

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.2 Sejarah dan profil PT Bank jabar banten syariah**

Pendirian Bank BJB Syariah diawali dengan pembentukan Divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Pada tanggal 20 Mei 2000, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu. Setelah 10 (sepuluh) tahun operasional Divisi/Usaha syariah, manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Indonesia yang menghendaki peningkatan share Perbankan syariah maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Diputuskan untuk menjadikan Divisi Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Sebagai tindak lanjut keputusan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, maka pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan bank bjb syariah berdasarkan Akta Pendirian Nomor 4 yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi dan telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU, 04317. AH. 01.01 Tahun 2010 tanggal 26 Januari 2010.

Pada saat pendirian bank bjb syariah memiliki modal disetor sebesar Rp.500.000.000.000 (lima ratus milyar rupiah), kepemilikan saham bank bjb

syariah dimiliki oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk dan PT Global Banten Development, dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk sebesar Rp.495.000.000.000 (empat ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global Development sebesar Rp.5.000.000.000 (lima milyar rupiah).

Pada tanggal 6 Mei 2010 bank bjb syariah memulai usahanya, setelah diperoleh Surat Ijin Usaha dari Bank Indonesia Nomor 12/629/DPbS tertanggal 30 April 2010, dengan terlebih dahulu dilaksanakan cut off dari Divisi Unit Usaha Syariah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Yang menjadi cikal bakal bank bjb syariah. Kemudian, pada tanggal 21 juni 2011, berdasarkan akta No 10 tentang penambahan modal disetor yang dibuat oleh Notaris Popy Kuntari Sutresna dan telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-AH.01.10-23713 Tahun 2011 tanggal 25 Juli 2011, PT Banten Global Development menambahkan modal disetor sebesar Rp. 7.000.000.000 (tujuh milyar rupiah), sehingga saham total seluruhnya menjadi Rp. 507.000.000.000 (lima ratus tujuh milyar rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk, sebesar Rp.495.000.000.000 (empat ratus Sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global Development sebesar Rp. 12.000.000.000 (dua belas milyar rupiah).

Pada tanggal 31 Juli 2012, berdasarkan akta nomor 27 perihal Pelaksanaan Putusan RUPS Lainnya Tahun 2012, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk dan PT Banten Global Development menambahkan modal

disetor sehingga total modal PT Bank Jabar Banten Syariah menjadi sebesar Rp.609.000.000.000,- (enam ratus sembilan milyar rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk sebesar Rp 595.000.000.000,- (lima ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global Development sebesar Rp 14.000.000.000,- (empat belas milyar rupiah) Akta Pendirian PT Bank Jabar Banten Syariah terakhir diubah dengan Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Lainnya nomor 03 tanggal 19 Februari 2014 yang dibuat dihadapan Notaris Maryanti Tirtowijoyo, S.H., M.kn, dan disahkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia nomor AHU-AH- 04317.AH.01.10-10438.

Hingga saat ini Bank Syariah berkedudukan dan kantor berkantor pusat di Kota Bandung Jalan Braga No 135, dan telah memiliki 8 (delapan) kantor cabang kantor cabang pembantu 55 (lima puluh lima) jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar didaerah Provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 49.630 jaringan ATM Bersama.

### **3.1.3 Visi dan misi**

1. Visi

Menjadi Bank Syariah Digital Pilihan Utama Masyarakat

2. Misi

- a. Meningkatkan akses keuangan syariah yang Amanah berbasis layanan digital.

- b. Bersama membangun ekosistem ekonomi syariah terutama keuangan haji.
- c. Memberikan nilai tambah yang optimal bagi stakeholder serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM).
- d. Mengembangkan budaya layanan digital yang inovatif.

#### **3.1.4 Statement budaya perusahaan**

Nilai budaya perusahaan yang diterapkan Bank BJB Syariah yaitu ikhlas:

1. Integritas  
Bertindak berkata, dan bertindak terpuji Jujur disiplin dan konsisten.
2. Kompeten
  - a. Berkomitmen dan bertanggung jawab,
  - b. Kerja cerdas, tuntas dan tulus,
  - c. Belajar dan bertumbuh.
3. Harmoni  
Saling menghargai, bersinergi dan peduli pada lingkungan.
4. Layanan  
Ramah dan empati
5. Solusi
  - a. Berdampak positif dengan hasil terbaik
  - b. Berorientasi pada nilai tambah

### 3.1.5 Logo dan makna perusahaan



Sumber: [www.bjbsyariah.co.id](http://www.bjbsyariah.co.id)

**Gambar 3. 1** Logo Bank Bjb Syariah

Menurut Hendarin Pergantian logo dan call name PT. Bank Jabar Banten Syariah selain dimaksudkan untuk menyesuaikan dengan perusahaan induk yaitu Bank Jabar Banten yang telah terlebih dahulu melaksanakan pergantian call name dan logonya pada bulan Agustus 2010.

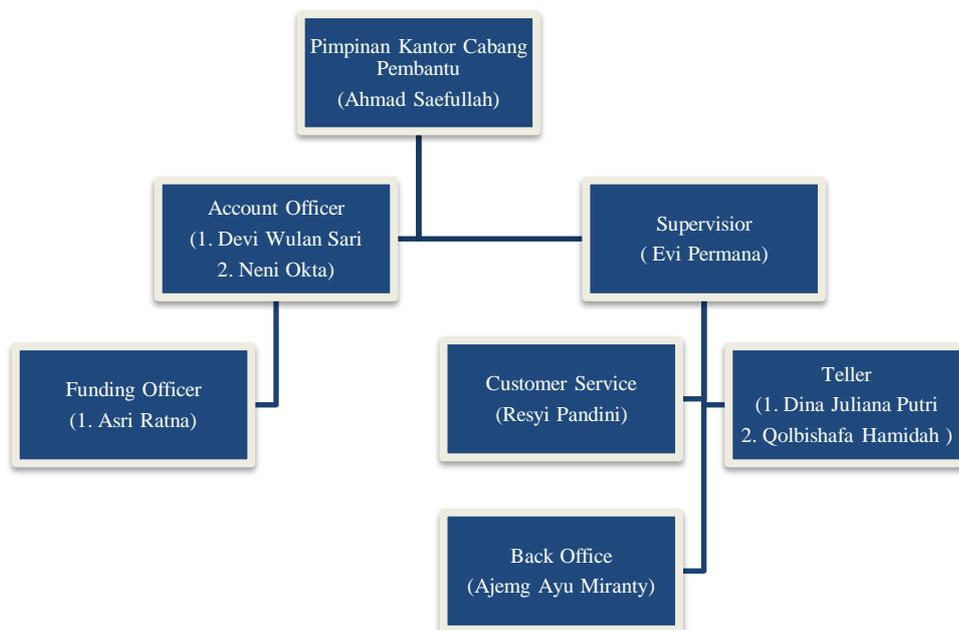
Pergantian logo telah melalui berbagai tahapan pengajuan, mulai dari perumusan secara internal, proses persetujuan dari dewan komisaris, proses persetujuan dari Bank Jabar Banten sendiri selaku pemegang saham pengendali sekaligus pemegang hak paten call name dan logo Bank Jabar Banten Syariah serta persetujuan dari Bank Indonesia melalui suratnya Nomor 12/175/DPbS/PADBS/Bd tanggal 14 Desember 2010.

Berdasarkan guidance identity, visualisasi dari call name dan logo PT. Bank Jabar Banten Syariah dengan bentuk tiga sayapnya menggambarkan

interaksi antara bank dengan nasabah, pemegang saham dan masyarakat melalui pemberian layanan yang terbaik, leberpihakan kepada perekonomian yang berbasis kerakyatan serta mampu menjangkau masyarakat sampai pelosok.

Pergantian logo diharapkan membawa spirit baru bagi Bank Jabar Banten Syariah untuk dapat lebih mampu memberikan kontribusi yang nyata bagi masyarakat khususnya membantu mendorong perekonomian yang berbasis ekonomi kerakyatan, mampu menjangkau dan memberikan layanan prima kepada nasabah dan stake holder lainnya serta mampu meningkatkan kinerja bisnis.

### 3.1.6 Struktur organisasi perusahaan



Sumber: PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura

**Gambar 3. 2** Struktur Organisasi Bank Jabar Banten Syariah KCP Singapura

### **3.1.7 Job Description**

#### 1. Pimpinan Cabang

Beberapa wewenang atau tugas yang dilakukan oleh pemimpin cabang:

- a. Mengawasi serta melakukan koordinasi kegiatan Operasional  
Manager bank harus melakukan koordinasi untuk pengawasan semua aktivitas yang dilakukan oleh staff perbankan di kantor cabang Koordinasi tersebut dilakukan agar kegiatan operasional perbankan bisa berjalan dengan maksimal dan tidak ada kegiatan operasional yang sia-sia.
- b. Memimpin kegiatan pemasaran dalam perbankan pemasaran perbankan sangat penting dilakukan hal ini untuk memaksimalkan pendapatan bank pemimpin bank harus bisa memimpin kegiatan pemasaran produk-produk perbankan Kegiatan pemasaran tersebut bisa menggunakan dana yang seefekif dan seefisien mungkin agar program pemasaran yang direncanakan bisa berjalan dengan baik.
- c. Memonitor kegiatan operasional perusahaan monitoring kegiatan operasional perusahaan bisa dilakukan dengan Menyusun Rencana Bisnis Bank. Setelah penyusunan tersebut maka manajer bank bisa menjalankan Rencana Bisnis Bank yang sesuai Bersama dengan staf-satafnya di kantor cabang Penyusunan RBB bukan hanya disusun dan dijalankan

saja, namun pemimpin bank juga harus memonitor rencana tersebut apakah benar-benar dijalankan dengan baik oleh staffnya atukah tidak.

- d. Memantau prosedur operasional manajemen resiko sebagai seorang manajer cabang tugasnya bukan hanya mengawasi kegiatan operasional perbankan, namun manager juga harus memantau prosedur operasional dalam hal manajemen resiko.
- e. Melakuakn pengembangan kegiatan operasional kegiatan operasional kantor cabang juga harus dikembangkan apakah itu pelayanan ata produk-produk perbankan yang dimiliki Pengembangan kegiatan dalam hal pelayanan bisa dilakukan manajer cabang dengan mengadakan training secara rutin.
- f. Observasi atas kinerja karyawan pimpinan cabang bank bisa melakukan observasi langsung terhadap kinerja bawahannya Hal ini pentiing dilakukan untuk mengetahui sejauh mana karyawan melakukan pekerjaan yang ditugaskan oleh manager.
- g. Memberikan solusi terhadap semua masalah pimpinan cabang buka hanya memerintah bawahannya saja, namun manager cabang juga wajib memeberikan solusi terhadap semua masalah yang dihadapi karyawannya, baik masalah dengan nasabah maupun masalah dengan sesame karyawan Memberi penilaian terhadap kinerja karyawan, pimpinan cabang berhak

untuk memberikan penilaian terhadap kinerja yang dilakukan oleh karyawannya.

- h. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran atau RKA dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.
- i. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target yang ditetapkan.
- j. Memfungsikan semua unit kerja dibawahnya dan pekerja binaanya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaikbaiknya bagi nasabahnya.
- k. Mengawasi semua bawahannya dan unit-unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah ditetapkan.

## 2. Supervisor Operasional

- a. Membantu pimpinan cabang dalam mempersiapkan RKA dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
- b. Mendukung pimpinan cabang dalam membina dan mengkoordinasi unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan, terutama terkait dengan bidang operasional dan pelayanan. Memfungsikan bawahannya dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan strategi yang

telah ditetapkan Pimpinan Cabang guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.

- c. Mengkoordinasi dan mengawasi semua bawahannya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran rencana kerja yang telah ditetapkan.
- d. Memastikan bahwa pengelolaan kas kantor cabang dan surat-surat berharga telah benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menjaga asset bank.
- e. Memastikan bahwa pelayanan kas, pelayanan dana jasa, dan pelayanan pinjaman serta kegiatan back office telah sesuai ketentuan guna menghindari resiko yang mungkin akan timbul.
- f. Memastikan bahwa semua keluhan nasabah atas pelayanan yang diberikan sudah ditindak lanjuti dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mewujudkan kepuasan nasabah dengan tetap memperhatikan kepentingan bank.
- g. Melayani seluruh kebutuhan unit kerja dibawah kantor cabang atau unit kerja lainnya dengan cara yang sebaik-baiknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk mencapai kepuasan nasabah dengan menjaga kepentingan bank.

Wewenang:

- 1) Mengelola kas Kantor Cabang dan surat-surat berharga
- 2) Menyetujui pengeluaran biaya eksploitasi sesuai dengan kewenangannya

- 3) Menyetujui pembayaran transaksi tunai serta mengesahkan transaksi pembukuan sesuai dengan kewenangannya.
- 4) Mengelola test key.
- 5) Memegang salah satu kunci kluis dan brangkas
- 6) Memberi izin transaksi dan koneksi.
- 7) Menandatangani semua nota hubungan Bank unit, dokumen dan laporan

### 3. Bank *Office* dan Analisis Emas

- a. Mengelola urusan utang piutang.
- b. Mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pengecekan barang yang tidak terlalu baku untuk kemudian diganti dengan yang baru.
- c. Memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggara pemesanan barang terhadap supplier.
- d. Memiliki tanggung jawab untuk pelaksanaan pengecekan stock barang yang sudah hampir habis.

### 4. APBL (Administrasi Pembiayaan Bisnis Legal)

Melakukan koordinasi setiap pelaksanaan tugas-tugas marketing dan pembiayaan dari unit/bagian yang berada di bawah supervisinya hingga dapat memberikan pelayanan kebutuhan perbankan bagi nasabah secara efisien dan efektif yang dapat memuaskan dan menguntungkan baik bagi nasabah dan bank syariah.

5. *Customer Service:*

- a. Melayani nasabah ketika akan membuka rekening tabungan, giro, deposito atau kebutuhan nasabah lainnya.
- b. Melayani serta memberikan solusi atas masalah dari nasabah.
- c. Memberikan penjelasan mengenai produk-produk maupun syarat-syaratnya
- d. Sebagai layanan transaksi .

6. *Teller:*

- a. Melayani penarikan, transfer dan penyetoran uang
- b. Membantu dan melayani nasabah terkait transaksi keuangan
- c. Memasukan transaksi nasabah kedalam computer untuk mencatat transaksi dan mengeluarkan tanda terima.
- d. Memantau brankas bank untuk memastikan saldo kas yang benar

7. *Funding Officer:*

- a. Mempromosikan dan memasarkan produk bank berupa tabungan, giro, dan deposito.
- b. Membuka rekening tabungan baru atau akuisis
- c. Menjalin hubungan baik dengan nasabah agar tetap menyimpan atau berinvestasi pada bank tersebut
- d. Mencari dan mengajak nasabah untuk melakukan *top up*

- e. Mengawasi dan memonitoring produk bank yang telah terjual
- f. Mem-*follow up* semua produk yang dibeli oleh nasabah
- g. Melaporkan segala jenis aktifitas dan program yang sudah dijalankan
- h. Mengerjakan tugas tambahan yang diberikan oleh atasan
- i. Memberikan pendekatan secara rutin dan baik agar nasabah tetap royal.

8. *Account Officer Costumer:*

- a. Melakukan koordinasi dengan Manager Konsumer dan KPR terkait dengan pencapaian target
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah terselesaikan dengan baik, serta penyelesaian dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan “nasabah sesuai ketentuan yang berlaku”
- c. Melakukan promosi kepada nasabah/calon nasabah
- d. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah/calon nasabah
- e. Mengumpulkan informasi dan data untuk mrnyusun daftar potensial nasabah sebagai target pemasaran kredit.

## **3.2 Metode penelitian**

Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Deskriptif Kualitatif

### **3.2.2 Jenis dan sumber data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. metode deskriptif menggambarkan atau melukiskan keadaan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya. Maka, penekanan latar belakang struktur dan individu secara deskriptif menyajikan keadaan yang berkaitan dengan strategi pemasaran. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis deskriptif, tujuannya adalah untuk memberikan gambaran-gambaran. Maka, peneliti menggunakan metode kualitatif untuk menganalisis Strategi Pemasaran Produk pembiayaan pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna. Sumber data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, dimana data tersebut berhubungan langsung dengan masalah yang akan diteliti, yaitu dengan melakukan wawancara dan observasi langsung di PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna.

1. Data Primer Menurut Sugiyono (2019:53) sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara mendalam dan observasi langsung ke PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna.

2. Data Sekunder Menurut Sugiyono (2019:56) Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Dalam penelitian ini, data yang diperlukan didapat dari berbagai sumber seperti artikel, buku referensi dan informasi lain yang berkaitan dengan penelitian ini.

### **3.2.3 Teknik pengumpulan data**

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

1. Studi lapangan
  - a. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut Wawancara mendalam (*in depth interview*) Wawancara dalam penelitian terjadi dimana peneliti menggali informasi secara mendalam dengan bertanya secara leluasa atau bebas dengan pertanyaan yang telah disediakan sebelumnya. Menurut Noneng dan Euis (2018:285) “wawancara adalah suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik Teknik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu”. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan wawancara dengan pihak PT. Bank

Jabar Banten Syariah KCP Singaparna untuk melengkapi data dan informasi terkait masalah yang sedang diteliti.

- 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, penulis melakukan riset dan observasi secara langsung terhadap objek yang diteliti pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna.

## 2. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2015:140) menyatakan, “Studi Pustaka adalah 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.” Dalam penelitian ini, penulis mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan studi kasus. Dengan buku buku tersebut penulis dapat mendapatkan data-data yang teoritis dan dapat dijadikan sebagai bahan dasar untuk penelitian ini.

### 3.2.4 Teknik analisa data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif yang mencakup hasil pengumpulan data, penyajian data, dan reduksi data. Data yang dianalisis berupa kata-kata atau kalimat-kalimat, baik yang diperoleh dari wawancara maupun observasi. Data yang dianalisis oleh penulis adalah strategi pemasaran produk pembiayaan pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna.

Teknik analisis data yang digunakan saat penelitian oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data Pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Data-data yang diperoleh tersebut dapat dicatat atau direkam kemudian dijabarkan dalam bentuk deskriptif.
2. Reduksi Data Dalam tahap reduksi data, peneliti membuat ringkasan, menelusuri tema, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal-hal yang tidak penting. Dengan reduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan dapat memudahkan peneliti dalam melakukan pengumpulan data. Reduksi data dapat berupa mengkode, ringkasan, memusatkan tema, dan membuat batas permasalahan.
3. Penyajian Data Dalam penyajian data ini kalimat yang disusun akan logis dan sistematis, sehingga jika dibaca akan dapat mudah

dipahami berbagai hal yang terjadi. Penyajian data ini mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sehingga narasi yang tersaji adalah deskripsi mengenai kondisi secara rinci.

4. Pengambilan Kesimpulan. Tahap pengambilan kesimpulan ini merupakan tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang telah di dapat sebagai hasil dari penelitian. Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah usaha untuk mencari atau memahami makna, keteraturan, penjelasan, alur sebab akibat atau proposisi. Penarikan kesimpulan ini tahap akhir dari kegiatan pengolahan data.