

### **BAB III**

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

### **3.1 Gambaran Umum Perusahaan**

#### **3.1.1 Sejarah Bank Jabar Banten Syariah**

Pendirian Bank BJB Syariah diawali dengan pembentukan Divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. pada tanggal 20 Mei 2020, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu.

Setelah 10 (sepuluh) tahun operasional Divisi/Unit Usaha Syariah, manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan *share* perbankan syariah, maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. diputuskan untuk menjadi Divisi/Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Sebagai tindak lanjut Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. maka pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan Bank BJB Syariah berdasarkan Akta Pendirian Nomor 4 yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi dan telah mendapat pengesahan dari

Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU.04317.AH.01.01 Tahun 2010 Tanggal 26 Januari 2010.

Pada saat pendirian Bank BJB Syariah memiliki modal disetor sebesar Rp500.000.000.000 (lima ratus milyar rupiah), kepemilikan saham Bank BJB Syariah dimiliki oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. dan PT Banten *Global Development*, dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. sebesar Rp495.000.000.000 (empat ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten *Global Development* sebesar Rp5.000.000.000 (lima milyar rupiah).

Pada tanggal 6 Mei 2010 Bank BJB Syariah memulai usahanya, setelah diperoleh Surat Izin Usaha dari Bank Indonesia Nomor 12/629/DPbs tertanggal 30 April 2010, dengan terlebih dahulu dilaksanakan *cut off* dari Divisi Unit Usaha Syariah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. yang menjadi cikal bakal Bank BJB Syariah. Kemudian, pada tanggal 21 Juni 2011, berdasarkan Akta Nomor 10 Tentang Penambahan Modal Disetor yang dibuat oleh Notaris Popy Kuntari Sutresna dan telah mendapat pengesahan dari Kementrian Hukum Dan Hak Asasi Manusia AHU-AH.01.10-23713 Tahun 2011 tanggal 25 Juli 2011, PT Banten *Global Development* menambahkan modal disetor sebesar Rp7.000.000.000 (tujuh milyar rupiah), sehingga saham total seluruhnya menjadi Rp507.000.000.000 (lima ratus tujuh milyar rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk.

sebesar Rp495.000.000.000 (empat ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten *Global Development* sebesar Rp12.000.000.000 (dua belas milyar rupiah).

Pada tanggal 31 Juli 2012, berdasarkan Akta Nomor 27 Perihal Pelaksanaan Putusan RUPS Lainnya Tahun 2012, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. dan PT Banten *Global Development* menambahkan modal disetor sehingga total modal PT Bank Jabar Banten Syariah sebesar Rp609.000.000.000 (enam ratus sembilan milyar rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk. sebesar Rp595.000.000.000 (lima ratus sembilan puluh lima milyar rupiah), dan PT Banten *Global Development* sebesar Rp14.000.000.000 (empat belas milyar rupiah). Akta pendirian PT Bank Jabar Banten Syariah terakhir diubah Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Lainnya Nomor 03 Tanggal 19 Februari 2014 yang dibuat dihadapan Notaris Maryanti Tirtowijoyo, S.H., M.Kn, dan disahkan dengan Keputusan Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-AH-04317. AH. 01. 10-10438.

Hingga saat ini Bank BJB Syariah berkedudukan dan berkantor pusat di Bandung, Jalan Braga Nomor 135, dan telah memiliki 8 (delapan) Kantor Cabang, Kantor Cabang Pembantu 55 (lima puluh lima), jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di daerah Provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta, serta 49.630 jaringan ATM bersama.

### **3.1.2 Visi Dan Misi Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna Tasikmalaya**

#### a. Visi

Menjadi Bank Syariah Digital Pilihan Utama Masyarakat

#### b. Misi

1. Meningkatkan akses keuangan syariah yang amanah berbasis layanan digital.
2. Bersama membangun ekosistem syariah terutama keuangan haji.
3. Memberikan nilai tambah yang optimal bagi stakeholder serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil Dan Menengah (UMKM).
4. Mengembangkan budaya layanan digital yang inovatif.

### **3.1.3 *Statement Budaya Perusahaan***

Nilai budaya perusahaan yang diterapkan Bank BJB Syariah yaitu

**IKHLAS:**

#### 1. Integritas

- a. Berpikir, berkata, dan bertindak terpuji
- b. Jujur, disiplin, dan konsisten

#### 2. Kompeten

- a. Berkomitmen dan bertanggung jawab
- b. Kerja cerdas, tuntas dan tulus

c. Belajar dan bertumbuh

3. Harmoni

a. Saling menghargai, bersinergi dan peduli pada lingkungan

4. Layanan

a. Ramah dan empati

5. Solusi

a. Bedampak positif dengan hasil terbaik

b. Berorientasi pada nilai tambah

### 3.1.4 Logo dan Makna



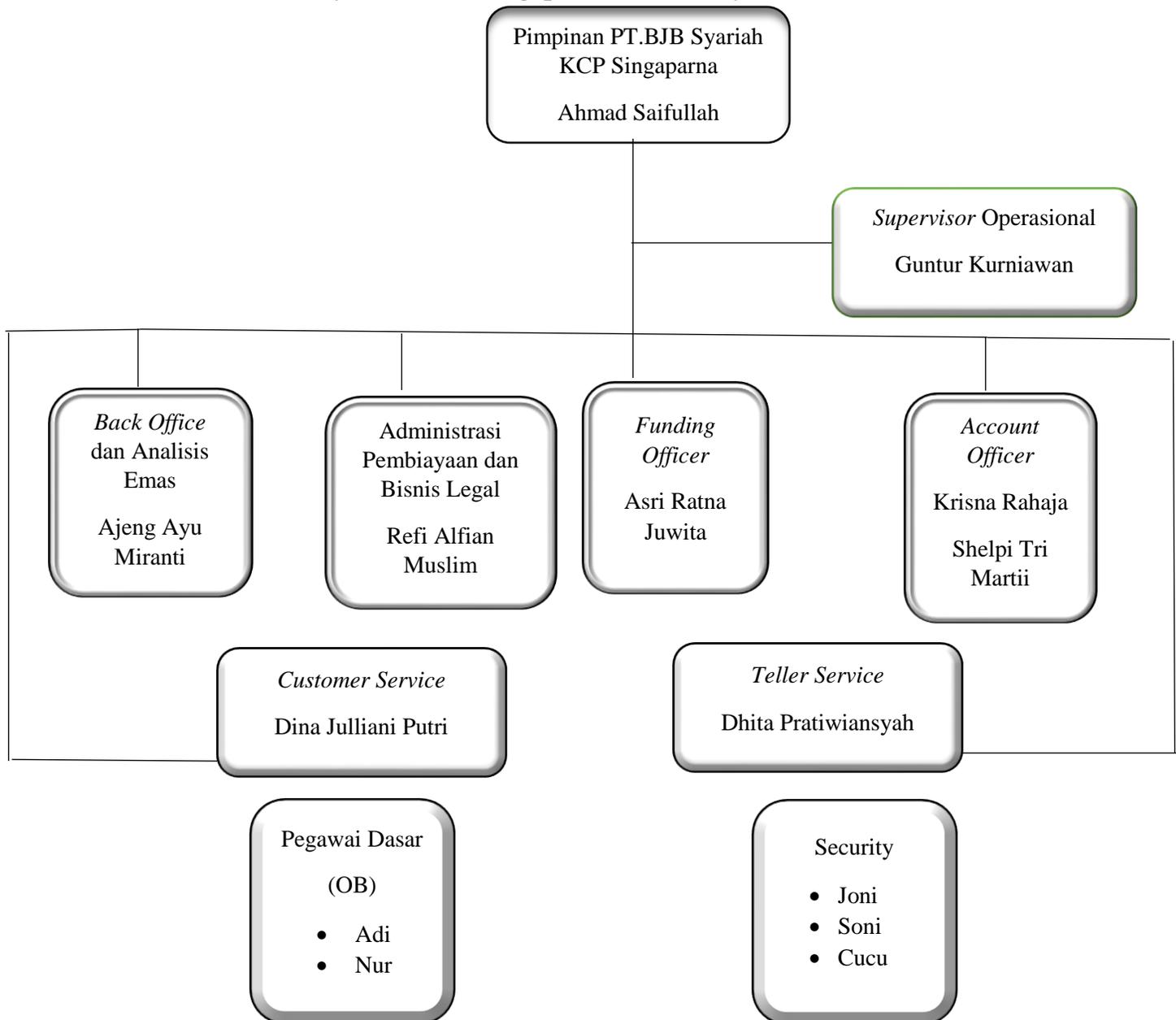
**Gambar 3.1**

**Logo Bank BJB Syariah**

**Sumber: kisaconsulting.com**

Berdasarkan *guidance identity, visualisasi* dari *call name* dan logo bank BJB Syariah dengan bentuk tiga sayapnya menggambarkan interaksi antara bank dengan nasabah, pemegang saham dan masyarakat melalui pemberian pelayanan yang terbaik, keberpihakan kepada perekonomian yang berbasis kerakyatan serta mampu menjangkau masyarakat sampai ke pelosok.

### 3.1.5 Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Syariah (BJB Syariah) KCP Singaparna Tasikmalaya



**Gambar 3.2 Struktur Organisasi BJB Syariah**

**Sumber: Data diolah oleh penulis**

### **3.1.6      *Job Description* Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna**

Adapun tugas-tugas dari struktur organisasi PT BJB Syariah KCP Singaparna adalah sebagai berikut:

#### **1. Pimpinan Cabang**

Beberapa wewenang atau tugas yang dilakukan oleh pemimpin cabang:

- a. Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan Operasional  
Manager bank harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh staff perbankan di kantor cabang. Koordinasi tersebut dilakukan agar kegiatan operasional perbankan bisa berjalan dengan maksimal dan tidak ada kegiatan operasional yang sia-sia.
- b. Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan sangat penting dilakukan, hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank, pemimpin bank harus bisa memimpin kegiatan pemasaran produk-produk perbankan. Kegiatan pemasaran tersebut bisa menggunakan dana yang seefekif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang direncanakan bisa berjalan dengan baik.
- c. Memonitor kegiatan operasional perusahaan monitoring kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan Menyusun Rencana

Bisnis Bank. Setelah penyusunan tersebut maka manajer bank bisa menjalankan Rencana Bisnis Bank yang sesuai Bersama dengan staf-satafnya di kantor cabang. Penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan saja, namun pemimpin bank juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh staffnya ataukah tidak.

## **2. *Supervisor Operasional***

- a. Membantu pimpinan cabang dalam mempersiapkan RKA dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
- b. Mendukung pimpinan cabang dalam membina dan mengkoordinasi unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan, terutama terkait dengan bidang operasional dan pelayanan.
- c. Memfungsikan bawahannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan Pimpinan Cabang guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
- d. Mengkoordinasi dan mengawasi semua bawahannya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran rencana kerja yang telah ditetapkan.

- e. Melayani seluruh kebutuhan unit kerja dibawah kantor cabang atau unit kerja lainnya dengan cara yang sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mencapai kepuasan nasabah dengan menjaga kepentingan bank.

Wewenang:

- a. Mengelola kas Kantor Cabang dan surat-surat berharga.
- b. Menyetujui pengeluaran biaya eksploitasi sesuai dengan kewenangannya.
- c. Menyetujui pembayaran transaksi tunai serta mengesahkan transaksi pembukuan sesuai dengan kewenangannya.
- d. Mengelola *test key*.
- e. Memegang salah satu kunci kluis dan brangkas.
- f. Memberi izin transaksi dan koneksi.
- g. Menandatangani semua nota hubungan Bank unit, dokumen dan laporan.

### **3. *Bank Office dan Analisis Emas***

- a. Mengelola urusan utang piutang.
- b. Mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pengecekan barang yang tidak terlalu baku untuk kemudian diganti dengan yang baru.

- c. Memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggara pemesanan barang terhadap *supplier*.
- d. Memiliki tanggung jawab untuk pelaksanaan pengecekan stock barang yang sudah hampir habis.

#### **4. Administrasi Pembiayaan dan Bisnis Legal**

- a. Melakukan koordinasi setiap pelaksanaan tugas-tugas marketing dan pembiayaan dari unit/bagian yang berada di bawah supervisinya, hingga dapat memberikan pelayanan kebutuhan perbankan bagi nasabah secara efisien dan efektif yang dapat memuaskan dan menguntungkan baik bagi nasabah dan bank syariah.
- b. Bertindak sebagai komite pembiayaan dalam upaya pengambilan keputusan pembiayaan.
- c. Memelihara dan membina hubungan baik dengan pihak nasabah serta antar/*intern* unit kerja yang ada di bawah serta lingkungan perusahaan.
- d. Menyusun *strategi-planning* dan selaku marketing/solisitasi nasabah baik dalam rangka penghimpunan sumber dana maupun alokasi pemberian pembiayaan secara efektif dan terarah.

#### **5. *Funding Officer***

- a. Untuk mencapai nasabah (pihak ketiga) yang mempunyai dana lebih agar ingin menyimpannya ke dalam bank dalam bentuk produk yang ditawarkan oleh bank itu sendiri. Produk bank yang dimaksud dibagi menjadi menjadi tiga kategori, yaitu dalam bentuk simpanan tabungan, simpanan giro dan simpanan deposit.
- b. Memperkenalkan, mempromosikan, memasarkan produk perbankan, memperluas jaringan atau relasi antar perbankan atau dengan dunia diluar perbankan itu sendiri.
- c. Mempertahankan rekening tabungan baru monitoring produk-produk yang terjual
- d. Melaporkan segala aktivitas dan program yang telah dijalankan secara rinci.
- e. Mengajak nasabah untuk top up tabungan(referensi).

#### **6. *Account Officer***

- a. Mengelola penjualan produk
- b. Mengelol protability
- c. Mengelola kredit, seorang *Account Officer* harus mampu memonitoring nasabahnya supaya pembiayaan yang diberikan tetap lancar, dan seorang *Account Officer* harus bertanggung jawab terhadap kredit yang diberikan kepada nasabahnya

#### **7. *Customer Service***

- a. Melayani nasabah yang datang untuk kepentingan administrative.
- b. melayani dan menyelesaikan setiap keluhan/complain nasabah dengan cepat.
- c. Memberikan penjelasan secara singkat, jelas kepada nasabah mengenai produk apa saja yang ditawarkan oleh Bank BJB syariah Singapura.

#### **8. *Teller Service***

- a. Terselenggaranya kegiatan layanan transaksi keuangan yang bersifat tunai atas pemanfaatan fasilitas produk dan jasa perbankan syariah terhadap pihak ketiga (Nasabah/Calon nasabah).
- b. Menerima setoran tabungan, Deposito berjangka dan angsuran kredit.
- c. Menerima modal awal untuk membuka transaksi.
- d. Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di form.
- e. Membuka dan mengaktifkan sytem untuk operasional transaksi.
- f. Melakukan *entry* data kedalam sytem.
- g. Menghitung total transaksi kas yang dilakukan hari itu.
- h. Menandatangani laporan harian kas.

#### **9. Pegawai Dasar**

- a. Terpeliharanya Gedung kantor terhadap kebersihan dan kenyamanan untuk melakukan aktivitas pekerjaan dan pelayanan kepada nasabah dan tamu perusahaan.
- b. Terjaganya kebersihan ruang layanan dan ruang-ruang kerja pegawai serta fasilitas toilet.
- c. Ketersediaan sarana air minum untuk nasabah, tamu dan para pegawai.

#### ***10. Security***

- a. Terciptanya keamanan terhadap Gedung kantor dan lingkungan diluar Gedung kantor dan lingkungan diluar gedung kantor baik pada jam operasional maupun diluar jam operasional kantor.
- b. Terciptanya keamanan bagi nasabah dan keamanan terhadap aset-aset perusahaan baik benda bergerak maupun tidak bergerak.

#### **3.1.7 Jaringan Usaha Terkini PT Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna**

Dalam usahanya, Bank BJB Syariah memiliki jaringan kantor yang tersebar di wilayah Jawa Barat, Banten, dan Jakarta, terdiri dari 10 Kantor Cabang, 53 Kantor Cabang Pembantu, 2 Kantor Kas, 2 *Payment Point*, dan 3 Kas Mobil Keliling.

**Tabel 3.1**  
**Jaringan Usaha Kegiatan**

NO	UNIT	ALAMAT	NO TELP	NO FAX
	<b>Kantor Pusat</b>	<b>Jl. Braga No. 135, Kota Bandung, Jawa Barat</b>	022- 4212546	022- 4202550/4212524
<b>I</b>	<b>KC Bandung Pelajar Pejuang</b>	<b>Jl. Pelajar Pejuang 45 No.54 Kota Bandung, Jawa Barat</b>	022- 7308062, 7306562	022-7306619, 7308038
1	KCP Soreang	Jl. Raya Soreang Banjaran No.11 Soreang Kab. Bandung, Jawa Barat	022- 5892951	022-5892950
2	KCP Cimahi	Jl. Jend. H. Amir Machmud No. 589 Kota Cimahi	022- 6631487	022-6631620
3	KCP Garut	Jl. Raya Ciledug No. 77 Garut	0262- 546045	0262-546044

<b>NO</b>	<b>UNIT</b>	<b>ALAMAT</b>	<b>NO TELP</b>	<b>NO FAX</b>
4	KCP Rancaekek	Jl. Raya Bandung- Garut KM. 21 Rancaekek	022- 7791821	022-7794386
5	KCP Sumedang	Jl. Mayor Abdurrachman No. 127 Kel Kotakaler Kab. Sumedang	0261- 203207	0261-203189
6	KCP Bojongsoang	Jl. Bojongsoang No.87B Bandung	022- 88887672	022-87520658
7	KCP Arcamanik	Jl.A. H. Nasution No.94 Kel. Sukamiskin Kec. Arcamanik Kota Bandung, Jawa Barat	022- 7233698	0227233699
8	KCP Mohamad Toha	Jl.Mohamad Toha No.161 Kel.	022- 5223367	022-5223276

<b>NO</b>	<b>UNIT</b>	<b>ALAMAT</b>	<b>NO TELP</b>	<b>NO FAX</b>
		Cigereleng Kec. Regol Kota Bandung, Jawa Barat		
9	KCP Majalaya	Jl. Babakan No. 91A Desa Majasetra Kec. Majalaya Kab. Bandung	022- 5952437	022-5952439
10	KK UIN Sunan Gunung Jati	Jl. A.H. Nasution No. 105 Cibiru		
<b>II</b>	<b>KC Tasikmalaya</b>	<b>Jl. Sutisna Senjaya No.77</b>	0265- 311952	0265-331765
1	KCP Banjar	Jl. Kantor Pos No. 38 Banjar	0265- 745902	0265-745923
2	KCP Singaparna	Jl. Raya Timur Cikaray No. 36 Singaparna	0265- 543292	0265-543282
3	KCP Bantarkalong	Jl. Raya Simpang RT. 07 RW. 04	0265- 580575	0265-580786

<b>NO</b>	<b>UNIT</b>	<b>ALAMAT</b>	<b>NO TELP</b>	<b>NO FAX</b>
		Desa Simpang Kec. Bantarkalong Kab. Tasikmalaya		
4	KCP Ciawi	Jl. Pelita 1 Pasar Baru Ciawi RT. 02 RW. 08 Desa Pakemitan Kec. Ciawi Kab. Tasikmalaya	0265- 452218	0265-452218
5	KCP Cikurubuk	Jl. A.H.Witono Pasar Cikurubuk Komplek I Ruko Blok C 19 Kec. Mangkubumi Kota Tasikmalaya	265334547	265344571
6	KCP Ciamis	Komplek Ruko Terminal Jl. Letnan Samudji No.45	0265- 311952	0265-777871
7	KK Jasa	Jl. Otto	0265-	0265-328600

NO	UNIT	ALAMAT	NO TELP	NO FAX
	Kartini	Iskandardinata No. 15 Kota Tasikmalaya, Jawa Barat	7090049	

Sumber: [bjbsyariah.co.id](http://bjbsyariah.co.id)

Dalam menjalankan usahanya, Bank BJB Syariah memiliki jaringan ATM yang tersebar di wilayah Jawa Barat, Banten, dan Jakarta. Berikut adalah daftar jaringan ATM BJB Syariah:

### **3.1.8 Produk dan Jasa Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna Tasikmalaya**

Ada beberapa usaha terkini atau produk dan layana jasa yang ditawarkan Bank BJB Syariah KCP Singaparna, diantaranya:

- a. PENGHIMPUNAN
  1. Tabungan iB Masalahah
  2. Giro iB Masalahah
  3. Deposito iB Masalahah
  4. Tabungan Haji iB Masalahah
  5. Simpanan Pelajar iB
  6. Tabungan Rencana iB Masalahah

## 7. Tabungan Anak iB Masalah

### PEMBIAYAAN PRODUKTIF

#### 1. Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada perusahaan yang memerlukan pembiayaan modal kerja.

#### 2. Investasi

Pembiayaan Investasi merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan untuk pembelian barang-barang modal beserta jasa yang diperlukan untuk pendirian proyek baru, rehabilitasi, modernisasi, ekspansi atau relokasi proyek yang sudah ada.

#### b. SIMULASI

##### 1. Pendanaan

##### 2. Pembiayaan

#### c. PEMBIAYAAN KONSUMTIF

##### 1. Pemilikan Kendaraan

##### 2. Pemilikan Rumah

##### 3. Pemilikan Serbaguna

##### 4. Mitra Emas

##### 5. Kepemilikan Emas

##### 6. Kesejahteraan Pegawai

## 7. Kesejahteraan Pegawai Pra Pensiun

### d. JASA DAN LAYANAN

1. Transfer
2. Sistem Bank Indonesia *Real Time Gross Settlement* (Sistem BI-RTGS)
3. KLIRING
4. Jemput Masalah
5. *Payment Point Online Banking* (PPOB)

## 3.2 Metode penelitian

### 3.2.1 Jenis dan sumber data

Dalam Penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata gambar bukan angka-angka. Penelitian ini berusaha mengkaji secara lebih mendalam tentang Penerapan Strategi Segmentasi *Targeting* dan *Positioning* terhadap produk Pembiayaan Serbaguna di Bank Jabar Banten Syariah (BJBS) KCP Singaparna.

Dalam penelitian ini Penulis menggunakan dua jenis data sebagai bahan penelitian yaitu data primer dan sekunder.

### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh penulis langsung kepada sumber ahli atau asli (tidak melalui media perantara). (Sugiyono, 2018: 456). data yang diperoleh secara langsung oleh penulis dengan menggunakan metode observasi dan wawancara mendalam pada pegawai Bank Jabar Banten Syariah (BJBS) KCP Singaparna khususnya pada bagian Account Officer yang mengetahui serta memahami tentang strategi Segmentasi *Targeting* dan *Positioning* dalam pemasaran Produk Pembiayaan Serbaguna.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh penulis secara tidak langsung dan melalui media perantara, misalnya lewat majalah, buku, atau lewat dokumen. (Sugiyono, 2018: 456). Jadi data yang diperoleh dari dokumentasi objek penelitian serta mencatat hal-hal penting lainnya yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu strategi Segmentasi *Targeting* dan *Positioning*.

#### **3.2.2 Teknik pengumpulan data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa Teknik pengumpulan data adapun Teknik pengumpulan data yang dimaksud adalah sebagai berikut.

### 1. Pengamatan Langsung

Pengamatan atau observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah memperhatikan dengan seksama dan mengamati peristiwa yang berkaitan dengan penerapan strategi segmentasi *targeting* dan *positioning*.

### 2. Wawancara Mendalam

Wawancara merupakan pengumpulan data dengan interaksi langsung dengan orang bersangkutan yang memahami tentang strategi segmentasi *targeting* dan *positioning* dengan mengajukan suatu pertanyaan yang telah disusun sebelumnya agar mendapat suatu jawaban yang diinginkan oleh penulis. Adapun pihak yang diwawancarai adalah *Account Officer* bagian pemasaran pada Bank Jabar Banten Syariah (BJBS) KCP Singaparna.

### 3. Dokumentasi

Penelitian ini juga menggunakan Teknik dokumentasi untuk mencari data-data yang terkait dan berhubungan dengan kegiatan Penerapan Strategi Segmentasi *Tarrgeting* dan Segmentasi dalam memasarkan produk pembiayaan serbaguna di Bank Jabar Banten Syariah (BJBS)KCP Singaparna.

### 3.2.3 Teknik analisis data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif. Data yang dianalisis berupa kata-kata atau kalimat-kalimat, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam atau observasi. Data yang dianalisis yaitu Penerapan Strategi Segmentasi *Targeting* dan *Positioning* dalam Memasarkan Produk Pembiayaan Serbaguna Pada PT. Bank Jabar Banten Syariah (Persero), Tbk.KCP Singaparna Tasikmalaya.

Sugiyono (2019:368) mengemukakan bahwa Teknik Analisis Data Kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara secara langsung dengan karyawan PT Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna Tasikmalaya.

Dalam proses analisisnya penulis menyimpulkan bahwa analisis data memerlukan tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi.

Data-data tersebut dicatat atau direkam kemudian dijabarkan dalam bentuk

deskriptif. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi-informasi yang dituhkan sebagai penunjang dalam penelitian.

## 2. Reduksi Data

Sugiyono, (2015: 249), menyatakan reduksi data merupakan proses berfikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluaaaan dan kedalaman wawasan yang tinggi, Bagi penulis yang masih baru,dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli.

## 3. Penyajian Data

Sugiyono, (2015: 249), menyatakan dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya.

## 4. Penarikan Kesimpulan

Sugiyono, (2015: 249), menyatakan kesimpulan dan penelitian kaalitatif yaitu merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis, dan teori.