

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Astra Credit Companies atau biasa di singkat dengan **ACC** adalah perusahaan pembiayaan mobil dan alat berat. Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 29/POJK.05/2014 ACC melakukan perluasan usaha di bidang Pembiayaan Investasi, Pembiayaan Modal Kerja, Pembiayaan Multiguna dan Sewa Operasi (Operating Lease), baik dengan skema konvensional maupun syariah. PT Astra Sedaya Finance yang merupakan cikal bakal ACC berdiri pada 15 Juli 1982 dengan nama PT Rahardja Sedaya, didirikan guna mendukung bisnis otomotif kelompok Astra.

Di tahun 1990, PT Rahardja Sedaya berganti nama menjadi PT Astra Sedaya Finance (ASF). Dalam perkembangannya, PT Astra Sedaya Finance memiliki penyertaan saham pada perusahaan asosiasi, yaitu PT Astra Auto Finance (AAF) dan PT Swadharma Bhakti Sedaya Finance (SBSF) yang keduanya telah terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta mendapatkan izin dari Departemen Keuangan

Republik Indonesia Direktorat Jenderal Lembaga Keuangan dengan nomor izin usaha sebagai berikut :

- a. PT Astra Sedaya Finance dengan nomor izin usaha 1093/KMK.013/1989
- b. PT Swadharma Bhakti Sedaya Finance dengan nomor izin usaha 1095/KMK.013/1989
- c. PT Astra Auto Finance dengan nomor izin usaha 437/KMK.017/1995

PT Astra Sedaya Finance juga memiliki penyertaan saham pada perusahaan asosiasi lainnya yang dapat menunjang kegiatan usaha ASF, AAF dan SBSF, yaitu PT Cipta Sedaya Digital Indonesia (d/h PT Staco Estika Sedaya Finance) dan PT Pratama Sadya Sadana (d/h PT Pratama Sedaya Finance).

Sejak tahun 1994, ASF dan perusahaan asosiasinya mengembangkan merek Astra Credit Companies untuk mendukung usahanya. ACC berkomitmen penuh untuk meningkatkan layanan pada masyarakat. ACC menyediakan fasilitas pembiayaan untuk pembelian mobil dan alat berat dalam kondisi baru ataupun bekas serta fasilitas Pembiayaan Investasi, Pembiayaan Modal Kerja, Pembiayaan Multiguna dan Sewa Operasi (Operating Lease). ACC juga mendukung penjualan mobil melalui jaringan dealer, showroom maupun perseorangan di seluruh wilayah Indonesia. Jaringan ACC tersebar di hampir seluruh kota besar di Indonesia. Saat ini

ACC memiliki 76 kantor cabang yang tersebar di 58 kota di Indonesia, dan akan terus bertambah.

ACC selalu mempertahankan reputasinya sebagai perusahaan pembiayaan terkemuka di Indonesia. Saat krisis ekonomi melanda Indonesia di tahun 1998, ACC dapat melewati krisis ini dengan baik. Termasuk juga dapat melunasi pinjaman sindikasi pada tahun 1999, tanpa restrukturisasi.

Pada tahun 2000, ACC mulai melakukan penerbitan obligasi dengan rating A- dari PT Pemeringkat Efek Indonesia. Saat ini ACC telah meraih peringkat AAA (idn) Stable Outlook dari PT Fitch Ratings Indonesia dan peringkat idAAA dari PT Pemeringkat Efek Indonesia.

Tongkat Sejarah



1982

PT. Astra Sedaya Finance berdiri pada 15 Juli 1982, dengan nama PT. Rahardja Sedaya

Gambar 3. 1 Tongkat Sejarah Tahun 1982



1990

PT. Rahardja Sedaya yang awalnya didedikasikan untuk penjualan produk Astra berganti nama menjadi PT. Astra

Gambar 3. 2 Tongkat Sejarah Tahun 1990



1992

General Electric (GE) membeli saham ASF

Gambar 3. 3 Tongkat Sejarah Tahun 1992



1994

Memperkenalkan Brand ACC (Astra Credit Companies)

Gambar 3. 4 Tongkat Sejarah Tahun 1994



2000

ACC meraih sertifikat ISO (International Standard Organization) 9001:2008 bidang manajemen mutu

Gambar 3. 5 Tongkat Sejarah Tahun 2000



2002

ACC meraih sertifikat ISO (International Standard Organization) 14000 dan OHSAS 18000

Gambar 3. 6 Tongkat Sejarah Tahun 2002



2010

Astra International mengakuisisi 47% saham GE di ASF,
memiliki 100% saham ASF

Gambar 3. 7 Tongkat Sejarah Tahun 2010



2011

ASF menerima suntikan modal dari pemegang sahamnya
sebesar Rp 600 miliar

Gambar 3. 8 Tongkat Sejarah Tahun 2011



2012

ACC sebagai financing company pertama yang
mengeluarkan obligasi berkelanjutan

Gambar 3. 9 Tongkat Sejarah Tahun 2012



2013

ASF menerima peringkat AAA (idn) dari Fitch Rating

Gambar 3. 10 Tongkat Sejarah Tahun 2013



2014

ASF menerima peringkat idAAA dari Pefindo

ACC meluncurkan logo baru

Gambar 3. 11 Tongkat Sejarah Tahun 2014



2015

ACC meluncurkan Property Financing

ACC meluncurkan Education Financing

ACC meluncurkan Travel Financing

Gambar 3. 12 Tongkat Sejarah Tahun 2015



2016

ACC meluncurkan aplikasi mobile ACCYes!

Gambar 3. 13 Tongkat Sejarah Tahun 2016



2017

ACC membuka cabang baru ACC Harapan Indah dan

ACC Pondok Cabe

Gambar 3. 14 Tongkat Sejarah Tahun 2017



2018

Astra Financial menjadi sponsor GIIAS

Gambar 3. 15 Tongkat Sejarah Tahun 2018



2019

ACC meluncurkan acc.one

ACC membuka cabang baru di Jayapura sehingga

Gambar 3. 16 Tongkat Sejarah Tahun 2019

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi : Become the 1st Choice Financing Company with Total Solution

Misi : To Promote Credit for a Better Living

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Nilai : Integrity, Teamwork, Quality, Customer Satisfaction



Gambar 3. 17
Quality

Quality

Bersinergi melalui interaksi yang positif dan terbuka, dengan komitmen mencapai target perusahaan, sehingga proses yang cepat dan akurat dengan mentalitas perbaikan secara terus menerus untuk hasil yang terukur dan terbaik

Key Behavior :

1. Melakukan pekerjaan dengan benar sejak awal
2. Belajar dari yang terbaik dan selalu berusaha mencapai yang lebih baik
3. Mengevaluasi pencapaian untuk mendapatkan hasil yang melampaui target



Gambar 3. 18
Integrity

Integrity

Berani mentaati peraturan berlandaskan asas dan etika yang berlaku serta menunjukkan sikap profesional dan bertanggung jawab.

Key Behavior :

1. Mematuhi aturan yang berlaku dan menjalankannya dengan iktikad baik dan penuh tanggungjawab
2. Menunjukkan setiap dan perilaku yang benar
3. Berarti mengungkapkan kebenaran dengan cara yang baik



Gambar 3. 19
Customer Satisfaction

Customer Satisfaction

Memberikan pengalaman terbaik bagi pelanggan melalui pelayanan yang handal dan terpercaya.

Key Behavior :

1. Memastikan proses interaksi yang menyenangkan dan mengesankan
2. Proaktif memberikan solusi secara tuntas
3. Memenuhi janji secara bertanggungjawab



Gambar 3. 20
Teamwork

Teamwork

Bersinergi melalui interaksi yang positif dan terbuka, dengan komitmen mencapai target perusahaan.

Key Behavior :

1. Saling mendukung dan selalu aktif memberikan kontribusi yang terbaik sesuai dengan perannya
2. Menciptakan hubungan kerja yang saling percaya
3. Berkomitmen menjalankan keputusan yang ditetapkan untuk kepentingan perusahaan.

3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan



Gambar 3. 21 Logo ACC Finance

Pada tahun 2016, logo ACC mengalami perubahan dengan penambahan frase “Member of Astra”. Perubahan tersebut mengikuti kebijakan PT Astra Internasional Tbk selaku induk Perseroan dan berlaku bagi seluruh anak perusahaan PT Astra Internasional Tbk.

a. Tagline

- 1 *Font* kecil mencerminkan ACC yang rendah hati.
- 2 Supergrafis dan *frame* melengkung mencerminkan ACC yang dinamis.
- 3 Warna putih mencerminkan keterbukaan.

b. Terpercaya

Garis tegas dan luwes merefleksikan reputasi ACC sebagai merek yang terpercaya.

c. Antusias

- 1 Terlihat dari ekspresi senyum lebar (*happy*) dan dasi berkibar yang dibuat lebih jelas dan terang.
- 2 Warna oranye mencerminkan sikap antusias, hangat, bersahabat dan mudah dijangkau.

d. Responsif

- 1 Terlihat dari ekspresi orang di logo yang menunjukkan sikap responsif, rama dan suka menolong.
- 2 Dasi yang berkibar.

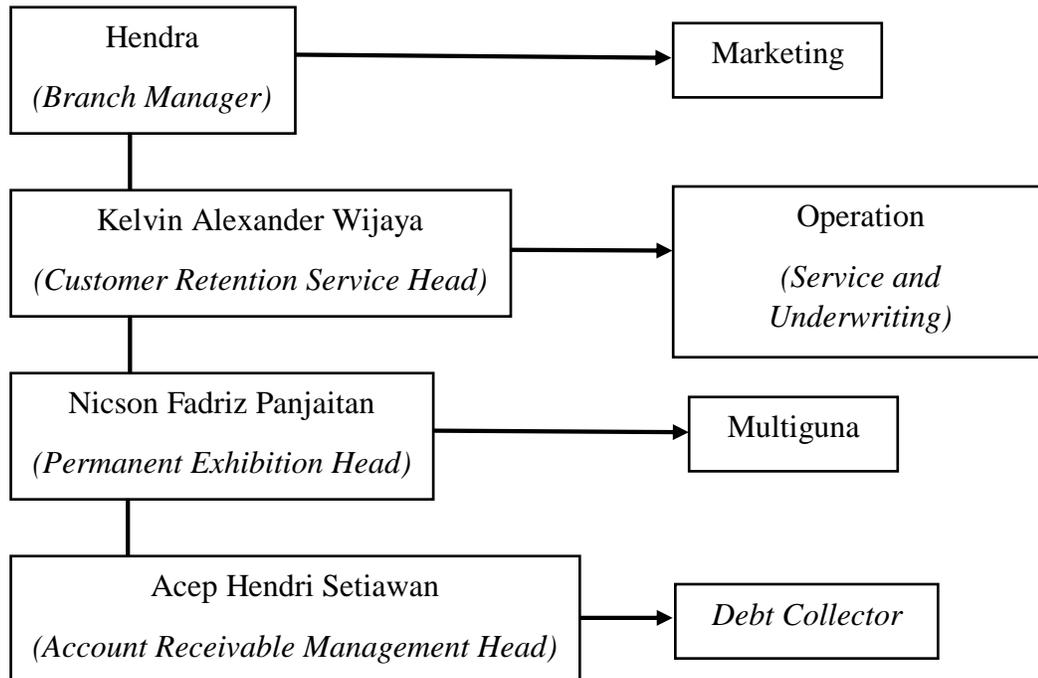
e. Solusi Terbaik

Ditunjukkan dengan gambar ibu jari yang ke atas.

f. Profesional

- 1 Terlihat dari ilustrasi penampilan orang yang memakai kemeja dan dasi dengan rapi.
- 2 Garis tubuh yang tegas, rambut yang tertata rapi serta raut muka yang solid mencerminkan kesan profesional.
- 3 Warna biru juga mencerminkan kesan profesional.

3.1.5 Struktur Organisasi



Gambar 3. 22 Struktur Orgninsasi

3.1.6 Job Description

1. Branch Manager

- a. Merumuskan strategi bisnis
- b. *Coaching and counselling*
- c. Menjaga hubungan baik dengan *dealer*
- d. Pemantauan target cabang
- e. Pemantauan aplikasi masuk
- f. Menjaga kualitas *booking*
- g. Pemantauan kinerja *sales officer head*

2. Customer Retention Service Head

- a. Pemantauan seluruh aplikasi
- b. Menjaga kualitas *booking*
- c. Menjaga hubungan baik dengan *dealer*
- d. Koordinasi dengan *dealer* mengenai bunga dan promo yang berjalan
- e. Mengontrol *departemen service* yang berisikan *Teller, Customer Service Officer, BPKB Customer, Finance and Banking Officer, Security dan OB*
- f. Bertanggungjawab terhadap seluruh proses operasional di *departemen underwriting*
- g. Melakukan analisa keputusan kredit
- h. Memastikan tercapainya target KPI *departemen underwriting*
- i. Pemantauan kinerja *sales Officer*

3. Permanent Exhibition Head

- a. Mengontrol *departemen* Multiguna yang membawahi sales yang memberikan fasilitas pinjaman kepada pelanggan
- b. Menjaga hubungan baik dengan *dealer*
- c. Menjaga kualitas *booking*
- d. Menerima dan memproses aplikasi dari *in* hingga *valid* atau *reject final*
- e. Melakukan *pre-analysit* terhadap aplikasi yang masuk
- f. Melakukan transaksi (untuk *used car* dan MGU)

4. *Account Receivable Management Head*

- a. Tim monitor untuk menjaga detail akun pelanggan untuk non pembayaran, pembayaran tertunda dan penyimpangan lainnya.
- b. Meneliti dan menyelesaikan perbedaan pembayaran
- c. Memimpin dan menindaklanjuti tim untuk mengumpulkan dan mengalokasikan pembayaran
- d. Bertanggung jawab atas hutang dan kerugian
- e. Memimpin tim Account Receivable dalam memonitor dan mengelola piutang customer, serta aset perusahaan.
- f. Menganalisa dan mengelola piutang dengan baik, diharapkan kelangsungan operasional dapat berjalan lebih efektif sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap profit perusahaan.

3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha Terkini

1) Jaringan Usaha Kegiatan

PT. Astra Credit Companies (ACC) Finance Cabang Purwokerto merupakan representase (gabungan) dari beberapa bagian yang beroperasi secara bersama di beberapa wilayah. Terdapat 6 cabang ACC masing-masing memiliki fungsi khusus dalam sistem tenagakerja, yaitu:

KANTOR	ALAMAT
PT. Astra Sedaya Finance (ASF)	Jl. Kramat Kwitang No. 10, RT.1/RW.7, Kwitang, Kec.senen, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10420
PT. Astra Multi Finance (AMF)	Gedung ACC 9 Lantai 2, Jl. Rs Fatmawati, RT.5/RW.4, Cipete Sel., Kec. Cilandak, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12410
PT. Astra Auto Finance (AAF)	Jl. TB Simatupang No. 90 Jakarta Selatan 12530
PT. Swadharma Bhakti Sedaya Finance (SBSF)	Jl. Kwitang Raya No. 10 Jakarta Pusat 10420
PT. Pratama Sedaya Finance (PSF)	Jl. Raya Barat Boulevard Blok XB Nomor 7 RT/RW 002/004 Kel. Kelapa Gading Barat, Kec. Kelapa Gading Jakarta Utara
PT. Staco Estika Sedaya Finance (SESF)	ACC Building, Jl. Let. Jend TB Simatupang, Kav 90, Jakarta, 12530, RT.3/RW.3, East Cilandak, Pasar Minggu, South Jakarta City, Jakarta 12530

Tabel 3. 1 Kantor Cabang

- a. PT. Astra Sedaya Finance (ASF) berkomitmen penuh untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Mengembang misi untuk mempromosikan *Credit for a Better Living*, ASF juga turut memberikan dampak positif dengan melayani masyarakat di pedesaan yang ingin meningkatkan taraf hidup.
- b. PT. Astra Multi Finance (AMF) juga disebut sebagai SPEKTRA yang merupakan bagian dari FIFGROUP dan anak perusahaan PT. Astra International Tbk, bergerak di bidang pembiayaan elektronik, berhasil meraih

penghargaan yang diberikan oleh Beritasatu Media Holdings, sebagai perusahaan yang mampu mempertahankan kinerja dengan sangat baik.

- c. PT. Astra Auto Finance (AAF), perusahaan pembiayaan yang bergerak dalam bidang kegiatan pembiayaan konsumen.
- d. PT. Swadharma Bhakti Sedaya Finance (SBSF), anak perusahaan PT. Astra Internasional Tbk, yang didirikan pada 1986, dibidang pembiayaan kepemilikan mobil atau kendaraan roda empat. Perusahaan ini tergabung ke dalam Astra Credit Companies (ACC).
- e. PT. Pratama Sedaya Finance (PSF) berubah menjadi PT. Pratama Sadya Sadana (PSS) sebagai perusahaan penyedia alih daya di bidang perdagangan eceran mobil bekas.
- f. PT. Staco Estika Sedaya Finance (SESF), perusahaan pembiayaan di bawah grup Astra Credit Companies (ACC), telah mendapatkan persetujuan untuk melakukan perubahan kegiatan usaha dari perusahaan pembiayaan menjadi perusahaan layanan digital.

2) Kinerja Usaha Terkini

Sampai saat ini perusahaan pembiayaan Astra Credit Companies - (ACC) atau PT. Astra Sedaya Finance Cabang Purwokerto memiliki beberapa buah target yang harus dikerjakan baik target yang telah berjalan maupun target baru berjalan, adapun target tersebut antara lain:

- a. Perusahaan Pembiayaan Astra Credit Companies (ACC) atau PT. Astra Sedaya Finance Cabang Purwokerto selalu meningkatkan

upaya pelayanan jasa kepada pelanggan dan dealer melalui sistem layanan terpadu, cepat dan fleksibel.

- b. Perusahaan Pembiayaan Astra Credit Companies (ACC) atau PT. Astra Sedaya Finance Cabang Purwokerto menjamin pelayanan yang cepat untuk proses aplikasi permohonan pembiayaan baik kendaraan baru maupun kendaraan bekas dengan fleksibilitas jangka waktu dari satu sampai lima tahun.
- c. Perusahaan Pembiayaan Astra Credit Companies (ACC) atau PT. Astra Sedaya Finance Cabang Purwokerto juga memberikan kemudahan pembayaran angsuran, pelanggan dapat membayar angsuran melalui berbagai payment point.
- d. Perusahaan Pembiayaan Astra Credit Companies (ACC) atau PT. Astra Sedaya Finance Cabang Purwokerto berjanji untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya dan menjadikan kepuasan pelanggan sebagai yang utama. Hal ini pun dipastikan dengan pelatihan dan training khusus untuk menghasilkan tenaga kerja yang terampil dan terlatih.
- e. Perusahaan Pembiayaan Astra Credit Companies (ACC) atau PT. Astra Sedaya Finance Cabang Purwokerto merupakan basis *customer* kita adalah area peluang utama untuk pertumbuhan pendapatan.

3.1.8 5 Produk dan Layanan PT Astra Sedaya Finance

1. *Car & Commercial Financing ACC*

Menawarkan kemudahan memiliki kendaraan baru bagi pelanggan dari berbagai jenis kendaraan (*pick up, truck, sedan, minibus dan jeep*), dengan syarat kredit mudah dan fleksibel, uang muka ringan, serta jangka waktu kredit yang dapat disesuaikan dengan kemampuan pelanggan. Berbagai kemudahan yang ditawarkan ACC dalam memiliki mobil pilihan :

- a) Pembiayaan untuk semua merk.
- b) Cukup dengan KTP, KK dan slip Gaji.
- c) Pembayaran angsuran dapat dilakukan melalui ATM.
- d) Kemudahan layanan informasi kapan saja melalui *Call Center ACC*.
- e) Serta jasa perpanjangan STNK.

ACC bekerjasama dengan otomotif untuk mengeluarkan paket-paket kredit yang menarik dan menguntungkan bagi pelanggan. Untuk mengetahui paket-paket kredit yang kami tawarkan, segera hubungi *dealer - dealer partner ACC* terdekat di tempat Anda

2. *Fleet*

Untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan pembiayaan komersial dan bisnis, di tahun 1995 ACC membentuk divisi *Fleet Commercial & Business*. Divisi ini terus berkembang serta semakin tangguh dalam

menghadapi persaingan global yang sangat kompetitif. *Fleet* mendukung industri seperti *agribusiness, construction, distribution, transporter, mining, rental, services, manufacturing, logging dan public transportation*. *Divisi Fleet Commercial & Business* menyediakan berbagai macam fasilitas pembiayaan seperti:

- a) Pembiayaan alat berat (baru/bekas).
- b) Pembiayaan kendaraan transportasi dan distribusi perusahaan (baru/bekas).
- c) Pembiayaan kendaraan operasional perusahaan (baru/bekas).
- d) Pembiayaan COP (*car ownership program*) perusahaan.
- e) Pembiayaan alat bantu industri dan manufaktur, seperti forklift, traktor dan lain-lain.

Bukan itu saja, ada banyak juga tersedia berbagai kemudahan dan fleksibilitas lain dalam pembiayaan yang bisa pelanggan dapatkan, antara lain:

- a. *Stepping payment*, yaitu nilai angsuran yang meningkat atau menurun (berdasarkan kebutuhan pelanggan), sepanjang masa pembiayaan.
- b. *Baloon Payment*, yaitu nilai angsuran yang lebih rendah dari angsuran normal sepanjang masa pembiayaan, dan sisa hutang akan dibayarkan pada angsuran terakhir.

- c. *USD Financing*, yaitu ACC membiayai tidak hanya dalam mata uang rupiah, tetapi juga dalam mata uang asing.

3. *C2C Financing*

C2C Financing adalah fasilitas dari ACC, untuk pembiayaan kredit mobil semua merk dari teman, kenalan atau perseorangan lain. Bila Anda tertarik dengan *C2C Financing*, ada banyak kelebihanannya:

- a) Syarat kreditnya mudah dan fleksibel.
- b) Uang muka ringan.
- c) Jangka waktu kredit yang dapat disesuaikan dengan kemampuan pelanggan.

Selain itu, berbagai kemudahan yang ditawarkan ACC untuk *C2C Financing* yaitu:

- a. Bunga yang ditawarkan kompetitif tanpa provisi.
- b. Cukup hanya dengan KTP, KK dan slip gaji.
- c. Cek kondisi mobil.
- d. Jangka waktu kredit hingga 4 tahun.
- e. Usia kendaraan hingga 15 tahun, pada saat lunas.
- f. Anda juga mendapat bantuan untuk cek BPKB ke Samsat.

Syarat dan kemudahan di atas menjadikan ACC terdepan dalam syarat dan kemudahan di atas menjadikan ACC terdepan dalam menawarkan produk dan *service*-nya, untuk pembiayaan kredit mobil bekas.

4. *Fastrack*

Sebagai perusahaan pembiayaan terbesar di Indonesia, komitmen ACC adalah memberikan layanan yang terbaik pada pelanggannya. Hal ini dibuktikan melalui diluncurkannya produk solusi pembiayaan cepat untuk pelanggan, yang bernama Fastrack. Total manfaat yang dapat diperoleh pelanggan kurang lebih 70% dari harga kendaraan. Jangka waktu kredit yang dapat dipilih pelanggan adalah 1 hingga 3 tahun. Untuk pelanggan yang tertarik dengan produk ini, persyaratannya sangatlah mudah.

- a. Kendaraan yang dimiliki berjenis harus sedan, minibus atau jeep buatan Jepang, Korea, Eropa dan Amerika.
- b. Maksimum usia kendaraan adalah 13 tahun pada saat jangka waktu kredit sampai dengan lunas.
- c. BPKB kendaraan asli dan STNK yang masih berlaku.
- d. Milik pribadi dan dapat dibuktikan. Segera manfaatkan program Fastrack yang ditawarkan ACC, dan pastikan Anda adalah:
 - a. Pelanggan perorangan.
 - b. Usia minimal 21 tahun atau sudah menikah, dan maksimal 55 tahun.
 - c. Berdomisili di Indonesia.
 - d. Memiliki identitas diri asli (KTP).
 - e. Memiliki NPWP untuk pinjaman lebih dari Rp 50 juta.

5. *ACC Credit Protection*

ACC Credit Protection yang disingkat dengan ACP merupakan perlindungan Asuransi Jiwa yang diperuntukan seluruh nasabah ACC. ACP memiliki peranan yang penting selama berjalannya proses pelunasan angsuran kendaraan Anda di ACC. Jika terjadi hal yang tidak diinginkan seperti meninggal dunia, cacat total sementara atau cacat total tetap maka nasabah ACC atau ahli waris akan terbebas dari kewajiban pembayaran angsuran sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. ACP juga memberikan proses klaim lebih mudah dan premi yang ringan. Selain itu tidak adanya pemeriksaan kesehatan, nasabah hanya mengisi pernyataan keikutsertaan yang terdapat dalam Formulir Aplikasi Pembiayaan (FAP) yang telah disediakan sehingga makin memudahkan bagi para nasabah ACC untuk mengikuti program ACP. Adapun syarat-syarat keikutsertaan ACP adalah sebagai berikut:

- a) Nasabah ACC Perorangan
- b) Usia Masuk 18 tahun sampai dengan 60 tahun
- c) Jangka waktu pinjaman 1 tahun sampai dengan 5 tahun

Dengan mengikuti program ACP maka nasabah ACC atau ahli waris akan mendapatkan manfaat berupa pembayaran sisa pinjaman sesuai

dengan syarat dan ketentuan yang berlaku, jika meninggal dunia atau kecelakaan tetap.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat *postpositivisme* digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Dalam metode penelitian ini peneliti menggunakan jenis metode penelitian deskriptif kualitatif pada karyawan Perusahaan Pembiayaan

Astra Credit Companies (ACC) atau PT. Astra Sedaya Finance Cabang Purwokerto.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu data primer, menurut Ambarwati (2022:117) mengatakan bahwa sumber data yang memuat data utama yakni data yang diperoleh secara langsung di lapangan, misalnya narasumber atau *informant*. Oleh karena itu, si peneliti untuk menjawab masalah penelitian dengan bertanya pada pihak perusahaan.

Sumber data yang digunakan oleh peneliti yaitu data sekunder, menurut Ambarwati (2022:117) mengatakan sumber data tambahan yang diambil tidak secara langsung di lapangan, melainkan dari sumber yang sudah dibuat orang lain, misalnya buku, dokumen, foto, dan statistik yang relevan dan berhubungan dengan penelitian yang dilakukan penulis.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Participant Observer

Menurut Sugiyono (2013:73), mengatakan dalam *participant observer* atau peneliti mengamati apa yang dikerjakan orang, mendengarkan apa yang mereka ucapkan, dan berpartisipasi dalam

aktivitas mereka. Dengan ketertiban secara langsung peneliti dapat mudah mendapatkan data secara lengkap dan mendalam.

2. *In Depth Interview*

Menurut Sugiyono (2014:36), menyatakan, “*in depth interview*” merupakan jenis wawancara yang dapat dikembangkan ketika di lapangan. Karena lebih fleksibel dan terbuka untuk mendapatkan data yang lebih kompleks dan mendalam.

3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2015:140), menyatakan, “Studi pustaka merupakan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dan literature-literatur ilmiah”.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Gunawan, Imam (2014:210) mengtakan bahwa analisis data adalah pencarian atau pelacakan pola-pola. Analisis data adalah proses pencarian

dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan.

Maulani Bilqis Fatin Shobrina (2015:16) mengatakan bahwa dalam menganalisis data yang telah diperoleh, penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif yakni penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada saat sekarang.

Dalam menganalisis data kualitatif, peneliti menggunakan langkah-langkah sebagaimana diantaranya:

a. Reduksi data

Menurut Sugiyono, (2015:249) ‘Reduksi data merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. Temuan yang dipandang asing, tidak dikenal, dan memiliki pola, maka hal itulah yang dijadikan perhatian karena penelitian kualitatif bertujuan mencari pola dan makna yang tersembunyi dibalik pola dan data yang tampak’.

Pada hal ini penulis melakukan wawancara mendalam atau berdiskusi dengan karyawan dan pembimbing magang di PT. ACC Finance Kantor Cabang Purwokerto.

b. Penyajian data

Menurut Sugiyono, (2015:249) ‘’Pemaparan data sebagai sekumpulan informasi tersusun dan memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data. Data penelitian ini disajikan dalam bentuk uraian yang didukung’’.

c. Penarikan kesimpulan

Imam Gunawan, (2014:210-212) mengenai tentang Penarikan kesimpulan merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian hasil analisis data. Simpulan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian. Berdasarkan analisis interactive model, kegiatan pengumpulan data, reduksi data, paparan data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan proses siklus dan interaktif. Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus. Reduksi data, penyajian data, dan

penarikan kesimpulan menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling menyusun.

Setelah data disajikan data akan ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai topik yang telah dibahas tentang analisis 5C dalam penerapan kelayakan kredit terhadap pelanggan jasa pembiayaan PT. ACC Finance Kantor Cabang Purwokerto.