

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **3.1.1 Sejarah Perusahaan**

Bank BJB merupakan salah satu Bank umum milik perusahaan daerah Jawa Barat dan Banten di Indonesia yang memiliki nasabah utama berupa perorangan, karyawan, koperasi, BUMN, beserta institusi lainnya baik pemerintah maupun swasta. Sampai 31 Desember 2010 Bank BJB dan anak perusahaannya memiliki 44 kantor cabang konvensional, 15 kantor cabang pembantu, 6 kantor cabang syariah, 135 kantor cabang pembantu konvensional, 48 kantor kas, 42 *payment point*, 1 mobil edukasi, 385 ATM, sedangkan pada bulan Januari 2011 jaringan kantor bank BJB bertambah 1 kantor cabang, 36 kantor cabang pembantu, 4 *payment point*, 6 mobil edukasi dan 11 ATM. Bank bjb telah memiliki nasabah simpanan sebanyak 1.293.157 pihak yang terdiri dari 85,69% nasabah perorangan, 13,07% nasabah koperasi, dan 1,24% nasabah pemerintah, selain itu bank bjb juga telah menyulurkan pinjamannya kepada 438.625 debitur di seluruh daerah operasional bank Bjb.

##### a) Sejarah Pendirian Tahun 1961

Pendirian bank Bjb diawali oleh peraturan pemerintah republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang peraturan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang di nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang di nasionalisasi yaitu NV denis (*De Erste Nederlandsche Indische shareholding*) yang sebelumnya bergerak di bidang bank hipotik. Sebagai tindak lanjut dari peraturan pemerintahan nomor 33 tahun 1960, pemerintahan Provinsi

Jawa Barat berdasarkan akta pendirian tanggal 19 November 1960 juncto akta nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan akta nomor 84 tanggal 13 Mei 1961 seluruhnya dibuat notaris Noezar dan sesuai dengan surat keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKHD/61 tanggal 20 Mei 1961 mendirikan perusahaan daerah “PT. Bank kerja pembangunan daerah Jawa Barat” dengan modal dasar pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

b) Perubahan Badan Usaha Tahun 1978

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum PT. Bank kerja pembangunan daerah Jawa Barat, dikeluarkan peraturan daerah Provinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum. Bank kerja pembangunan daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan. Selanjutnya melalui pertauran daerah Provinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD. Bank kerja pembangunan daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan daerah Jawa Barat.

c) Peningkatan Aktivitas Tahun 1992

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 pada nomor 11 tahun 1995 mempunyai sebutan “bank Jabar” dengan logo baru.

d) Perubahan Bentuk Hukum Tahun 1999

Dalam rangka perkembangan perbankan, maka berdasarkan pada nomor 22 tahun 1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999, bentuk hukum bank Jabar diubah dari perusahaan daerah (PD) menjadi perseroan terbatas (PT).

e) Perusahaan Bentuk Usaha ( Dual Banking System) Tahun 2000

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin bank Indonesia nomor 2/18/DPG/DPIP tanggal 12 April 2000, sejak tanggal 15 April 2000 bank Jabar menjadi bank pembangunan daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking system, yaitu memberikan layanan perbankan dengan system konvensional dan system syariah.

f) Perubahan Nama dan Call Name Perseroan Tahun 2007

Berdasarkan hasil rapat umum pemegang saham luar biasa (RUPS-LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 juni 2007 di Bogor, sesuai dengan surat keputusan Gubernur bank Indonesia Nomor 9/63/KEP-GBI/2007 tanggal 26 November 2007 tentang perubahan izin usaha atas nama PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-RPN/2007 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Bantendengan sebutan (*call name*) Bank Jabar Banten.

g) Perubahan Logo dan Call Name Perseroan Tahun 2010

Pemisahan (spin off) unit usaha syariah Bank Jabar Banten menjadi anak perusahaan yang berdiri sendiri dengan nama Bank Jabar Banten Syariah berdasarkan izin usaha Bank Indonesia sesuai dengan keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 12/35/KEP-GBI/2010 tentang pemberian izin usaha PT. Bank Jabar Banten Syariah tanggal 30 April 2010. Pada tanggal 29 Juni 2010 perseroan memperoleh surat pemberian efektifnya pernyataan pendaftaran dari ketua Bapepam dan LK berdasarkan surat No. S-5901/BL/2010 untuk melaksanakan penawaran umum perdana saham yang dicatatkan dalam bursa efek Indonesia pada tanggal 8 Juli 2010 berdasarkan hasil rapat umum pemegang saham luar biasa (RUPS-LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten nomor 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/DIR-RPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi Bank BJB pada tanggal 2 Agustus 2010.

### **3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten**

#### 1. Visi

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”

#### 2. Misi

- 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 stakeholder.
- Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

### 3.1.3 Nilai-nilai Budaya Perusahaan



**Gambar 3.1**

### **Budaya Perusahaan**

Sumber : <http://www.bankbjb.co.id>

Intisari nilai-nilai perilaku budaya perusahaan :

1. Service Excellence
2. Profesionalism
3. Integrity
4. Respect
5. Intelligence
6. Trust

- Pengertian dan Nilai-nilai Kebudayaan Perusahaan :

1. Ramah, tulus, kekeluargaan. Merupakan ciri khas bank Bjb dalam berkomunikasi dengan pihak lain, baik dengan nasabah, stakeholder, masyarakat maupun antar pegawai. Seluruh jajaran organisasi berkomunikasi secara ramah tamah dan santun, membantu dengan tulus dan ikhlas, serta menjalin hubungan dengan baik dan kekeluargaan.
2. Selalu memberikan pelayanan prima, senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan cara memahami dan menerapkan standar pelayanan bank Bjb dengan baik dalam setiap aktivitas operasional .
3. Cepat, tepat, akurat. Sebagai banker yang professional, setiap pekerjaan dilakukan dengan cepat sesuai dengan time schedule, menggunakan cara yang tepat sesuai dengan tujuan dan peruntukannya, serta meminimalisir tingkat kesalahan bank dalam proses pekerjaan maupun hasil pekerjaan melalui ketelitian.
4. Kompeten dan bertanggung jawab. Setiap pekerjaan baik itu pekerjaan besar ataupun kecil, sulit ataupun mudah, selalu dikerjakan dengan memanfaatkan kompetensi yang ada di dalam diri masing-masing secara optimal dan dengan penuh rasa tanggung jawab.
5. Memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan. Memahami dan melaksanakan seluruh pedoman dan ketentuan yang berlaku dengan baik sehingga setiap pekerjaan dilakukan sesuai dengan prosedur dan tidak melanggar peraturan.

6. Konsisten, disiplin dan penuh semangat. Selalu bekerja dengan disiplin, konsisten dalam melaksanakan setiap ketentuan bank dan penuh semangat dalam menghadapi tantangan.
7. Menjaga citra bank melalui perilaku terpuji dan menunjang tinggi etika. Setiap pegawai berperilaku terpuji, tidak melanggar norma dan ketentuan yang berlaku dan menjunjung tinggi kode etik perbankan.
8. Fokus pada nasabah, menghormati dan perhatian kepada nasabah. Senantiasa menjadikan nasabah sebagai mitra utama yang perlu diberikan layanan prima dan membantu memberikan solusi kepada nasabah.
9. Peduli pada lingkungan, memberikan kontribusi positif pada lingkungan baik pada masyarakat maupun lingkungan hidup. Setiap pegawai memberikan perhatian terhadap masalah yang terjadi di lingkungan dan memberikan kontribusi positif dengan cara membantu memecahkan masalah.
10. Selalu memberikan solusi terbaik. Senantiasa bekerja dan berpikir untuk memecahkan masalah menggunakan akal pikiran yang sehat sehingga diperoleh solusi terbaik.
11. Berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri. Selalu berusaha memperluas wawasan, pengetahuan dan keterampilan kerja sebagai kontribusi terbaik demi kemajuan bank Bjb.
12. Menyukai perubahan yang positif, selalu bersifat terbuka terhadap perubahan yang muncul dan berpikiran positif (positif thinking) menyukai perubahan yang positif.

13. Menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat senantiasa jujur, saling percaya, saling mendukung dan membangun kerjasama tim yang kuat dan sehat.
14. Menjaga rahasia bank dan perusahaan. Memahami dan melaksanakan semua ketentuan yang berkaitan dengan rahasia bank, rahasia perusahaan dan rahasia jabatan.

### 3.1.4 Logo Perusahaan

Logo perusahaan tidak hanya berbicara perihal identitas dan desain saja, lebih dari itu logo merupakan alat komunikasi berbentuk visual yang mengandung makna dan filosofi serta mencerminkan visi dan misi suatu perusahaan. PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten telah beberapa kali melakukan perubahan pada logonya, perubahan logo ini diharapkan dapat mengubah cara pandang seseorang pada citra sebuah kelembagaan. Selan itu juga sebagai salah satu startegi marketing paling efektif untuk memperkenalkan kembali keberadaan suatu korporasi yang merupakan hal yang sangat penting.

Berikut merupakan logo PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dari masa ke masa :



**Gambar 3.2**

**Logo Bank BJB tahun 1992-2007**

Sumber: <http://www.bankbjb.co.id>



**Gambar 3.3**

**Logo Bank BJB tahun 2007-2010**

Sumber: <http://www.bankbjb.co.id>



**Gambar 3.4**

**Logo Bank BJB tahun 2010-sekarang**

Sumber: <http://www.bankbjb.co.id>

Desain ulang logo diharapkan dapat menciptakan suatu identitas yang lebih segar, modern, dan dinamis, serta menggambarkan posisi dan arah organisasi yang baru. Logo Bank BJB terbaru mengandung filosofi yang menggambarkan sebuah perusahaan tersebut. Berikut merupakan makna dari logo perusahaan Bank BJB :

*Brand name* : bank Bjb adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dari 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.

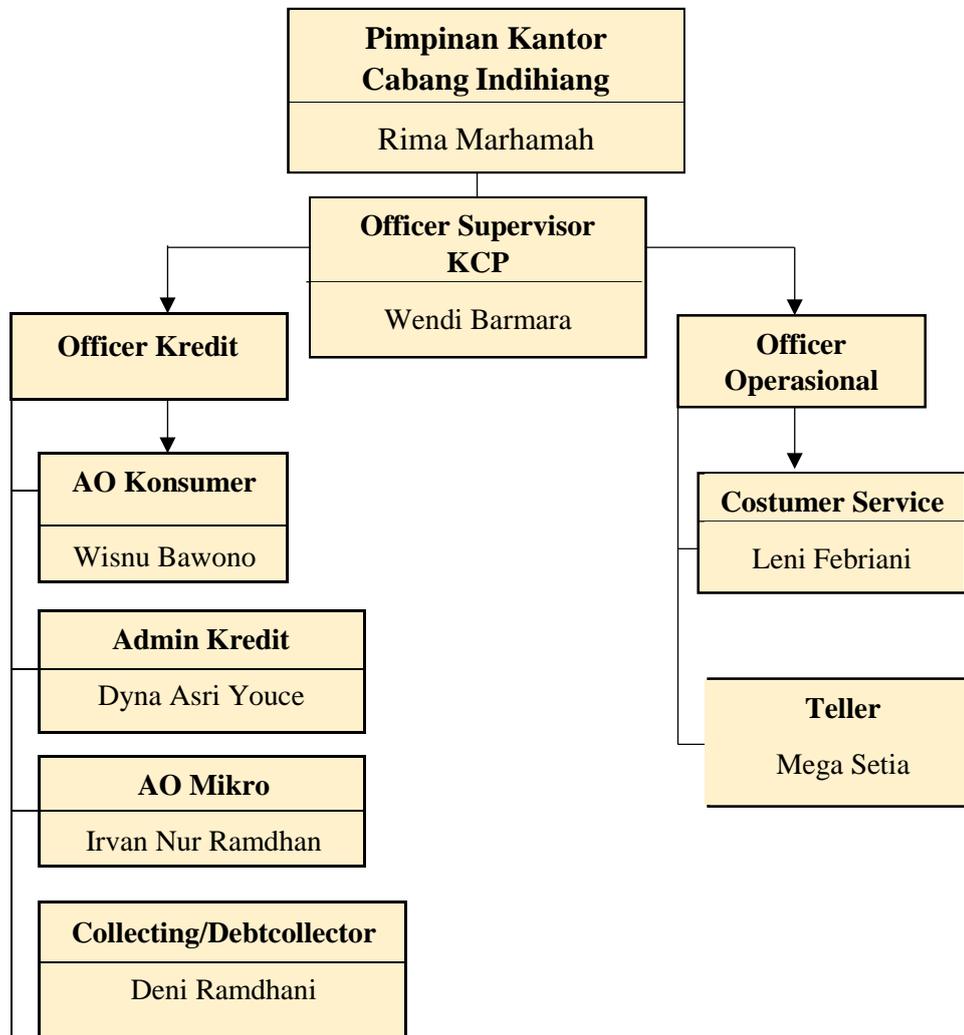
*Brand Shape* : jangkauan pelayanan (perspektif sekunder : sayap yang terbang untuk kemajuan) bentuk sayap logo bank Bjb memberikan arti menjangkau

jauh untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, *stakeholder*, dan seluruh masyarakat.

*Brand Colour* : pemilihan warna pada logo bank Bjb terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan *brand personality* bank bjb yang baru. Warna tersebut terdiri dari warna biru tua, dan kuning. Yang memiliki arti tersendiri, yakni:

- *Calm Water Blue*, berarti tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh, dan mapan.
- *Atmospheric Ambience Blue*, berarti visioner, fleksibel, dan modern.
- *Sincere True Yellow*, berarti melayani, kekeluargaan dan tumbuh.

### 3.1.5 Struktur Organisasi



**Gambar 3.5**

**Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan  
Banten KCP Indihiang**

Sumber: Bank BJB KCP Indihiang

Dalam mendeskripsikan tugas, penulis hanya menjelaskan yang terlibat dalam system yaitu :

1. Pimpinan Kantor Cabang Indihiang

- Memimpin dan memonitoring, melakukan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional kantor wilayah kantor cabang pembantu.
- Menyusun rencana kerja dan strategi dalam rangka menentukan sasaran dan tujuan pemasaran dan pertumbuhan kantor cabang pembantu.
- Memimpin, melakukan koordinasi dan melakukan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran kredit, dana dan kantor ka diwilayah kantor cabang pembantu.

## 2. *Officer/Supervisor* KCP

- Sebagai wakil pimpinan KCP yang mana tugasnya membantu apa apa yang dikerjakan oleh pimpinan KCP.
- Melaksanakan koordinasi, pelaksanaan dan pengawasan penerapan APU PPT.
- Bertanggung jawab terhadap operasional dan kredit.
- Membantu membina serta mengembangkan Sumber Daya Manusia dalam usaha meningkatkan prestasi dan mutu kerja para pegawai.
- Melaksanakan tugas pokok cabang pembantu secara efektif dan efisien serta membina hubungan kerja denga seluruh pihak internal maupun eksternal.

## 3. *Account Officer* Konsumer

- Melayani konsultasi debitur kredit consumer.
- Menerima berkas permohonan kredit consumer.
- Pemberkasan dan scanning.

- Melakukan penagihan kepada debitur kredit consumer yang macet dalam membayar angsuran kreditnya.
- Membina hubungan baik dengan bendahara dinas tempat debitur bekerja.
- Menjual dan memasarkan produk dan jasa khususnya produk kredit consumer sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- Melakukan investigasi dan pengecekan keabsahan berkas dan dokumen agunan atas setiap pengajuan kredit calon debitur kredit consumer.
- Melakukan pengecekan SID/SLIK OJK melalui bagian terkait untuk dijadikan analisa awal sebuah pengajuan kredit.

#### 4. *Account Officer* Mikro

- Melayani konsultasi debitur kredit usaha mikro
- Menerima berkas permohonan kredit usaha mikro.
- Pemberkasan dan *scanning*.
- Melakukan penagihan kepada debitur kredit mikro yang macet dalam membayar angsuran kreditnya.
- Melakukan OTS (On The Spot) penilaian usaha debitur serta penilaian dan penaksiran jaminan/agunan debitur dan melakukan penilaian-penilaian lainnya.
- Collecting dan memonitoring serta mengantisipasi kredit macet/menjaga NPL kredit.
- Menjual dan memasarkan produk dan jasa khususnya produk kredit usaha mikro sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

- Melakukan investigasi dan pengecekan keabsahan berkas dan dokumen agunan atas setiap pengajuan kredit calon debitur kredit usaha mikro.
- Melakukan pengecekan SID/SLIK OJK melalui bagian terkait untuk dijadikan bahan analisa awal sebuah pengajuan kredit usaha mikro.

#### 5. Administrasi/Admin Kredit

- Melakukan permintaan SID/SLIK OJK berdasarkan formulir permohonan dari Account Officer (AO).
- Melakukan perhitungan biaya-biaya kredit sesuai dengan spek produk dan menuangkan dalam kwitansi kredit.
- Membuat dan menyiapkan slip berka lainnya untuk kepentingan pencairan kredit.
- Melakukan penginputan EQ.
- Melakukan akad pencairan kredit dengan debitur.
- Membuat rekap potongan angsuran krdit secara keseluruhan.
- Mengadministrasi mutase debitur.
- Memotong angsuran kredit apabila belum terpotong.
- Pengajuan klaim.
- Pemberkasan dan arsip.
- Memelihara rekening escrow agar tidak selisih.
- Melaporkan kredit asuransi kepada broker.
- Menginput resitusi
- Order notaris

- Melakukan penginputan web scoring.
- Melakukan rekap dan input MGM.
- Menginput CLPP
- Memeriksa kelengkapan berkas dan ceklis dokumen serta menyusun tata berkas yang sesuai standar.

#### 6. Collecting

- Menangani kredit bermasalah
- Upaya penyelamatan kredit (merestrukturisasi)
- Menyita agunan

#### 7. Teller

- Menerima, menghitung dan mencocokkan kas awal hari yang diterima dari *head teller* atau kepala seksi pelayanan operasional.
- Melayani transaksi setoran tunai atau non tunai yang dilakukan oleh nasabah.
- Melakukan pemeriksaan terhadap keaslian uang setoran yang dilakukan oleh nasabah dana tau walk in customer (WIC)
- Melayani transaksi penarikan tunai yang dilakukan oleh nasabah sesuai dengan limit kewenangannya.

#### 8. Customer Service

- Meberikan informasi terkait pelayanan produk dan jasa kepada nasabah atau calon nasabah.

- Melayani pembukaan rekening tabungan dan deposito yang dilakukan oleh nasabah dan calon nasabah.
- Melakukan verifikasi dan konfirmasi data nasabah dalam rangka penerapan APU PPT.
- Melayani dan menangani complain nasabah.

### **3.1.6 Produk PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten**

- Produk simpanan tabungan:

#### 1. Tanda Mata

Tabungan tandamata adalah tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan/non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari dengan biaya berjangka.

#### 2. Tandamata Gold

Tandamata Gold adalah tabungan istimewa untuk memudahkan bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik yang disertai dengan perlindungan asuransi secara Cuma-Cuma sesuai ketentuan bank.

#### 3. Tandamata Berjangka

Tabungan dengan fasilitas autotransfer dari rekening Tandamata Bisnis dan Giro Bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penyetoran di seluruh cabang Bank Bjb di Indonesia, keuntungan lainnya adalah gratis biaya Tarik tunai di seluruh jaringan ATM Bank Bjb, ATM Bersama dan Prima.

#### 4. Tandamata Purnabhakti

Tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan PT.Taspen (Persero).

#### 5. Tandamata Bisnis

Tabungan dengan fasilitas autotransfer dari rekening Tandamata Bisnis dan Giro Bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penawaran di seluruh cabang Bank Bjb di Indonesia. Keuntungan lainnya adalah gratis biaya Tarik tunai di seluruh jaringan ATM Banj Bjb, ATM Bersama dan Prima.

#### 6. Tandamata My First

Tandamata My First adalah tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memlai belajar dan membudayakan menabung. Dengan beberapa keunggulan seperti bebas biaya administrasi bulanan.

#### 7. Tandamata Dollar

Simpanan dalam mata uang valas yang tersedia dalam pilihan mata uang USD dan SGD.

#### 8. Tandamata SiMuda

Tabungan rencana untuk golongan pemuda atau mahasiswa dalam mata uang rupiah yang dilengkapi dengan system auto debet rekening perbulan dalam jangka waktu tertentu yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi jiwa dengan skema asuransi mikro.

## 9. Tandamata SiMuda Investasiku

Kayanan installmen reksadana yang memberikan kemudahan pembelian produk reksadana untuk nasabah perorangan golongan pemuda atau mahasiswa dengan fitur installment reksadana yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi jiwa dengan skema asuransi mikro.

- Produk Deposito:

1. Deposito Berjangka

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang aman dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

2. Deposito Suka-suka

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang aman dan dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

3. Deposito Valas

Simpanan berjangka dalam berbagai pilihan mata uang yang memberikan keuntungan lebih.

- Produk Pembiayaan Kredit:

1. Kredit Guna Bhakti

Kredit Guna Bhakti adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh Bank Bjb kepada debitur berpenghasilan tetap yang gajinya disalurkan melalui Bank Bjb atau perusahaan tempat debitur bekerja memiliki perjanjian kerjasama dengan bank dimana sumber berasal dari gaji debitur.

## 2. Kredit Guna Bhakti Ekstra

KGB adalah fasilitas multiguna yang diberikan kepada pegawai aktif yang berpenghasilan tetap diperuntukkan bagi ASN Daerah/Pusat, pegawai BUMD/BUMN, Anggota TNI/POLRI, pegawai swasta/yayasan, kepala dan wakil kepala Daerah, Anggota Dewan, Perangkat Desa.

## 3. Kredit Purna Bhakti

Pembiayaan multiguna yang diberikan oleh Bank Bjb untuk debitur dengan status sebagai pegawai aktif berpenghasilan tetap yang memasuki masa pension, yang gajinya pada saat pegawai aktif dibayarkan melalui Bank Bjb atau belum melalui Bank Bjb. Sumber pengembalian kredit tersebut dapat berasal dari gaji debitur/manfaat tabungan hari tua/manfaat pension lainnya pada saat pegawai aktif dan manfaat pensiunan yang disalurkan melalui Bank Bjb pada saat debitur pensiun

## 4. Kredit Purna Bhakti

Merupakan kredit yang diberikan oleh Bank Bjb untuk debitur/calon debitur dengan status pensiun sendiri atau pensiun janda/duda yang pensiun bulanannya telah disalurkan melalui bank atau kantor bayar lainnya dimana sumber pengembaliannya berasal dari pensiun bulanan debitur/calon debitur.

## 5. Kredit KPR

Fasilitas kredit yang diberikan Bank Bjb kepada calon debitur untuk kepemilikan rumah tinggal berupa rumah tapak atau rumah susun/apartemen, baik baru maupun bekas.

- Produk Kredit Konsumer

1. Kredit Mikro Utama

Kredit bagi pelaku usaha berskala mikro yang memiliki usaha di sector ekonomi produktif, contoh usaha perdagangan (toko kelontongan, toko baju, dll).

2. Kredit Usaha Rakyat

Kredit usaha rakyat adalah kredit modal kerja dana tau investasi kepada pelaku UMKM disektor ekonomi produktif yang memiliki kelayakan usaha namun belum *bankable*.

## 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 prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis maupun secara 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 Tasikmalaya.

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

- a. Sumber data primer

Data primer adalah pengambilan data dengan instrument pengamatan seperti wawancara dengan informan yang bersangkutan, catatan lapangan dan penggunaan dokumen. Adapun dalam penelitian ini

yang ikut terlibat dalam kegiatan wawancara meliputi : *Teller* dan *costumer service* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Indihiang.

b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi pustaka (*library research*), studi lapangan (*field research*), literatur-literatur, buku, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

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

a. *In Depth Interview*

Kegiatan wawancara dilakukan dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden yang bersangkutan yakni kepada *costumer service* dan *teller* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Indihiang.

b. *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 Indihiang.

c. 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, dan setelah di lapangan. Analisis data lebih memfokuskan selama proses studi di lapangan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015:334) “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang dihasilkan jenuh.” Aktivitas dalam menganalisa data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

