

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah PT. Bank Tabungan Negara

Bank BTN adalah Badan Usaha Milik Negara Indonesia yang berbentuk perseroan terbatas dan bergerak dibidang jasa Keuangan Perbankan. Cikal bakal Bank BTN dimulai dengan didirikannya *Postpaarbank* di Batavia pada tahun 1897, pada masa pemerintah Belanda. Pada 1 April 1942 *Postpaarbank* diambil oleh 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.

Pada tanggal 9 Februari 1950, pemerintah mengganti Namanya menjadi Bank Tabungan Pos, dan pada tanggal 9 Februari ditetapkan sebagai hari dan tanggal Bank BTN. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.4 tahun 1963 Lembaga Negara Republik Indonesia No.62 Tahun 1963 tanggal 22 Juni 1963, 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 pada 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh Bank BTN di negeri ini.

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*, pembiayaan usaha dalam bentuk *dollar*, dan lain-lain bisa diberikan Bank BTN dengan status tersebut.

Berdasarkan kajian konsultan independen, *Price Waterhouse 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. 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).

3.1.2. Visi dan Misi PT. Bank Tabungan Negara

1. Visi PT Bank Tabungan Negara

Menjadi *The Best Mortgage Bank* di Asia Tenggara pada tahun 2025.

2. Misi PT Bank Tabungan Negara

- 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 perusahaan dengan menyediakan solusi menyeluruh dan layanan terbaik melalui inovasi digital.

3.1.3. Statement Budaya Perusahaan

Bank BTN memiliki 6 *core values* Akhlak yang menjadi pondasi bagi seluruh pegawai BTN dalam berperilaku untuk mencapai visi dan misi Bank

BTN. Enam *core values* tersebut merupakan representasi dari budaya Bank BTN, nilai budaya tersebut tidak hanya menjadi teori semata, namun juga diterapkan dalam operasional BTN. Dari 6 *core values* tersebut terdapat 18 panduan perilaku AKHLAK bagi *BTNers* atau pegawai BTN, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Amanah

- a. Memenuhi janji dan komitmen.
- b. Bertanggung jawab atas tugas, keputusan, dan tindakan yang dilakukan.
- c. Berpegang teguh kepada nilai moral dan etika.

2. Kompeten

- a. Meningkatkan kompetensi diri untuk menjawab tantangan yang selalu berubah.
- b. Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas.
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

3. Harmonis

- a. Saling peduli dan menghargai perbedaan.
- b. Membantu orang lain belajar.
- c. Menyelesaikan tugas dengan kualitas terbaik.

4. Loyal

- a. Menjaga nama baik sesama karyawan, pimpinan, BUMN, dan Negara.
- b. Rela berkorban untuk mencapai tujuan yang lebih besar.

- c. Patuh kepada pimpinan sepanjang tidak bertentangan dengan hukum dan etika.

5. Adaptif

- a. Cepat menyesuaikan diri untuk menjadi lebih baik.
- b. Terus melakukan perbaikan mengikuti perkembangan teknologi.
- c. Bertindak proaktif.

6. Kolaboratif

- a. Memberi kesempatan kepada berbagai pihak untuk berkontribusi.
- b. Terbuka dalam bekerja sama untuk menghasilkan nilai tambah.
- c. Menggerakkan pemanfaatan berbagai sumber daya untuk tujuan bersama.

3.1.4. Logo dan Makna



(Sumber: PT Bank Tabungan Negara)

Gambar 3.1

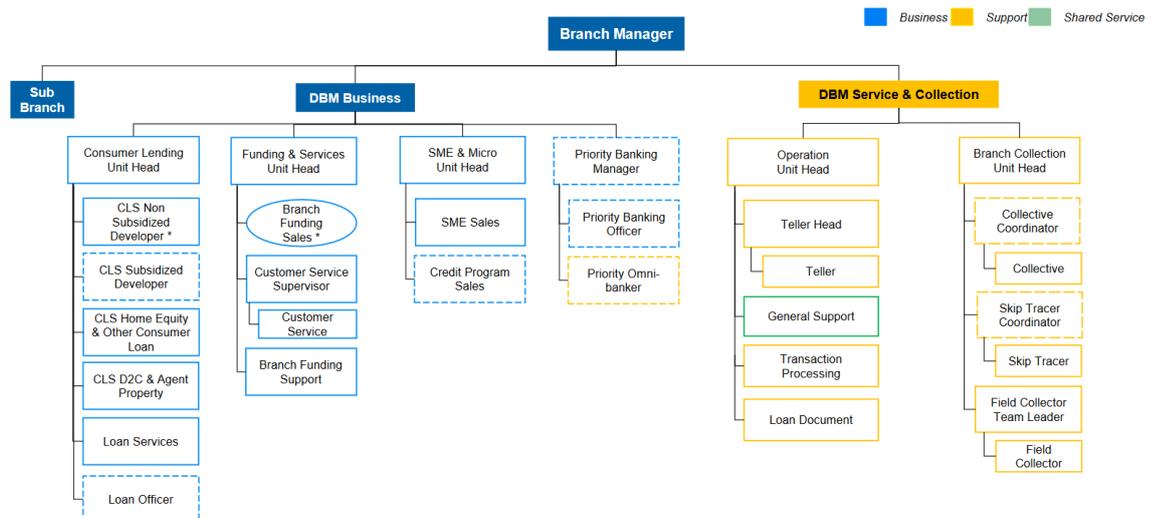
Logo PT Bank Tabungan Negara

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 Gelombang Emas Cair yaitu sebagai simbol dari kekayaan finansial di Asia. Lengkungan emas sebagai metamorphosa dari sifat agile, progresif, pandangan kedepan, fleksibilitas serta ketangguhan atas segala kemungkinan yang akan datang. Warna kuning emas menunjukkan keanggunan, kemuliaan, kemakmuran, dan kekayaan. Warna kuning emas juga dapat menarik perhatian orang, serta terkesan ramah, menyenangkan, dan nyaman.

3.1.5. Struktur Organisasi



(Sumber: PT Bank Tabungan Negara)

Gambar 3.2

Struktur Organisasi Bank BTN KC Tasikmalaya

3.1.6. Job Description

1. Branch Manager

- a) Mengkoordinasikan dan mengawasi pelaksanaan kegiatan operasional bisnis di Kantor Cabang termasuk *Outlet* yang ada

dibawahnya serta melaksanakan koordinasi pengembangan bisnis dengan Kantor Wilayah untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

2. Sekretaris

- a) Memproses pembuatan dan pengaturan jadwal kegiatan Kepala Cabang, baik dengan pihak internal maupun eksternal.
- b) Memproses Administrasi surat dan *faximile* masuk (registrasi, pengarsipan, pendistribusian sesuai disposisi dan *Monitoring*) untuk Kantor Cabang.

3. Deputy Branch Manager Business (DBM Business)

- a) Mengevaluasi unit kerja dan *Outlet* dibawahnya secara berkala dan melakukan tindakan strategis yang diperlukan oleh bisnis operasional untuk mencapai target.

4. Consumer Lending Unit Head

- a) Mengkoordinasikan alokasi anggaran kredit dan pelaksanaan kegiatan promosi (*sponsorship, fee marketing*) secara efektif dan efisien.

1) CLS Non Subsidized

- a. Melakukan *maintain*, kunjungan, penawaran kerjasama, *follow up*, dan *closing* ke *Developer* Subsidi, secara militan dan proaktif, serta melakukan *review* yang *continue* atas kegiatan tersebut untuk meningkatkan akuisisi Perjanjian Kerja Sama.

2) *CLS Developer Subsidized*

- a. Melakukan *Monitoring* dan evaluasi serta membuat laporan kepada atasan atas hasil pencapaian target berikut kegiatan yang telah dilakukan mengacu pada pencapaian PKS dan realisasi kredit yang didapat.

3) *CLS Developer Home Equity & Other*

- a. Melakukan Analisis Perjanjian Kerja Sama penyediaan kredit (KRING, KAR, KPR) dan jasa perbankan lainnya dengan instansi/ lembaga/ perusahaan/ yayasan dan lain-lain, serta merekomendasikannya dalam rangka peningkatan realisasi kredit konsumen.

4) *CLS D2C & Agent*

- a. Memastikan kebenaran PKS dan melakukan proses Perjanjian Kerja Sama.

5) *Loan Service & Loan Officer*

- a. Melakukan pencetakan Rekening Koran (RK) kredit untuk keperluan internal maupun eksternal.

5. *Funding & Service Unit Head*

- a) Membuat usulan rencana kerja, target, dan anggaran yang efektif serta efisien dengan berkoordinasi dengan Kantor Wilayah serta *outlet* dibawahnya guna mencapai tujuan serta target yang telah ditetapkan.

1) *Branch Funding Sales (Consumer & Commercial)*

- a) Melakukan proses penawaran, *follow up*, hingga *closing* terhadap jasa dan layanan perbankan (termasuk CMS, VA, *e-payment*, SCF, kredit, Bank Garansi, LC, BTN Solusi, dsb) kepada instansi/ lembaga/ perusahaan/ yayasan secara militan dan proaktif untuk meningkatkan akuisisi *product holding*.

2) *Customer Service Supervisor*

- a) Mensupervisi pemberian informasi mengenai fitur/ fasilitas bank BTN kepada nasabah/calon nasabah untuk meningkatkan aktivitas *cross selling*.

- *Customer Service*

- a) Melakukan *maintenance* nasabah dan administrasi *complain* untuk Nasabah Prioritas/Non Prioritas dan Nasabah *Consumer/Commercial* (Lembaga) guna meningkatkan kualitas layanan dalam penyelesaian *klaim* nasabah.

3) *Funding Support*

- a) Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka *maintain*, memberikan pelayanan, dan *cross selling*.

6. *SME & Micro Unit Head*

- a) Membuat dan mengelola rencana kerja/anggaran kegiatan pemasaran (*Marketing Plan*) bisnis BTN untuk mencapai tujuan bisnis perusahaan.

1) SME Sales

- a) Melakukan *pre-screening* terhadap calon debitur dan objek pembiayaannya untuk memastikan ketepatan pemilihan debitur dalam rangka menunjang peningkatan *revenue* perusahaan.

2) Credit Program Sales

- a) Membantu nasabah dalam mengajukan permohonan kredit KUR, menganalisis kredit KUR dan mengelola kredit KUR (*Monitoring*) untuk mencegah menurunnya kolektibilitas.

7. *Priority Banking Manager*

- a) Mengusulkan, melaksanakan dan menindaklanjuti program promosi yang efektif dan efisien yang ditetapkan *Wealth Management Division* agar tercapainya penambahan jumlah nasabah.

1) Priority Banking Officer

- a) Melakukan prosedur konfirmasi layanan eksklusif BTN prioritas yaitu menyerahkan dokumen verifikasi nasabah prioritas ke *Customer Service*.

8. DBM Service & Collection

- a) Mengembangkan rencana kebutuhan sarana dan prasarana yang efektif dan efisien untuk menjamin kelancaran aktivitas unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya sesuai ketentuan yang berlaku.

9. Operation Unit Head

- a) Melakukan perhitungan batas minimum dan batas maksimal kas agar tercapainya akurasi transaksi.

1) Teller Head

- a) Mengelola dan menyampaikan informasi ke *CS Head* bila ada transaksi yang mencurigakan sesuai ketentuan Bank Indonesia (Anti Pencucian).

- Teller

- a) Mengelola setoran, permintaan, dan pertanggung jawaban uang tunai agar tercapainya akurasi transaksi.

2) General Support

- a) Memproses administrasi dan pengiriman surat keluar dari unit kerja untuk pihak eksternal dalam rangka menjalankan layanan operasional kantor cabang.

3) Transaction Processing

- a) Melakukan proses administrasi nasabah giro untuk mendukung operasional bisnis perusahaan.

4) *Loan Document*

- a) menyimpan seluruh dokumen pembiayaan ke dalam ruang dokumen, menerima berita acara serah terima dokumen pokok pada saat pelunasan pembiayaan dari unit kerja terkait dan *me-maintenance* status dokumen kedalam sistem, mengadministrasikan dokumen berita acara serah terima dokumen, melakukan pemisahan *dossier* nasabah yang telah lunas untuk diserahkan ke unit kerja dan kemudian disimpan ke ruang khusus.

5) *Collective Staff*

- a) Melakukan pembinaan dan penagihan terhadap debitur kolektif (bagi beberapa KC tertentu termasuk Debitur sekuritisasi) yang menunggak untuk meningkatkan pencapaian target *collection*.

3.1.7. Produk-Produk PT. Bank Tabungan Negara

Produk kredit yaitu suatu produk yang berfungsi untuk menyalurkan dana ke masyarakat yang nantinya akan dipergunakan oleh masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya. Produk kredit PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya meliputi:

1. Kredit Konsumer

a. Pinjaman Bangunan

1) KPR BTN BP2BT

KPR Bantuan Pembiayaan Perumahan Berbasis Tabungan (BP2BT) adalah kredit kepemilikan rumah bersubsidi yang merupakan program kerja sama antara Bank BTN dengan kementerian PUPR yang diberikan Bersama dengan subsidi uang muka kepada masyarakat yang telah mempunyai tabungan untuk pembelian rumah tapak dan rumah swadaya.

2) KPR BTN Subsidi

KPR BTN Subsidi adalah kredit pemilikan rumah program kerja sama dengan kementerian pekerjaan umum dan perumahan rakyat dengan suku bunga ringan dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR untuk pembelian rumah tapak dan rumah susun.

3) KPR BTN Mikro

KPR BTN Mikro adalah produk KPR yang membantu nasabah dengan kemudahan untuk membeli lahan atau rumah, membangun rumah, ataupun renovasi rumah secara bertahap yang diprioritaskan untuk masyarakat yang bekerja sektor informal.

4) KPR BTN Platinum

KPR BTN Platinum adalah kredit pemilikan rumah dari Bank BTN untuk keperluan pembelian rumah dari developer ataupun non developer, baik untuk pembelian rumah baru atau *second*, pembelian rumah *ready stock*, belum jadi (*indent*) maupun *take over* kredit dari bank lain.

5) Kredit Pemilikan Apartment (KPA) BTN

Kredit Pemilikan Apartemen dari Bank BTN untuk keperluan pembelian apartemen, baik untuk pembelian baru atau *second*, pembelian apartemen belum jadi (*indent*) dan *take over* kredit dari bank lain.

6) Kredit Agunan Rumah (KAR) BTN

KAR BTN adalah fasilitas kredit dari Bank BTN yang dapat digunakan untuk berbagai kegiatan konsumtif, seperti renovasi rumah, modal kerja, sekolah dan kebutuhan konsumtif lainnya dengan menjaminkan rumah tinggal, apartemen, atau ruko milik pribadi.

7) Kredit Pemilikan Rumah Toko

Kredit Pemilikan Rumah Toko dari Bank BTN diperuntukan untuk keperluan pembelian ruko, rukan, atau kios.

8) Kredit Bangun Rumah (KBR) BTN

Kredit ini merupakan fasilitas kredit bagi nasabah yang ingin membangun rumah di atas tanah milik sendiri.

b. Pinjaman Khusus

1) Bantuan Perumahan PNS

Fasilitas dana bantuan perumahan untuk PNS dari Bapertarum PNS dengan pilihan tambahan uang muka perumahan (TBUM) yang berupa pinjaman atau bantuan tabungan perumahan (BTP) berupa bantuan dana yang tidak dikembalikan.

2) MLT BPJS Ketenagakerjaan – PUMP

Manfaat layanan tambahan berupa pinjaman uang muka perumahan untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan dengan proses pengajuan dan pencairan yang cepat dan mudah.

3) MLT BPJS Ketenagakerjaan – KPR Subsidi

Manfaat layanan tambahan berupa fasilitas kredit kepemilikan rumah bersubsidi untuk peserta BPJS Ketenagakerjaan.

c. Pinjaman Ringan

1) Kredit Ringan (KRING)

Kredit ringan adalah kredit dengan cicilan ringan yang dikhususkan bagi karyawan dari perusahaan atau instansi tanpa agunan, hanya dengan mengajukan SK pegawai.

2) Kredit Ringan (KRING) Pensiun

Fasilitas pinjaman yang ditunjukkan bagi para pensiunan PNS, TNI/POLRI yang manfaat pensiunnya dibayarkan melalui rekening di

Bank BTN. Manfaatnya untuk memenuhi kebutuhan pensiun baik untuk kebutuhan konsumtif maupun produktif.

3) Kredit Swadana

Kredit bagi nasabah yang memerlukan dana segera dengan jaminan tabungan atau deposito yang ditempatkan di Bank BTN.

2. Kredit Komersial

a. Pinjaman Usaha

1) Kredit Modal Kerja Kontraktor

Kredit Modal Kerja Kontraktor digunakan untuk memenuhi kebutuhan modal kerja di dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kontrak kerja yang dimaksud, dengan suku bunga yang efektif terhadap baki debit harian, serta proses pengajuan dan pencairan yang dilakukan juga cepat dan mudah.

2) Kredit Modal Kerja

Kredit Modal Kerja diperuntukkan bagi usaha dibidang usaha industri, perdagangan dan jasa atau yang berhubungan dengan pengadaan maupun proses produksi sampai dengan barang tersebut dijual.

3) Kredit Kontruksi Bank BTN

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan untuk pengembangan dalam pembangunan horizontal maupun bangunan vertikal atau *high rise building* berikut sarana dan prasarananya.

4) Kredit Pemilikan Lahan

Fasilitas kredit yang diberikan kemudahan kepada badan usaha berbadan hukum untuk membeli lahan perumahan bersubsidi yang pembangunannya menggunakan fasilitas KMK Konstruksi BTN.

5) Kredit Investasi

Fasilitas kredit yang memberikan kemudahan dalam mewujudkan pembiayaan investasi untuk usaha nasabah, seperti perluasan usaha, modernisasi mesin, dan lain-lain.

6) Kredit Bangunan Simpanan BTN

Kredit Modal Kerja Simpanan BTN merupakan fasilitas kredit yang diberikan kepada nasabah yang memerlukan dana dengan jaminan berupa simpanan baik tabungan maupun deposito Bank BTN.

b. Pinjaman Usaha Mikro Kecil dan Menengah

1) Kredit UMKM

Kredit Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) sebagai solusi modal kerja atau investasi kepada nasabah dalam bidang usaha dengan

skala usaha mikro kecil, dan menengah guna pembiayaan usaha produktif.

2) Kredit UMKM Modal Kerja

Kredit UMKM Modal Kerja sebagai solusi modal kerja dalam bidang usaha mulai dari usaha konstruksi, perdagangan, industri, atau jasa, dalam skala UMKM. Kredit UMKM Modal Kerja dapat digunakan untuk pembiayaan usaha mulai dari pengadaan barang, proses produksi, penjualan dan distribusi, maupun pembiayaan *asset* lancar lainnya.

3) Kredit Pemilikan Lahan

Kredit Pemilikan Lahan hadir sebagai solusi pembelian lahan baru untuk perluasan bisnis yang digunakan untuk membangun rumah sederhana atau subsidi yang pembangunannya menggunakan fasilitas kredit konstruksi BTN.

4) Kredit UMKM *Linkage*

Program Kredit UMKM *Linkage* merupakan program suatu kredit pembiayaan yang diberikan oleh pihak Bank kepada Lembaga *Linkage* (Bank Perkreditan Rakyat atau Koperasi) untuk diteruskan-pinjamkan ke pelaku UMKM yang *feasible* dan belum *bankable* namun yang memiliki usaha produktif dan memenuhi kriteria UMKM.

5) Kredit UMKM Program Kementerian

Kredit UMKM Program Kementerian merupakan suatu kredit pembiayaan yang diberikan oleh Bank BTN sebagai solusi pembiayaan untuk meningkatkan kemampuan usaha kecil yang belum memenuhi persyaratan perbankan (*Non bankable*).

6) Kredit Usaha Rakyat

Kredit modal kerja atau investasi yang diberikan oleh Bank BTN kepada bidang usaha yang menurut skalanya berstatus sebagai UMKM dibidang usaha yang produktif dan layak namun belum memiliki agunan tambahan atau agunan tambahan belum cukup.

Produk kredit merupakan produk untuk penyaluran dana atau memutar dana dalam bank agar mendapatkan sebuah laba. Selain menjalankan penghimpunan dana dan penyaluran dana, sebuah bank juga akan memberikan jasa dan layanan guna menunjang kebutuhan masyarakat.

Tabel 3.1
Jasa dan Layanan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk.
Kantor Cabang Tasikmalaya

Jasa dan Layanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bank Garansi 2. <i>BTN Payroll</i> 3. Inkaso 4. SPP Online 5. Surat Kredit Berdokumen Dalam Negeri (SKBDN) 6. <i>Payment Point</i> BTN 7. <i>Virtual Account</i> BTN 8. Notifikasi Transaksi BTN 9. <i>Smart Card</i> Komunitas 10. Pembayaran Tagihan PDAM 11. <i>Safe Deposit Box</i> 12. Kiriman Uang 13. <i>Money Changer</i> 14. <i>Real Time Gross Settlement</i> (RTGS) 15. <i>Money Gram</i>
---------------------	---

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

Aktivitas utama bank sesuai dengan pengertiannya yakni sebagai lembaga penghimpun dana dari masyarakat dan penyalur dana kepada masyarakat. Aktivitas penghimpun dana dari masyarakat PT. Bank

Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya antara lain dengan adanya fasilitas:

1. Tabungan, yakni simpanan masyarakat yang dalam penarikannya dapat dilakukan setiap waktu dengan syarat-syarat tertentu.
2. Giro, yakni simpanan masyarakat yang penarikannya hanya dapat dilakukan dengan menggunakan cek.
3. Deposito, yakni simpanan masyarakat yang penarikannya sesuai dengan jangka waktu tertentu.

Sedangkan dalam penyalurannya PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya memberikan berbagai jenis kredit yang disesuaikan dengan jenis kebutuhan masyarakat kredit-kredit yang disalurkan mencakup dua kategori, diantaranya:

1. Kredit Konsumer, adalah kredit perorangan yang diberikan kepada nasabah dan dipergunakan untuk membiayai barang-barang konsumtif. Sumber pembiayaannya biasanya berasal dari gaji atau pendapatan lainnya. Contoh kredit konsumer di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya adalah KPR, Kredit Agunan Rumah, Kring BTN dan Kredit ruko BTN.
2. Kredit Komersial, adalah kredit yang oleh nasabahnya (perorangan atau badan usaha) dipergunakan untuk membiayai kegiatan usaha. Sumber pembayarannya berasal dari usaha yang dibiayai itu. Contoh Kredit Komersial yang disalurkan oleh PT. Bank Tabungan Negara

(Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya adalah Kredit Kontruksi, Kredit Modal Kerja, Kredit Investasi dan Kredit Usaha Rakyat.

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:9) Metode deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang berdasar pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci teknik pengumpulan data dilakukan secara trigulasi (gabungan).

3.2.1. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data deskriptif atau data yang berbentuk kata-kata dan tidak berbentuk angka. Data kualitatif ini diperoleh melalui wawancara, observasi, dan studi literatur.

2. Sumber Data

Sumber data yang digunakan untuk penelitian yaitu data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan penulis secara langsung dari sumber aslinya, dan keterangan yang diperoleh merupakan hasil dari observasi dan wawancara secara mendalam

di PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya.

b. Data Sekunder

Merupakan pengumpulan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber datanya yang digunakan sebagai data penunjang untuk melengkapi sumber data primer. Sumber data ini diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen, makalah, buku-buku, media internet dan sumber lainnya yang berhubungan dengan judul penelitian.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Teknik yang dilakukan dengan cara melaksanakan secara langsung pengamatan pada objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

a. Wawancara mendalam

Menurut Noneng dan Euis (2018:285) menyatakan, “Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu”.

Penulis melakukan wawancara mendalam dengan pihak bank yaitu dengan bagian unit komersial *Credit Program* dan *Commercial Asset*

Management Division (CAMD) untuk mencari data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang sedang diteliti.

b. *Participant Observer*

Menurut Sugiono (2015:204), "*Participant Observer* atau pengamatan merupakan kegiatan di mana peneliti ikut terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian". Penulis melakukan *participant observer* atau pengamatan, dimana penulis ikut terlibat pada kegiatan sehari-hari yang dilakukan unit *commercial*, serta penulis juga ikut melakukan sebagian dari kegiatan-kegiatan tersebut. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh penulis akan lebih lengkap, akurat, dan terperinci.

2. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data lainnya yang penulis gunakan dalam penelitian ini dengan cara mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian atau karya ilmiah sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan referensi atau landasan teori dari masalah yang diteliti.

3.2.3. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penulis dengan penelitian kualitatif ini memiliki empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Berikut adalah teknik analisis data yang penulis gunakan saat penelitian:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah Teknik yang dilakukan oleh penulis untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan penulis untuk memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah penyederhanaan ataupun penggolongan dengan membuang data yang tidak perlu. Sehingga data-data tersebut dapat menghasilkan informasi yang memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Tahapan reduksi ini dilakukan dengan pemilihan relevan atau tidaknya data dengan tujuan akhir.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan kegiatan ketika kumpulan data yang sudah diperoleh disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga memberikan kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif, matriks, grafik, jaringan ataupun bagan. Dengan penyajian data ini, maka nantinya data tersebut akan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah untuk dipahami.

4. Kesimpulan

Tahapan ini bertujuan untuk mencari data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.