

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk.**

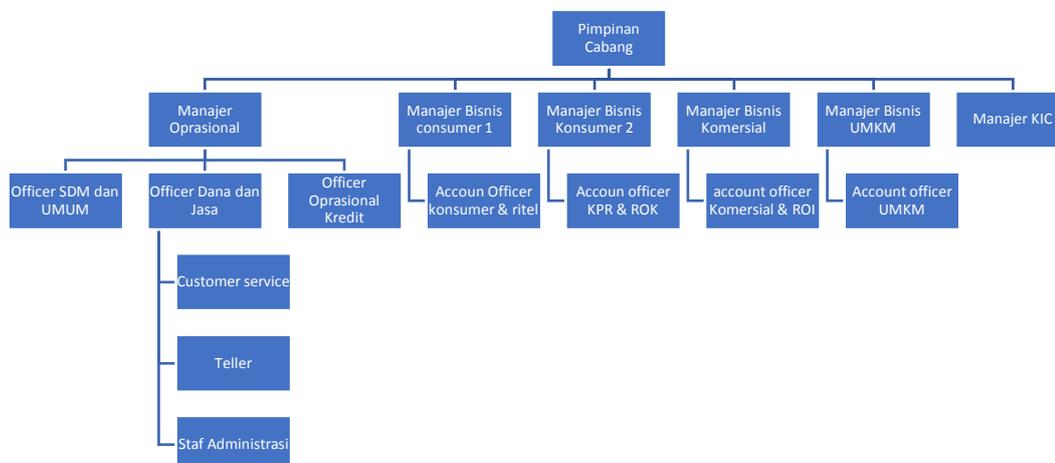
Bank pembangunan daerah jawa barat dan banten dasar pendiriannya adalah peraturan pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan Di indonesia milik Belanda salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis ( *De Erste Nederlansche Indische Spaarkbank* ) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak dibidang Bank hipotek. Sebagai tindak lanjut dari peraturan pemerintah nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961, dan dilakukan dengan surat keputusan Gubernur provinsi jawa barat 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, dan modal dasar untuk pertama kali berasal kas daerah sebesar Rp 2.500.000,00. Dan peraturan daerah provinsi jawa barat nomor 11/PDDPRD/72 tanggal 27 juni 1972 tentang hukum bank karya pembangunan daerah jawa barat, selanjutnya melalui peraturan daerah propinsi jawa barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 juni 1978, diubah nama menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Pada tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi bank umum Devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan perda nomor 11 tahun 1995 menjadi sebutan bank jabar banten logo baru.

Mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan perda nomor 22 tahun 1998 dan pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh menteri kehakiman RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari perusahaan Daerah (PD) menjadi perseorangan perseroan Terbatas (PT). Kemudian untuk memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah maka sesuai izin Bank Indonesia No. 2/18/DpG DPIP tanggal 12 April 2000 sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Daerah Pertama di Indonesia yang menjalankan banking system yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan dengan sistem syariah. Berdasarkan hasil rapat umum pemegang saham (RUPS) yang diselenggarakan pada tanggal 16 April 2001 modal dasar Bank Jabar menjadi Rp 1 triliun. RUPS yang diselenggarakan pada tanggal 14 April 2004 dengan akta No.10 tanggal 14 April 2004, modal dasar bank Jabar dinaikan dari 1 triliun menjadi 2 triliun terus prospek usaha yang terus membaik maka pada RUPS tanggal 5 April 2006 bahwa modal dasar Bank Jabar naik dari 2 Triliun menjadi 4 triliun.

Pada bulan November 2007, dikeluarkan SK Gubernur BI no. 9/63/kep.gbi/2007 tentang perubahan nama PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat, maka telah dilaksanakan penggantian call name dari Bank Jabar menjadi Bank Jabar Banten terus pada bulan Agustus 2010 diganti lagi menjadi Bank BJB dan logo baru.

### 3.1.2 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk.



**Gambar 3.2**

### Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Dan Banten Tbk.

(Sumber :Dokumen Perusahaan)

### 3.1.3 Job Description PT. Bank Jabar Banten KC Subang sebagai berikut :

#### 1. Pimpinan Cabang

- mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang dan memimpin operasional Pemasaran produk-produk *Commercial Banking & Consumer Banking*.
- Melaksanakan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan terhadap Peraturan Bank Indonesia dan peraturan perundang-undangan, serta peraturan intern lainnya yang berlaku

- Mensosialisasikan ketentuan-ketentuan internal Bank dan ketentuan lain yang berkaitan dengan ruang lingkup tugas di KC
- Melakukan koordinasi dalam penyediaan data/dokumen terkait dengan pemeriksaan internal & eksternal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan batas kewenangan yang diberikan oleh Direksi
- Melakukan koordinasi dalam rangka menindaklanjuti temuan hasil pemeriksaan internal & eksternal sesuai dengan batas kewenangan yang diberikan Direksi
- Membimbing/mengatur bawahan dalam melaksanakan tugasnya dan memberikan pengarahan/*coaching* dan *counseling* sesuai kebutuhan sehingga tugas yang diberikan kepada bawahan dapat dijalankan dengan baik

## 2. Manajer Operasional

- Memastikan bahwa system kerja yang digunakan selalu terbaru dan ikut berkembang selaras dengan berubahnya peraturan atau ketentuan.
- Memastikan bahwa system kerja cash center kebutuhan likuiditas kantor cabang terpenuhi dengan baik sesuai ketentuan,
- Bertanggung jawab atas kelancaran operasi dan pelaksanaan lingkungan oprasional yang nyaman, didukung *back office* yang memadai, serta system kerja di bank.
- Memastikan oprasional yang dilakukan sesuai dengan kajian hukum yang berlaku.

### 3. Manajer Bisnis Konsumer

- Bertanggung jawab bagi pembangunan dan pengembangan Divisi consumer.
- Bertanggung jawab atas manajemen, pengawasan serta pengarahan aktivitas dan pendanaan divisi consumer.
- Memimpin dan mengembangkan suatu strategi pemasaran serta tim relationship management yang efektif, untuk memastikan tercapainya target pendapatan pada Divisi ini.
- Berkoordinasi dan berkolaborasi dengan cabang-cabang di kantor wilayah untuk memastikan agar penjualan masing-masing produk dan layanan perbankan komersial dilakukan dengan cara yang berkualitas.
- Merancang serta mengembangkan rancangan strategi pemasaran untuk mengembangkan bisnis consumer pada bank, serta membuat formula untuk menerjemahkan obyektif dari kegiatan pemasaran dan penjualan divisi ini setelah sebelumnya melakukan konsultasi dengan pihak manajemen.

### 4. Manajer Komersial

- Berkoordinasi, mengarahkan dan mengawasi aktivitas Officer UMKM dan Account Officer UMKM.

- Memastikan tim mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk semua fungsi komersial.
- Membuat atau merancang pengembangan jangka Panjang maupun jangka pendek operasional
- Meningkatkan proses, kebijakan dan system komersial dalam mendukung visi dan misi bank

#### 5. Manajer Bisnis UMKM

- Bertanggung Jawab dalam pengembangan Divisi ini, dengan suatu cara melalui program pemasaran yang dirancang secara efektif, berdasarkan kemampuan, produk serta layanan yang dapat diberikan divisi ini.
- Merancang dan mengembangkan rencana strategi pemasaran untuk membangun bisnis perbankan mikro, skala kecil dan koperasi. Serta, membuat formula untuk menerjemahkan obyektif dan kegiatan pemasaran dan penjualan divisi ini, setelah berkonsultasi dengan pihak manajemen.
- Memimpin dan mengembangkan suatu Analisa, kegiatan pemasaran yang efektif, guna memastikan tercapainya target pendapatan divisi ini, sesuai pasar dan kualitas layanan yang ditargetkan.
- Berkerja sama dengan para spesialis internal untuk memberikan solusi perbankan yang tepatm untuk memenuhi kebutuhan klien.

#### 6. Manajer KIC

- Membantu pimpinan cabang dalam merencanakan dan melaksanakan serta monitoring rencana kerja dan anggaran
- Membantu pimpinan cabang dalam merencanakan dan melaksanakan pengendalian serta pengawasan proses kegiatan manajemen cabang
- Membantu pimpinan cabang dalam mengendalikan kepatuhan terhadap system dan prosedur peraturan Bank Indonesia serta perundang-undangan lainnya.
- Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.
- Melakukan pengawasan atas kegiatan yang dikerjakan pegawai.

#### 7. Officer SDM dan umum

- Bertanggung jawab atas pemenuhan sumber daya manusia di bank dengan pertimbangan yang sudah diputuskan.
- Melakukan seleksi penerimaan tenaga kerja.
- Merancang dan menganalisa sumber daya manusia yang dibutuhkan oleh bank
- Melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan dalam bentuk evaluasi terhadap karyawan mengenai hasil kerja yang telah dicapai karyawan selama beberapa periode tertentu.
- Memberikan penghargaan terhadap karyawan atas kontribusi yang telah diberikan kepada bank dengan adil dan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

## 8. Officer Dana dan Jasa

- Mengelola serta melakukan pemantauan terhadap seluruh biaya-biaya oprasional sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi batas anggaran yang telah ditetapkan,
- Melakukan pemantauan terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh staf sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan strander yang telah ditentukan,
- Memonitor seluruh keluhan dari nasabah agar terselesaikan dengan baik serta tepat waktu dan memenuhi kebutuhan ansabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di bank,
- Mengelola transaksi tunai dan non-tunai sesuai dengan batas kewenangan,
- Menyajikan data-data mengenai nasabah dengan akurat dan mengelola dikumentasi yang tertata rapih sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
- Mengelola pembuatan surat keterangan/dukungan bank,
- Mengelola pelaksanaan settlement/input data dan administrasu dana serta jasa seperti BI-RTGS, Kliring, transfer, pemindah bukuan, inkaso, MPN, SP2D, DPLK dan Jasa lainnya),
- Menyelesaikan pos-pos terbuka rekening antar kantor dan bank.
- Memonitor dungsi pelayanan yang dilakukan dalam mengelola pembukaan, penutupan serta pemeliharaan rekening giro, deposito

dan tabungan sesuai dengan prinsip mengenal nasabah dan prosedur tentang anti pencucian uang dan pencegahan terorisme.

- Mengelola laporan harian inventaris dan logistic oprasional
- Mengelola laporan harian transaksi dan laporan lainnya,
- Memeriksa laporan pengaduan nasabah,
- Melakukan pemantauan terhadap pelaksanaann pengisian ulang ATM,
- Memastikan laporan-laporan untuk pihak internal maupun eksternal sesuai dan disampaikan tepat waktu.

#### 9. Officer oprasional kredit

- Bertanggung jawab terhadap kinerja dan pengembangan dari unit Kredit
- Memeriksa hasil penilaian agunan kredit dan berkas lainnya yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit,
- Mengawasi dalam mempersiapkan proses pengikatan kredit dan pengajuan klaim kepada pihak asuransi kredit,
- Memastikan kelengkapan administrasi kredit telah terpenuhi sesuai dengan ketentuan yang berlaku,
- Memastikan proses pencairan kredit sesuai dengan ketentuan yang berlaku

#### 10. Account officer consumer

- Melakukan koordinasi untuk mengelola seluruh keluhan nasabah yang harus diselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya

dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku,

- Menjaga hubungan baik dengan nasabah atau/dan calon nasabah
- Memasarkan produk perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan serta menerapkan manajemen risiko.
- Mengumpulkan informasi dan data untuk Menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit,
- Membuat dan memelihara database nasabah dan/atau calon nasabah
- Mengajukan usulan sponsorship, agar secara aktif terlibat dalam kegiatan publik untuk membangun citra positif bank,
- Mengecek kelengkapan berkas atau dokumen kredit yang diisyaratkan dalam pengajuan permohonan kredit,
- Melakukan survey ke lokasi dan berkontak langsung dengan pihak-pihak eksternal untuk mengumpulkan informasi tambahan untuk penyusunan permohonan kredit,
- Melakukan konfirmasi kepada rekanan debitur,
- Melakukan pengecekan dan verifikasi BI *checking*, Daftar Hitam Nasional (DHN) dan laporan Sistem Informasi Debitur (SID),
- Bertanggung jawab atas kredit yang menjadi kelolaan dari mulai pencairan sampai kredit tersebut dinyatakan lunas,
- Menyajikan data permohonan kredit sesuai analisis kredit untuk menjadi pertimbangan dalam komite kredit sebagai pengusul rapat komite kredit tersebut,

- Membuat dan mengelola berkas – berkas debitur dalam rangka melaksanakan dan/atau pembinaan
- Membuat surat pemberitahuan dan tagihan pembayaran jatuh tempo kredit kepada para debitur,
- Menyusun laporan aktivitas dan evaluasi pencapaian target dan penyaluran kredit untuk kepentingan internal dan eksternal.

#### 11. Account officer KPR dan ROK

- Melakukan promosi produk kepada nasabah/calon nasabah,
- Melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku,
- Melakukan koordinasi dengan manajer consumer terkait dengan penetapan target,
- Mengumpulkan informasi dan data untuk Menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit,
- Menjaga hubungan baik dengan nasabah/calon nasabah

#### 12. Account officer Komersial & ROI

- Melakukan promosi produk kepada nasabah/calon nasabah,
- Melakukan koordinasi dengan pihak internal dan eksternal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku,

- Melakukan koordinasi dengan manajer consumer terkait dengan penetapan target,
- Mengumpulkan informasi dan data untuk Menyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit,
- Menjaga hubungan baik dengan nasabah/calon nasabah

### 13. Account officer UMKM

- Menerima hasil pengecekan dan penilaian jaminan/agunan yang digunakan untuk pengajuan kredit dari bisnis legal,
- Menyusun dan membuat analisis permohonan kredit dengan menganalisis 5C (*Character, Capacity, Capital, and Condition of economy*) dan menganalisis risiko kredit sesuai ketentuan berlaku,
- Melaksanakan pengelolaan pemasaran, Analisa kredit, pembinaan, pemantauan dan pembagian portofolio kredit mikro suatu produk dana dan jasa sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target bisnis kredit,
- Melakukan pengecekan BI *checking* dan laporan Sistem Informasi Debitur (SID),
- Mengecek kelengkapan dokumen/berkas yang menjadi syarat dalam pengajuan Kredit,
- Melakukan pemantauan kredit kolektabilitas 1 sampai 5,
- Melaksanakan analisis kredit debitur yang akan diajukan hapus buku (PH) dalam rangka penyelesaian kredit,

- Menyajikan data permohonan fasilitas kredit sesuai analisis kredit dan analisis risiko kredit untuk dibahas dalam rapat teknis sebagai persiapan rapat komite kredit.
- Bertanggung jawab atas kredit yang menjadi kelolaan nilai dari pencairan sampai kredit tersebut dinyatakan lunas,
- Mengunjungi dan melakukan penagihan kepada debitur sesuai jadwal yang telah ditetapkan sebelumnya,
- Membuat surat pemberitahuan dan tagihan pembayaran jatuh tempo kredit kepada debitur.

#### *14. Customer Service*

- Melayani nasabah/calon nasabah sesuai dengan standar layanan yang berlaku,
- Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk dan jasa bank,
- Menampung dan mencatat keluhan nasabah dan menyelesaikan keluhan tersebut dengan tidak melewati batas wewenang yang dimiliki,
- Melakukan *follow up* atau keluhan nasabah sesuai dengan prosedur,
- Melayani *print out* rekening nasabah serta informasi saldo yang nasabah miliki,
- Melakukan proses input ke system *care banking*,
- Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening,

- Melayani permintaan pembuatan maupun penutupan kartu ATM serta penggantian kartu ATM dan passbook sesuai dengan aplikasi yang diisi dan ditanda tangani oleh nasabah,
- Melayani pembuatan surat keterangan/dukungan bank sesuai dengan permintaan nasabah,
- Membuat buku register yang terkait bidang tugasnya,
- Memberikan kartu ATM kepada nasabah yang telah pension,
- Menjalankan prinsip-prinsip *know your customer* (KYC) serta anti pencucian uang,
- Melapor kepada officer oprasional apabila mendapatkan calon nasabah yang teridentifikasi sebagai teroris, dengan melakukan pengecekan terhadap daftar teroris,
- Membuat dan merekap laporan pengaduan nasabah.

#### 15. Teller

- Menginformasikan kepada nasabah/calon nasabah mengenai peroduk yang ada pada bank,
- Melayani nasabah/calon nasabah sesuai dengan standar layanan yang berlaku,
- Melayani nasabah yang akan melakukan transaksi tunai maupun non tunai sesuai dengan system, standar layanan dan prosedur yang telah ditetapkan,
- Mengadministrasikan uang tunai sesuai kebijakan yang berlaku,

- Melakukan balancing kas pada awal dan akhir jam oprasional dengan menyesuaikan antara nota transaksi yang telah dilakukan dengan fisik uang yang ada dan menyerahkannya kepada officer oprasional,
- Membuka dan mengaktifkan system untuk melakukan oprasional transaksi,
- Melayani setoran pajak penerimaan negara dan pelayanan jasa bank lainnya,
- Memeriksa keabsahan warkat atas permintaan atau permohonan transfer, setoran kliring dan lain sebagainya,
- Melayani transaksi valuta asing
- Mempelajari dan mengimplementasikan pengetahuan produk, layanan dan prosedur bank bjb dalam menunjang kinerja layanan yang prima.

#### 16. Staf Administrasi

- Melaksanakan kegiatan pelayanan kantor sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran oprasional bank,
- Memelihara dokumen dan data yang diperlukan,
- Melakukan pengelolaan dan penyusunan data keuangan,
- Menyusun laporan bulanan berupa laporan keuangan dan kegiatan,
- Melaksanakan kegiatan surat menyurat, dokumentasi dan pengarsipan untuk mendukung kegiatan administrasi bagi kelancaran kegiatan seluruh karyawan,

### 3.1.4 Jaringan Usaha Kegiatan dan Kinerja Usaha

#### 1. Jaringan Usaha Kegiatan

Kepemilikan, anak perusahaan, dan perusahaan terelasi:

##### a. Pemegang Saham

- Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat
- Pemerintah Kota dan Kabupaten se-Jawa Barat
- Pemerintah Daerah Provinsi Banten
- Pemerintah Kota dan Kabupaten se-Banten

##### b. Anak Perusahaan

- Bank BJB Syariah
- BJB Sekuritas
- PT. BPR Karya Utama Jabar
- PT. BPR Intan Jabar

##### c. Perusahaan terelasi

- PD BPR LPK parungpanjang Kab. Bogor
- PT BPR Cianjur Jabar Kab. Cianjur
- PD BPR PK Balongan Kab. Indramayu
- PT BPR Majalengka Jabar Kab. Majalengka
- PT BPR Wibawa Mukti Jabar Kab. Bekasi
- PT BPR Cipatujah Jabar Kab. Tasikmalaya
- PT BPR Artha Galuh Mandiri Jabar kab.ciamis

#### 2. Kinerja Usaha Terkini

Sesuai dengan visi PT bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Yaitu “menjadi bank pilihan utama anda” perseroan telah melakukan transformasi layanan digital khususnya pada tahun 2021. Inisiatif dan roadmap implementasi dirancang berdasarkan beberapa penggerak utama untuuk memastikan keselarasan dengan tujuan bisnis. Selama 2021, perseroan telah melakukan beberapa pengembangan baik dari sisi *core banking*, *switching* maupun *networking*. Bank BJB telah melakukan lankah – Langkah strategis diantaranya dengan melakukan akselerasi pengembangan aplikasi dan perbaikan fitur-fitur *e-channel* dan pengelolaan system IT yang lebih fokus, terarah dan terintegrasi untuk mendukung pengembangan seluruh segmen bisnins secara keseluruhan, agar dapat mengakselerasi bisnis proses.

Perseroan telah berhasil meningkatkan pendapatan bunga dan Syariah neto di tengah kondisi pandemic COVID-19 yang memberikan dampak signifikan pada lingkungan bisnis khususnya perbankan.

Dalam kinerjanya yang terkini bank BJB berhasil mendapatkan beberapa penghargaan, diantaranya yaitu:

1. *The best public relations in company strategy on coordinates management system to stakeholders category* regional bank dalam ajang Indonesia *corporate*,

2. *First the best* Indonesia GCG award-VII-2021 dalam ajang Indonesia *good corporate Governance award* 2021,
3. *Excellence bank buku 3 category E-Customer service* dalam ajang *iconomics Indonesia most popular digital financial brans awards* 2021,
4. Bank terbaik 2021 kategori PBD dengan modal inti Rp5-Rp30 Terliun dalam ajang *best bank* 2021,
5. *The best Indonesia human capital 2021 platinum a very excellent* dalam ajang *human capital award VII* 2021.

Kinerja usaha kegiatan bank BJB saat ini dengan beberapa produk yang dimilikinya sebagai berikut:

a. Tabungan

- 1) BJB Tandamata
- 2) BJB Tandamata Berjangka
- 3) BJB Tandamata Bisnis
- 4) BJB Tandamata Gold
- 5) BJB Tandamata Purnabakti
- 6) BJB Tandamata Dollar
- 7) BJB Tandamata *MyFirst*
- 8) Simpeda
- 9) TabunganKu

b. Deposito

- 1) BJB Deposito Berjangka

- 2) BJB Deposito Suka-suka
  - 3) BJB Deposito Valas
  - 4) BJB Deposito Diskonto
- c. Giro
- 1) BJB Giro Valas
  - 2) BJB Giro Perorangan
- d. Kredit
- 1) BJB *back to back* loan
  - 2) BJB Kredit Guna Bhakti
  - 3) BJB KPR
  - 4) BJB Kredit Pra Purna Bhakti
  - 5) BJB Kredit Purna Bhakti

Kinerja usaha terkini pada Bank BJB adalah dengan mengeluarkan aplikasi BJB Digi yang merupakan aplikasi digital hasil inovasi perusahaan untuk menjadi solusi bagi kebutuhan nasabah dalam bentuk transaksi non-tunai.

## **3.2 Metode Penelitian**

### **3.2.1 Jenis Dan Sumber Data**

#### **3.2.1.1 Jenis Data**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Nawawi (2005: 63), metode deskriptif dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Oleh karena itu, penekanan latar belakang struktur dan individu secara utuh dan secara deskriptif menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis deskriptif, yang bertujuan memberikan gambaran gambaran. Oleh karena itu peneliti memilih menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis Strategi Pemasaran Produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Gaul Pada PT.Bank Pembangunan daerah Jawa barat dan Banten Tbk kantor cabang Subang.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai strategi pemasaran apa saja yang selama ini digunakan, hambatan dalam memasarkan produk saham dan upaya dalam mengatasi hambatan pemasaran produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Gaul yang dilakukan oleh Pada PT.Bank Pembangunan daerah Jawa barat dan Banten Tbk kantor cabang Subang.

### 3.2.1 Sumber Data

Menurut Sutopo (2002:56) menyatakan bahwa Sumber data adalah tempat data diperoleh dengan menggunakan metode tertentu baik berupa manusia, artefak, ataupun dokumen-dokumen tertentu. Menurut Moleong (2001:112) menjelaskan bahwa Pencatatan sumber data melalui wawancara atau pengamatan merupakan hasil gabungan dari kegiatan melihat, mendengar, dan bertanya.

Pada penelitian kualitatif, kegiatan- kegiatan ini dilakukan secara sadar, terarah dan senantiasa bertujuan memperoleh suatu informasi yang diperlukan. Berbagai sumber data yang akan dimanfaatkan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian perangan, kelompok dan organisasi. Data ini berupa, observasi & wawancara.

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan observasi langsung kepada narasumber yaitu *account officer* (AO) pada PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. kantor cabang Subang. yang bersangkutan dengan tema penelitian tugas akhir ini.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung dengan menggunakan media perantara atau digunakan oleh lembaga lainnya yang bukan pengelolanya, tetapi datanya dapat dimanfaatkan dalam suatu penelitian. Data sekunder yang diperlukan dalam penelitian ini diperoleh dari

berbagai sumber yang berkaitan seperti melalui buku-buku, artikel, buku laporan tahunan perusahaan yang terkait dengan

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengumpulkan data sesuai tata cara penelitian sehingga diperoleh data yang dibutuhkan. Menurut Sugiyono (2012:224), teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah pengumpulan data.

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data pada penelitian ini sebagai berikut:

#### **1. Studi Lapangan**

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

Wawancara dalam penelitian terjadi dimana peneliti sedang berbincang-bincang dengan narasumber dengan tujuan menggali informasi melalui pertanyaan-pertanyaan dan menggunakan teknik tertentu.

Menurut Noneng dan Euis (2018:285) menjelaskan bahwa 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. Dalam penelitian ini subjek wawancara adalah pimpinan perusahaan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. kantor cabang Subang.

#### b. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Menurut pendapat Sugiyono (2012: 166), observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja, dan gejala-gejala alam, dan responden. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan langsung melalui program magang selama 30 hari kerja untuk menemukan fakta-fakta di lapangan.

### 2. Studi Kepustakaan

Dokumentasi adalah metode mengkaji dan mengolah data dari dokumen dokumen yang sudah ada sebelumnya dan mendukung data penelitian. Menurut Burhan (2008:122) menyatakan bahwa Dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri historis. Metode dokumentasi ini diperoleh melalui buku, artikel dan buku laporan tahunan perusahaan yang terkait dengan pembahasan penelitian.

#### **3.2.2 Teknik Analisa Data**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisa data deskriptif kualitatif. Data yang dianalisis berupa kata-kata atau kalimat- kalimat, baik yang diperoleh dari wawancara mendalam maupun observasi. Data yang dianalisis yaitu strategi pemasaran produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Gaul yang dilakukan di pada PT.Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. kantor cabang Subang.

Penelitian (kualitatif) digunakan analisis data Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (1994) dalam Sugiyono (2011: 334) data kualitatif diperoleh dari: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berikut adalah teknik analisis data yang digunakan saat penelitian:

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi. Data-data tersebut dicatat atau direkam kemudian dijabarkan dalam bentuk deskriptif. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan sebagai penunjang dalam penelitian.

### 2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2008:247) "Mereduksi data bisa diartikan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari pola dan temanya". Dengan mereduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Proses reduksi berlangsung terus selama pelaksanaan penelitian bahkan peneliti memulai sebelum pengumpulan data dilakukan dan selesai sampai penelitian berakhir. Selama pengumpulan data berlangsung, reduksi data dapat berupa membuat ringkasan, mengkode, memusatkan tema, membuat batas permasalahan, dan menulis memo.

### 3. Penyajian Data

"Penelitian kualitatif penyajian data dilakuakn dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya", (Sugiyono, 2008: 249). Sajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca akan bisa mudah dipahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun lain berdasarkan pemahamannya tersebut. Sajian data ini mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian, sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi yang rinci tindakan untuk menceritakan dan menjawab setiap permasalahan yang ada.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Merupakan kegiatan akhir dari analisis data. Penarikan kesimpulan berupa kegiatan interpretasi, yaitu menentukan makna data yang telah disajikan. Tahapan ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.