

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

Bank bjb merupakan Bank BUMD milik pemerintah Provinsi Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Bandung. Sampai Februari 2023, bank bjb memiliki jumlah jaringan kantor yaitu 1 Kantor Pusat yang terletak di Bandung, 5 Kantor Wilayah yaitu Kantor Wilayah I terletak di Kota Bandung, Kantor Wilayah II terletak di Kota Jakarta Selatan, Kantor Wilayah III terletak di Kabupaten Cirebon, Kantor Wilayah IV terletak di Kota Serang, dan Kantor Wilayah V terletak di Kota Surabaya, 65 Kantor Cabang, 844 Kantor Cabang Pembantu (KCP), 6 sentra UMKM, 18 Layanan bjb Prioritas, 12 Layanan *Weekend Banking*, 1.754 ATM Bank bjb, 55 CRM.

Sejarah Pendirian – 1961

Pendirian Bank bjb dilatarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 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 bergerak di bidang bank hipotek. Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960, Pemerintah Provinsi Jawa

Barat berdasarkan Akta Pendirian No.125 tanggal 19 November 1960 juncto Akta Nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan Akta Nomor 84 tanggal 13 Mei 1961 seluruhnya dibuat Notaris Noezar dan sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961 mendirikan Perusahaan Daerah “PT Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat” dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

Perubahan Badan Usaha – 1978

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum PT Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum. Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten sebagai perusahaan daerah yang berusaha di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

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.

Perubahan Bentuk Hukum – 1999

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).

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.

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 dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (*call name*) Bank Jabar Banten.

Perubahan Logo & *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 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 dan 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 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi bank bjb pada tanggal 2 Agustus 2010.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

3.1.2.1 Visi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”

Merupakan penjabaran dari cita-cita dan tujuan Bank BJB untuk menjadi bank yang terbaik dengan memberikan layanan terdepan yang dapat menjawab kebutuhan bisnis dan transaksi nasabah yang semakin dinamis. Diharapkan, Bank BJB menjadi bank utama yang dipilih masyarakat untuk keperluan bertransaksi perbankan maupun kebutuhan bisnis nasabah.

3.1.2.2 Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

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 *stakeholder*.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 Budaya dan Nilai PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

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:

Tabel 3.1
Nilai-Nilai Perusahaan

<i>Corporates Values</i>	Perilaku Utama
1. <i>Service Excellence</i>	1. Fokus pada nasabah 2. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah
2. <i>Professionalism</i>	3. Bekerja efektif, efisien dan bertanggungjawab 4. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik
3. <i>Integrity</i>	5. Jujur, disiplin dan konsisten

	6. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku
4. <i>Respect</i>	7. Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan 8. Memberi dan menerima pendapat yang pasif dan konstruktif
5. <i>Innovation</i>	9. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik 10. Melakukan perbaikan berkelanjutan
6. <i>Trust</i>	11. Berperilaku positif dan dapat dipercaya 12. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan bersama

(Sumber: <https://www.bankbjb.co.id>)

Adapun panduan untuk melaksanakan budaya perusahaan ini telah tersusun dalam Pedoman Budaya Perusahaan bank bjb. Bank bjb telah melakukan beberapa langkah sebagai upaya internalisasi *corporate values* yang berada dibawah 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:

- a. Perumusan dan Penetapan Nilai-Nilai Budaya Perusahaan bank bjb.
- b. 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.
- c. Sosialisasi Program-Program Budaya Perusahaan bank bjb baik secara *On site* maupun melalui media cetak dan elektronik.
- d. Eksternalisasi Program Budaya Perusahaan bank bjb. Penguatan Budaya Perusahaan bank bjb.
- e. *Training* dan *up skilling* kepada *Change Leaders*, *Change Coordinator & Change Agents*.
- f. Survey Budaya Perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat pengetahuan, pemahaman, persepsi kepentingan, dan keyakinan para pegawai terhadap proses transformasi organisasi dan budaya perusahaan.
- g. 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 PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten



(Sumber: <https://www.bankbjb.co.id>)

Gambar 3.1

Logo Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

Setiap logo memiliki makna yang tersembunyi dibalikinya, begitu juga dengan logo Bank BJB diatas. Setiap simbol dan karakter yang terdapat dalam logo Bank BJB memiliki makna yang berkaitan erat dengan penerimaan perusahaan dalam menjalankan perusahaannya. Berikut makna yang terkandung dalam logo Bank BJB yaitu:

1. *Brand Name* Bank BJB

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.

2. *Brand Shape* Bank BJB

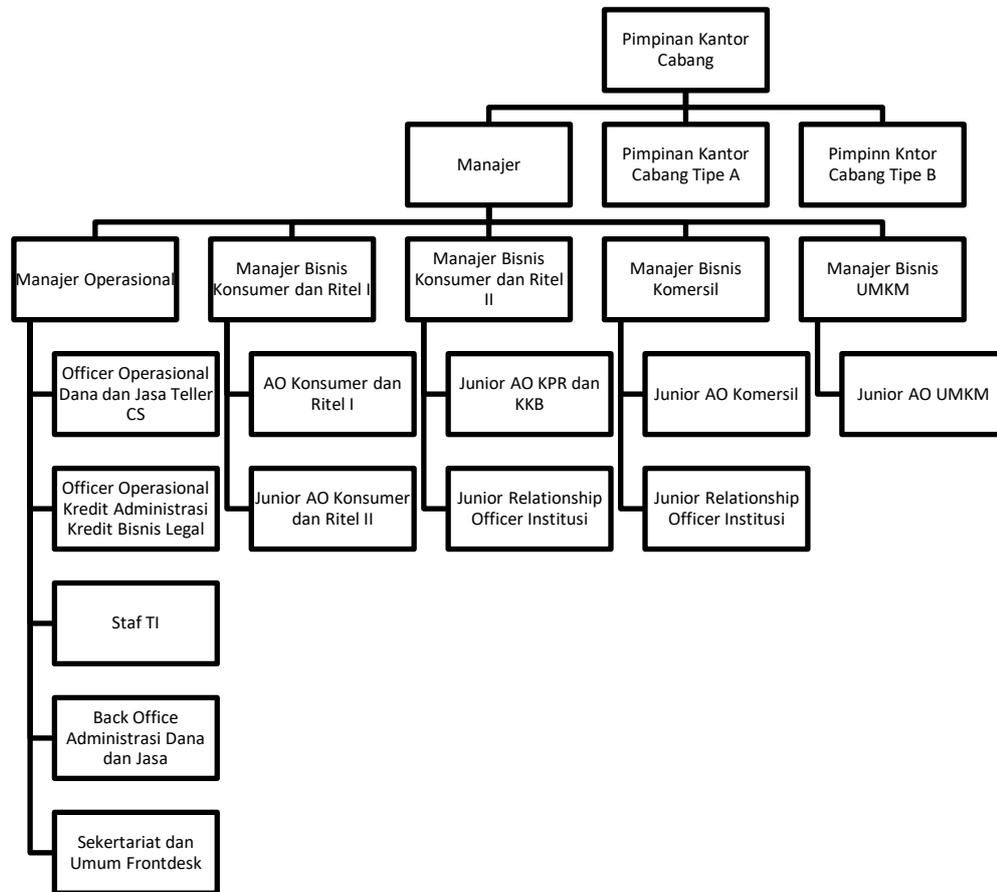
Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder : sayap yang terbang untuk kemajuan). Bentuk sayap pada logo bank bjb melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder* dan seluruh masyarakat. Sedangkan penggunaan huruf pada *logotype* merupakan pengembangan bentuk dari huruf Alte Haas Grotesk.

3. *Brand Color* Bank BJB

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:

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

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Tasikmalaya



(Sumber: PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Tasikmalaya)

Gambar 3.2

Struktur Organisasi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Tasikmalaya

3.1.6 Job Description PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Tasikmalaya

1. Pemimpin Cabang

- a. Mengatur, mengawasi dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dalam lingkungannya sehingga terpelihara kelangsungan, kelancaran dan kesatuan gerak langkah pekerjaan sesuai dengan tata kerja yang ditetapkan.
- b. Membangun budaya *cost awareness* dan *cost efisiensi* serta mengelola dan melakukan monitoring terhadap seluruh biaya – biaya sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan juga dapat dipertanggungjawabkan.
- c. Melakukan pemasaran, menganalisis dan mengelola calon nasabah/ debitur bank bjb sesuai kewenangan dan target yang telah ditentukan.
- d. Melakukan koordinasi dengan kantor Wilayah dan Divisi Jaringan, Layanan & Operasional Kantor Pusat dalam rangka monitoring terhadap service standar yang diberikan oleh seluruh staf sehingga service yang diberikan sesuai dengan standar layanan Bank.
- e. Melakukan koordinasi dalam membuat rencana/langkah-langkah perbaikan service yang harus dilakukan di cabang sehingga

service yang diberikan kepada nasabah meningkat dari waktu ke waktu sesuai dengan target.

2. Manajer Operasional

- a. Mengelola dan melakukan monitoring terhadap seluruh biaya – biaya operasional sehingga seluruh biaya yang dikeluarkan dapat termonitor dengan baik dan efisien serta tidak melebihi anggaran yang telah ditetapkan.
- b. Menentukan kebutuhan likuiditas untuk transaksi di Kantor Cabang.
- c. Melakukan monitoring terhadap standar layanan yang diberikan oleh seluruh staf sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan standard layanan Bank.
- d. Memonitor seluruh keluhan/*complaint* nasabah terselesaikan dengan baik serta tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.
- e. Mengelola transaksi tunai dan non tunai di Kantor Cabang sesuai batas kewenangan.
- f. Mengelola administrasi kredit, dana dan jasa.
- g. Mengelola pembuatan surat keterangan/ dukungan bank.
- h. Memonitor fungsi pelayanan yang dilakukan dalam rangka mengelola pembukaan, penutupan serta pemeliharaan rekening Giro, Deposito dan Tabungan DN & LN sesuai dengan prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer*) dan prosedur tentang

Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorism (APPUPPT).

- i. Mengelola pengadaan inventaris, kebutuhan logistic operasional yang dibutuhkan Kantor Cabang.
- j. Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pengisian ATM.
- k. Menandatangani Laporan Harian Transaksi dan Laporan lainnya.
- l. Mengawasi proses penilaian agunan kredit dalam rangka pengajuan permohonan kredit.
- m. Memeriksa hasil penilaian agunan kredit dan berkas- berkas lain yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.

3. Operasional Dana & Jasa

- a. Memonitoring layanan operasional dan administrasi dana dan jasa di kantor cabang agar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- b. Memonitor dukungan layanan dari *Back Office* kepada *Customer Service* dan *Teller* sesuai dengan *Service Level Agreement (SLA)* yang ditetapkan. Mengelola pelaksanaan *settlement*/input data dan administrasi dana dan jasa (BI-RTGS, kliring, transfer, pemindah bukuan, inkaso, Modul Penerimaan Negara (MPN), Surat Perintah Pencairan Dana (SP2D), Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) & Jasa Lainnya).
- c. Memeriksa dan memberikan persetujuan atas transaksi harian tunai/non tunai dalam batas kewenangannya.

- d. Mengelola permintaan pembuatan, penutupan dan penyerahan kartu ATM, Kartu Debet & Kartu Kredit Kepada Nasabah.
- e. Memeriksa kelengkapan dokumen dana dan jasa serta pengadministrasinya telah dilakukan dengan tertib sesuai ketentuan.
- f. Melakukan Pengawasan dan memonitorir ketersediaan uang tunai untuk kebutuhan nasabah guna menunjang kelancaran operasional kantor cabang.
- g. Melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan pengisian ATM.
- h. Mempelajari dan mengimplementasikan pengetahuan produk, layanan dan prosedur bank bjb untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
- i. Melakukan monitoring implementasi standard layanan *Customer Service* dan *Teller*.
- j. Mengelola transaksi terkait dengan ketentuan *Know Your Customer* (KYC), Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme.

4. *Teller*

- a. Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenal produk dan jasa bank bjb.
- b. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standar layanan.

- c. Menerima dan melayani nasabah yang memerlukan transaksi tunai dan non tunai sesuai dengan system, prosedur dan standar layanan bank bjb.
- d. Mengadministrasikan uang tunai sesuai dengan kebijakan yang berlaku agar pelayanan kepada nasabah berjalan dengan lancar.
- e. Membuka dan mengaktifkan system untuk Operasional transaksi.
- f. Melayani setoran pajak./penerimaan Negara, Western Union, pelayanan jasa bank lainnya.
- g. Melayani transaksi penukaran valuta asing.
- h. Menghitung total transaksi kas serta membuat laporan harian kas yang dilakukan hari itu.
- i. Menjalankan prinsip – prinsip mengenal nasabah (*Know Your Customer*) sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

5. Customer Service

- a. Memberikan informasi kepada nasabah/calon nasabah mengenai produk dan jasa bank.
- b. Melayani nasabah maupun calon nasabah sesuai dengan standard layanan.
- c. Mendengar dan mencatat keluhan nasabah (*walk in dan by phone*) dan menyelesaikan keluhan tersebut dalam batas wewenang yang dimiliki atau meneruskan kepada *Officer Operasional Dana dan Jasa dan/atau Manajer Operasional*.

- d. Melakukan *follow up* atas keluhan nasabah sesuai dengan *system* prosedur sehingga dapat diselesaikan dengan baik sesuai ketentuan.
- e. Melayani administrasi pembukaan dan penutupan rekening.
- f. Melakukan proses input ke *system Core Banking*.
- g. Memeriksa semua dokumen telah lengkap dan telah ditandatangani oleh *Officer Operasional Dana dan Jasa/Manajer Operasional*.
- h. Melayani *print out* rekening nasabah serta informasi saldo nasabah pemilik rekening.
- i. Melayani penerimaan dokumen permohonan kredit, serta menjelaskan ketentuan produk kredit bank kepada debitur.
- j. Mengelola Daftar Hitam Bank Indonesia.
- k. Melayani permintaan buku cek dan bilyet giro sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta pelayanan sesuai *Service Level Agreement (SLA)*.
- l. Mengelola cek dan bilyet giro yang tidak mempunyai dana (kosong).
- m. Melakukan pengkinian data (*up dating*) terhadap data nasabah maupun debitur sesuai dengan dokumen yang diterima dari nasabah.
- n. Melakukan penjualan silang (*cross selling*) produk dana jasa dan kredit bank

6. Administrasi Dana & Jasa

- a. Membantu penyajian data nasabah serta pengelolaan administrasi dan dokumentasi dana & jasa sesuai kebijakan/ketentuan yang berlaku.
- b. Melakukan layanan operasional dan administrasi dana dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- c. Memberikan pelayanan kepada *Customer service* dan *Teller* sesuai dengan *Service Level agreement (SLA)* yang ditetapkan untuk mendukung pelayanan kepada nasabah.
- d. Mengelola dan mengaplikasi transaksi pajak.
- e. Mengelola dan mengaplikasi transaksi jasa bank lainnya.
- f. Melaksanakan pengisian ATM.

7. Operasional Kredit

- a. Melakukan penyajian data nasabah dan pengelolaan administrasi yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
- b. Melakukan *verifikasi* dokumen realisasi kredit.
- c. Melakukan pemantauan agunan dan pengikatan agunan kredit.
- d. Melakukan monitoring proses pembayaran sampai pelunasan.
- e. Melakukan pengelolaan dokumentasi kredit.
- f. Melakukan proses administrasi penyelesaian asuransi/mitigasi risiko kredit, melaksanakan program asuransi/mitigasi risiko kredit dan mengelola klaim program asuransi/mitigasi risiko kredit.

- g. Melakukan kegiatan administrasi penyelesaian proses penebusan/penarikan sebagian/pengganti agunan.

8. Administrasi Kredit

- a. Melakukan penyajian data nasabah dan pengelolaan administrasi yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
- b. Melakukan *verifikasi* dokumen realisasi kredit.
- c. Melakukan *verifikasi* dokumen pencairan kredit, melakukan proses pencairan kredit dan verifikasi hasil pencairan.
- d. Melakukan monitoring proses pembayaran kredit sampai nasabah pelunasan.
- e. Melakukan pengelolaan dokumentasi kredit.
- f. Melakukan monitoring program asuransi, monitoring jatuh tempo, perpanjangan, penghentian, dll terkait program asuransi.
- g. Melakukan pengelolaan kalim program asuransi mitigasi risiko kredit.

9. Bisnis Legal

- a. Membantu pengelolaan dan pengawasan terkait aspek hukum dalam lingkup operasional bank di kantor cabang dan kantor cabang pembantu meliputi bidang perkreditan, operasional dan *support*.
- b. Membantu penyediaan data – data yang dibutuhkan untuk penanganan kasus – kasus hukum.

- c. Mengawasi implementasi aplikasi prosedur operasional yang baru diterapkan agar tidak bertentangan dengan perspektif hukum terutama jika berhubungan dengan pihak ketiga.
- d. Melakukan koordinasi dengan kantor wilayah terkait risiko hukum.
- e. Melakukan diskusi dengan user untuk mengatasi masalah yang mungkin muncul dari kesalahan prosedur hukum terkait administrasi
- f. Membuat rekomendasi tertulis untuk mengurangi kesalahan prosedur hukum terkait administrasi kredit jika dibutuhkan.
- g. Melakukan pengecekan keabsahan dokumen agunan kredit yang digunakan untuk pengajuan permohonan kredit kantor cabang dan kantor cabang pembantu.
- h. Melakukan kunjungan/*on the spot*, verifikasi dan *ploting* ke lokasi agunan atas agunan kredit yang digunakan untuk pengajuan permohonan kredit.
- i. Membuat surat permohonan penilaian agunan kepada *Appraisal Independent* jika diperlukan dan sesuai ketentuan.
- j. Melakukan penilaian atas agunan kredit yang digunakan untuk pengajuan permohonan kredit.
- k. Mengecek aspek legal secara administrasi atas dokumen kredit.

- l. Menyusun dan menyiapkan dokumen perjanjian kredit dan pengikatan agunan serta melakukan koordinasi dengan notaris terkait dan/agunan dilakukan secara kredit.
- m. Melakukan pengikatan agunan sesuai dengan ketentuan baik dibawah tangan maupun secara notariil.

10. Administrasi SDM & Umum

- a. Mengkoordinir kebutuhan dokumentasi yang dibutuhkan untuk pelayanan kepada nasabah.
- b. Mengkoordinir kebutuhan logistic, kesekretariatan untuk kepentingan internal cabang.
- c. Melakukan koordinasi dengan divisi terkait sesuai bidang tugasnya.
- d. Memonitor jalannya operasional TI kantor Cabang baik kebutuhan *software*, *hardware* dan data *server*, juga termasuk jaringan komunikasi.
- e. Memelihara *system* TI Kantor Cabang agar berfungsi sebagaimana mestinya.
- f. Mengadministrasikan serta melaporkan hasil pajak PPh Pasal 21, database SDM dan kesekretariatan Kantor Cabang ke Manajer Operasional.
- g. Memberikan arahan dalam pengadministrasi surat keluar dan masuk.

- h. Memeriksa seluruh transaksi kebutuhan operasional, pengadaan inventaris dan ketersediaan logistic serta melaporkan kepada *Manajer Operasional*.
- i. Memeriksa dan memverifikasi hasil penginputan rekening biaya pada *core banking system* dengan bukti *voucher*.
- j. Mengelola dan mengadministrasikan laporan kewanatan gedung, kas, parkir, pengaturan satpam, dsb di Kantor Cabang.
- k. Mengelola kebutuhan transportasi Kantor Cabang.
- l. Mengelola asuransi asset cabang, penyusutan/penghapusan aktiva tetap dan inventaris cabang.
- m. Mengelola legalitas dan perjanjian kantor Cabang beserta kantor layanan dibawahnya (TDP, SIUP, IMB, dsb).
- n. Melaporkan hasil pemeriksaan rutin *petty cash* (kas kecil) cabang kepada *Manajer Operasional* dengan tembusan ke Internal Cabang.

11. Sekretaris & Umum

- a. Mengkoordinir kebutuhan dokumentasi yang dibutuhkan untuk pelayanan kepada nasabah.
- b. Mengkoordinir kebutuhan logistic, kesekretariatan untuk kepentingan internal kantor cabang.
- c. Melakukan koordinasi dengan divisi terkait sesuai bidang tugasnya.
- d. Memberikan layanan prima terhadap kebutuhan karyawan.

- e. Mengadministrasikan serta melaporkan hasil pajak PPh pasal 21, databse SDM dan kesekretariatan kantor cabang ke Manajer Operasional.
- f. Mengelola dan mengadministrasikan surat keluar dan masuk
- g. Memeriksa seluruh transaksi kebutuhan operasional, pengadaan inventaris dan ketersediaan logistik dan melaporkan kepada Manajer Operasional.
- h. Mengelola kebutuhan transportasi Kantor Cabang.
- i. Mengelola dan mengadministrasikan, laporan keamanan gedung, kas, parkir, pengaturan satpam, dsb di kantor cabang.
- j. Mengelola asuransi asset cabang, penyusutan/penghapusan aktiva tetap dan inventaris cabang.
- k. Mengelola legalitas dan perijinan kantor cabang beserta kantor layanan dibawahnya (TDP, SIUP, IMB, dsb).
- l. Membuat laporan rutin *petty cash* (kas kecil) cabang.
- m. Membuat laporan Arus Kas Harian dan pemantauan transaksi keuangan harian.
- n. Melakukan penginputan rekening biaya pada core banking sistem dengan bukti *voucher* setelah mendapat persetujuan dari Pemimpin Cabang.
- o. Mengelola *system filling* cabang atas hasil posting biaya-biaya cabang yang terkait dengan umum.

- p. Mengelola *system filling* data kepegawaian cabang yang terkait dengan SDM.
- q. Membuat konsep surat-menyurat.
- r. Menyimpan, mengelola dan mengadministrasikan secara tertib seluruh dokumen menyangkut bidang tugasnya sesuai ketentuan.

12. Akuntansi & IT

- a. Melakukan monitoring penjurnalan dan *entry* data (koreksi/penyesuaian) ke dalam masing-masing akun di sistem.
- b. Membuat konsep surat-menyurat.
- c. Menyimpan, mengelola dan mengadministrasikan secara tertib seluruh dokumen menyangkut bidang tugasnya sesuai ketentuan.
- d. Membantu melayani kebutuhan pengelolaan data dan infrastruktur yang mendukung aktifitas operasional dan IT di kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Memelihara sistem IT Kantor Cabang agar berfungsi sebagaimana mestinya.
- f. Memonitor kelancaran jalannya operasional IT, seluruh *hardware* dan *software*, sistem otomasi dan data server Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.
- g. Menerima dan menindaklanjuti keluhan user terhadap gangguan IT Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.
- h. Melakukan koordinasi dengan Divisi IT dalam hal gangguan IT yang tidak bisa diselesaikan.

- i. Menangani pemeliharaan rutin sistem IT Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.
- j. Menyusun laporan harian pengelolaan IT Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas.

13. Manajer Bisnis

- a. Melakukan koordinasi dengan Kantor Pusat dan Kantor Wilayah terkait ketentuan dan/prosedur produk kredit, dana dan jasa di Kantor Cabang, dan disosialisasikan di kantor cabang.
- b. Melakukan koordinasi dengan Kantor Pusat dan Kantor Wilayah dalam rangka monitoring perkembangan bisnis.
- c. Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan debitur dan kreditur terselaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan debitur dan kreditur dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.
- d. Menyusun pemasaran dana, jasa dan kredit bank.
- e. Melakukan rencana strategis aktivitas pengelolaan produk secara berkala.
- f. Mewakili kepentingan bank hadi dalam acara yang diselenggarakan oleh pihak eksternal untuk membina hubungan baik.
- g. Mengajukan usulan sponsorship kepada Pemimpin Cabang agar secara aktif terlibat dalam kegiatan public untuk membangun citra positif bank.

- h. Melakukan koordinasi dengan Divisi dan lembaga /instansi terkait pengelolaan dana, jasa dan kredit.
- i. Memeriksa dan menandatangani hasil analisa pengajuan permohonan kredit berikut seluruh dokumentasinya yang sudah disusun oleh *Account Officer*.
- j. Melakukan survey kelokasi dan kontak dengan pihak-pihak eksternal dalam rangka mengumpulkan data/infomasi terkait dengan pengajuan permohonan kredit atau hasil analisa kredit.
- k. Melakukan pembahasan permohonan fasilitas kredit melalui rapat teknis bersama unit kerja terkait sebagai persiapan rapat komite kredit.
- l. Melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai anggota komite kredit sesuai kewenangannya.
- m. Memberikan rekomendasi atas hasil analisa kredit terkait dengan pengajuan permohonan kredit.

14. *Account Officer*

- a. Melakukan koordinasi dengan *Manajer Bisnis* terkait dengan pencapaian target.
- b. Melakukan koordinasi dengan pihak eksternal dan internal dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar terselesaikan dengan baik, serta penyelesaiannya dilakukan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku.

- c. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah atau calon nasabah.
- d. Melakukan promosi produk kepada nasabah/calon nasabah.
- e. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensi nasabah sebagai target pemasaran kredit dan produk internasional.
- f. Membuat dan memelihara database nasabah dan/calon nasabah.
- g. Memasarkan produk perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian & kepatuhan serta penerapan manajemen risiko.
- h. Melakukan penjualan silang (*cross selling*) untuk peningkatan portofolio dana dan jasa lainnya.
- i. Mewakili bank untuk hadir dalam acara yang diselenggarakan oleh pihak eksternal untuk membina hubungan baik.
- j. Mengajukan usulan sponsorship agar secara aktif terlibat dalam kegiatan public untuk membangun citra positif bank.
- k. Melakukan verifikasi kelengkapan data/berkas/dokumen yang disyaratkan dalam pengajuan permohonan kredit.
- l. Meminta kelengkapan data/berkas/dokumen kepada calon debitur jika belum lengkap sesuai dengan ketentuan.
- m. Melakukan pengecekan dan *verifikasi BI Checking*, Daftar Hitam Nasional (DHN) dan laporan Sistem Informasi Debitur (SID) setelah menerima pengajuan permohonan kredit.

- n. Melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai anggota komite kredit sesuai kewenangannya.
- o. Membuat Surat Penawaran Pemberian Kredit (SPPK) dan menyampaikannya Kepada Calon Debitur.
- p. Membuat dan mengelola berkas-berkas nasabah.

15. *Marketing Dana*

- a. Melakukan koordinasi dengan Manajer Bisnis terkait dengan pencapaiannya target dana institusi.
- b. Melakukan koordinasi dalam mengelola seluruh keluhan nasabah agar terselesaikan dengan baik, serta penyelesaian dilakukan tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah sesuai ketentuan yang berlaku.
- c. Mengelola dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan/calon nasabah dana institusi.
- d. Mengumpulkan informasi dan data untuk menyusun daftar potensi nasabah sebagai target pemasaran dana institusi.
- e. Menyusun rencana aktivitas pemasaran dana institusi secara regular.
- f. Membuat dan memelihara database nasabah dan/calon nasabah dana institusi.
- g. Memasarkan produk perbankan dengan memperhatikan prinsip kehati-hatian dan kepatuhan serta penerapan manajemen risiko.

- h. Melakukan penjualan silang (*cross selling*) untuk peningkatan portofolio dana dan jasa lainnya.
- i. Melakukan kontak/mengunjungi dan menawarkan produk perbankan dengan calon nasabah potensial baik secara formal maupun informal.
- j. Mengajukan usulan sponsorship agar secara aktif terlibat dalam kegiatan public untuk membangun citra positif bank.
- k. Menyusun laporan aktivitas dan evaluasi pencapaiannya target untuk kepentingan internal dan eksternal.
- l. Menyimpan, mengelola dan mengadministrasikan secara tertib seluruh dokumen menyangkut bidang tugasnya sesuai ketentuan.
- m. Menyusun laporan-laporan menyangkut bidang tugasnya.
- n. Melaksanakan rekonsiliasi baik dengan pihak *ekstern* maupun *intern*.

3.1.7 Produk PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

1. Simpanan/Tabungan :

a. Tandamata Tabungan

Tandamata adalah tabungan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari dengan biaya terjangkau.

b. Tandamata Gold

Tandamata Gold adalah tabungan istimewa untuk kemudahan bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik

yang disertai perlindungan asuransi secara cuma-cuma sesuai ketentuan bank.

c. Tandamata Berjangka

Tabungan dengan fasilitas autotransfer dari rekening Tandamata Bisnis dan Giro Bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penyetoran di seluruh Cabang bank bjb di Indonesia. Keuntungan lainnya adalah gratis biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM bank bjb, ATM Bersama dan Prima.

d. Tandamata Purnabhakti

Tabungan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan PT Taspen (Persero).

e. Tandamata Bisnis

Tabungan dengan fasilitas autotransfer dari rekening Tandamata Bisnis dan Giro Bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penyetoran di seluruh Cabang bank bjb di Indonesia. Keuntungan lainnya adalah gratis biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM bank bjb, ATM Bersama dan Prima.

f. Tandamata My First

Tandamata My First adalah Tabungan Perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung. Dengan beberapa keunggulan seperti bebas biaya administrasi bulanan,

Bebas biaya pembuatan Kartu Perdana dan Bebas biaya tarik tunai di seluruh ATM bank bjb, ATM bersama dan ATM Prima di seluruh Indonesia.

g. Tandamata Dollar

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

h. Tandamata SiMuda

Tabungan rencana untuk golongan pemuda atau mahasiswa dalam mata uang rupiah yang dilengkapi dgn sistem auto debet rekening perbulan dalam jangka waktu tertentu yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi jiwa dengan skema asuransi mikro.

i. Tandamata SiMuda Investasiku.

Layanan installment reksa dana yang memberikan kemudahan pembelian produk reksa dana untuk nasabah perorangan golongan pemuda atau mahasiswa dengan fitur installment reksa dana yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi jiwa dengan skema asuransi mikro.

2. Deposito :

a. Deposito Berjangka

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang aman dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

b. Deposito Suka-suka

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang aman dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

c. Deposito Valas

Simpanan berjangka dalam berbagai pilihan mata uang yang memberikan keuntungan lebih bagi anda.

3. Produk Pembiayaan :

a. Kredit Guna Bhakti

Kredit Guna Bhakti adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada debitur berpenghasilan tetap yang gajinya disalurkan melalui bank bjb atau perusahaan tempat debitur bekerja memiliki perjanjian kerjasama dengan bank dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur.

b. Kredit Guna Bhakti Ekstra

KGB adalah Fasilitas kredit multiguna yang diberikan kepada pegawai aktif yang berpenghasilan tetap, diperuntukan bagi ASN Daerah/ Pusat, pegawai BUMN/ BUMD, Anggota TNI/ Polri, Pegawai Swasta/ Yayasan, Kepala & Wakil Kepala Daerah, Anggota Dewan, Perangkat Desa.

c. Kredit Pra Purna Bhakti

Pembiayaan multiguna yang diberikan oleh bank bjb untuk debitur dengan status sebagai pegawai aktif berpenghasilan tetap

yang akan memasuki masa pensiun, yang gajinya pada saat pegawai aktif dibayarkan melalui bank bjb atau belum melalui bank bjb. Sumber pengembalian kredit tersebut dapat berasal dari gaji debitur/manfaat tabungan hari tua/manfaat. Simpanan berjangka dalam berbagai pilihan mata uang yang memberikan keuntungan lebih bagi anda.

d. Kredit Purna Bhakti

Merupakan kredit yang diberikan oleh bank bjb untuk debitur/calon debitur dengan status pensiun sendiri atau pensiun janda/duda yang pensiun bulannya telah disalurkan melalui bank atau kantor bayar lainnya dimana sumber pengembaliannya berasal dari Pensiun bulanan debitur/calon debitur.

e. Kredit KPR

Fasilitas kredit yang diberikan bank bjb kepada calon debitur untuk kepemilikan rumah tinggal berupa rumah tapak atau rumah susun/apartemen, baik baru maupun bekas.

f. Kredit Mikro Utama

Kredit bagi pelaku usaha berskala mikro yang memiliki usaha di sektor ekonomi produktif contoh usaha Perdagangan (toko kelontongan, toko baju, dll) Pertanian.

g. Kredit Usaha Rakyat

- h. Kredit Usaha Rakyat adalah kredit modal kerja dan atau investasi kepada pelaku UMKM di sektor ekonomi produktif yang memiliki kelayakan usaha namun belum bankable.

4. Layanan Digital Banking

a. 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 jikut memasarkan dan mengembangkan serta menunjang produk-produk bank bjb baik simpanan maupun perkreditan.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian tugas akhir ini yaitu menggunakan metode kualitatif. Menurut Moleong (2016:6) menyebutkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll, secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Pada penelitian ini data yang berbentuk kata kata untuk menguraikan suatu objek dalam rangka menemukan pemahaman yang lebih dalam mengenai mekanisme pemindahan (*take over*) Kredit Pemilikan Rumah (KPR) pada Bank

Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Tasikmalaya.

Sumber data yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Berikut merupakan penjelasannya:

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2013:137) mengatakan bahwa sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

Penulis mengambil data dengan cara melakukan observasi dan wawancara pada bagian yang terkait dalam perusahaan yaitu melakukan wawancara kepada *Account Officer* KPR pada Bank BJB Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2013:137) mengatakan bahwa sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.

Penulis mengambil data dari *website* resmi perusahaan, buku dan sumber bacaan lainnya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

1. Observasi Partisipatif

Observasi Partisipatif menurut Sugiyono (2018:310) mengatakan bahwa peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian.

Dalam teknik ini, penulis melakukan magang langsung di perusahaan untuk memperhatikan segala hal yang berkaitan dengan objek penelitian.

2. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Hermawan & Amirullah (2016:200) mengemukakan bahwa wawancara adalah bertemunya dua orang atau lebih untuk memperbincangkan suatu topik atau permasalahan atau bertukar informasi sehingga akan diperoleh makna tertentu dari proses wawancara tersebut

Dalam teknik wawancara ini, penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pegawai pada bagaian *Account Officer* KPR Bank BJB Kantor Cabang Tasikmalaya.

2. Pendokumentasian

Menurut Hermawan & Amirullah (2016: 205) Pendokumentasian adalah teknik pengumpulan data atau proses untuk mengambil data dokumentasi. Dokumentasi sendiri berarti catatan atas peristiwa masa lalu. Dokumentasi tersebut dapat berupa laporan perusahaan, laporan keuangan, foto-foto kegiatan, catatan harian, buku besar, company profile, atau data yang lainnya yang berkaitan dengan tema penelitian.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Pada teknik analisis data penulis menggunakan teknik analisis menurut Miles and Huberman (Miles and Huberman dikutip dari Hermawan & Amirullah, 2016:235) yaitu:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Data collection atau pengumpulan data adalah proses pertama dalam analisis data dalam penelitian kualitatif. Proses pengumpulan data dapat dilakukan dengan teknik *in depth interview*, observasi, dan pendokumentasian.

Penulis dalam pengumpulan data dari hasil wawancara dengan *Account Officer* Bank BJB Kantor Cabang Tasikmalaya dan juga observasi pada saat pelaksanaan magang.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data reduction atau reduksi data adalah aktivitas analisis data dengan cara mereduksi atau mengurangi data yang ada.

Dalam hal ini penulis menyederhanakan data-data yang sudah diperoleh mana saja data yang disajikan yang sesuai dengan topik penelitian.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Data display adalah aktivitas menampilkan data-data hasil dari data reduction pada laporan penelitian.

Dalam tahap ini penulis menyusun data yang relevan agar informasi yang didapatkan dapat dibuat kesimpulan serta melakukan penyajian dalam bentuk narasi dan bentuk lainnya seperti tabel dan *flowchart*.

4. Menarik Kesimpulan (*Conclusion/Verifying Data*)

Conclusion/verifying data adalah tahapan terakhir dari analisis data. Pada tahapan ini sudah mulai menyampaikan hasil penelitiannya dalam bentuk uraian atau narasi yang didasarkan pada konsep atau pola yang sama ditambah dengan penjelasan dari petikan-petikan wawancara.

Pada tahap ini penulis melakukan penarikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penyajian data mengenai syarat *take over*, mekanisme *take over*, hambatan ketika proses *take over*, dan solusi dari hambatan pada saat proses *take over* Kredit Pemilikan Rumah (KPR).