

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Bank BJB

Pendirian Bank BJB dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah *De Erste Nederlandsche Indische Shareholding N.V.*, sebuah Bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukannya PP tersebut, pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dikukuhkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat Nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat. Pada tahun 1992, aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat

ditingkatkan menjadi Bank Umum devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan perda Nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DPG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah.

Pada bulan Juli 2010, Bank BJB menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai di Bursa Efek Indonesia. Bank BJB adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana Bank BJB akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi Bank BJB untuk menjadi lebih efektif dan profesional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi

Visi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah sebagai berikut:

“Menjadi sepuluh Bank Terbesar dan Berkinerja Baik di Indonesia”

2. Misi

Misi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah sebagai berikut:

- a. Penggerak dan pendorong laju pembangunan di daerah
- b. Melaksanakan penyimpanan uang daerah
- c. Salah satu sumber pendapatan asli daerah

3.1.3 *Statement* Budaya Perusahaan

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi Bank BJB menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, Bank BJB telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya transformasi budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat Bank BJB dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (*corporate values*) yang telah dirumuskan yaitu **GO SPIRIT** yang merupakan perwujudan dari **Service excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust** yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama:



Sumber: <https://www.bankbjb.co.id/page/budaya-nilai-perusahaan>

Gambar 3.1 *Statement* Budaya Perusahaan

Bank BJB telah melakukan beberapa langkah sebagai upaya internalisasi *corporate values* yang berada di bawah koordinasi divisi *human capital*. Proses internalisasi tersebut dibantu oleh Tim Internalisasi budaya beserta para *Change Leaders, Change Coordinator dan Change Agents* yang telah ditunjuk di setiap unit kerja dengan salah satu fungsinya yaitu melakukan internalisasi budaya perusahaan kepada unit kerjanya masing-masing. Program-program yang telah dilaksanakan oleh divisi *Human Capital* antara lain :

- Perumusan dan Penetapan Nilai-Nilai Budaya Perusahaan Bank BJB
- Pembentukan tim Internalisasi Budaya di setiap unit kerja yang terdiri dari Tim Internalisasi Budaya, *Change Leaders, Change Coordinator, Change*

agents dan Change Target serta Divisi *Human Capital* sebagai divisi yang menjadi koordinator dalam proses internalisasi budaya secara keseluruhan.

- Sosialisasi Program-Program Budaya Perusahaan Bank BJB baik secara *On site* maupun melalui media cetak dan elektronik.
 - Eksternalisasi Program Budaya Perusahaan Bank BJB
- Penguatan Budaya Perusahaan Bank BJB
- *Training* dan *up-skilling* kepada *Change Leaders, Change Coordinator & Change Agents*.
 - Survey Budaya Perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat pengetahuan, pemahaman, persepsi kepentingan, dan keyakinan para pegawai terhadap proses transformasi organisasi dan budaya perusahaan.
 - Pengukuran Budaya Perusahaan untuk mengetahui tingkat kesehatan budaya perusahaan pada masing-masing unit kerja.

Proses perubahan budaya bukanlah suatu hal yang mudah, namun dengan adanya komitmen yang kuat dari seluruh jajaran organisasi Bank BJB terutama *top management*, dapat dipastikan pencapaian visi dan misi bank bjb melalui transformasi budaya perusahaan dapat terwujud dengan baik.

3.1.4 Logo dan Makna

Berikut adalah logo dari Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten:



Sumber : <https://ifoxsoft.com/logo-bank-bjb/>

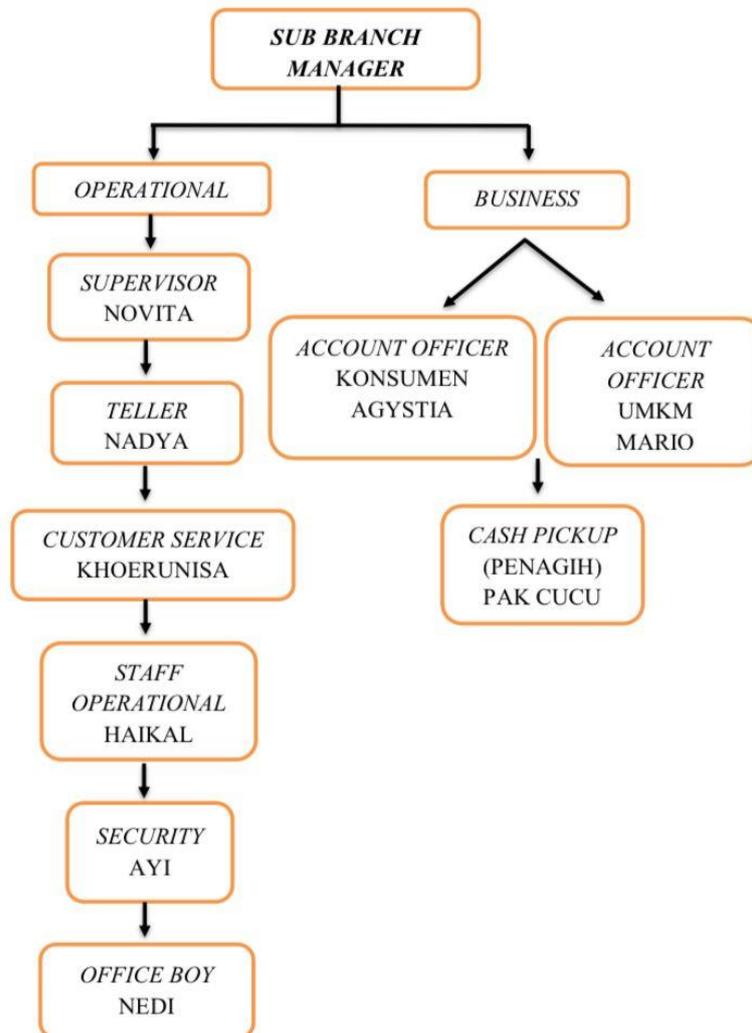
Gambar 3.2 Logo Bank BJB

Logo Bank BJB mengandung arti sebagai sayap yang terbang menuju kemajuan. Bentuk sayap yang ada pada logo Bank BJB ini memberikan arti bisa menjangkau jauh memberikan pelayanan terbaik.

Logo ini sebagai lambang tekad serta upaya Bank BJB untuk memberikan terbaik terhadap nasabah, dan seluruh masyarakat.

3.1.5 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi ini adalah struktur yang ada pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Kawalu, berikut Struktur Organisasinya :



Sumber : Data dikelola oleh penulis

Gambar 3.3 Struktur Organisasi Bank BJB KCP Kawalu

3.1.6 Job Description

Job Description PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP

Kawalu :

1) Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

- Melakukan Pemasaran, menganalisis dan mengelola calon nasabah/debitur Bank BJB sesuai kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
- Melakukan survei ke lokasi dan kontak dengan pihak-pihak eksternal dalam rangka memverifikasi data/atau informasi
- Melakukan koordinasi dengan Kantor cabang dalam rangka pemantauan terhadap *service standard* yang diberikan oleh seluruh staff sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank
- Melakukan koordinasi dalam monitor seluruh keluhan/*complain* nasabah terselesaikan dengan baik serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku di Bank
- Menyusun rencana bisnis untuk KCP dan monitor pencapaiannya. Membuat, mengusulkan program kerja dan anggaran sesuai dengan ketentuan yang berlaku baik internal maupun eksternal. Melaksanakan, mengkoordinir, mengawasi dan menyetujui sesuai kewenangannya, kegiatan operasional agar kualitas operasional KCP berjalan sesuai standar yang telah ditentukan.
- Melakukan evaluasi terhadap kualitas KCP, dan melakukan pelaporan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja yang ditetapkan
- Pemeriksaan dan pengkajian ulang analisis kredit atas permohonan fasilitas kredit
- Melakukan pembahasan permohonan fasilitas kredit melalui rapat komite kredit

- Melakukan pelaksanaan tugas pengusul rapat komite kredit
- Memberikan keputusan kredit sesuai dengan kewenangan
- Mengkoordinasikan dan memonitor pelaksanaan perbaikan tindak lanjut audit sesuai dengan kewenangannya, dilaksanakan sebagai tanggapan positif atas temuan audit
- Bertanggung jawab atas terlaksananya *Service Level Agreement* (SLA) yang di sepakati guna mencapai target bisnis yang telah ditentukan
- Memeriksa laporan pengaduan nasabah
- Menyediakan data/dokumen terkait dengan pemeriksaan intern/ekstern
- Menindaklanjuti hasil pemeriksaan intern maupun ekstern
- Membimbing bawahan dalam memahami produk layanan bank sehingga terjadi peningkatan pemahaman bawahan terhadap produk yang berjalan maupun produk baru
- Koordinasi dengan Kantor Cabang untuk memenuhi kebutuhan staff di KCP yang menjadi tanggung jawabnya sehingga seluruh posisi kosong dapat terisi
- Melakukan perencanaan terhadap pengembangan bawahan meliputi *career planning*, *training* dan pengembangan lainnya sehingga bawahan mendapatkan kesempatan untuk berkembang sesuai dengan *strength* yang dimiliki
- Membimbing/mengatur bawahan dan melaksanakan tugasnya dan memberikan pengarahan/*coaching* dan *counselling* sesuai kebutuhan sehingga tugas yang di berikan kepada bawahan dapat dijalankan dengan baik
- Mengelola penerapan manajemen risiko di KCP

- 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 KCP
- Melakukan koordinasi dalam penyediaan data/dokumen terkait dengan pemeriksaan internal dan eksternal sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan batas kewenangan yang diberikan oleh direksi
- Melakukan koordinasi dalam rangka menindaklanjuti temuan hasil pemeriksaan internal dan eksternal sesuai dengan batas kewenangan yang diberikan direksi

2) *Supervisor*

- Mengatur staff bawahan
- Mampu menerangkan *Job Description* dengan baik
- Melakukan *briefing* atau pengarahan ke staff bawahan
- Mengontrol dan memberikan evaluasi
- Memberikan motivasi
- Melakukan perencanaan (*planning*)
- Melakukan penempatan (*staffing*)
- Melakukan pengaturan (*Organizing*)
- Melakukan pengarahan (*Directing*)
- Melakukan pengawasan (*Controlling*)

3) *Teller*

- Mencatat transaksi, yang melibatkan pencatatan cek dan menyiapkan laporan transaksi
- Menghitung dan mengemas mata uang
- Rekonsiliasi laci kas
- Membuka rekening baru dan membantu pengajuan pinjaman
- Penukaran mata uang asing
- Mempromosikan produk dan layanan bank Menjaga kerahasiaan informasi pribadi pelanggan
- Berkomunikasi dengan anggota tim bank lainnya

4) *Customer Service*

- Menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan
- Menjaga citra bisnis agar tetap positif
- Memberikan solusi di tiap kendala yang dihadapi pelanggan dengan bahasa yang mudah dimengerti
- Menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memberikan layanan atau *service* yang baik

5) *Administrasi*

- Melakukan aktivitas pelayanan kantor
- Menyediakan sarana administrasi perkantoran sesuai ketentuan yang berlaku pada setiap bank
- Mengurus laporan hasil penjualan atau pemasaran semua produk bank

6) *Account Officer*

- *Collecting*
- Melakukan pengenalan produk
- Menjalin hubungan baik dengan klien
- Memberikan penjelasan terperinci
- Melakukan koordinasi dengan *marketing*
- Memberikan solusi atas masalah klien
- Mengelola akun klien atau nasabah
- Melakukan pengelolaan produk dan kredit
- Membuat laporan kerja

7) *Cash Pick Up*

- Menyediakan layanan pengambilan dan pengiriman uang tunai atau warkat kepada nasabah
- Menyediakan jaminan keamanan dengan asuransi yang dikreditkan sesuai kebutuhan nasabah

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan lapangan untuk mendeskripsikan tentang peranan Sistem Layanan Informasi Keuangan (*SLIK*) di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Kawalu. Penelitian kualitatif menghasilkan serta mengolah data secara deskriptif yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif sangat tepat digunakan karena penulis ingin mengetahui tentang fenomena yang ada dalam kondisi yang alami, bukan dalam kondisi terkendali. Dengan menggunakan metode ini, penulis memaparkan data secara utuh dan jelas sehingga hasil yang didapatkan sesuai dengan kondisi lapangan.

Jenis dan sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini terbagi menjadi dua jenis data, yaitu :

1. Data primer

Data primer dalam penelitian adalah data yang bersumber dari hasil wawancara kepada staff administrasi bank PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat KCP Kawalu.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang digunakan untuk mendukung data primer melalui studi pustaka (*library research*), studi lapangan (*field research*), literatur-literatur, dan arsip serta materi yang terkait dengan judul atau masalah yang diteliti.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Karena penelitian ini menggunakan data kualitatif maka untuk mendapatkan deskripsi yang lengkap dari objek yang diteliti membutuhkan beberapa teknik. Adapun teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data ini yaitu :

1. *Participant Observer*

Menurut Sugiyono (2013:145) “Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamat dan ingatan”. Penulis melakukan teknik pengumpulan dengan cara terjun langsung mengamati kegiatan yang ada pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Kawalu.

2. *In Depth Interview*

In Depth Interview adalah bentuk wawancara secara langsung dengan Staff PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Kawalu.

3. Studi Kepustakaan

Untuk mendapatkan data-data yang bersifat teoritis dalam hal ini penulis mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan studi kasus agar dijadikan bahan dasar pemikiran yang bersifat praktis.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dilakukan pada saat studi lapangan bersama dengan proses pengumpulan data sehingga temuannya mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain.

Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono 2015:334) mengemukakan bahwa “Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan dengan interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga data yang dihasilkan

jenuh”. Dalam analisis data penulis membagi ke dalam tiga tahap teknik analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan data.

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data didapatkan melalui observasi, wawancara dan studi pustaka.

Tahapan ini sangat penting sebagai modal data yang digunakan untuk ke tahapan selanjutnya

2. Reduksi data

Hasil data yang diperoleh dari lapangan ditulis dengan terperinci dan dilakukannya reduksi data dengan memilih hal-hal yang penting, memilih data yang relevan dan memfokuskan data yang mengarah ke permasalahan dalam penelitian. Selanjutnya, penulis menyusun dan menyederhanakan hasil data penting yang didapatkan dari lapangan agar memberikan kemudahan penulis dalam mengambil kesimpulan.

3. Penyajian data

Penyajian data merupakan kegiatan penyusunan hasil laporan penelitian yang bertujuan untuk memudahkan dalam penarikan kesimpulan

4. Mengambil kesimpulan

Pada tahap ini, data yang diperoleh dari awal hingga akhir pengumpulan data akan ditarik sebuah kesimpulan sesuai dengan data dan informasi yang didapat selama proses penelitian.