

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk**

Bank Tabungan Negara atau BTN adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bentuk perseroan Terbatas dan bergerak di bidang jasa keuangan dan PerBankan. Cikal bakal BTN dimulai dengan didirikannya *Postpaarbank* di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April tahun 1942, sejak masa pendudukan Jepang di Indonesia, Bank ini dibekukan dan digantikan dengan *Tyokin Kyoku* atau Chokinkyoku. Setelah proklamasi kemerdekaan Indonesia Bank ini diambil oleh Pemerintah Indonesia dan diubah menjadi Bank Kantor Tabungan Pos RI ini sebagai satu-satunya Lembaga Tabungan Indonesia. Pada Tanggal 9 Februari 1950 Pemerintah mengganti namanya dengan nama Bank Tabungan Pos.

Tanggal 9 Februari ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Penganti Undang-Undang No. 4 tahun 1963 Lembaga 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 ditunjukkan oleh Pemerintahan Indonesia pada Tanggal 29 Januari 1974 melalui surat Menteri

Keuangan RI No. B-49/MK/1/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut. Maka mulai 1976 mulailah realisi KPR (Kredit Kepemilikan 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 semakin melebar pada Tahun 1989 Bank BTN sudah mengeluarkan Obligasi pertamanya. Pada Tahun 1992 status Bank BTN ini menjadi PT. 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 fungsi nya sebagai Bank umum (komersial). Demi mendukung Bisnis KPR tersebut, Bank BTN mulai mengembangkan Produk-Produk layanan PerBankan sebagaimana layaknya Bank umum (komerisal).

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 bidang 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.

Berdasarkan kajian konsultan independent, *Price Water House Coopers*, Pemerintah melalui BUMN dalam surat No. 5/544/MMBU/2002 memutuskan Bank BTN sebagai Bank umum dengan fokus bisnis pembiayaan perumahan tanpa subsidi.

Badan pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK) mengeluarkan pernyataan efektif terhadap produk investasi baru berbasis sekuritasasi. Produk itu adalah EBA Danareksa Sarana Multigriya I- Finansial Kredit Kepemilikan Rumah Bank Tabungan (SMF I-KPR BTN). Ditahun yang sama juga BTN melakukan Penawaran Umum Saham Perdana (IPO) dan listing di Bursa Efek Indosnesia.

Kepercayaan Masyarakat dan Pemerintah terhadap Bank BTN telah mengantarkan Bank BTN mendapatkan penghargaan tersebut akan mengukuhkan optimisme perseroan untuk mampu melanjutkan catatan kinerja positif dan pencapaian target bisnis perseroan pada tahun-tahun berikutnya.

#### Profil Perusahaan PT Bank Tabungan Negara

Nama Perusahaan : PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk,  
Tanggal Pendirian : 9 Februari 1950  
ISIN : ID1000113707  
Kegiatan Utama : Perbankan Komersial  
Jenis : Jasa Keuangan/Publik/Badan Usaha Milik Negara  
Di dirikan : Batavia, Hindia Belanda, 1897

Informasi Kontak

Kantor Pusat : Jakarta Pusat,10130 Indonesia  
Telepon : +62-21-6336789  
Faks : 21-6336719  
Web : [www.btn.co.id](http://www.btn.co.id)  
Slogan Perusahaan : Hidup Gak Cuma Tentang Hari Ini (#HGCTHI)

Direksi :

- Direktur Utama : Haru Koesmahargyo
- Wakil Direktur Utama : Nixon LP Napitupulu
- Direktur Consumer and Commercial Lending : Hirwandi Gafar
- Direktur Finance, Planning, and Treasury : Nofry Rony Poetra
- Direktur Compliance and Legal : Eko Waluyo
- Direktur Wholesale Risk and Asset Management : Elisabeth Novie Riswanti
- Direktur Operation, IT, and Digital Banking : Andi Nirwoto
- Direktur Distribution and Retail Funding : Jasmin
- Direktur Risk Management and Transformation : Setiyo Wibowo

Dewan Komisaris :

- Komisaris Utama/Independen : Chandra M. Hamzah
- Wakil Komisaris Utama/Independen : Iqbal Latanro
- Komisaris Independen : Ahdi Jumhari Luddin
- Komisaris Independen : Armand B. Arief
- Komisaris : Eko D. Heripoerwanto
- Komisaris : Andin Hadiyanto
- Komisaris : Heru Budi Hartono

Dewan Pengawas Syariah

- Ketua : Prof. Dr. H. Muhammad Quraish Shihab, MA
- Anggota : Muhammad Gunawan Yasni, SE.Ak.,MM, CIFA, FIIS, CRP, CA
- Anggota : DR.H.Mohamad Hidayat, MBA,MH

Tabel 3.1  
Daftar Direktur Utama

<b>Direktur Utama</b>	<b>Awal</b>	<b>Akhir</b>
<u>Kodradi</u>	16 Mei 2000	19 Desember 2007
Iqbal Latanro	19 Desember 2007	28 Desember 2012
<u>Maryono</u>	28 Desember 2012	27 November 2019
Oni Febriarto Rahardjo (Pjs.)	27 November 2019	29 Desember 2019
<u>Pahala Mansury</u>	29 Desember 2019	23 Desember 2020
<u>Nixon Napitupulu</u> (Plt.)	23 Desember 2019	10 Maret 2021
<u>Haru Koesmahargyo</u>	10 Maret 2021	Sekarang

*Sumber: Wikipedia.com*

## Logo



*Sumber : Wikipedia.com, 2022*

Gambar 3.1

Logo pertama BTN dari tahun 1980–1992



*Sumber : Wikipedia.com*

Gambar 3.2

Logo kedua BTN dari tahun 1992–sekarang

## Perubahan Slogan

- 1992–2000: Mengembangkan Tradisi Menabung dan Membangun
- 2000–2011: Berpengalaman Melayani Keluarga Indonesia
- 2011–sekarang: Sahabat Keluarga Indonesia
- 2020–sekarang: Hidup Gak Cuma Tentang Hari Ini (#HGCTHI)

### 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

#### Visi Bank BTN

Menjadi The Best Mortgage Bank di Asia Tenggara pada tahun 2025

### **Misi Bank BTN**

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

### **3.1.3 Statement Budaya Perusahaan**

Bank BTN memiliki 6 (Enam) Core Values **AKHLAK** yang menjadi pondasi budaya kerja bagi seluruh BTNers (sebutan Pegawai Bank BTN) dalam berperilaku untuk mencapai visi Bank BTN

#### **a. Amanah**

Maknanya yaitu :

- 1) Memenuhi janji dan komitmen
- 2) Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan
- 3) Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika

#### **b. Kompeten**

Maknanya “Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas”, yaitu :

- 1) Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- 2) Membantu orang lain belajar.
- 3) Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

**c. Harmonis**

Maknanya “Saling peduli dan menghargai perbedaan”, yaitu :

- 1) Menghargai setiap orang apapun latar belakangnya.
- 2) Suka menolong orang lain.
- 3) Membangun lingkungan kerja yang kondusif.

**d. Loyal**

Maknanya “Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan Bangsa dan Negara”, yaitu :

- 1) Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
- 2) Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.
- 3) Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

**e. Adaptif**

Maknanya “Terus berinovasi dan antusias dalam menggerakkan ataupun menghadapi perubahan”, yaitu :

- 1) Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- 2) Terus-menerus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
- 3) Bertindak proaktif.

f. **Kolaboratif**

Maknanya “Membangun kerja sama yang sinergis”, yaitu :

- 1) Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- 2) Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
- 3) Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

### 3.1.4 Logo dan Makna PT bank Tabungan Negara



*Sumber : www. btn.co.id, 2022*

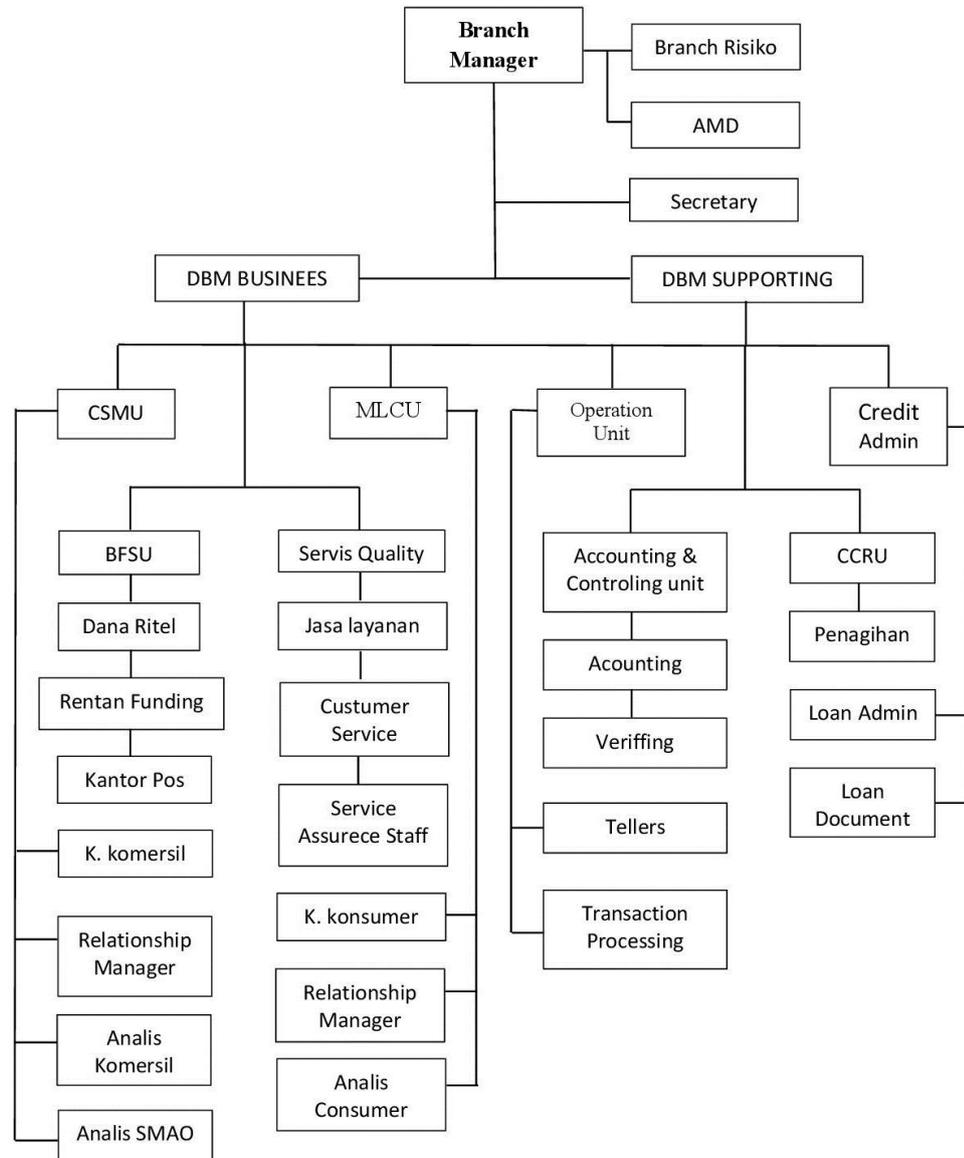
Gambar 3.3  
Logo BTN

Makna dari 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 lambing 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 Biru Tua dimana Biru melambangkan rasa nyaman, tenang, menyejukan, 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 (Profesionalisme) Bentuk Gelombang Emas Cair sebagai simbol dari kekayaan financial 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 bahwa masa depan lebih baik, cemerlang dan menyala-nyala.

### 3.1.5 Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya



Sumber : PT. Bank Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya 2019

Gambar 3.4

Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara 99Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya

### **3.1.6 Job Description PT Bank Tabungan Negara Kantor Cabang**

#### **Tasikmalaya**

Suatu organisasi untuk mencapai tujuannya, maka diperlukan uraian tugas yang jelas dan setiap pegawai/setiap pemegang posisi untuk mencapai tujuan organisasi. Berikut adalah uraian tugas beserta fungsi dan peran masing-masing unit pada Bank BTN :

- a. Kepala Cabang (*Branch Manager*) Tugas pokok dan fungsi :
  - 1) Memimpin cabang di setiap wilayah kedudukannya dalam bertindak atas nama direksi baik didalam maupun di luar pengadilan dalam hubungannya dengan pihak lain atau pihak ketiga di wilayah kerjanya dan berkaitan dengan usaha berdasarkan surat kuasa dan surat khusus dari direksi
  - 2) Mengola keuangan dan harta kekayaan Bank dan seluruh kegiatan kantor cabang berdasarkan prinsip-prinsip ketatalaksanaan yang sehat dan tertib administrasi sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang ditetapkan direksi.
  - 3) Pemeliharaan dan pengadaan perlengkapan dan peralatan kerja untuk menunjang operasional kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku
  - 4) Pemeliharaan hubungan kedinasan dalam rangka kerjasama antara instansi pemerintah dan swasta ataupun lembaga PerBankan dan non PerBankan di wilayah kantor cabang untuk memperlancar kegiatan usaha Bank.
  - 5) Mengoptimalkan penggunaan tenaga kerja dan peralatan guna peningkatan motivasi kerja, keahlian dalam bidangnya dan hubungan yang baik dengan sesama karyawan sehingga tercapai kerja yang maksimal.

- 6) Bertanggung jawab atas kebenaran penyusunan laporan keuangan secara berkala maupun esential dan laporan lainnya yang berhubungan dengan kantor cabang.
- 7) Mengusahakan pengembalian kredit yang telah diterbitkan dengan cara yang dapat dipertanggungjawabkan.
- 8) Mengadakan koordinasi dan pengawasan terhadap tugas-tugas yang diberikan kepada bawahan dengan mengadakan evaluasi pelaksanaan tugas tersebut.

b. *Branch* Risiko

Tugas pokok dan fungsinya yaitu menilai kondisi lapangan yang akan diberikan kredit apakah lahan tersebut aman atau tidaknya contoh tidak akan adanya longsor dan banjir.

c. *Asset Management Division (AMD)* Tugas pokok dan fungsi :

Mengelola asset-asset bermasalah perseroan dan perorangan atau yang akan mengadakan lelang.

d. Sekertaris Kepala Cabang (*Secretary*) Tugas pokok dan fungsi :

- 1) Mengatur segala aktivitas manajemen dan administrasi kesektarian bagi kepentingan manajemen cabang
- 2) Membantu kepala cabang untuk berkomunikasi dengan semua pihak termasuk pihak ekstern cabang.
- 3) Mengatur dan mengkomunikasikan pertemanan kepala cabang.
- 4) Mengadministrasikan surat menyurat yang terhubung dengan manajemen cabang.

e. *Defuty Branch Manager Business (DBM Business)* Tugas pokok dan fungsi :

- 1) Melakukan penetapan rencana kerja unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)
- 2) Melakukan koordinasi terhadap unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)
- 3) Melakukan evaluasi terhadap unit (CSMU, MCLU, BFSU, SQ)

f. *Defuty Branch Manager Supporting (DBM Supporting)*

- 1) Melakukan penetapan rencana kerja unit (*Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit dan Penagihan*)
- 2) Melakukan koordinasi terhadap unit (*Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit dan Penagihan*)
- 3) Melakukan evaluasi unit (*Operation Unit, Credit Admin Unit, Accounting Controlling Unit dan Penagihan*)

g. *Credit Small Medium Unit (CSMU)*

Tugas pokok dan fungsi :

- 1) Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi kredit *commercial* dan *Small Medium Kredit (SME)*.
- 2) memonitoring terhadap kualitas kredit dan diberikan 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.

h. *Mortgage Consumer Lending Unit (MCLU)* Tugas pokok dan fungsi :

- 1) Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi kredit *consumer* dan *Small Medium Kredit (SME)*.
- 2) Memonitoring terhadap kualitas kredit dan diberikan kepada kepala cabang.

- 3) Melakukan evaluasi secara berkala atas rencana kerja yang telah ditetapkan.
  - 4) Melakukan koordinasi dengan pihak terkait (Kredit Admin Untuk OTS KPR) demi mendukung kinerja Kantor Cabang.
- i. Badan *Finansial Service Unit* (BFSU) Tugas pokok dan fungsi :
- 1) Membuat rencana kerja untuk pencapaian realisasi dana kredit
  - 2) Memonitoring terhadap kualitas kredit dan diberikan 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.
- j. *Service Quality* (SQ)
- 1) Melakukan penjadwalan untuk dilakukan Rollplay secara rutin
  - 2) Menjaga kualitas SDM *Frontlinner* agar sesuai dengan prosedur *Marketing Research Indonesia (MSI)*
- k. *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 ke atau dari cabang lain tentang saldo.
  - 5) Menerima keluhan atau komplain dari nasabah
  - 6) Mengupayakan penyelesaian kredit dengan baik.

*l. Teller*

Tugas pokok dan fungsi :

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

*m. Credit Admin*

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

*n. Kepala akuntansi (Accounting and Control Head)*

- 1) Memastikan standarisasi proses.
- 2) Memastikan 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) Memastikan bahwa pengarsipan bukti-bukti transaksi dilakukan dengan tertib dan benar.
- 8) Mengkoordinir tindak lanjut pemeriksaan.
- 9) Mewakili BTN dalam acara resmi bila kepala cabang tidak ada di tempat.

o. CCRU (Penagihan)

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

### **3.2 Metode Penelitian**

#### **3.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu data yang digunakan adalah jenis data yang menggambarkan konsep atau teori yang menggambarkan masalah yang berkaitan dengan judul penelitian ini. Metode kualitatif ini diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi Pustaka.

Sugiyono (2012: 9) mengemukakan pendapat mengenai metode kualitatif, yang menyatakan:

“Metode penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti adalah instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisa data bersifat induktif dan hasilnya lebih menekankan makna dari generalisasi”.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder, menurut Sugiyono (2019:296) disebutkan bahwa:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subyek (orang) secara individual atau kelompok, dan observasi. Metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer ialah dengan wawancara dan observasi, kegiatan ini kemudian akan diolah oleh peneliti.
2. Data sekunder adalah sumber data yang digunakan sebagai data penunjang

untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data ini diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, makalah, yang berhubungan dengan judul penelitian.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data berdasarkan Teknik sebagai berikut:

1. Wawancara mendalam (*In Dept Interview*)

Menurut Esterbeg dalam Sugiyono (2015:72) menyatakan “Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab sehingga dapat dikerucutkan menado sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu.”

Jadi dengan dilakukannya wawancara tersebut wawancara tersebut, maka peneliti dapat mengetahui berbagai hal yang lebih dalam dari partisipan saat observasi secara langsung.

2. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Sugiono (2016: 144) menyatakan bahwa, “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses dimana dari berbagai proses biologis, dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan”. Penulis melakukan riset dan observasi secara langsung dari segi objek yang diteliti pada Bank Tabungan Negara Kantor Cabang Tasikmalaya

3. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2017:291) yang menyataka “Studi kepustakaan merupakan Langkah yang penting dimana setelah seseorang peneliti

menetapkan topik penelitian, langkah selanjutnya melakukan kajian teoritis dan referensi yang terkait dengan penelitian yang dilakukan.”

Pentingnya penelitian kepustakaan karena merupakan landasan teori dan data pendukung. Dalam pendekatan ini, penulis menggunakan pendekatan pengumpulan data untuk meneliti, menganalisis, dan meninjau seluruh isi perpustakaan dengan menghubungkannya dengan isu-isu yang ada, yang mendukung bahan penelitian. Adapun perpustakaan, referensi ini meliputi buku-buku, dokumen resmi, dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2018:482) mendefinisikan sebagai berikut “Proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain”

Data yang di analisis yaitu berkaitan dengan prosedur Pengajuan KPR Subsidi pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. Berikut ini adalah Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

#### **1. Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2018:224) bahwa “pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Teknik

pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan wawancara dan dokumentasi”.

Jadi data ini dikumpulkan dari observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Pentingnya tahapan ini karena tahapan ini merupakan modal data untuk tahapan selanjutnya.

## 2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247:249) mendefinisikan bahwa “Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya”.

Oleh karena itu, hasil data yang diperoleh dari lapangan ditulis secara rinci dan direduksi dengan memilih apa yang penting, memilih data yang relevan, dan memfokuskan pada data yang menimbulkan masalah dalam penelitian. Selanjutnya, penulis menyusun dan menyederhanakan hasil dari data signifikan yang diperoleh di lapangan untuk memudahkan penulis dalam mengambil kesimpulan.

## 3. Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2013:49) bahwa “Penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya”.

Jadi kegiatan penyajian data merupakan kegiatan penyusunan hasil dari laporan penelitian yang bertujuan untuk memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2018:252-253) menyatakan bahwa:

“Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan”

Data yang diperoleh dari awal sampai akhir pengumpulan data akan menarik kesimpulan berdasarkan data dan informasi yang diperoleh selama penelitian.