi kosong terisi.
 - e. Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan Bank Indonesia, peraturan perundang-undangan serta peraturan intern yang berlaku.
 - f. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi serta kegiatannya.
2. *Officer* Kredit dan *Officer* Operasional
 - a. Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan operasional
 - b. Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan
 - c. Memonitor kegiatan operasional perusahaan
 - d. Memantau Prosedur operasional manajemen resiko
 - e. Melakukan pengembangan kegiatan operasional
 - f. Observasi atas kinerja karyawan
 - g. Memberikan solusi terhadap semua masalah
 - h. Memberikan Penilaian terhadap kinerja karyawan

3. *Account Officer Consumer*

- a. Melayani konsultasi debitur kredit
- b. Menerima berkas pemohon kredit
- c. Memelihara NPL Kredit
- d. *Web Scoring* melakukan persiapan berkas yang akan cair
- e. Pemberkasan dan *Scanning*
- f. Melakukan penagihan kepada debitur NPL
- g. Membina hubungan yang baik dengan bendahara dinas
- h. Melakukan penginputan
- i. *Collecting* dan *Mentoring*
- j. Target NOA konsumen
- k. Target dana
- l. Melakukan analisa
- m. Membuat rep potongan ansuran kredit secara keseluruhan
- n. Pelunasan kredit
- o. Melakukan ceklis dokume

4. *Administrasi Kredit*

- a. Melayani konsultasi kredit
- b. Menerima berkas permohonan
- c. Melakukan akad dengan debitur
- d. Melakukan penginputan dan AQ
- e. Membuat rekap potongan ansuran kredit secara keseluruhan
- f. Mengadministrasikan mutasi debitur
- g. Pemberkasan dan *scanning*
- h. Membina hubungan yang baik dengan bendahara dinas

- i. *Collecting* dan *Mentoring*
- j. Memotong ansuran kredit jika ada yang belum terpotong
- k. Pengajuan klaim
- l. Memelihara rekening *escrow* untuk tidak selisih
- m. Melaporkan kredit asuransi kepada broker
- n. Pemberkasan arsip
- o. Menginfut restitusi
- p. Order notasir
- q. Melakukan penginputan di *web scoring*
- r. Melakukan rekap dan infut MGM
- s. Menginput CLLP
- t. Pelunasan kredit
- u. Penginputan SID
- v. Memeriksa kelengkapan berkas dan ceklis dokumen
- w. Menyusun tata berkas yang sesuai dengan standar

5. *Customer Service*

- a. Memberikan pelayanan kepada nasabah yang berkaitan dengan pembukaan rekening tabungan, giro, pembukaan deposito, permohonan nasabah yang lainnya
- b. Menerima, melayani dan mengatasi permasalahan yang disampaikan oleh nasabah atas keluhan dan ketidakpuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan oleh pihak bank
- c. Mengadministrasikan daftar hitam Bank Indonesia dan daftar rehabilitasi nasabah serta file nasabah
- d. Mengadministrasikan resi permintaan dan pengembalian buku cek dan bilyet giro serta surat kuasa

- e. Memberikan informasi tentang saldo dan mutasi nasabah
- f. Mengadministrasikan buku cek, bilyet giro, dan buku tabungan
- g. Memperkenalkan dan menawarkan produk dan jasa yang ada dan yang baru sesuai dengan keinginan kebutuhan nasabah.

6. *Teller*

- a. Menerima setoran tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit
- b. Membayarkan pencairan tabungan, deposit berjangka dan kredit atas persetujuan direksi
- c. Menyetorkan uang setor kredit, tabungan dan deposit ke bank
- d. Mencatat transaksi penerimaan dan pengeluaran kas dalam buku kas teller harian
- e. Menyetorkan kas teller sore hari kepada koordinasi administrasi dan keuangan untuk diperiksa kebenarannya
- f. Melakukan kas opname atas posisi kas harian bersama koodinator administrasi dan keuangan
- g. Menangani kas kecil rutin

7. *Office Boy*

Membersihkan lingkungan kantor dan membantu pegawai lain yang ada dikantor

8. *Satpam*

Bertugas untuk siap siaga terhadap situasi kantor, memantau keluar masuknya nasabah ke kantor, pengawalan setor uang ke BI dan menjaga asset bank.

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini PT. Bank BJB

1. Jaringan usaha kegiatan

Jaringan usaha kegiatan Bank BJB saat ini diantaranya memiliki :

- a. Kantor Pusat
- b. 65 Kantor Cabang

- c. 314 Kantor Cabang Pembantu
- d. 349 Kantor Kas
- e. 171 Payment Point
- f. 34 Kas Mobil Keliling
- g. 1.526 ATM Bank bjb
- h. 13 bjb Precious
- i. 6 Sentra UMKM/PESAT
- j. 11 Weekend Banking

2. Kinerja usaha terkini

Kinerja usaha kegiatan bank BJB saat ini adalah beberapa produk yang dimiliki diantaranya :

a. Tabungan

1) BJB Tandamata

Adalah produk tabungan yang diterbitkan oleh Perseroan dalam rangka menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah, melalui setoran awal yang relatif ringan dan diikutsertakan dalam Undian Berhadiah Perseroan dan dikenakan biaya sebesar Rp7.500 melalui jaringan ATM Bersama dan Prima.

2) BJB Tandamata Berjangka

Adalah produk tabungan yang diterbitkan oleh Perseroan dalam rangka menjangkau golongan masyarakat kecil dan menengah, melalui setoran awal yang relatif ringan dan diikutsertakan dalam Undian Berhadiah Perseroan dan dikenakan biaya sebesar Rp7.500 melalui jaringan ATM Bersama dan Prima.

3) BJB Tandamata Bisnis

Adalah produk tabungan perorangan yang diterbitkan oleh Perseroan dengan fasilitas dan informasi yang dibutuhkan untuk menjangkau para pelaku usaha nasabah perorangan dengan usaha kecil dan menengah serta optimalisasi dana usaha nasabah dengan beberapa fasilitas yang dimiliki diantaranya suku bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan lain, fasilitas auto transfer dari rekening Tandamata Bisnis ke Rekening Giro yang dimiliki oleh nasabah.

4) BJB Tandamata *Gold*

Adalah produk tabungan perorangan yang diterbitkan Perseroan yang bertujuan untuk menjangkau golongan masyarakat menengah keatas dengan beberapa tambahan fasilitas yang dimiliki diantaranya suku bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan lain, diikutsertakan dalam Undian Berhadiah Perseorangan, fasilitas perlindungan asuransi untuk nasabah yang mencapai saldo tertentu.

5) BJB Tandamata Purnabakti

Adalah produk tabungan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang rupiah yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiun kelolaan PT. Taspen dan PT. Asabri. Diberikan fasilitasi kartu ATM sesuai dengan permohonan nasabah

6) BJB Tandamata Dollar

Adalah salah satu produk tabungan valuta asing dari bank tersedia dalam mata uang Dollar Amerika Serikat (USD) dan Dollar Singapura (SGD). Diperuntukan bagi nasabah perorangan, non-perorangan maupun joint account

7) BJB Tandamata *MyFirst*

Adalah tabungan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan berusia 0-17 tahun dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi perbankan sejak dini bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung. Dengan beberapa keunggulan seperti bebas biaya administrasi bulanan, Bebas biaya pembuatan Kartu Perdana dan Bebas biaya tarik tunai di seluruh ATM bank , ATM bersama dan ATM Prima di seluruh Indonesia.

8) Simpeda

Adalah tabungan BPD seluruh Indonesia dalam mata uang Rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/nonperorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari. Dengan beberapa keunggulan yaitu Kemudahan transaksi melalui jaringan antar BPD se-Indonesia, setoran awal terjangkau, biaya administrasi ringan, suku bunga harian kompetitif, dan bebas biaya bertransaksi antar rekening di seluruh kantor cabang bank secara real time online.

9) TabunganKu

Adalah tabungan dalam mata uang rupiah dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui budaya menabung. Diperuntukan bagi nasabah perorangan dan tidak diperbolehkan untuk Badan Usaha/ Badan Hukum maupun Joint Account. Satu orang nasabah hanya memiliki satu rekening TabunganKu di satu bank untuk produk yang sama, kecuali bagi orang tua yang membuka rekening untuk anak yang masih dibawah perwalian sesuai Kartu Keluarga yang bersangkutan. Diberikan fasilitas Kartu ATM bagi nasabah TabunganKu.

b. Deposito

1) BJB Deposito Berjangka

Adalah simpanan berjangka pihak ketiga baik perorangan maupun non-perorangan dalam mata uang rupiah pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara deposan dengan bank. Pencairan yang dilakukan sebelum jatuh tempo akan dikenakan biaya penalti berupa tidak dibayarkannya bunga berjalan. Jangka waktu penempatan deposito berjangka adalah 1, 3, 6, 12, 24 bulan. Terdapat fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO) yaitu perpanjangan secara sistem pada deposito yang telah jatuh tempo. Bunga yang diperoleh dapat dipindahbukukan ke rekening bank maupun di transfer ke rekening bank lain

2) BJB Deposito Suka-suka

Adalah simpanan berjangka pihak ketiga perorangan dalam mata uang rupiah pada bank yang dapat dicairkan sebelum jatuh tempo tanpa dikenakan biaya penalti, diperuntukan bagi nasabah perorangan. Waktu penempatan deposito suka-suka adalah 1, 3, 6, 12 bulan. Terdapat fasilitas *Automatic Roll Over* (ARO) yaitu perpanjangan secara sistem pada deposito yang telah jatuh tempo. Bunga yang diperoleh dapat dipindahbukukan ke rekening bank maupun di transfer ke rekening bank lain.

3) BJB Deposito Valas

Adalah simpanan berjangka pihak ketiga baik perorangan, non-perorangan maupun joint account dalam mata asing (USD, SGD, EUR, JPY) pada bank yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian antara deposan dengan bank. Jangka

waktu penempatan deposito valas adalah 1,3,6,12,bulan. Apabila dicairkan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan biaya penalti, dan bunga berjalan tidak dibayarkan.

4) BJB Deposito Diskonto

Adalah simpanan berjangka atas nama nasabah dengan pembayaran bunga dibuka yang dikeluarkan oleh bank yang bukti simpanannya tidak dapat diperjualbelikan. Pembayaran bunga deposito berjangka diskonto dilakukan pada saat nasabah melakukan penyetoran ke bank. Jangka waktu deposito berjangka diskonto adalah 1,3,6,12 bulan.

c. Giro

1) BJB Giro Valas

Adalah rekening transaksi dengan Cek dan Bilyet Giro dengan beberapa pilihan mata uang asing (USD, SGD, CNY, EUR, JPY, AUD), transaksi bisnis Anda menjadi lebih mudah

2) BJB Giro Perorangan

Adalah rekening transaksi dengan Cek dan Bilyet Giro, membuat transaksi bisnis Anda menjadi lebih mudah. Kemudahan bertransaksi melalui ATM. Tersedia pilihan rekening gabungan atau joint account

d. Kredit

1) BJB *Back to Back Loan*

Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada debitur perorangan dengan jaminan berupa Agunan Kas (Giro/Tabungan/Deposito).

2) BJB Kredit Guna Bhakti

Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada debitur berpenghasilan tetap yang gajinya disalurkan melalui bank atau perusahaan tempat debitur bekerja memiliki perjanjian kerjasama dengan bank dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur.

3) BJB KPR

Adalah fasilitas kredit konsumtif yang diberikan bank kepada Calon Debitur perorangan untuk membeli atau memiliki Properti (Rumah Tapak/Apartemen/Rumah Toko/Rumah Kantor), baik pembelian baru (Primary) dari Pengembang Perusahaan maupun pembelian bekas (Secondary) dari non Pengembang Perumahan.

4) BJB Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada Aparatur Sipil Negera (ASN) yang akan memasuki masa pensiun. Dimana maksimal sisa masa dinas debitur yang dapat menerima kredit adalah 5 tahun.

5) BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)

Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank kepada debitur pensiunan sendiri dan pensiunan janda/duda dimana manfaat pensiun debitur dipastikan akan atau telah disalurkan melalui bank

Adapun kinerja usaha terkini Bank BJB adalah dengan mengeluarkannya aplikasi M-Banking BJB, nama aplikasi tersebut BJB Digi. BJB Digi adalah aplikasi digital hasil inovasi perusahaan yang dibuat untuk menjadi solusi atas berbagai kebutuhan semua bentuk Transaksi Non-tunai. Aplikasi ini dapat memudahkan Nasabah untuk melakukan semua bentuk transaksi di aplikasi BJB Digi dengan mudah cepat dan aman.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Pada Penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dan menggunakan metode pendekatan bersifat lapangan. Metode penelitian kualitatif merupakan suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis maupun tidak tertulis atau lisan dari orang –orang atau perilaku yang bisa diamati serta mengevaluasi kegiatan yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis di salah satu bank pemerintahan daerah kota Tasikmlaya.

Sumber data yang diperoleh dalam kegiatan penelitian ini terbagi menjadi dua jenis, diantaranya :

1. Sumber data primer

Menurut Sugiyono (2016: 225) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan.

Adapun dalam penelitian ini yang terlibat dalam kegiatan wawancara meliputi : Admin *Backoffice* bagian kredit konsumen di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Kantor Cabang Pembantu Mitra Batik Tasikmalaya.

2. Sumber data sekunder

Menurut Sugiyono (2012:141) adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh dari website dan melalui sumber lain yang sudah tersedia sebelum penulis melakukan penelitian.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data berdasarkan pada teknik sebagai berikut :

1. In Depth interview

Teknik *in depth interview* atau disebut teknik pengumpulan data melalui wawancara diantaranya ada wawancara biasa dan wawancara mendalam. Menurut Sugiyono (2016:317) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Teknik Kegiatan wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden yang bersangkutan yakni kepada admin backoffice bagian kredit konsumen di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten kantor cabang pembantu mitra batik tasikmalaya.

2. Participant Observer

Pada penelitian ini penulis melakukan studi ke lapangan langsung melalui kegiatan magang yang dilakukan selama 30 hari kerja di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten kantor cabang pembantu mitra batik tasikmalaya.

3. Studi Pustaka

Pada kegiatan penelitian penulis memperkuat data dengan melakukan studi pustaka melalui literatur-literatur, buku sumber, koran, artikel dan jurnal-jurnal yang berhubungan dengan penelitian yang sedang diteliti penulis.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan pada saat sebelum melakukan studi lapangan. Analisis data ini lebih memfokuskan selama proses studi dilapangan bersamaan dengan proses pengumpulan data.

Menurut Sugiyono (2010: 335), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah proses mencari data, 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, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data induktif. Analisis data induktif adalah penarikan kesimpulan yang berangkat dari fakta-fakta khusus, untuk kemudian ditarik kesimpulan secara umum.

Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu pencatatan data dan berbagai bentuk data yang ada di lapangan.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2010: 338). Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang hal yang tidak perlu. Dengan demikian data yang 45 telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Display Data

Menurut Amailes dan Huberman (Sugiyono, 2010: 341) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks dan naratif. Pada tahap ini peneliti menyajikan data-data yang telah direduksi ke dalam laporan secara sistematis.

4. Pengambilan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2010: 345) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini data yang telah diproses dengan langkah-langkah seperti di atas, kemudian ditarik kesimpulan secara kritis dengan menggunakan metode induktif yang berangkat dari hal-hal yang bersifat khusus untuk 46 memperoleh kesimpulan umum yang objektif.

