

## **BAB III**

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

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

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

Bank BJB adalah bank milik Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dan Banten dikantor pusat Bandung. Pada awalnya, dikenal nama Bank Jabar Banten, yang didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk perseroan terbatas (PT). Kemudian, dalam perkembangannya berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD).

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 adalah De Erste Nederlansche 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 di Bursa Efek Indonesia.

### **3.1.2 Visi dan misi**

#### **3.1.2.1 Visi**

Menjadi bank pilihan utama anda

#### **3.1.2.2 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.

### **3.1.3 Statement Budaya**

Dalam mencapai visi dan misi menjadi salah satu bentuk bank operasional di Indonesia Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) dimana kepemilikan saham dari bank tersebut umumnya dimiliki oleh Pemerintah Daerah, baik provinsi maupun Kotamadya dan Kabupaten suatu wilayah.

#### **3.1.3.1 Nilai-nilai (*Corporate Value*) BJB**

Corporate Values Bank BJB yang telah di rumuskan menjadi *GO SPIRIT* yang merupakan perwujudan dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Intelligence, Trust*, yang di jabarkan dalam 12 perilaku utama, yaitu:

1. Fokus pada nasabah.
2. Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah.
3. Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab.
4. Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik.
5. Jujur, disiplin dan konsisten.
6. Memahami dan melaksanakan ketentuan yang berlaku.
7. Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan.
8. Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif.
9. Kreatif dan inovatif untuk memberikan solusi terbaik.
10. Melakukan perbaikan berkelanjutan.
11. Berperilaku positif dan dapat dipercaya.
12. Membangun sinergi untuk mencapai tujuan perusahaan.

#### 3.1.4 Logo dan Makna



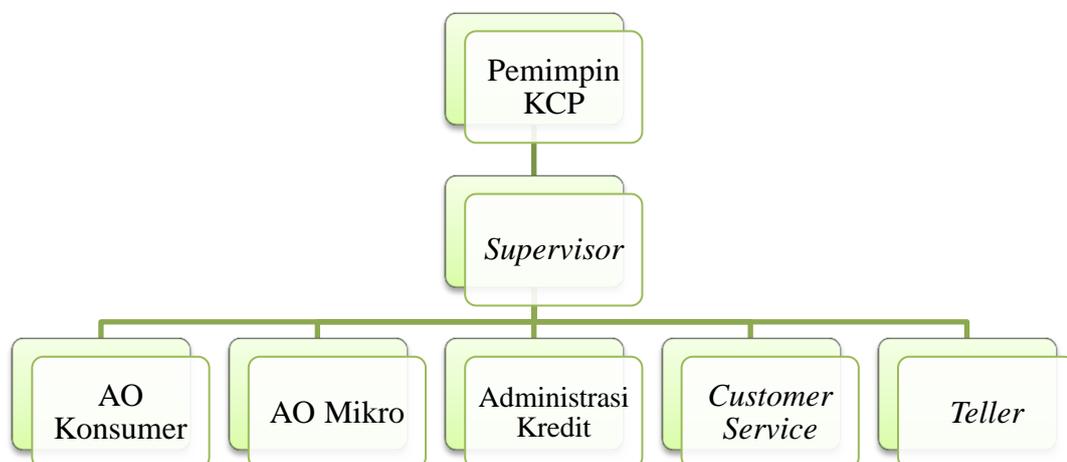
Sumber: <https://www.bankbjb.co.id>  
Gambar 3.1 Logo Bank BJB

Makna logo Bank BJB mencantumkan bentuk sayap melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, shareholder dan seluruh masyarakat. Sedangkan, penggunaan huruf pada *logotype* merupakan pengembangan bentuk huruf *Alte Haas Grothesk*.

Kemudian, pemilihan nama bank BJB hadir sebagai akronim dari Bank Jabar Banten yang lebih *modern, transenden, inklusif*, dan telah dikenal oleh masyarakat luas. Bentuk konfigurasi logo diatas merupakan konfigurasi utama (konfigurasi logo primer).

### 3.1.5 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi PT Bank Jabar banten KCP Talaga sebagai berikut:



Sumber: PT. Bank BJB KCP Talaga

Gambar 3.2 Struktur Organisasi

Pemimpin KCP

*Supervisor*

*Account Officer* Konsumer

*Account Officer* Mikro

Administrasi Kredit

*Customer Service*

*Teller*

### **3.1.6 Job Description**

#### **3.1.6.1 Job Description PT Bank Jabar Banten KCP Talaga:**

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu
  - a. Mengkoordinasikan dan mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu.
  - b. Memimpin operasional pemasaran produk-produk *Commercial Banking & Consumer Banking*.
2. Supervisor Cabang Pembantu
  - a. Mengawasi dan memastikan pelayanan terhadap nasabah yang datang untuk kepentingan administratif.
  - b. Mengawasi dan memastikan pelayanan terhadap permintaan informasi layanan perbankan dari konsumen yang datang.
  - c. Mengawasi dan memonitor proses aplikasi transaksi harian kredit & funding Kantor Cabang Pembantu.
  - d. Mengawasi dan memeriksa laporan operasional kredit & fundin bank di Kantor Cabang Pembantu.
  - e. Mengawasi pengelolaan kredit & funding administrasi kredit Cabang Pembantu.
  - f. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.
3. *Account Officer* Konsumer
  - a. Pengenalan produk kredit konsumer.
  - b. Relationship management.
  - c. Problem solving, memberikan solusi kredit konsumer.

- d. Manage account, mengelola akun nasabah.
- e. Product management, mengelola produk dan kredit konsumen.
- f. Reporting, laporan kerja kredit konsumen.

#### 4. *Account Office* Mikro

- a. Pengenalan produk kredit mikro.
- b. Relationship management.
- c. Problem solving, memberikan solusi kredit mikro.
- d. Manage account, mengelola akun nasabah.
- e. Product management, mengelola produk dan kredit mikro.
- f. Reporting, laporan kerja kredit mikro.

#### 5. *Customer Service*

- a. Melayani nasabah untuk kepentingan administratif.
- b. Melayani permintaan informasi layanan perbankan dari konsumen yang datang.
- c. Membantu transaksi baik produk dan aktivitas bank dan melakukan *cross selling* dan menangani keluhan nasabah atau calon nasabah.
- d. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

#### 6. *Teller*

- a. Menerima dan melayani transaksi keuangan nasabah baik tunai maupun non tunai sesuai system dan prosedur yang berlaku.
- b. Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

### 3.1.7 Produk Pinjaman

Adapun produk pinjaman dari PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten adalah:

1. Kredit Usaha Kecil Menengah (KUKM) adalah fasilitas pinjaman dari bank bjb yang diberikan kepada pelaku UMKM (usaha mikro kecil dan menengah) baik perorangan maupun badan usaha dan badan hukum dari segmen usaha kecil dan menengah yang telah menjalankan usahanya selama minimal 3 tahun, dengan plafon pinjaman diatas Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah) sampai dengan maksimal Rp. 2.000.000.000,- (dua milyar rupiah). Keunggulan produk KUKM adalah suku bunga bersaing dan system pembayaran angsuran yang fleksibel.
2. Bjb mesra adalah fasilitas pinjaman yang diberikan bank bjb kepada pelaku usaha mikro perorangan yang belum *bankable* dengan plafon maksimal Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah). Keunggulan produk bjb mesra adalah bunga 0%, tanpa agunan dan bebas biaya provinsi.
3. Kredit usaha rakyat (KUR) adalah fasilitas pinjaman dari bank bjb yang diberikan kepada pelaku usaha stsu kelompok usaha dengan skala mikro kecil dan menengah, dengan plafon maksimal Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Keunggulan produk pinjaman usaha rakyat (KUR) adalah suku bunga ringan dan bebas biaya provinsi.
4. *Bjb Back To Back Loan* kredit yang diberikan oleh bank yang jaminannya berupa agunan kas, dimana apabila debitur melakukan

wanprestasi maka agunan kas yang dijamin akan dicairkan untuk melunasi seluruh kewajiban debitur terhadap bank.

5. Kredit mikro Mtama adalah fasilitas pinjaman dari bank bjb yang diberikan kepada pelaku usaha berskala mikro kecil dan menengah (UMKM) baik perorangan maupun badan usaha yang telah menjalankan usahanya selama minimal 2 tahun dengan plafon pinjaman maksimal Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta rupiah). Keunggulan produk pinjaman mikro utama yaitu suku bunga bersaing, waktu pinjaman dan cara pembayaran yang lebih fleksibel.
6. Fasilitas kredit yang diberikan oleh bank bjb untuk debitur/calon debitur berpenghasilan tetap. Fasilitas bjb KGB dapat digunakan untuk keperluan konsumtif multiguna. Pola penyaluran bjb KGB terdiri dari 3 jenis, yaitu:
  - a. Bjb KGB pola 1 adalah fasilitas kredit yang diberikan oleh bank debitur/calon debitur berpenghasilan tetap yang gajinya telah disalurkan melalui bank bjb yang digunakan untuk keperluan konsumtif multiguna. Contoh seperti CPNS, PNS, PPPK, anggota POLRI/TNI, pegawai BUMN/BUMD dan lainnya.
  - b. Bjb KGB pola 2 hanya diperuntukan bagi debitur yang gaji dan tunjangannya belum disalurkan melalui rekening bank (*Non Payroll*) meliputi: CPNS, ASN, (PNS dan PPK),

Direksi, anggota POLRI/TNI, pegawai BUMN/BUMD/BLU/BLUD dan lainnya.

- c. Bjb KGB pola 3 diperuntukan bagi debitur yang gaji dan tunjangannya sudah/belum disalurkan melalui rekening bank bjb (*Payroll dan Non Payroll*) meliputi: pegawai perusahaan swasta (PMDN dan PMA), Direksi, Pegawai Yayasan dan lainnya.

7. Bjb kredit purna bakti (KPB) adalah fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk calon debitur/debitur dengan status pension sendiri atau pension sendiri atau pension janda/duda yang pension bulanannya telah disalurkan melalui bank atau kantor bayar lainnya dimana sumber pengembaliannya berasal dari pension bulanan
8. Bjb kredit pra purna bhakti adalah fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk calon debitur/debitur berpenghasilan tetap yang akan memasuki usia pension dengan jangka waktu kredit dapat melintasi usia pensiun. Pola penyaluran bjb KPPB terdiri dari 2 jenis penyaluran yaitu:
- Bjb KPPB pola 1 adalah fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk calon debitur/debitur berpenghasilan tetap yang akan memasuki usia pension dan jangka waktu kredit dapat melintasi usia pensiun. Seperti PNS Daerah/pusat yang gaji perbulannya telah disalurkan di bank bjb dan pensiunnya melalui PT. Taspen. Memiliki masa kerja sebagai PNS lebih dari 10 (sepuluh) tahun,

terhitung sejak pengangkatan PNS sampai dengan Batas Usia Pensiun (BUP).

- Bjb KPPB pola 2 hanya dipreruntukkan bagi debitur yang gajinya belum disalurkan melalui bank bjb (NON Payroll) meliputi: DEbitur/Calon Debitur PNS Daerah, PNS pusat, anggota POLRI/TNI. Debitur tidak tercatat sebagai debitur bermasalah di bank bjb maupun bank lain.

9. Bjb Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah suatu fasilitas kredit yang diberikan oleh bank bjb kepada nasabah perorangan yang akan membeli atau memperbaiki rumah.

## **3.2 Metode Penelitian**

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

#### **1. Jenis Data**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif. data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka, di mana penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk kata-kata dan gambar, kata-kata disusun dalam kalimat. Jenis data kualitatif yang diperoleh ialah dari hasil wawancara langsung dengan *AO Konsumer* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Kantor Cabang Pembantu Talaga membahas mengenai Prosedur pelaksanaan kredit konsumen, yang mana data yang diperoleh tersebut dijadikan bahan referensi oleh penulis dalam menyusun laporan penelitian dalam tugas akhir.

## 2. Sumber Data

Sumber data yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### a. Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli, dalam penelitian ini penulis memperoleh dan mengumpulkan data pada saat melakukan kegiatan magang selama 30 hari kerja yang dilaksanakan pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Talaga. Penulis ditugaskan pada bagian pemberkasan dokumen khusus-nya *back office*, penulis membantu memindai dokumen, fotocopy identitas nasabah seperti KTP, membereskan sliik berupa perjanjian nasabah dan pihak bank.

### c. Data sekunder

Sekunder digunakan untuk mendukung data primer. Data sekunder diperoleh penulis dari studi *literature* yang berupa buku, jurnal, yang berhubungan dengan permasalahan penelitian

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

#### 1) Metode Survei

Metode survey yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini ialah untuk memperoleh gambaran umum yang berhubungan dengan prosedur kredit konsumen sebagai bahan untuk penyusunan tugas akhir.

## 2) Metode Observasi

Metode observasi dilakukan penulis dengan mengamati secara cermat dan langsung pada saat melakukan kegiatan magang pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Talaga mengenai kredit konsumen sehingga penulis mendapat gambaran umum mengenai prosedur kredit konsumen.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang digunakan penulis untuk proses pengumpulan data yaitu dengan cara :

#### 1. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2018:291) studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature-literatur ilmiah

Melalui studi kepustakaan ini penulis membaca dan mempelajari berbagai literatur dan sumber bacaan yang berhubungan dengan prosedur migrasi rekening.

#### 2. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung mengadakan penelitian di lokasi penelitian melalui berbagai kegiatan seperti observasi, dokumentasi, kuisioner maupun wawancara.

a. Observasi (*participant observer studies*)

Menurut (Semiawan, 2010: 98) observasi adalah bagian dalam pengumpulan data. Observasi berarti mengumpulkan data langsung dari lapangan, sedangkan menurut Zainal Arifin dalam buku (Kristanto, 2018: 152) observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya maupun situasi buatan.

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data langsung dari lapangan yaitu PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Talaga dengan melakukan pengamatan kemudian pencatatan mengenai prosedur kredit konsumen. Melalui observasi ini, maka data yang diperoleh akan lebih lengkap, sehingga penulis dapat mengetahui proses berlangsungnya prosedur kredit konsumen pada PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Talaga.

3. Wawancara Mendalam

Metode wawancara merupakan percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) dengan sejumlah orang sebagai responden atau informan yang diwawancara (*interviewer*) untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti (Silalahi, 2017: 47).

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu wawancara bebas terpimpin, pertanyaan yang dilontarkan tidak terpaku pada pedoman wawancara dan bisa dikembangkan sesuai situasi dan kondisi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Talaga. Penulis sebagai pewawancara memberikan pertanyaan kepada informan yang diwawancarai hal-hal yang terkait dengan prosedur pemberian kredit konsumen. Dengan wawancara ini penulis mendapatkan informasi mengenai prosedur pemberian kredit konsumen.

### **3.3.3 Teknik Analisis Data**

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

#### **1. Pengumpulan data**

Hal pertama yang perlu dilakukan peneliti tentunya mengumpulkan data berdasarkan pertanyaan atau permasalahan yang sudah dirumuskan. Data kualitatif bisa dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara mendalam, kajian dokumen, atau *focus group discussion*.

#### **2. Reduksi Data**

Menurut (Sugiono, 2015: 249) reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

Dalam hal ini penulis melakukan studi lapangan dengan observasi pada PT. Bank Pembantu Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu

Talaga dan melakukan wawancara dengan *AO Consumer* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Talaga.

### 3. Penyajian Data

Menurut (Sugiono, 2015: 249) dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.

Setelah reduksi data selesai, selanjutnya data akan penulis uraikan untuk memberikan gambaran yang sistematis sehingga data jelas dan mudah dipahami.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Menurut (Sugiono, 2015: 252) kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kasual atau interaktif, hipotesis atau teori.

Setelah reduksi dan penyajian data selesai, lalu ditarik kesimpulan oleh penulis mengenai apa yang dibahas tentang Prosedur Kredit Konsumer.