

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak dibidang jasa keuangan perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan di dirikannya postspaarbank di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintahan Belanda. Pada 1 April 1942 Postparbank diambil alih pemerintah Jepang dan diganti namanya menjadi Tyokin Kyoku, Setelah kemerdekaan diproklamasikan, maka Tyokin Kyoku diambil alih oleh pemerintah Indonesia, dan namanya diubah menjadi Kantor Tabungan Pos RI. Usai dikukuhkannya, Bank Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya lembaga tabungan di Indonesia. Pada tanggal 9 Februari 1950 pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos.

Pada tanggal 9 Februari 1950 ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaran Negara Republik Indonesia No. 62 tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, maka resmi sudah nama Bank Tabungan Pos diganti namanya menjadi Bank Tabungan Negara. Dalam periode ini posisi Bank BTN telah berkembang dari sebuah unit menjadi induk yang berdiri sendiri.

Kemudian sejarah Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B-49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar Bank BTN

sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR BTN.

Sayap Bank BTN pun makin melebar pada tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya. Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum (komersial). Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (komersial). Sukses Bank BTN dalam bisnis KPR juga telah meningkatkan status Bank BTN sebagai bank Konvensional menjadi Bank Devisa pada tahun 1994. Layanan bank dalam bentuk penerbitan Letter of Credit (L/C), pembiayaan usaha dalam bentuk Dollar, dan lain lain bisa diberikan Bank BTN dengan status tersebut. Dengan status baru ini tidak membuat Bank BTN lupa akan fungsi

utamanya sebagai penyedia KPR untuk masyarakat menengah kebawah. Bank BTN pun makin melebar pada tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan obligasi pertamanya.

Pada tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) karena sukses Bank BTN dalam bisnis perumahan melalui fasilitas KPR tersebut. Status persero ini memungkinkan Bank BTN bergerak lebih luas lagi dengan fungsinya sebagai bank umum (komersial). Demi mendukung bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan produk-produk layanan perbankan sebagaimana layaknya bank umum (komersial) berdasarkan kajian konsultan independent, Price Water House Coopers, Pemerintah melalui menteri BUMN dalam surat No. 5 – 544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi. Pada tahun 2002 Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritisasi. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya Finansial I - Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan Negara (SMF I-KPR BTN). Di tahun yang sama juga Bank BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indonesia.

Kepercayaan masyarakat dan pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan kami mendapatkan penghargaan dalam ajang Anugerah Perbankan Indonesia VI 2017 sebagai Peringkat 1 Bank

Terbaik Indonesia 2017. Dengan adanya penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan mencapai target bisnis perseroan pada tahun tahun berikutnya.

3.1.2 Visi Misi Perusahaan

Visi Bank BTN

Menjadi The Best Mortgage Bank di Asia Tenggara pada tahun 2025

Misi Bank BTN

- Secara aktif mendukung pemerintah dalam memajukan kesejahteraan masyarakat Indonesia melalui kepemilikan rumah.
- Mewujudkan kehidupan yang diimpikan jutaan rakyat Indonesia melalui penyediaan rumah yang layak.
- Menjadi home of Indonesia's best talent.
- Meningkatkan shareholder value dengan berfokus pada pertumbuhan profitabilitas yang berkelanjutan sebagai perusahaan blue chip dengan prinsip manajemen risiko yang kokoh.
- Menjadi mitra keuangan bagi para pemangku kepentingan dalam kosistem perumahan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

3.1.3 *Statement* Budaya Perusahaan

mencapai misinya menjadi *The Best Mortgage Bank In South East Asia 2025*, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk mencanangkan budaya kerja baru yaitu AKHLAK yang merupakan singkatan dari Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaktif, dan Kolaboratif.

Budaya kerja yang memang menjadi budaya bersama BUMN ini akan menjadi *core values* perusahaan dalam menjalankan bisnisnya sekaligus menjadi mitra pemerintah dalam membangun ekonomi masyarakat. Budaya kerja yang baru ini dapat dijadikan momentum sekaligus energi budaya kerja yang baru, bagaimana kita bersama-sama bertransformasi menjadi organisasi pemenang *A great organization* yang tidak hanya baik, tapi juga hebat AKHLAK tidak bisa dilihat, tapi yang bisa dilihat adalah perilaku. Perilaku yang menentukan apakah kita punya *Core Value* itu atau tidak. Yang bisa menjadikan kita organisasi yang hebat adalah bagaimana perilaku kita. Budaya ini seharusnya sudah terinternalisasi dan kita jalankan dengan baik. Kenapa ini penting? Karena tidak ada organisasi yang besar jika tidak di isi orang-orang yang baik, kompeten, dan amanah. Jadi jika Bank BTN ingin berkembang, visi dan misinya sebagai *The Best Mortgage Bank In South East Asia 2025*, hal itu tidak akan tercapai tanpa menerapkan budaya perusahaan yang baik. Yang perlu kita lakukan untuk menginternalisasikan nilai budaya adalah dengan menjalankan tiga elemen penting yaitu yang pertama adalah, elemen perilaku, jadi BTNers harus menerapkan perilaku keseharian sesuai AKHLAK, kedua adalah elemen simbol bagaimana pimpinan menjadi contoh penerapan

AKHLAK dan yang terakhir adalah elemen sistem yang sangat berperan baik sistem organisasi, *Key Performance Indicator* maupun manajemen SDM yang membangun pilar budaya Bank BTN.

3.1.4 Loga dan Makna



Gambar 3.1 Logo Bank Tabungan Negara
Sumber : <https://infobanknews.com/>

Logo BTN mengambil pola Segi Enam. Pola ini mengambil bentuk Sarang Lebah, yang menyiratkan adanya kegiatan menabung pada masyarakat, sebagaimana halnya lebah yang selalu menyimpan madu perolehannya. Dengan lambang ini, BTN melaksanakan pembangunan nasional dengan mengerahkan dana masyarakat berbentuk tabungan.

Pola ini juga menyiratkan "Atap Rumah" yang menjadi citra dan misi utama BTN, sebagai pelaksana KPR bagi masyarakat. Bentuk Logo dengan huruf kecil Melambangkan sikap ramah dan rendah hati. Ramah terhadap semua segmen bisnis yang dimasuki, menunjukkan keinginan yang besar untuk melayani dengan rendah hati (*Customer Focus*) Warna Huruf Biru Tua Biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukkan, warna ini umumnya dipakai oleh institusi di bidang jasa. Warisan luhur, stabilitas (Command,

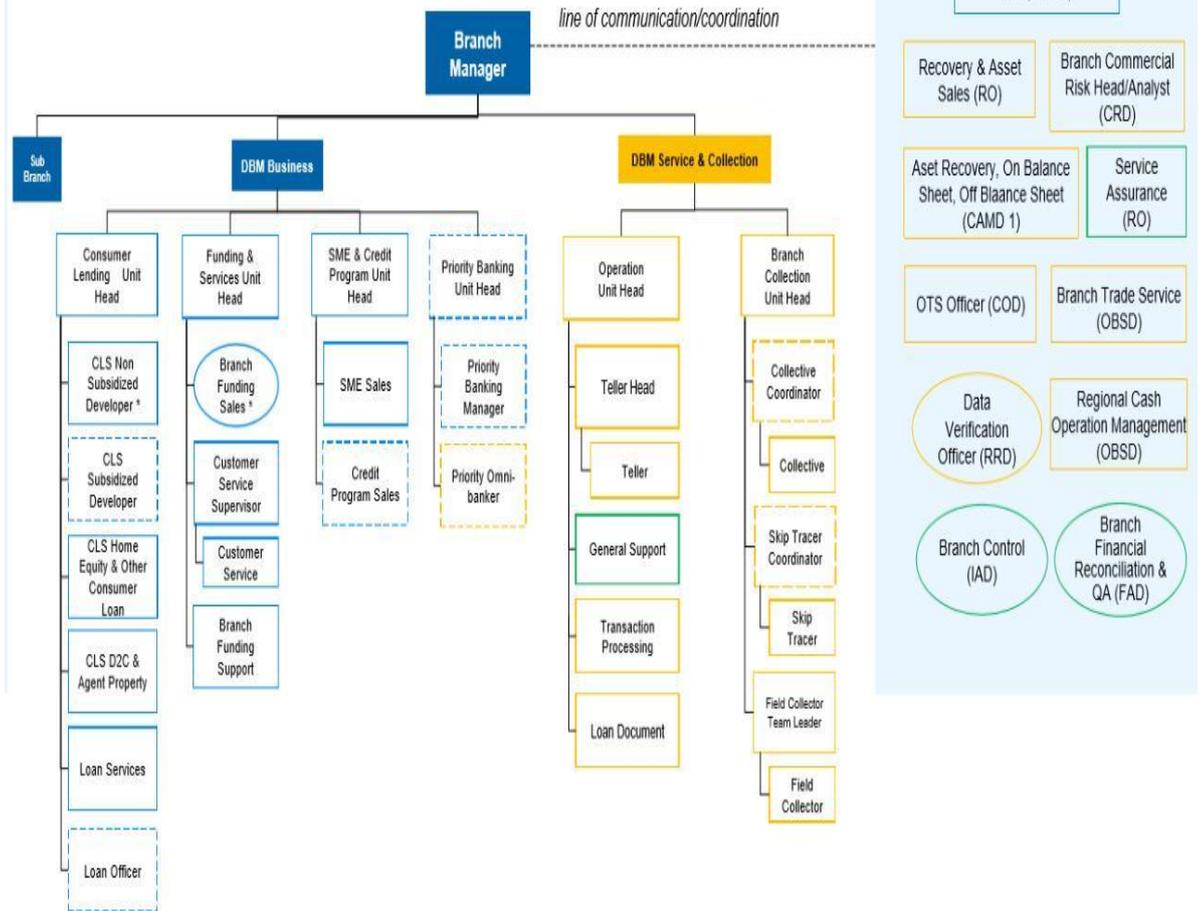
memimpin) dan serius (*Respect*) serta tahan uji (*Reliable*) Dasar pondasi yang kuat, berhubungan dengan kesetiaan, hal yang dapat dipercaya, kehormatan yang tinggi (*Trust, Integrity*). Simbol dari spesialis (*Professionalism*) Bentuk Gelombang Emas Cair Gelombang emas cair sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat *Agile, Progresif*, Pandangan ke depan. (*Excellence*), fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna Kuning Emas (kuning ke arah *orange*) Warna logam mulia (emas) menunjukkan keagungan, kemuliaan, kemakmuran, kekayaan.

Menjadikan kita merasa tajam perhatiannya (warna yang menarik perhatian orang), aktif, kreatif dan meriah, warna spiritual dan melambangkan hal yang luar biasa Warna ini juga ramah, menyenangkan dan nyaman Warna ini diterima sebagai warna riang, membuat perasaan Anda bahwa masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

3.1.5 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi – Kantor Cabang

berserta koordinasi terhadap monoline yang berada di Cabang



Gambar 3.2 Struktur organisasi kantor cabang

Sumber: PT. Bank Tabungan Negara KC Tasikmalaya

3.1.6 Job Description

a. Branch Manager

Branch Manager adalah pimpinan dari kantor cabang yang bertanggung jawab penuh atas kelangsungan kantor yang dipimpinnya, beberapa tugas Kepala Kantor Kas:

- 1) Melakukan pengawasan dan koordinasi semua kegiatan operasional di kantor cabang.
- 2) Memimpin berjalannya kegiatan pemasaran di kantor cabang.
- 3) Melakukan monitoring pada semua kegiatan operasional dalam lingkup kantor cabang yang dipimpinnya tersebut.
- 4) Memantau apakah standar operasional prosedur (SOP) telah dilakukan secara benar oleh setiap karyawan sesuai dengan divisinya masing-masing.
- 5) Melakukan pengembangan terhadap kegiatan operasional di lingkungan kantor cabang yang dipimpinnya, misalnya menyusun jadwal training karyawan.
- 6) Melakukan observasi pada performa kerja setiap karyawan, menemukan solusi terbaik bagi setiap permasalahan yang ada di lingkungan kantor cabang tersebut, serta melakukan penilaian rutin terhadap kinerja setiap karyawan.

b. DBM Business

- 1) Mengelola pembuatan perencanaan dan mengkoordinasikan alokasi anggaran promosi dan pelaksanaan kegiatan promosi agar tercapainya realisasi anggaran dan mencapai target yang telah ditetapkan.
- 2) Membuat usulan kebutuhan sarana dan prasarana unit bisnis yang Efektif dan efisien dalam rangka menjamin terselenggaranya aktivitas unit kerja

yang menjadi tanggung jawab sesuai ketentuan yang berlaku secara baik dan benar agar tercapainya kualitas layanan yang baik.

- 3) Membentuk relationship yang kuat dengan Nasabah, Debitur, dan Mitra Bisnis Kantor Cabang dan Outlet dalam rangka optimalisasi bisnis.
- 4) Memastikan pengelolaan operasional dan pelaporan terkait penerapan program APU dan PPT sesuai dengan standar dan target yang telah ditetapkan.
- 5) Mengidentifikasi risiko yang relevan dengan standar tata kelola perusahaan yang ditentukan dan upaya melakukan mitigasi untuk melakukan perbaikan dimasa kedepannya.

c. *DBM Service dan Collection*

- 1) Mengelola strategi operasional *shared service* di wilayah cakupannya dalam rangka mendukung operasional bisnis di wilayahnya.
- 2) Mengelola strategi *monitoring*, serta penagihan dan penyelesaian kredit konsumen untuk meningkatkan kualitas kredit konsumen dari debitur bermasalah.
- 3) Mengelola kegiatan pengadaan aset, barang, dan jasa untuk keperluan kantor cabang dan melakukan otoritas sesuai dengan kewenangan guna memastikan keperluan kantor cabang terpenuhi.
- 4) Mengelola kegiatan operasional dan optimalisasi fungsi *support service quality*, pengadaan barang dan jasa, jaringan kantor, dukungan IT guna memastikan kegiatan operasional dan fungsi *support* berjalan dengan baik.

- 5) Mengkoordinasikan fungsi *support* yang bersifat strategis (HCBP) dalam mendukung peran RO untuk mendukung cabang dari sisi operasional.

d. *SME dan Credit Program Unit Head*

- 1) Membuat dan mengelola rencana kerja /anggaran pemasaran (*marketing plan*) bisnis BTN untuk mencapai tujuan bisnis perusahaan.
- 2) Merumuskan dan merekomendasikan standar pengelolaan proses permohonan aplikasi kredit SME dan *credit* program untuk mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan.
- 3) Mengidentifikasi risiko yang muncul pada bidangnya dan melakukan upaya mitigasi untuk memperbaiki risiko kedepannya.
- 4) Melaksanakan *coaching* dan *mentoring* kepada seluruh tenaga SME *Sales* dan *Credit Program Sales* termasuk di Kantor Cabang dan *Outlet*.
- 5) Melakukan *review* terhadap hasil *Individual Assesment* dan evaluasi penurunan nilai yang diajukan stafnya terkait cabang kerugian penurunan nilai (CKPN).

e. *Credit Small Medium Unit (CSMU)*

- 1) Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi kredit *ommercial* dan *Small Medium Kredit (SME)*.
- 2) Memonitoring terhadap kualitas kredit dan di berikan kepada kepala cabang.
- 3) Melakukan evaluasi secara berkala atas rencana kerja yang telah ditetapkan.
- 4) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (BLR,BCRH,BCSO,AMD) demi mendukung kinerja Kantor Cabang.

f. *Mortgage Consumer Lending Unit (MCLU)*

- 1) Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi kredit *consumer* dan *Small Medium credit (SME)*.
- 2) Memonitoring terhadap kuliatan kredit dan di berikan kepada kepala cabang.
- 3) Melakukan evaluasi secara berkala ata rencana kerja yang telah ditetapkan.
- 4) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (Kredit Admin untuk OTS KPR) demi mendukung kinerja Kantor Cabang.

g. *Badan Finansial Service Unit (BFSU)*

- 1) Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi dan kredit.
- 2) Memonitoring terhadap kualitas kredit dan di berikan kepada kepala cabang.
- 3) Melakukan evaluasi secara berkala atas rencana kerja yang telah ditetapkan.
- 4) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (CSMU,MLCU,BFSU) demi mendukung kinerja Kantor Cabang.

h. *Service Quality (SQ)*

- 1) Melakukan penjadwalan yang prima kepada semua nasabah.
- 2) Menjaga kualitas SDM *Frontlinner* agar sesuai dengan Prosedur *Marketing Research* Indonesia (MSI).

i. *Customer Service (CS)*

- 1) Melakukan pelayanan yang prima kepada semua nasabah.
- 2) Melakukan semua pelayanan baik kepada nasabah yang datang langsung ke loket BTN maupun telepon.
- 3) Melakukan admin nasabah baru.
- 4) Membantu nasabah untuk melakukan transaksi dengan benar seperti penjelasan/persyaratan, prosedur transaksi, pengisian formulir melakukan konfirmasi dari cabang lain tentang saldo.
- 5) Menerima keluhan atau complain dari nasabah mengupayakan penyelesaian kredit dengan baik.

j. *Teller*

- 1) Melayani semua transaksi tunai dan non tunai dari nasabah yang datang.
- 2) Menyelenggarakan aktivitas kas kelilingan.
- 3) Mencatat atau membuat daftar posisi kas setiap akhir hari pemeriksaan seluruh transaksi harian *teller* dan semua tiket serta dokumen lainnya yang dibuat pada seksi kas.

k. *Credit Admin*

- 1) Melakukan tinjauan lokasi dengan prosedur Bank BTN.
- 2) Melakukan penyimpanan terhadap dokumen pokok.
- 3) Membuat laporan penilaian akhir untuk rumah yang akan dilakukan akad kredit.

1. Kepala akuntansi

- 1) Melakukan standarisasi proses.
- 2) Melakukan integritas dan ketetapan data keuangan cabang.
- 3) Memastikan ketaatan cabang terhadap kebijakan dan prosedur yang ada.
- 4) Melakukan pengendalian intern cabang.
- 5) Melindungi *asset* cabang dari tindakan penyelewengan.
- 6) Memastikan bahwa semua transaksi telah dicatat dengan benar.
- 7) Mewakili BTN dalam acara resmi bila kepala cabang tidak ada di tempat.

m. CCRU (penagihan)

- 1) Melakukan monitoring terhadap debitur yang memiliki pinjaman.
- 2) Melakukan kerja sama dengan instansi untuk pembayaran secara kolektif.

3.1.7 Jenis dan Produk di PT.Bank Tabungan Negara

- Produk Penghimpunan Dana

Berikut beberapa produk penghimpunan dana antara lain:

1) Tabungan BTN Batara

Tabungan BTN Batara adalah tabungan yang ditujukan untuk transaksi sehari-hari yang memberikan kemudahan transaksi pembelian dan pembayaran melalui *Channel Bank* BTN.

2) Tabungan BTN Cermat

Tabungan BTN Cermat adalah tabungan bebas biaya untuk masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah yang ingin menabung tanpa perlu pusing masalah biaya. Dan diterbitkan oleh

bank melalui jaringan dan Agen bank yang sudah ditunjuk oleh Bank BTN dengan menggunakan kartu cermat (kartu dengan jenis magnetik) dan instrumen EDC (*Electronice Data Capture*) sebagai sarana transaksi keuangannya.

3) Tabungan BTN Cermat Ponsel

Tabungan BTN cermat ponsel merupakan media elektronik berbasis ponsel yang terhubung dengan produk Tabungan BTN Cermat, ditujukan bagi kelompok berpenghasilan rendah dan belum tersentuh layanan perbankan.

4) Tabungan BTN e'BATARAPOS

Tabungan BTN e'BATARAPOS merupakan tabungan bebas biaya tidak terikat jangka waktu tertentu dan layanan transaksinya dilakukan di Kantor Layanan serta Kantor Kas atau KLKK (kantor online) dan Kantor Cabang Bank BTN.

5) Tabungan BTN e'BATARAPOS TKI

Tabungan yang ditujukan untuk mempermudah transaksi bagi Tenaga Kerja Indonesia (TKI) yang berada di Luar Negeri.

6) Tabungan BTN Juara

Tabungan untuk generasi muda dengan harapan menanamkan kebiasaan menabung mulai usia 12 tahun hingga 23 tahun.

7) Tabungan BTN *Payroll*

Tabungan untuk pembayaran *payroll* perusahaan sekaligus berbagai manfaat bagi karyawan perusahaan.

8) Tabungan BTN Pensiun

Tabungan untuk nasabah pensiunan dan calon pensiunan agar mempermudah dalam menyalurkan dana pensiun.

9) Tabungan BTN Perumahan

Tabungan ditujukan bagi nasabah yang ingin memiliki rumah

10) Tabungan BTN Prima

Tabungan untuk investasi dalam menunjang kegiatan aktivitas keuangan sehari-hari.

11) Tabungan BTN Siap

Tabungan ditujukan untuk perencanaan masa depan seperti menikah, jalanjalan dan lain-lain.

12) Tabungan BTN Simpel

Simpanan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Sehingga mampu menunjang transaksi untuk si buah hati dalam mencapai cita-cita kelak.

13) Deposito BTN Ritel Rupiah

Simpanan berjangka yang penyetorannya maupun penarikannya hanya bisa dilakukan pada waktu tertentu saja. Investasi yang dilakukan dalam uang rupiah.

14) Deposito BTN Rite Valas

Simpanan berjangka yang investasinya dilakukan dalam mata uang asing (USD) dan penyetoran dan penarikannya dilakukan pada waktu tertentu.

15) Deposito BTN Lembaga

Simpanan berjangka untuk investasi perusahaan dalam jangka waktu tertentu dan dapat digunakan sebagai jaminan kredit. Investasinya dilakukan dalam uang rupiah.

16) Deposito BTN Lembaga Valas

Simpanan berjangka untuk investasi perusahaan dalam jangka waktu tertentu dan dapat digunakan sebagai jaminan kredit yang investasinya dilakukan dalam mata uang asing (USD).

17) Giro BTN

Simpanan dilakukan dalam bentuk rupiah yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek atau Bilyet Giro (BG), media lainnya, atau BTN *cash management system*.

18) Giro BTN Valas

Simpanan dalam bentuk mata uang asing (USD) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan Cek atau BG, media lainnya, atau BTN *cash management system*.

- Produk Penyaluran Dana

Produk penyaluran dana di bank BTN terbagi atas kredit konsumen dan kredit komersial antara lain:

1) Kredit konsumen Kredit

konsumen yang termasuk dalam pinjaman bangunan antara lain: KPR BTN Subsidi, KPR BTN Mikro, Kredit Pemilikan Rumah BTN Platinum, Kredit Pemilikan Apartemen BTN, Kredit

Angunan Rumah BTN, Kredit Bangunan Rumah BTN, Kredit Pemilikan Rumah Toko BTN .

2) Kredit Komersial Kredit

Merupakan kredit modal kerja atau investasi yang dikembangkan untuk usaha mikro, kecil dan menengah. komersial yang termasuk dalam pinjaman usaha antara lain: Kredit Modal Kerja Kontraktor, Kredit Modal Kerja, Kredit Kontruksi Bank BTN, Kredit Kepemilikan Lahan, Kredit Investasi, Kredit Bangunan Simpanan BTN, Kredit pinjaman dana

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini ialah jenis data kualitatif. Data kualitatif merupakan jenis data non-numerik atau tidak dapat diproses dalam bentuk angka. Data ini umumnya hanya bisa diamati dan dicatat sehingga menghasilkan suatu informasi. Adapun yang termasuk data kualitatif adalah seperti pendapat, opini, tingkat kepuasan, dan lain sebagainya. Jenis data kualitatif yang diperoleh ialah dari hasil wawancara langsung dengan *SME & Credit program unit head* serta *credit program sales* PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya membahas mengenai bagaimana mengenai kredit modal kerja serta untuk mengetahui risiko apa saja yang mungkin terjadi terhadap pemberian kredit modal kerja

untuk pelaku usaha kecil dan menengah, yang mana dijadikan sebagai bahan data dan bahan referensi oleh penulis untuk menyusun laporan penelitian dalam tugas akhir.

2. Sumber data

Sumber data yang diperoleh ialah sumber data primer yaitu data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber pertama yaitu PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya melalui kegiatan magang yang dilaksanakan selama 24 hari kerja, peneliti di bimbing dan diberikan arahan serta ilmu mengenai kredit komersial salah satunya mengenai kredit modal kerja.

Metode yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data primer ini ialah dengan:

a. Metode *In Depth Interview* (Wawancara Mendalam)

Menurut Sutopo (2006: 72) *depth interview* merupakan suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang-orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara dimana pewawancara dan informasi terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Dalam metode ini pengumpulan data penulis mewawancarai narasumber yang berperan besar dalam proses kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

Menurut Sugiyono (2015: 63) *depth interview* adalah teknik pengumpulan data melalui tanya jawab secara mendalam yang dilakukan dengan bertatap muka secara langsung. Dalam hal ini, penulis melakukan wawancara dengan tanya jawab dengan orang yang bersangkutan dengan terlibat langsung terhadap kegiatan pelaksanaan kredit guna mendapatkan data-data yang lengkap. Wawancara juga merupakan alat mengecek ulang atau pembuktian atas informasi atau keterangan yang sebelumnya.

b. Metode Studi dokumen

Kata dokumen berasal dari bahasa latin yaitu *docere*, yang berarti mengajar. Pengertian dari kata dokumen seringkali digunakan para ahli dalam dua pengertian, yaitu pertama, berarti sumber tertulis bagi informasi sejarah sebagai kebalikan daripada kesaksian lisan, artefak, peninggalan-peninggalan terlukis, dan petilasan-petilasan arkeologis. Pengertian kedua, diperuntukan bagi surat-surat resmi dan surat-surat negara seperti surat perjanjian, undang-undang, hibah, konsesi, dan lainnya. Dokumen (dokumentasi) dalam pengertiannya yang lebih luas berupa setiap proses pembuktian yang didasarkan atas jenis sumber apapun, baik itu yang berupa tulisan, lisan, gambaran, atau arkeologis.

Studi dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

”Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek 64 melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan” (Herdiansyah, 2010:143).

Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar, catatan harian, sejarah kehidupan, peraturan, kebijakan atau karya-karya monumental seseorang. Dokumen.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, kualitas riset sangat tergantung pada kualitas dengan kelengkapan data yang dihasilkan. Pertanyaan yang selalu diperhatikan dalam pengumpulan data ialah apa, siapa, dimana, kapan, dan bagaimana. Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data lazimnya menggunakan studi kepustakaan, studi lapangan, dan *participan observer* (observasi partisipasi).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi kepustakaan

Menurut Sugiyono (2015: 140) studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang

diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah.

Melalui studi kepustakaan ini peneliti mengumpulkan informasi dan data secara mendalam melalui berbagai literatur, buku, catatan, majalah, referensi lainnya, serta hasil penelitian sebelumnya yang relevan, untuk mendapatkan jawaban dan tinjauan pustaka mengenai masalah yang akan diteliti yaitu mengenai kredit modal kerja serta untuk mengetahui risiko apa saja yang mungkin terjadi terhadap pemberian kredit modal kerja untuk pelaku usaha kecil dan menengah.

2. Studi lapangan

Studi lapangan ialah kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung melakukan penelitian di lokasi penelitian dengan melalui berbagai kegiatan wawancara mendalam (*In Depth Interview*) dan studi dokumen.

In Depth Interview adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang-orang yang di wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara dimana pewawancara dan informasi terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama.

Secara sederhana dapat dikatakan bahwa *In Depth Interview* merupakan kajian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung yang berperan besar dalam proses kegiatan yang berhubungan dengan penelitian.

Wawancara mendalam antara peneliti dengan yang diteliti yaitu informan PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya berlangsung dengan baik dan mendalam. Dengan melakukan wawancara ini peneliti dapat memperoleh data dan informasi lebih banyak, data-data dalam penelitian ini berupa informasi-informasi yang berkaitan dengan risiko kredit modal kerja terhadap pelaku usaha kecil dan menengah.

Teknik wawancara dalam penelitian ini ialah dengan wawancara mendalam (*In Depth Interview*), artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pendoman wawancara dan dapat diperdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi di PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya.

3. *Participant Observer* (Observasi Partisipasi)

Menurut Semiawan (2010: 98) observasi partisipasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan.

Menurut Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018: 152) observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya maupun situasi buatan.

Berdasarkan pernyataan diatas, bentuk observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Participant Observer* (Observasi Partisipasi) yaitu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan, dimana peneliti terlibat langsung dalam keseharian kredit modal kerja PT. Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya.

Melalui observasi partisipasi ini, peneliti berharap dapat mengetahui informasi yang berkaitan dengan risiko kredit modal kerja terhadap pelaku usaha kecil dan menengah, sehingga dengan itu dapat diperoleh data yang lengkap, akurat dan menyeluruh yang tidak terungkap oleh informan dan wawancara.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah dengan beberapa komponen yaitu pengumpulan data, reduksi data, *data display* (penyajian data) dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara mendalam.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiono (2015: 249) reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

Untuk memperjelas data yang dibutuhkan oleh peneliti, maka peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan studi lapangan dan observasi partisipasi pada PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya.

3. *Data Display* (Penyajian Data)

Menurut Sugiono (2015: 249) dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan lain sebagainya.

4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Menurut Sugiono (2015: 252) kesimpulan dalam penelitian kualitatif 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 juga berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.

Dalam teknik analisis data ini, data yang telah terkumpul lalu di reduksi dan di *display*, kemudian dicari maknanya.