

## **BAB III**

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

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

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

PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk (selanjutnya disebut “bank bjb” atau perseroan) yang didirikan berdasarkan Peraturan No. 33 Tahun 1960 tentang penentuan perusahaan milik Belanda di Indonesia yang dikenakan nasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yaitu *N.V Denis (De Eerste Nederlandsche Indische Shareholding)* terkena ketentuan tersebut dan diarahkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat. Bank telah mulai beroperasi secara komersial pada 20 Mei 1961.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah No.33 Tahun 1960, Pemerintah Daerah Tingkat Provinsi I Jawa Barat mendirikan Bank Karja Pembangunan dengan Akta Notaris Noezar No. 152 tanggal 21 Maret 1961 dan No. 184 tanggal 13 Mei 1961 yang kemudian dikukuhkan dengan surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat No. 7/GKDN/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 dengan nama PT Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat. Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Djawa Barat No. 11/PD/DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972, kedudukan hukum PT Bank Karja Pembangunan Daerah Djawa Barat diubah menjadi PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat (BPD Jabar) sesuai Perda Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 Tanggal 27 Juni 1978. Pada tahun

1992 sesuai dengan Surat Keputusan Bank Indonesia No. 25/84/KEP/DIR Tanggal 2 November 192 status BPD Jabar meningkat menjadi Bank Umum Devisa. Berdasarkan Peraturan Daerah No.11 Tahun1995, BPD Jabar memiliki sebutan Bank Jabar dengan logo baru.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Tingkat I Jawa Barat No. 22 Tahun 1998 Tanggal 14 Desember 1998 tentang Perubahan Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas ( PT ). Perda tersebut dituangkan lebih lanjut pada Akta Pendirian Nomor 4 Tanggal 8 April 1999 junto Akta Perbaikan Nomor 8 Tanggal 15 April 1999. Keduanya dibuat di hadapan Popy Kuntari Sutresna, S.H., Notaris di Bandung yang telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman RI berdasarkan Surat Keputusan No. C2-7103.HT.01.01.TH.99 Tanggal 16 April 1999, didaftarkan dalam Daftar Perusahaan di Kantor Pendaftaran Perusahaan Kab/Kodya Bandung di bawah No. 871/BH.10.11/IV/99 Tanggal 24 April 1999, serta telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 39 Tanggal 14 Mei 1999, Tabahan No. 2811, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah ( PD ) menjadi Perseroan Terbatas ( PT ).

Untuk memenuhi meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, sesuai dengan izin Bank Indonesia No. 2/18/DpG/DPIP Tanggal 12 April 2000 maka sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking *system*, yaitu memberikan layanan perbankan dengan 34nalis konvensional dan 34nalis syariah.

Berdasarkan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 16 April 2001 menyetujui peningkatan modal dasar Bank Jabar menjadi Rp 1 Triliun. Selanjutnya, berdasarkan hasil keputusan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) yang diselenggarakan pada tanggal 14 April 2004 berdasarkan Akta No. 10 Tanggal 14 April 2004, modal dasar Bank Jabar dinaikkan dari Rp 1 Triliun menjadi Rp 2 Triliun. Melihat perkembangan prospek usaha yang terus membaik, hasil RUPS tanggal 5 April 2006 menetapkan kenaikan modal dasar Bank Jabar dari Rp 2 Triliun menjadi Rp 4 Triliun.

Pada bulan November 2007, sebagai tindak lanjut SK Gubernur BI No. 9/63/kep.gbi/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, dilaksanakan penggantian *call name* dari “Bank Jabar” menjadi “Bank Jabar Banten”.

Sehubungan dengan kegiatan usaha perbankan syariah, Bank Jabar Banten melakukan pemisahan (*spin off*) unit usaha syariah menjadi bank syariah dengan nama PT Bank Jabar Banten Syariah. Berdasarkan Akta Pendirian Perseroan Terbatas, PT Bank Jabar Banten Syariah No. 4 Tanggal 15 Januari 2010, dibuat oleh Fathiah Helmi, S.H., Notaris di Jakarta, bank bjb memiliki penyertaan sebanyak 1.980.000.000 (Satu miliar 35nalisa35 ratus delapan puluh juta) saham yang merupakan 99% dari seluruh saham yang telah ditempatkan dan disetor penuh dalam Anak Perusahaan. PT Bank Jabar Banten Syariah memperoleh izin usaha dari Bank Indonesia sesuai dengan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.

12/35/KEP.GBI/2010 Tanggal 30 April 2010 Tentang Pemberian Izin Usaha PT Bank Jabar Banten Syariah.

Seiring dengan perkembangan jaringan kantor yang lebih luas maka berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa PT Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten No. 26 Tanggal 21 April 2010 dan sesuai Surat Bank Indonesia No. 12/78/APBU/Bd Tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo Bank serta Surat Keputusan Nomor 1337/SK/DI(R-PPN/2010 Tanggal 5 Juli 2010 tentang Perubahan Logo dan Penyebutan Nama serta Pemberlakuan *Brand Identity Guidelines*, maka pada tanggal 8 Agustus 2010 nama “ Bank Jabar Banten “ resmi berubah menjadi “ Bank BJB “. Pada 8 Juli 2010 Bank Jabar Banten mencatatkan saham perdananya (IPO) di Bursa Efek Indonesia dengan kode saham BJBR. Pada tahun 2021 bank bjb memiliki Perusahaan Efek Daerah Pertama. Di tahun yang sama bank bjb menjadi Perusahaan Konglomerasi. ([www.bankbjb.co.id](http://www.bankbjb.co.id))

### 3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

#### Visi

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”

*“Become Your Preferred Bank”*

#### 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

Budaya Perusahaan adalah prinsip-prinsip yang diyakini baik dan benar dalam mencapai tujuan perusahaan yang menjadi landasan kebijakan dan aturan, dan mengarahkan perilaku individu di dalam perusahaan. Budaya Perusahaan yang dikelola dengan baik memiliki peranan yang strategis dalam upaya pencapaian visi, misi, tujuan, strategi, dan sasaran-sasaran usaha. Peran budaya perusahaan dapat dilihat dari sudut kepentingan perusahaan dan kepentingan pegawai.

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 value*) yang telah dirumuskan yaitu “*GO SPIRIT*”.

1. Arti kata *GO* adalah “suatu ajakan secara Bersama-sama, bekerja sama, saling membantu, bahu-membahu dalam mencapai satu visi, misi dan tujuan perusahaan.
2. Dan arti kata *SPIRIT* adalah “Semangat, Jiwa, Antusias”. Memberikan arti nilai perusahaan yang diwarnai oleh insan-insan yang memiliki semangat, menjiwai dan antusias dalam memaknai, mengamalkan, dan mengimplementasikan nilai-nilai budaya perusahaan bank bjb dalam setiap aktivitas kehidupan insan bank bjb yang terdiri dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust*. Yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama :

Tabel 3.1 12 Prilaku Utama *GO SPIRIT*

<i>Corporate Value</i>	<b>Perilaku Utama</b>
<b>1. Service Excellence</b>	1. Fokus pada Nasabah. 2. Proaktif dan Cepat Tanggap dalam Memberikan Layanan Bernilai Tambah.
<b>2. Professionalism</b>	3. Bekerja Efektif, Efisien dan Bertanggung Jawab. 4. Meningkatkan Kompetensi untuk Menghasilkan Kinerja Terbaik.
<b>3. Integrity</b>	5. Jujur, Disiplin dan Konsisten. 6. Memahami dan Melaksanakan Ketentuan yang Berlaku.
<b>4. Respect</b>	7. Menghormati dan Menghargai serta Terbuka terhadap Perbedaan. 8. Memberi dan Menerima Pendapat yang Positif dan Konstruktif.
<b>5. Innovation</b>	9. Kreatif dan Inovatif untuk Memberikan Solusi Terbaik 10. Melakukan Perbaikan Berkelanjutan
<b>6. Trust</b>	11. Berperilaku Positif dan Dapat Dipercaya 12. Membangun Sinergi untuk Mencapai Tujuan Perusahaan

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

Arti kata *GO SPIRIT* secara keseluruhan adalah Nilai yang tertanam dalam setiap insan bank bjb untuk Bersama-sama, bekerja sama, saling membantu, bahu-membahu dalam mencapai suatu visi, misi dan tujuan perusahaan yang sesuai dan diimbangi dengan jiwa yang penuh semangat serta antusias dalam memaknai,

mengamalkan dan mengimplementasikan nilai-nilai budaya perusahaan serta perilaku yang terkandung dalam *GO SPIRIT* itu sendiri.”

### 3.1.4 Logo dan Makna Perusahaan



**Gambar 3.1 Logo Bank BJB (2010-Sekarang)**

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

*Brand Perseroan* : Logo Perseroan memiliki makna Jangkauan Pelayanan, dalam perspektif sekunder berarti 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*.

Pemilihan nama bank bjb hadir sebagai akronim dari Bank Jabar Banten 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.

*Brand Personality* : Brand Personality bank bjb menggambarkan sosok institusi finansial perbankan yang cekatan, sigap dan terampil dalam setiap

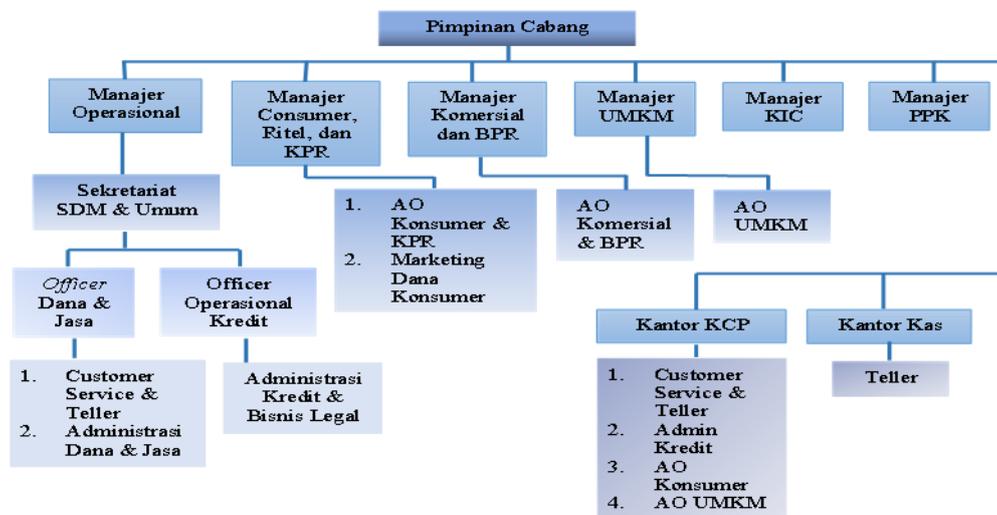
41nalisa41 maupun interaksi, baik dengan *shareholder*, nasabah maupun dengan masyarakat pada umumnya. Selain itu, juga menunjukkan sosok institusi finansial yang membumi, akrab, ingin selalu dekat dengan masyarakat, *shareholder* dan nasabahnya. Sehingga dalam proses operasional hari ke hari, sifat ini menjadi nafas dalam setiap 41nalisa41. Serta, menampilkan sosok sebuah institusi finansial yang mapan, memiliki fondasi yang kuat dan dengan demikian tampak penuh percaya diri dalam menghadapi persaingan, menjadi pemain teratas dalam 41nalisa41 maupun dalam proses pelayanan dengan nasabah.

*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 :

1. *Calm Water Blue* (Tegas, Konsisten, Institusional, Berwibawa, Teduh, Mapan)
2. *Atmospheric Ambience blue* (Visioner, Fleksibel, Modern)
3. *Sincere True Yellow* (Melayani, Kekeluargaan, Tumbuh)

### **3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan**

Melalui struktur organisasi tugas dan tanggung jawab antara bagian satu dengan bagian lainnya dapat terlihat jelas serta mempermudah dalam mengkoordinasi pekerjaan yang telah ditentukan sehingga mampu bekerja sama untuk mengefektifkan penyelesaian pekerjaan. Berikut struktur organisasi Bank BJB Kantor Cabang Singaparna :



**Gambar 3.2 Struktur Organisasi Bank BJB KC Singaparna**

Sumber : *Bank BJB KC Singaparna*

Berdasarkan struktur organisasi diatas dapat diketahui job description atau deskripsi dari setiap jabatan yang ada pada struktur organisasi, seperti halnya tugas, wewenang dan tanggung jawab untuk mendukung kelancaran aktivitas kerja perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan banten Kantor Cabang Singaparna.

### 1. Pimpinan Kantor Cabang

#### A. Tugas dan Tanggung Jawab Pimpinan Kantor Cabang :

1. Memimpin dan bertindak atas nama direksi baik didalam maupun diluar pengadilan dalam hubungannya dalam kegiatan usaha bank.
2. Mempersipkan, mengusulkan dan merevisi rencana kerja dan anggaran dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
- 3) Mengelola kas daerah.

3. Mengarahkan dan mengkoordinasikan implementasi program pemasaran dikantor cabang.
4. Mengesahkan dan Mengkoordinasi Market Mapping dan Market Opportunity.
5. Pelaporan tentang kegiatan kantor cabang setempat secara rutin kepada kantor pusat.
6. Koordinator komite kredit dalam pemutusan kredit kredit sesuai dengan batas kewenangannya
7. Penyusunan target kinerja kantor penjualan dan strategi penjualan implementai proses penjualan.

B. Wewenang Pimpinan Kantor Cabang :

1. Menyetujui permohonan kredit nasbaah sesuai dengan jumlah ang telah ditentukan.
2. Memberikan solusi dan keputusan mengenai permasalahan operasional pada kantor cabang.
3. Menandatangani akta-akta, surat-surat, memo, warkat yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas kantor cabang.
4. Mengawasi karyawan dan unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang ditetapkan.
5. Memfungsikan semua unit kerja dalam melaksanakan tuas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang ditetapkan guna memberikan pelayanan sebaik-baiknya terhadap nasabah.

## **2. Manajer Operasional**

Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Operasional :

1. Mengkoordinasikan proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah.
2. Mengelola pelaksanaan realisasi kredit.
3. Mengelola usulan pengembangan/penutupan jaringan kantor berikut pelaksanaan pembinaan dan evaluasi kinerja jaringan kantor.
4. Mengelola keluhan nasabah
5. Memberikan evaluasi kompensasi serta pelatihan proses distribusi dan produksi.
6. Merencanakan penyusunan anggaran revenue tiap unit operasional secara terukur
7. Mengontrol pelaksanaan system dan prosedur yang berkaitan dengan produksi dan distribusi.

## **3. Wewenang Manajer Operasional**

1. Mengeliminasi pengeluaran operational yang tidak penting.
2. Menyetujui pembayaran transaksi tunai serta kliring.
3. Mengawasi persediaan barang distribusi, penyediaan jasa, dan letak fasilitas operasional.
4. Memberikan penilaian kinerja secara objektif dan memberikan feedback positif maupun 44nalisa44 untuk meningkatkan kinerja pegawai

5. Menetapkan pembagian tugas kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyaliaannya.
6. Melakukan keputusan sesuai kewenangan sesuai arahan dari direksi.

Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya Manajer Operasional dibantu oleh :

a. *Officer* Operasional

Melaksanakan pengelolaan proses operasional kredit di kantor cabang termasuk pengelolaan administrasi file nasabah beserta dokumentasi kredit kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

b. Admin Kredit dan Bisnis Legal

Admin kredit bertugas mengelola dan membuat dokumen serta data administrasi kredit dalam mendukung kegiatan operasional kegiatan kantor cabang. Bisnis Legal bertugas mengkoordinasi dan melaksanakan pengelolaan aspek hukum dalam lingkup bisnis bank, operational dan support di kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **4. Manajer Konsumer dan KPR**

A. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Konsumer dan KPR :

1. Melaksanakan dan mengevaluasi hasil analisis penyusunan rencana serta strategi pemasaran berikut tindak lanjut atas strategi pemasaran.
2. Melakukan analisa dan evaluasi pengajuan kredit untuk memastikan terlaksananya proses pengajuan kredit hingga

keputusan kredit sesuai dengan ketentuan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian.

3. Mengkoordinasi kegiatan pemasaran termasuk memberikan pelayanan prima terhadap nasabah sehingga terjalin hubungan baik antara bank dengan nasabah.
4. Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen resiko unit kerja.
5. Mengembangkan potensi bisnis perbankan 46nalisa46 funding dan lending.
6. Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan maintenance 46nalisa46

B. Wewenang Manajer Konsumer dan KPR :

1. Memberikan usulan pelunasan jaringan 46nalisa4646 dengan pihak ketiga seperti payroll dan cash management.
2. Memberikan keputusan kredit yang diajukan nasabah.
3. Melakukan penyelamatan kredit.
4. Melakukan 46nalisa4646 dengan mitra bisnis.

Dalam melaksanakan tugasnya Manajer Konsumer dan KPR dibantu oleh :

a. AO Konsumer dan KPR

Bertugas mengkoordinasi dengan manajer bisnis 46nalisa46 terkait pencapaian target, mencari dan menghubungi nasabah yang akan melakukan pengajuan kredit, menghubungi calon nasabah yang akan melaksanakan akad kredit, mengecek dan menganalisis *trade*

*checking* calon nasabah, melakukan akad kredit dan mendatangi setiap dokumen yang menyertakan AO, mengajukan rekomendasi kredit, melakukan kunjungan kepada calon nasabah.

b. Marketing Dana Konsumer

Memasarkan dan menawarkan produk pinjaman kepada nasabah atau calon nasabah, memperkenalkan, mempromosikan produk kepada nasabah, serta mencapai target untuk menghimpun dana dari nasabah yang telah diberikan oleh perusahaan.

**5. Manajer Komersial dan BPR**

A. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer Komersial

1. Mengelola dan menganalisis hasil identifikasi, peluang pasar, dan penetapan prioritas pasar.
2. Mengelola penyusunan analisis dan pengajuan kredit dalam rapat teknis, komite serta proses tindak lanjut keputusan kredit.
3. Mengelola pelaksanaan pembinaan kredit.
4. Mengelola program dan kegiatan maintenance nasabah.
5. Mengelola partnership bisnis dengan stakeholder.
6. Mengelola penerapan manajemen risiko unit kerja.

B. Wewenang Manajer Komersial

1. Menetapkan pembagian tugas kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyaliaanya.

2. Memberikan penilaian kinerja secara objektif dan memberikan feedback baik positif maupun negative untuk meningkatkan kinerja pegawai.
3. Melakukan keputusan sesuai kewenangan pada bidang tugas sebagaimana keputusan direksi.

Dalam melaksanakan tugasnya Manajer Komersial dibantu oleh :

a. AO Komersial

Menjadi kordinator account officer komersial dan junior account officer komersial melaksanakan strategi pemasaran, pengembangan dan pembinaan segmen bisnis komersial, berikut evaluasi bulanan sesuai ketentuan yang berlaku, mencari nasabah atau calon nasabah, memasarkan produk kredit serta melakukan trade Checking dan BI Chaking calon debitur dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

## **6. Manager UMKM**

### **A. Tugas dan Tanggung Jawab Manager UMKM**

1. Melakukan dan mengevaluasi hasil identifikasi serta analisis peluang pasar.
2. Melakukan dan mengevaluasi proses pengajuan kredit.
3. Melakukan dan Mengevaluasi kredit.
4. Mengevaluasi penerapan manajemen resiko unit kerja.
5. Melakukan penerapan manajemen resiko unit kerja.

### **B. Wewenang Manager UMKM**

1. Memberikan penilaian atas kinerja penyaluran kredit.
2. Memberikan pembinaan atas penyaluran kredit.
3. Menggantikan atasan atas tugas yang diberikan sesuai ketentuan serta target yang ditetapkan.

Dalam melaksanakan tugasnya Manager UMKM dibantu oleh :

a. AO UMKM

yang bertugas melaksanakan strategi pemasaran pengembangan dan pembinaan segmen bisnis UMKM berikut evaluasi bulanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dengan menerapkan prinsip kehati-hatian untuk mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.

## **7. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu**

### **A. Tugas pokok Jawab Pimpinan Kantor Cabang Pembantu:**

1. Mengarahkan penyusunan *Market Mapping* dan *Market Opportunity*
2. Mengarahkan proses pengajuan keputusan kredit berikut pembinaan dan pemantauan kinerja kredit dalam rangka penyelamatan kredit
3. Mengarahkan dan mengkoordinasikan pengelolaan aktivitas *cash management*
4. Mengelola penerapan manajemen risiko unit
5. Mengarahkan penyusunan rencana kerja dan anggaran unit kerja berikut pengelolaan anggarannya
6. Mengarahkan penyusunan laporan terkait ruang lingkup unit kerja kepada manajemen dan regulator

7. Melakukan persetujuan atau keputusan kredit serta keputusan bisnis.

**B. Wewenang Pimpinan Kantor Cabang Pembantu :**

1. Menetapkan pembagian tugas serta penegakan disiplin kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyeliaan;
2. Memberikan penilaian kerja secara objektif;
3. Memberikan feedback positif maupun analisa untuk meningkatkan kinerja pegawai
4. Menyampaikan rekomendasi pengembangan pegawai.
5. Memberikan penandatanganan perjanjian kredit maupun perjanjian bisnis lain

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya Pimpinan Kantor Cabang Pembantu dibantu oleh Officer Kantor Cabang Pembantu meliputi :

- a. *Customer Service*
- b. *Teller*
- c. Admin Kredit
- d. *Account Officer* Konsumer
- e. *Account Officer* UMKM

**8. Pimpinan Kantor Kas**

**A. Tugas dan Tanggng Jawab Pimpinan Kantor Kas :**

1. Melakukan monitoring proses penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah
2. Melakukan pemeriksaan fisik kas, rekonsialisasi saldo kas bank
3. Melakukan evaluasi realisasi arus kas bank

4. Mengevaluasi dan menganalisis penyusunan rekomendasi perbaikan terkait SLA
5. Melaksanakan kegiatan asuransi layanan nasabah
6. Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan pelayanan dan produk jasa bank
7. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.

B. Wewenang Pimpinan Kantor Kas :

1. Memutuskan analisa payroll (penggajian), Kerjasama *collective payment*
2. Berwenang mengawasi proses pengkinian data nasabah serta laporan regular program APU-PPT;
3. Berwenang atas evaluasi dan kegiatannya Pemimpin Kantor Kas.

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya Pimpinan Kantor Kas dibantu oleh *Teller*.

**9. Manager KIC (Kontrol Internal Cabang)**

A. Tugas dan Tanggung Jawab Manager KIC (Kontrol Internal Cabang) :

1. Mempersiapkan dan merencanakan kerja audit internal tahunan
2. Menetapkan frekuensi audit, lingkup serta subjek pemeriksaan untuk mencapai tujuan serta target audit
3. Melakukan dan mengevaluasi pengendalian internal serta system manajemen risiko sesuai dengan ketentuan yang berlaku

4. Melakukan monitoring atas aktivitas operasional dan bisnis sesuai dengan ketentuan yang berlaku
5. Membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan audit serta menyampaikan kepada direksi ataupun pimpinan
6. Melakukan tugas lainnya sesuai dengan arahan pimpinan.

B. Wewenang Manager KIC (Kontrol Internal Cabang)

1. Melakukan pemeriksaan atas aktivitas bisnis dan operasional;
2. Melakukan pemeriksaan khusus apabila dirasa perlu;
3. Memantau serta melaporkan pelaksanaan tindak lanjut perbaikan yang didapatkan dari saran yang diterima.

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya Manager KIC dibantu oleh staff KIC.

**10. Manager Penyelamatan dan penyelesaian Kredit**

A. Tugas dan Tanggung Jawab Manager Penyelamatan dan penyelesaian

Kredit :

1. Melakukan dan mengevaluasi pemantauan kinerja penyaluran kredit, kolektabilitas kredit dan hapus buku jaringan kantor di wilayah
2. Melakukan dan mengevaluasi asuransi serta agunan kredit dalam rangka penyelamatan atau penyelesaian kredit jaringan kantong di wilayah
3. Mengevaluasi terkait kinerja pihak ketiga

4. Melakukan tindak lanjut temuan hasil pemeriksaan internal dan eksternal
5. Mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kinerja

B. Wewenang Manager Penyelamatan dan penyelesaian Kredit :

1. Mengelola penyusunan rencana kerja dan anggaran unit kerja
2. Mengelola anggaran perusahaan
3. Berwenang melakukan pembinaan terhadap penyaluran kredit

Dalam melaksanakan tugas dan kegiatan Manager PPK dibantu oleh Staff PPK.

## **11. *Customer Service***

A. Tugas dan Tanggung Jawab *Customer Service* :

1. Melayani nasabah atau calon nasabah dengan memberikan informasi maupun membantu transaksi dari produk dan aktivitas bank
2. Melakukan *cross selling* terhadap nasabah
3. Melayani, menangani keluhan nasabah sesuai standar layanan dan ketentuan yang berlaku
4. Sebagai mediator antara kepentingan nasabah dengan kepentingan bank

B. Wewenang *Customer Service* :

1. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh bank

2. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan
3. Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank
4. Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah
5. Menyaksikan pengisian berkas 54nalisa54 dan aplikasi nasabah.

## **12. Teller**

### **A. Tugas dan Tanggung Jawab Teller :**

1. Menerima dan melayani transaksi baik tunai maupun non-tunai dengan nasabah
2. Meyakini keaslian uang tunai dari nasabah
3. Meyakini kesesuaian jumlah uang yang digunakan nasabah sebagai transaksi
4. Menerima penggantian penukaran uang ke cabang 54nalisa5454nt atau Bank Indonesia.

### **B. Wewenang Teller :**

1. Memberikan persetujuan pembayaran untuk jumlah debit;
2. Menandatangani slip pemindahan kas untuk penyetoran/ pengembalian kas
3. Memegang kunci berdasarkan prinsip dual control
4. Melakukan penolakan transaksi apabila tidak memenuhi persyaratan
5. Melakukan penolakan terhadap transaksi yang tidak dapat dibuktikan atau diragukan keasliannya

### **13. Sekretariat SDM & Umum**

#### **A. Tugas dan Tanggung Jawab Sekretariat SDM & Umum :**

1. Mendistribusikan informasi dari kantor pimpinan secara jelas dan akurat
2. Mengelola manajemen aktiva tetap, analisa, kesekretariatan dan pelayanan internet cabang
3. Melaksanakan pemenuhan kebutuhan dokumen nasabah
4. Mengelola sumber daya kantor termasuk keuangan
5. Mengatur dan mengawasi pelaksanaan acara-acara formal dan informal yang diselenggarakan oleh kantor dalam kaitannya dengan upaya mengembangkan citra perusahaan
6. Mempermudah kerja pimpinan melalui pengaturan waktu dan distribusi informasi yang efisien
7. Menyiapkan pertemuan atau konferensi perbankan

#### **B. Wewenang Sekretariat SDM & Umum :**

1. Melakukan penolakan terhadap surat yang masuk apabila tidak memenuhi persyaratan
2. Memberikan masukan positif dan inisiatif untuk perbaikan bank
3. Mengelola bawahan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja
4. Melakukan penerimaan tamu yang akan bertemu dengan pimpinan
5. Mengelola surat masuk dan surat keluar
6. Mewakili pimpinan dalam berbagai pertemuan.

## 3.2 Metode Penelitian

### 3.2.1 Jenis dan Sumber Data

#### 1. Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif. Data kualitatif yaitu data penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen (Sugiyono, 2018 : 213). Jenis data kualitatif yang diperoleh ialah dari hasil wawancara langsung dengan *Account Officer consumer* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Singaparna membahas mengenai mekanisme pemberian kredit guna bhakti, yang mana data yang diperoleh tersebut dijadikan sebagai bahan referensi oleh penulis untuk menyusun laporan penelitian dalam tugas akhir.

#### 2. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh ialah sumber data primer yaitu data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama. Data primer yang diperoleh dari penelitian ini adalah melalui wawancara (Suliyanto, 2018 : 156). Peneliti memperoleh data langsung dari sumber pertama yaitu PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Singaparna melalui kegiatan magang yang dilaksanakan selama 30 hari kerja, peneliti dibimbing, diberikan kepercayaan dan tanggung jawab dalam kegiatan pemberian kredit guna bhakti.

Metode yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data primer ini ialah dengan :

a. Metode *Survei*

Metode yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah untuk memperoleh gambaran umum yang berhubungan dengan mekanisme pemberian kredit guna bhakti bagi Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai bahan untuk penyusunan tugas akhir.

b. Metode Observasi

Metode observasi dimana data diperoleh dari hasil pengamatan dan pencatatan-pencatatan yang dilakukan dengan datang langsung ke PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Singaparna. Metode ini digunakan untuk mengetahui bagaimana gambaran umum dalam dunia Lembaga keuangan perbankan serta untuk mengetahui bagaimana mekanisme pemberian kredit guna bhakti pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Singaparna.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang strategis digunakan oleh peneliti yang bertujuan untuk mendapatkan data dalam penelitian. Pada penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif yang harus membutuhkan data yang jelas dan spesifik. Menurut Sugiyono (2018 : 224) bahwa pengumpulan data diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

#### 1. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2018:291) mengatakan bahwa studi kepustakaan berkaitan dengan kajian secara teori melalui referensi-referensi terkait dengan nilai, budaya, dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

Melalui studi kepustakaan ini peneliti mengumpulkan informasi dan data secara mendalam melalui berbagai literatur, buku, catatan, majalah dan referensi lainnya, serta hasil penelitian sebelumnya yang relevan untuk mendapatkan jawaban mengenai masalah yang akan diteliti yaitu mekanisme pemberian kredit guna bhakti pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Singaparna.

#### 2. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung melakukan penelitian dilokasi penelitian dengan melalui berbagai kegiatan observasi partisipasi dan wawancara. Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk pengumpulan data penelitian.

##### a. *In Depth Interview*

Menurut Hardani, dkk (2020:137) wawancara ialah tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan

maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Teknik wawancara dalam penelitian ini ialah dengan wawancara tidak terstruktur, artinya pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan dapat di perdalam maupun dikembangkan sesuai dengan situasi dan kondisi di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Singaparna.

Dengan melakukan wawancara ini peneliti dapat memperoleh data dan informasi yang lebih banyak, data-data dalam penelitian ini berupa informasi-informasi yang berkaitan dengan mekanisme pemberian kredit guna bhakti.

b. *Participant Observation* (Observasi Partisipasi)

Observasi Menurut Sugiyono (2018:229) merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan indra, sehingga tidak hanya dengan pengamatan menggunakan mata saja. Mendengarkan, mencium, mengecap meraba termasuk salah satu bentuk dari observasi. Instrument yang digunakan dalam observasi adalah panduan

pengamatan. Agar hasil observasi dapat dipertanggungjawabkan maka sebaiknya observasi jangan hanya dilakukan oleh satu orang saja, sehingga dapat dibandingkan. Semakin banyak hasil observasi yang sama di antara observer maka semakin dapat dipercaya hasil observasi tersebut (Suliyanto, 2018:166).

Berdasarkan pernyataan di atas, bentuk observasi yang digunakan dalam penelitian ini ialah *participant observation* (observasi partisipasi) yaitu metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan, dimana peneliti terlibat langsung dalam keseharian prosedur pemberian kredit guna bhakti. Melalui observasi partisipasi ini, peneliti berharap dapat mengetahui proses berlangsungnya prosedur pemberian kredit guna bhakti beserta hambatan-hambatan yang mungkin terjadi, sehingga dengan itu dapat diperoleh data yang lengkap akurat dan menyeluruh yang tidak terungkap oleh informan dalam wawancara.

### **3.2.3 Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut Sugiyono (2018:482) adalah proses mencari dan menganalisa 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 sintesa, menganalisa ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisa data yang dilakukan oleh peneliti dalam penelitian ini ialah dengan beberapa komponen yaitu reduksi data, data display (penyajian data) dan penarikan kesimpulan.

1. Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Pada tahap yang pertama dilakukan pengumpulan data dari hasil wawancara dan observasi lapangan yang akan dikategorisasi sesuai dengan permasalahan penelitian yang kemudian dikembangkan melalui penggalian data berikutnya.

2. Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2018:247-249) Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

Untuk memperjelas data yang dibutuhkan oleh peneliti, maka peneliti melakukan teknik pengumpulan data dengan studi lapangan dan partisipasi observasi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Singaparna.

3. Penyajian Data (*Data Display*).

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018:249).

#### 4. Penarikan Kesimpulan.

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Sugiyono (2018:252-253) kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.