

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

Tbk

Pendirian BPD Jawa Barat dilatar belakangi 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 adalah *De ErsteNederlansche Indische Shareholding N.V.*, sebuah bank hipotek.

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

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan.

Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Pada tahun 1992, aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi bank umum devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia Nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Perda Nomor 11/1995 dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru.

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

Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia Nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi BPD pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syariah. Pada bulan Juli 2010, bank bjb menjadi BPD pertama di Indonesia yang melantai saham di Bursa Efek Indonesia.

3.1.2 Profil Perusahaan

Tabel 3.1

Profil Perusahaan

Nama Perusahaan	:	PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.
Nama Panggilan	:	Bank bjb
Bidang Usaha	:	Perbankan
Dasar Hukum Pendirian	:	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, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Tanggal Pendirian	:	20 Mei 1961
Kepemilikan	:	Pemda Provinsi Jawa Barat (38,18%), Pemda Provinsi Banten (5,29%), Pemda Kota dan Kabupaten Se-Jawa Barat (24,03%), Pemda Kota dan Kabupaten Se-Banten (7,87%) dan Publik (24,64%).
Modal Dasar	:	Rp 4.000.000.000.000,-
Modal di tempatkan dan disetor penuh	:	Sebanyak 9.838.787.161 lembar saham dengan nilai nominal sebesar Rp. 2.459.696.790.250

Pencatatan di Bursa Efek Indonesia	:	8 Juli 2010
Kode Saham	:	BJBR
Data Anak Perusahaan	:	<ul style="list-style-type: none"> • Bank BJB Syariah (99,24%) – Perbankan • BJB Sekuritas Jabar (79,94%) – Pasar Modal • PT BPR Intan Jabar (24,00%) – Perbankan • PT BPR Karya Utama Jabar (29,52%) – Perbankan
Jumlah Jaringan Kantor	:	<ul style="list-style-type: none"> • 1 Kantor Pusat • 5 Kantor Wilayah • 65 Kantor Cabang • 844 Kantor Cabang Pembantu • 6 Sentra UMKM • 18 Layanan BJB Prioritas • 12 Layanan Weekend Banking • 1.754 ATM Bank BJB • 55 CRM
Website	:	www.bankbjb.co.id

Email Perusahaan	:	corsecbjb@bankbjb.co.id
Call Center	:	14049

Alamat Korespondensi	: Divisi Corporate Secretary
	<ul style="list-style-type: none"> • Menara bank bjb • Jl. Naripan No. 12-14 Bandung 40111 • Tel : (+6222)-4234868 • Fax : (+6222)-4206099 • Call Center : 14049 • Website : www.bankbjb.co.id • Email : corsecbjb@bankbjb.co.id

Sumber: www.bankbjb.co.id 2023

3.2 Visi dan Misi Perusahaan

PT. Bank Jabar Banten bertekad menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia. Nilai-nilai yang menjadi pedoman bank bjb dalam menciptakan produk dan layanan yang unggul untuk mewujudkan visi dan misi bank bjb menjadi bank nasional berkinerja baik. Adapun visi dan misi PT. Bank Jabar Banten yaitu:

3.2.1 Visi

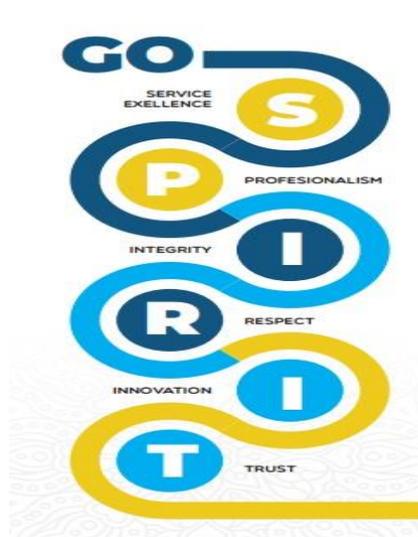
Menjadi Bank Pilihan Utama Anda

3.2.2 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.

3.3 *Statement* Budaya Perusahaan



Sumber: www.bankbjb.co.id 2023

Gambar 3.3 *Statement* budaya perusahaan PT. Bank

Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (bank bjb)

Dalam rangka mendukung pencapaian visi misi bank bjb menjadi 10 Bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, bank bjb telah melakukan beberapa perubahan salah satunya perubahan 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, Integrity, Respect, Innovation, Trust* yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama yaitu :

1. *Service Excellence*

- Fokus pada nasabah
- Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah.

2. *Professionalism*

- Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab
- Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.

3. *Integrity*

- Jujur, disiplin dan konsisten.
- Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku

4. *Respect*

- Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan.
- Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif.

5. *Innovation*

- Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi yang terbaik.
- Melakukan perbaikan berkelanjutan.

6. *Trust*

- Berperilaku positif dan dapat dipercaya.
- Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

3.4 Logo dan Makna PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (bank bjb)



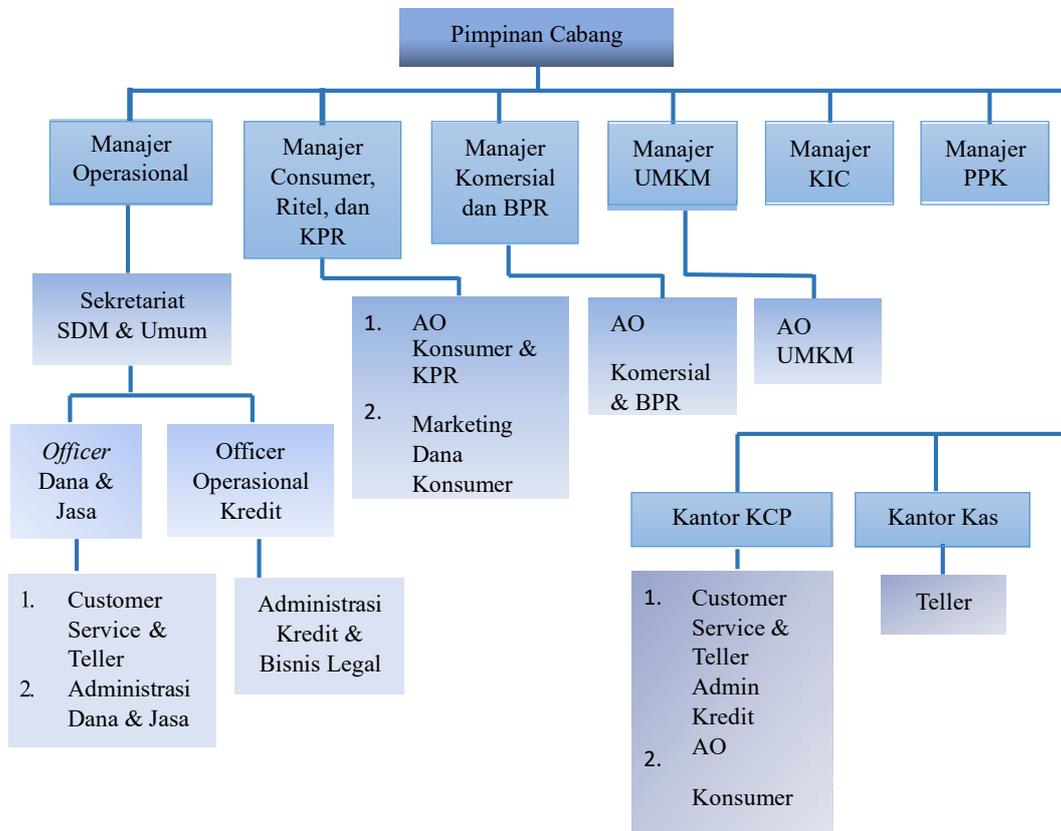
Sumber: www.bankbjb.co.id 2023

Gambar 3.4 Logo PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk. (bank bjb)

Makna dari logo bank bjb diatas, terdapat tiga buah helai sayap menandakan tiga hal dalam perusahaan yaitu visi, misi dan statement budaya. Juga tiga sayap tersebut mengambil dari filosofi sayap yang digunakan burung untuk terbang setinggi-tingginya. Dalam hal ini, arti dari tiga sayap dalam logo bank bjb melambangkan bahwa bank bjb menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik.

Selain 3 buah helai sayap, bank bjb memiliki ciri khas warna sebagai identitas yaitu biru dan kuning. Biru melambangkan konsistensi dan ketegasan dalam melakukan pekerjaan, dan warna kuning menandakan melayani dengan sepenuh hati. Dengan memiliki *tagline* Tandamata untuk negeri, bank bjb berusaha memberikan pelayanan untuk masa depan yang lebih baik dan tercukupi.

3.5 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB) KC Singaparna



Sumber : Bank BJB KC Singaparna, 2023

Gambar 3. 5 Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Singaparna

3.6 Job Description

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 Tasikmalaya. Adapun tugas dan wewenang dari setiap jabatan yang sesuai dengan struktur organisasi diatas adalah sebagai berikut :

1. Pemimpin Kantor Cabang
 - a. Tugas dan Tanggung Jawab Pemimpin 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 mecapai target bisnis yang telah ditetapkan.
 - 3) Mengelola kas daerah.
 - 4) Mengarahkan dan mengkoordinasikan implementasi program pemasaran dikantor cabang.
 - 5) Mengesahkan dan mengkoordinasikan penyusunan *market opportunity*.
 - 6) Pelaporan tentang kegiatan kantor cabang setempat secara rutin kepada kantor pusat.
 - 7) Koordinator komite kredit dalam pemutusan kredit kredit

sesuai dengan batas kewenangannya

- 8) Penyusunan target kinerja kantor penjualan dan strategi penjualan implementai proses penjualan

b. Wewenang Pemimpin Kantor Cabang

- 1) Menyetujui permohonan kredit nasabah sesuai dengan jumlah yang 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 tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang ditetapkan guna memberikan pelayanan sebaik-baiknya terhadap nasabah.

2. Manajer Operasional

a. 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.
- b. 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 negatif untuk meningkatkan kinerja pegawai
 - 5) Menetapkan pembagian tugas kepada pegawai yang menjadi tanggung jawab penyediaannya.
 - 6) Melakukan keputusan sesuai kewenangan sesuai arahan dari direksi.
- Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya

Manager Operasional dibantu oleh :

1) *Officer* operasional

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

2) 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 Mengkoordinasikan dan melaksanakan pengelolaan aspek hukum dalam lingkup bisnis bank, operational dan support di kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku.

3. 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 analisis 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 konsumen *funding* dan *lending*.
- 6) Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan *maintenance customer*

b. Wewenang Manajer Konsumer dan KPR

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

Dalam melaksanakan tugasnya Manajer Konsumer dan KPR dibantu oleh :

1) AO Konsumer dan KPR

Bertugas mengkoordinasi dengan manajer bisnis konsumer 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.

2) *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.

4. 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
- 3) teknis, komite serta proses tindak lanjut keputusan kredit.
- 4) Mengelola pelaksanaan pembinaan kredit.
- 5) Mengelola program dan kegiatan maintenance nasabah.

- 6) Mengelola *partnership* bisnis dengan *stakeholder*.
 - 7) 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:

1) AO Komersial

Menjadi kandinotor 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.

5. Manajer UMKM

a. Tugas dan Tanggung Jawab Manajer UMKM

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

b. Wewenang Manajer 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 Manajer UMKM dibantu oleh 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.

6. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

a. Tugas Pokok

- 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

- 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 negatif untuk meningkatkan kinerja pegawai;

- 4) Menyampaikan rekomendasi pengembangan pegawai.
- 5) Memberikan penandatanganan perjanjian kredit maupun perjanjian bisnis lain.

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

- 1) *Customer Service*
- 2) *Teller*
- 3) Admin Kredit
- 4) *Account Officer Konsumer*
- 5) *Account Officer UMKM*

7. Pemimpin Kantor Kas

a. Tugas dan tanggung Jawab Pemimpin 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 *Service Level Agreement*
- 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 Pemimpin Kantor Kas

- 1) Memutuskan kerjasama *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 melakukan tugas dan kegiatannya Pemimpin kantor kas dibantu oleh *Teller*

8. Manajer KIC (Kontrol Internal Cabang)

a. Tugas dan Tanggung Jawab Manager KIC

- 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 Manajer KIC

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 melakukan tugas dan kegiatannya manager KIC dibantu oleh staff KIC.

9. Manajer 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.

10. *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; Melakukan penutupan rekening baik atas permintaan maupun karena sebab lainnya berdasarkan prosedur intern bank;
- 3) Melakukan verifikasi tanda tangan nasabah;
- 4) Menyaksikan pengisian berkas formulir dan aplikasi nasabah

11. *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 koordinator atau Bank Indonesia.

b. Wewenang *Teller*

- 1) Memberikan persetujuan pembayaran untuk jumlah debet;
- 2) Menandatangani slip pemindahan kas untuk penyetoran/pengembalian uang 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.

12. Sekretariat SDM & Umum

a. Tugas dan Tanggung Jawab Sekretaris Umum

- 1) Mendistribusikan informasi dari kantor pimpinan secara jelas dan akurat;
- 2) Mengelola manajemen aktiva tetap, logistik, 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

- 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.

3.7 Metode Penelitian

Dalam menyusun tugas akhir (TA) peneliti melakukan penelitian di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk (Bank BJB) KC Singaparna dengan menggunakan metode kualitatif yaitu data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata, gambar, bukan angka-angka.

Menurut Sugiyono (2019:25), Metode kualitatif adalah metode penelitian digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci.

3.7.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian yang digunakan dalam tugas akhir ini adalah data kualitatif, karena tujuan yang ingin tercapai dari penelitian ini yaitu Bagaimana Penerapan Pinsip *Collateral* Dalam Pelaksanaan Kredit KPR Gaul untuk kaum milenial di Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Singaparna Tbk.

Sementara itu, sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah primer dan sekunder.

a. Data Primer

Sugiyono (2021: 456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang didapat oleh peneliti berasal dari sumber langsung yaitu staf bank bjb kantor cabang Singapura melalui teknik wawancara dan observasi. Metode observasi disini yaitu saat pelaksanaan magang selama kurang lebih satu bulan kerja dengan melihat kejadian fenomena secara langsung untuk mendapatkan data primer.

b. Data Sekunder

Sugiyono (2021: 456) data sekunder yaitu sumber data tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Selain data primer, penulis juga menggunakan data sekunder yang berasal dari berbagai sumber, seperti artikel dari website, jurnal, dan beberapa sumber buku yang relevan. Hal ini digunakan untuk pemenuhan data hasil olahan peneliti dan guna mempermudah peneliti dalam melakukan penelitian, sehingga peneliti juga bisa mengetahui ke validan data lapangan dengan data literatur yang ada. Namun dengan catatan setiap perbandingan itu harus seimbang dan relevan dengan apa yang kita lihat saat penelitian di bank bjb kantor cabang Singapura.

3.7.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu studi pustaka dan studi lapangan.

1. Studi Pustaka

Saat penelitian berlangsung, peneliti melakukan pengumpulan data dari literatur berbagai sumber bacaan yang membahas tentang penerapan prinsip collateral dalam pelaksanaan kpr gaul. Setelah itu, penulis memadu padankan antara teori literatur dan kejadian yang berlangsung di lapangan saat melakukan observasi dan wawancara.

2. Studi Lapangan

Penelitian dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung dan wawancara pada objek yang sedang diteliti untuk memperoleh data primer. Adapun teknik yang dilakukan sebagai berikut:

1. Observasi Langsung (*Participant Observation*)

Sugiyono (2018: 229) menyatakan bahwa observasi 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.

2. Wawancara Mendalam (*Deep Interview*)

Pada hakikatnya pelaksanaan wawancara ditujukan untuk mendapatkan informasi yang bersifat langsung dalam pengumpulan informasinya. Sugiyono (2018: 224)

wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dengan wawancara, informasi yang didapat akan diangkat dalam sebuah hasil penelitian yang merupakan hasil dari wawancara dengan staf (*account officer*) bank bjb kantor cabang Singapura. Peneliti menyusun pertanyaan yang akan ditanyakan kepada staf lalu langsung menanyakan tentang apa saja syarat dan ketentuan kredit kpr gaul berdasarkan penerapan prinsip collateral, apa saja hambatan yang terjadi saat kredit kpr gaul dalam penerapan prinsip collateral serta bagaimana solusi yang dapat dilakukan saat hambatan berlangsung.

3.4.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono (2018:246) analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu.

1. Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data dari hasil wawancara, selanjutnya peneliti mengolah data agar data tersebut akurat, relevan dan valid untuk digunakan dalam analisa dan mendapatkan kesimpulan.

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.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Selain itu dalam penelitian kualitatif 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 menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. 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. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.