

## **BAB III**

### **GAMBARAN UMUM & METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Gambaran Umum**

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

Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (Bank Jabar Banten/Bank BJB) (BJBR) didirikan pada tanggal 20 Mei 1961. Akta No. 4 Tahun 1999 yang dibuat dihadapan Ny. Popy Kuntari Sutresna SH. Notaris di Bandung tanggal 8 April 1999 berikut Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 16 April 1999. Bank BJB adalah bank BUMD milik pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Bank BJB sebelumnya merupakan sebuah perusahaan milik Belanda di Indonesia yang dinasionalisasi pada tahun 1960 yaitu N.V.Denis (De Eerste Nederlandsche Indische Shareholding) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek di Hindia Belanda. Saat ini Bank bjb memiliki 62 Kantor Cabang, 304 Kantor Cabang Pembantu, 140 Kantor Kas, 987 ATM bjb, 103 Payment Point, 4 Kantor Wilayah, dan 473 Waroeng bjb. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk menjadi bank devisa sejak tanggal 2 Agustus 1990. Direktur Utama bank bjb saat ini adalah Bien Subiantoro.

##### **1. Sejarah Pendirian – 1961**

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ini dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah

satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis (De Erste Nederlansche Indische Shareholding) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah 9 nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Propinsi 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 Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

## 2. Perubahan Badan Usaha – 1978

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum PT Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum. Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai Perusahaan Daerah yang berusaha di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

## 3. Peningkatan Aktivitas – 1992

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 serta berdasarkan Perda Nomor 11 Tahun 1995 mempunyai sebutan “Bank Jabar” dengan logo

baru.

4. Perubahan Bentuk Hukum – 1998

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22 Tahun 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 RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

5. Perluasan Bentuk Usaha (Dual Banking System) – 2000

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan Syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia No. 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking system, yaitu memberikan layanan perbankan dengan sistem konvensional dan dengan sistem syariah.

6. Perubahan Nama dan Call Name Perseroan – 2007

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007 di Bogor, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/KEP.GBI/2007 tanggal 26 November 2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 11 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan

berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (call name) Bank Jabar Banten.

#### 7. Perubahan Logo dan Call Name Perseroan – 2010

Pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah Bank Jabar Banten menjadi anak perusahaan yang berdiri sendiri dengan nama Bank Jabar Banten Syariah berdasarkan izin usaha dari Bank Indonesia sesuai dengan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/35/KEP.GBI/2010 Tentang Pemberian Izin Usaha PT Bank Jabar Banten Syariah tertanggal 30 April 2010. Pada tanggal 29 Juni 2010, Perseroan memperoleh Surat Pemberitahuan Efektifnya Pernyataan Pendaftaran dari Ketua Bapepam dan LK berdasarkan Surat No. S-5901/BL/2010 untuk melaksanakan penawaran umum perdana saham dengan harga penawaran sebesar Rp 600,00 (enam ratus Rupiah) setiap saham yang dicatatkan dalam Bursa Efek Indonesia pada tanggal 8 Juli 2010. Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo serta Surat Keputusan Direksi Nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi bank bjb pada tanggal 2 Agustus 2010.

#### **3.1.2 Visi Misi Bank BJB**

Visi:

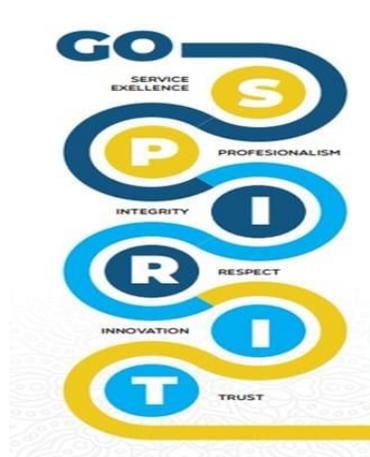
“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”

## Misi

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
2. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
3. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada stakeholders.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan

### **3.1.3 Statement Budaya Perusahaan**

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi bank bjb, bank bjb mempunyai 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 :



**Gambar 3.1.3 Statement Budaya Perusahaan Bank BJB**

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

1. *Service Excellence*

Ramah, tulus, kekeluargaan dan selalu memberikan pelayanan prima

2. *Professionalisme*

Cepat, tepat, akurat, kompeten dan bertanggung jawab serta memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan.

3. *Integrity*

Konsisten, disiplin, dan penuh semangat serta menjaga citra bank melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika.

4. *Respect*

Fokus pada nasabah dan peduli pada lingkungan

5. *Intelligence*

Selalu memberikan solusi yang terbaik dan berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri serta menyukai perubahan positif.

## 6. Trust

Menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat dan menjaga rahasia bank dan perusahaan

### 3.1.4 Makna dan Logo Bank BJB

Elemen - elemen visual pada logo biasanya merepresentasikan visi, misi, fungsi, nilai, serta budaya perusahaan yang memakai logo tersebut. Elemen-elemen tersebut sangat berperan penting bagi perusahaan alam rangka menyampaikan pesan yang ingin di beritahukan kepada setiap konsumennya.



**Gambar 3.1.4.1 Logo Bank BJB**

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



**Gambar 3.1.4.2 Sayap Logo Bank BJB**

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

### 1. *Keterangan Brand Name bank bjb*

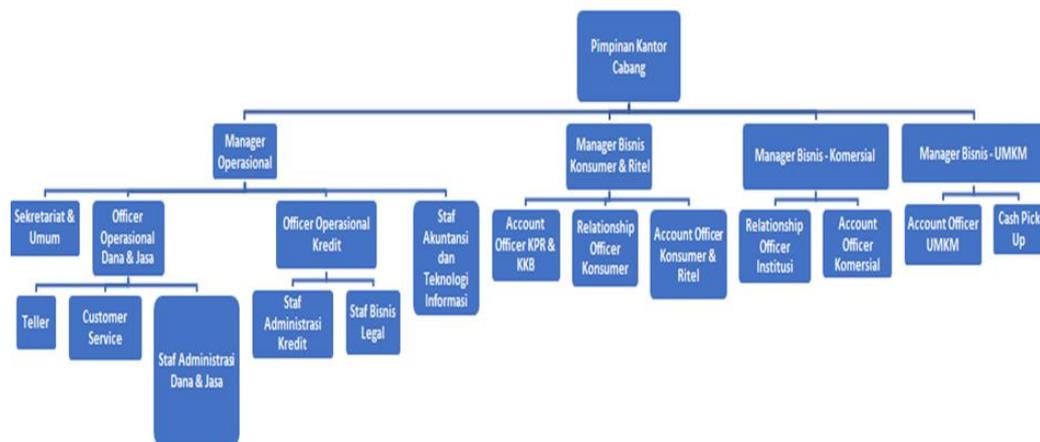
- a. *Brand Name*: Bank BJB adalah sebuah akronim, menggambarkan sifat kesederhanaan dan sifat modern masyarakat dimana bank bjb akan berbakti. Nama ini menggambarkan transformasi bank bjb untuk menjadi lebih efektif dan professional dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.
- b. *Brand Shape*: Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder: sayap yang terbang untuk kemajuan) Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder: Sayap yang terbang untuk kemajuan) Bentuk sayap pada logo bank bjb melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder* dan seluruh masyarakat. Sedangkan, penggunaan huruf pada *logotype* merupakan pengembangan bentuk dari huruf *Alte Haas Grothesk*. Kemudian, pemilihan nama bank bjb hadir sebagai *akronim* dari Bank Jabar Banten yang lebih modern, transenden, inklusif, dan telah dikenal oleh masyarakat luas. Bentuk konfigurasi logo di atas merupakan konfigurasi utama (konfigurasi logo primer). Bentuk sayap pada logo bank bjb memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder*, dan seluruh masyarakat.
- c. *Brand Color*: Pemilihan warna pada logo bank bjb terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan *brand personality* bank bjb yang baru. Warna tersebut terdiri dari warna biru tua, biru muda, dan kuning, yang

memiliki arti tersendiri.

## 2. *Keterangan warna logo bank bjb*

- a. *Calm Water Blue* (Tegas, Konsisten, Institusional, Berwibawa, Teduh, Mapan)
- b. *Atmospheric Ambience blue* ( Visioner, Fleksibel, Modern)
- c. *Sincere True Yellow* ( Melayani, Kekeluarga, Tumbuh)

### 3.1.5 Struktur Organisasi



**Gambar 3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB) KC Ciamis**

*Sumber : Bank BJB Kantor Cabang Ciamis*

### 3.1.6 Job Description PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB) KC Ciamis

Berdasarkan Struktur Organisasi diatas dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan – jabatan yang ada dan juga mengenai semua tugas, wewenang

dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KC Ciamis. Adapun tugas dan wewenang masing – masing divisi yang tercantum dalam struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut:

### **1. Pimpinan Kantor Cabang**

- Bertanggung Jawab terhadap kebutuhan karyawan.
- Mengawasi kinerja karyawan.
- Melakukan penilaian terhadap karyawan.
- Memantau dan mengendalikan kegiatan keuangan dan pengelolaan likuiditas.
- Mengarahkan mengenai pelayanan dan penyaluran dana sesuai dengan ketentuan berdasarkan kebijakan kantor cabang.
- Melakukan koordinasi dengan kantor cabang lainnya untuk pelaksanaan kegiatan.
- Memberikan evaluasi atas kinerja yang telah terlaksana.
- Memantau dan menjaga Kesehatan bank.
- Memeriksa dan mengkaji ulang pengajuan kredit, dan mendatangi.
- Memperhatikan prinsip kehati – hatian dan mematuhi peraturan Bank Indonesia.
- Melaksanakan rapat perkembangan dan laporan setiap unit bagian.
- Melakukan perencanaan erhadap perkembangan dan peningkatan kualitas.
- Melakukan perencanaan terhadap risiko penurunan.

## **2. Manager Operasional**

- Mengkoordinir tupoksi dari operasional supervisor dan para staf.
- Mengawasi kinerja para staf dibawahnya.
- Memberikan reward dan punishment kepada staf dibawahnya.

## **3. Sekretaris dan Umum**

- Mencatat dan menerima surat masuk ke perusahaan sebelum didisposisikan kepada pimpinan cabang
- Mengarsip dokumen – dokumen penting seperti proposal, surat masuk, surat keluar, dan dokumen lainnya
- Menyusun jadwal pertemuan atau rapat untuk membahas program kerja
- Menyiapkan agenda rapat pimpinan cabang

## **4. Officer Operasional Dana dan Jasa**

- Mengelola pelaksanaan system dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank
- Menyediakan informasi produk dan jasa bank
- Mengelola kas ATM dan pelayanan kartu ATM
- Mengelola pelayanan transaksi kas

### **a. Teller**

- Memberikan informasi kepada nasabah mengenai produk perbankan
- Melayani nasabah sepenuh hati dan ramah
- Melayani transaksi tunai maupun non tunai sesuai dengan
- Ketentuan yang berlaku
- Melayani transaksi valuta asing

- Melayani setoran pajak
- Membuat laporan balancing kas menyesuaikan dengan pembukuan transaksi
- Memeriksa transaksi berupa kliring, transfer dan jasa lainnya
- Menghitung total transaksi harian dan melakukan laporan pembukuan
- Mempelajari mengenai tindakan kecurangan seperti pencucian uang
- Menjalankan prinsip mengenal nasabah sesuai dengan prosedur yang berlaku

**b. Customer Service**

- Memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah
- Memberikan informasi sesuai dengan kebutuhan nasabah
- Mendengarkan dan mencatat keluhan nasabah
- Menyelesaikan permasalahan yang sedang dialami oleh nasabah
- Melayani pembuatan ATM atau rekening baru
- Melayani pergantian kartu ATM baru berlogo GPN
- Melayani penutupan rekening
- Mengkonfirmasi keluhan nasabah dan membantu menyelesaikan keluhan
- Mengelola daftar hitam Bank Indonesia
- Melayani permintaan bilyet giro dan cek sesuai dengan ketentuan yang berlaku
- Melapor kepada supervisor jika terdapat nasabah yang mencurigakan dan termasuk orang dalam kategori berbahaya

- Membuat laporan aktivitas harian untuk diserahkan kepada supervisor
- Melayani aktivasi bjb Digi
- Membuat rekapan keluhan nasabah

**c. Staf Administrasi Dana dan Jasa**

- Melakukan proses kliring
- Melakukan proses *on – line time* melalui RTGS (*Real Time Gross Settlement*)
- Memelihara transaksi cabang

**5. Officer Operasional Kredit**

**a. Administrasi Kredit**

- Dokumentasi kredit
- Laporan Pemeriksaan Akhir (LPA)
- Maintenance pelaksanaan kredit
- Menganalisis pelaksanaan kredit

**b. Bisnis Legal**

- Mempersiapkan proses pengikatan baik di bawah tangan ataupun notaris
- Melindungi dan mengamankan kepentingan bank dari kerugian yang mungkin timbul karena adanya kelemahan proses hukum dalam aktivitas operasional bank
- Menganalisis keabsahan legal dokumen

**6. Staf Akuntansi dan TI**

- Membuat laporan keuangan bank, baik bulanan maupun tahunan
- Mengelola buku besar cabang

- Mengelola pembukuan transaksi
- Pembuatan jurnal transaksi
- Membuat laporan system informasi cabang
- Mengadministrasi pelaporan cabang

## **7. Manager Bisnis Konsumer dan Riter**

### **a. AO KPR & KKB dan AO Konsumer dan Ritel**

- Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah
- Menjaga hubungan baik dengan nasabah
- Memberikan penerangan terhadap client yang tidak mengerti
- Berkoordinasi dengan marketing untuk membuat perencanaan pemasaran
- Memberikan solusi bagi nasabah
- Melakukan Analisa kelayakan nasabah
- Membuat laporan

### **b. Relationship Officer consumer & Ritel**

- Membuat perencanaan pemasaran
- Melakukan kegiatan pemasaran produk consumer & ritel

## **8. Manajer Bisnis – Komersial**

### **a. AO Komersial**

- Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah
- Menjaga hubungan baik dengan nasabah
- Memberikan penerangan terhadap client yang tidak mengerti
- Berkoordinasi dengan marketing untuk membuat perencanaan

pemasaran

- Memberikan solusi bagi nasabah
- Melakukan Analisa kelayakan nasabah
- Membuat laporan

**b. Relationship Officer Komersial**

- Membuat perencanaan pemasaran
- Melakukan kegiatan pemasaran produk komersial

**9. Manajer Bisnis – UMKM**

**a. AO UMKM**

- Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah
- Menjaga hubungan baik dengan nasabah
- Memberikan penerangan terhadap client yang tidak mengerti
- Berkoordinasi dengan marketing untuk membuat perencanaan pemasaran
- Memberikan solusi bagi nasabah
- Melakukan Analisa kelayakan nasabah
- Membuat laporan

**b. Cash Pickup**

- Sebagai fasilitas bagi debitur kredit usaha yang tidak sempat setor angsuran kredit ke kantor, bisa dijemput ketempat debitur untuk setor angsuran kreditnya.
- Menagih angsuran kredit debitur yang menunggak atau telat membayar angsuran.

### 3.1.7 Aktivitas Usaha Perusahaan

Dalam aktivitas usaha perusahaan ini, bank bjb melakukan beberapa aktifitas diantaranya:

#### 1. Penghimpun Dana

Adapun penghimpunan dana inki dilakukan melalui produk-produk sebagai berikut:

##### 1) Giro (dalam bentuk rupiah maupun valas)

Giro sering disebut *demand of deposit, checking account, current account*, atau rekening Koran. Disebut rekening Koran karena dalam pelaksanaan giro di tata usahakan atau dibukukan oleh bank dalam suatu rekening Koran, dalam arti setiap saat ditarik atau disetor oleh pemegang rekening. Rekening giro dapat beberentuk atas perorangan atau atas nama lembaga atau dinas

##### 2) Deposito

Deposito sering disebut deposito berjangka (*time deposito*) adalah dana pihak ketiga pada bank yang penarikannya dilakukan pada saat jatuh tempo sesuai kesepakatan jangka waktu deposito ini pada umumnya adalah 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, 24 bulan.

##### 3) Tabungan

Menurut undang-undang No 10 Tahun 1998 tentang perbankan pasal 1 butir 9 yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat tarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat-alat lainnya yang

disepakati dengan jenis itu, jenis tabungan yang dikeluarkan oleh bank bjb sebagai berikut:

a) Tandamata

Tabungan tandamata merupakan tabungan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari dengan biaya terjangkau.

b) Tandamata Gold

Tabungan Tandamata Gold merupakan tabungan istimewa untuk kemudahan bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik yang disertai perlindungan asuransi secara cuma-cuma sesuai ketentuan bank.

c) Tandamata Berjangka

Tandamata Berjangka merupakan tabungan dengan fasilitas autotransfer dari rekening tandamata bisnis dan giro bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penyetoran diseluruh cabang bank BJB di Indonesia. Keuntungan lainnya adalah gratis biaya Tarik tunai diseluruh jaringan ATM bank bjb, ATM Bersama dan Prima.

d) Tandamata Myfirst

Tandamata Myfirst merupakan tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bank bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung. Dengan keunggulan seperti bebas biaya administrasi bulanan, bebas biaya pembuatan kartu perdana dan bebas biaya Tarik tunai diseluruh ATM bank bjb, ATMBersama dan ATM Prima di seluruh Indonesia.

e) Tandamata Purnabhakti

Tandamata Purnabhakti merupakan tabungan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerima untuk pembayaran pensiunan PT Taspen (persero).

f) Tandamata Bisnis

Tandamata Bisnis merupakan produk tabungan perorangan yang diterbitkan oleh Perseroan dengan fasilitas dan informasi yang dibutuhkan untuk menjangkau para pelaku usaha nasabah perorangan dengan usaha kecil dan menengah serta optimalisasi dana usaha nasabah dengan beberapa fasilitas yang dimiliki diantaranya suku bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan lain, fasilitas autotransfer dari rekening tandamata Bisnis ke rekening Giro yang dimiliki oleh nasabah.

g) Tandamata Simuda

Tandamata Simuda merupakan tabungan rencana untuk golongan pemuda atau mahasiswa dalam mata uang rupiah yang dilengkapi dengan system Autodebit rekening perbulan dalam jangka waktu tertentu yang dilengkapi dengan perlingungan asuransi jiwa.

h) Tandamata Dollar

Simpanan dalam mata uang valas yang tersedia dalam pilihan mata uang USD dan SGD.

4) Surat Berharga

Surat berharga adalah bukti hutang dari emiten (pihak yang menerbitkan

obligasi) yang dijamin dengan agunan, merupakan kekayaan emiten yang bersangkutan dan atau pihak ketiga yang berjanji menanggung. Baik pembayaran maupun pelunasan pokok pinjaman yang akan dilakukan pada tanggal jatuh tempo

## 2. Penyaluran Dana

Penyaluran dana ini dilakukan terutama dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat untuk berbagai jenis dan sektor usaha yang terdiri dari:

- 1) Kredit Guna Bhakti
- 2) Kredit Guna Bhakti Ekstra
- 3) Kredit Pra Purna Bhakti
- 4) Kredit Purna Bhakti
- 5) Kredit KPR
- 6) Kredit Mikro Utama
- 7) Kredit Usaha Rakyat

## 3. Jasa dan Layanan

### a. Kliring

Kliring adalah jasa yang diberikan dalam rangka menagih dan membayarkan warkat antar bank melalui lembaga kliring untuk memperluas dan memperlancar alur lalu lintas pembayaran giro.

### b. Jaminan Bank

Jaminan ini adalah jaminan dalam bentuk surat yang diberikan kepada pemohon (nasabah) yang dipergunakan sebagai salah satu syarat tertentu seperti syarat tender.

c. Garansi Bank

Garansi bank adalah sertifikat jaminan bank pada pihak ketiga, dimana pihak bank akan menjamin pembayaran dana bilamana suatu waktu pihak ketiga tersebut tidak biasa memenuhi kewajiban (*wanprestasi*).

d. Reksadana

Reksadana adalah wadah untuk menghimpun dana dari masyarakat yang selanjutnya diinvestasikan kembali kedalam portopolio efek oleh manager investasi

e. *Bancassurance*

*Bancassurance* adalah layanan perbankan dalam menyediakan produk asuransi yang memberi perlindungan dan produk asuransi untuk memenuhi kebutuhan finansial jangka panjang nasabah.

f. Kiriman Uang dan *Western Union*

Kiriman uang adalah perpindahan dana dari suatu tempat (pengirim) ke tempat lain (penerima) untuk kepentingan nasabah. Transaksi kiriman uang adalah suatu transaksi perpindahan dana dari suatu tempat atas perintah tertulis dari suatu pihak (pengirim) ke tempat lain untuk keuntungan pihak lain (penerima). *Western union* adalah kiriman uang dalam currency rupiah atau lainnya dari suatu tempat (Negara pengirim) ketempat lain (negara penerima) untuk kepentingan penerima (*receiver*) melalui cabang bank bjb atau perusahaan lain yang telah ditunjuk sebagai agen.

g. DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan)

Merupakan badan hukum yang menyelenggarakan Program Pencium Iuran

Pasti (PPIP), yaitu suatu program yang menjanjikan sejumlah uang yang pembayarannya secara berkala dan dikaitkan dengan pencapaian usia tertentu.

#### h. Mobile Banking

Layanan perbankan elektronik bank bjb dengan menggunakan jaringan internet yang dapat diakses melalui laptop, handphone dan lain-lain.

- i. Penerimaan pembayaran setoran ibadah haji, pembayaran rekening telepon, pajak, tiket pesawat, dan PDAM adalah suatu jasa yang di berikan untuk bank.

#### 4. BJB Digi

Seperti dalam pengembangan digital banking yaitu BJB Digi yang dapat memudahkan segala transaksi nasabah dan dapat menunjang kinerja usaha terkini bank bjb dan juga menunjang produk-produk bank bjb baik simpanan maupun perkreditan.

### 3.2 Metode Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban atau pun permasalahan yang terjadi.

Objek penelitian yang digunakan dalam metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif terhadap Strategi Bauran Pemasaran Tabungan Tandamata Gold di Bank BJB Kantor Cabang Ciamis. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menginterpretasikan objek dalam hal ini pelanggan dengan kondisi sebenarnya dan menggunakan angka mulai dari

pengumpulan data. penafsiran dari data yang diolah dan hasil akhirnya strategi ini dipilih karena untuk mengetahui analisis model system antrian pada kasir.

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

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nazir (2014:43). Menurut Nazir (2014:43) tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif, karena data yang dihasilkan dalam bentuk pendeskripsian yang berupa uraian tertulis yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan langsung dengan fokus utama penulis yaitu mengenai strategi bauran pemasaran produk tandamata gold.

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

#### **1. Data primer**

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara kepada pihak yang terkait dengan bahasan peneliti yang dilengkapi dengan catatan tertulis atau menggunakan alat bantu rekam, seperti tape recorder, handphone dan sebagainya serta melakukan observasi langsung pada objek tempat penelitian yaitu PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Kantor

Cabang Ciamis. Menurut Suharsimi Arikunto (2013: 172) data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain lain.

## 2. Data sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Menurut Sugiyono (2012: 141) data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku – buku, serta dokumen.

### 3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Suharsimi Arikunto (2000: 134) instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang di pilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Sugiyono (2016: 139) berpendapat bahwa teknik pengumpulan data adalah “Suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data.”

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu:

#### 1. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2016: 140) menyatakan, “Studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur – literatur ilmiah.” Studi kepustakaan menurut Nazir (1988: 111) adalah Teknik pengumpulan data

dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku – buku, literatur – literatur, catatan – catatan dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.

Teknik studi kepustakaan (*library research*) yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu, dengan mempelajari dan mengolah literatur-literatur dalam mendukung data penelitian yang bersifat teoritis, literatur yang digunakan penulis berasal dari buku-buku yang berhubungan dengan fokus penelitian penulis, kemudian data tersebut diolah dan menjadi dasar pemikiran penulis.

## 2. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung mengadakan penelitian di lokasi penelitian melalui berbagai kegiatan seperti observasi, dokumentasi, kuisisioner maupun wawancara. Adapun teknik studi lapangan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

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

Noneng dan Euis (2018: 285) berpendapat 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.” Riduwan (2003: 56) berpendapat bahwa wawancara adalah “suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung. Pada dasarnya wawancara merupakan kegiatan untuk mendapatkan sebuah informasi lebih mendalam mengenai judul penelitian.” Menurut Moleong (2005: 186) wawancara mendalam merupakan proses menggali informasi

secara mendalam, terbuka dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian. Kegiatan wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada responden mengenai objek yang diteliti kepada pihak yang bersangkutan yaitu, customer service dan marketing di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Ciamis.

b. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Riduwan (2003: 57) berpendapat bahwa observasi yaitu “melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.” Menurut Sugiyono (2016: 64) menyatakan bahwa observasi adalah “Kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya.”

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Menurut Sugiyono (2016: 335), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah “proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.”

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016: 246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung

secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu :

### 1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat dalam catatan lapangan yang terdiri dari dua bagian yaitu deskriptif dan reflektif. Catatan deskriptif adalah catatan alami, (catatan tentang apa yang dilihat, didengar, disaksikan dan dialami sendiri oleh peneliti tanpa adanya pendapat dan penafsiran dari peneliti terhadap fenomena yang dialami. Catatan reflektif adalah catatan yang berisi kesan, komentar, pendapat, dan tafsiran peneliti tentang temuan yang dijumpai, dan merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

### 2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, meneliti hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya

### 3. Display Data

Penyajian data dapat berupa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Tujuan sajian data adalah untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang

bersifat naratif. Dalam hal ini peneliti akan menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka dapat dibantu dengan mencantumkan table atau gambar.

Dengan demikian peneliti dapat tetap menguasai data dan tidak tenggelam dalam kesimpulan informasi yang dapat membosankan. Hal ini dilakukan karena data yang terpencar – pencar dan kurang tersusun dengan baik dapat mempengaruhi peneliti dalam bertindak secara ceroboh dan mengambil kesimpulan yang memihak, tersekat – sekat dan tidak mendasar. Untuk display data harus disadari sebagai bagian dalam analisis data.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remangremang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.