

## **BAB III**

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

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

##### **3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan**

Pendirian Bank Jabar Banten Syariah diawali dengan pembentukan Divisi/Unit Usaha Syariah oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Pada tanggal 20 Mei 2000, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu.

Setelah sepuluh tahun operasional Divisi/Unit Usaha Syariah, manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Berpandangan bahwa untuk mempercepat pertumbuhan usaha syariah serta mendukung program Bank Syariah Indonesia yang menghendaki peningkatan *share* perbankan syariah, maka dengan persetujuan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Diputuskan untuk menjadikan Divisi/Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Sebagai tindak lanjut keputusan Rapat Umum Pemegang Saham PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Maka pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan Bank Jabar Banten Syariah berdasarkan Akta Pendirian Nomor 4 yang dibuat oleh Notaris Fathiah Helmi dan telah mendapat pengesahan dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU.04317.AH.01.01 Tahun 2010 tanggal 26 Januari 2010.

Pada saat pendirian Bank Jabar Banten Syariah memiliki modal disetor sebesar Rp.500.000.000.000,- (lima ratus milyar rupiah), kepemilikan saham Bank Jabar Banten Syariah dimiliki oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Dan PT Global Banten Develoment, dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Sebesar Rp.495.000.000.000,- (empat ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global Develoment sebesar Rp.5.000.000.000,- (lima milyar rupiah).

Pada tanggal 6 Mei 2010 Bank Jabar Banten Syariah memulai usahanya, setelah diperoleh Surat Izin Usaha dari Bank Indonesia Nomor 12/629DPbS tertanggal 30 April 2010, dengan terlebih dahulu dilaksanakan *cut off* dari Divisi Unit Usaha Syariah PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Yang menjadi cikal bakal Bank Jabar Banten Syariah. Kemudian, pada tanggal 21 juni 2011, berdasarkan Akta No.10 tentang penambahan modal disetor yang dibuat oleh Notaris Popy Kuntari Sutresna dan telah mendapat pengesahan dari Kementrian Hukum dan Hak Asasi Manusia Nomor AHU-AH.01.10-23713 Tahun 2011 tanggal 25 Juli 2011, PT Banten Global Develoment menambahkan modal disetor sebesar Rp.7.000.000.000,- (tujuh milyar rupiah), sehingga saham total seluruhnya menjadi Rp.507.000.000.000,- (lima ratus tujuh milyar rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Sebesar Rp.495.000.000.000,- (empat ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global Develoment sebesar Rp.12.000.000.000,- (dua belas milyar rupiah).

Pada tanggal 31 Juli 2012, berdasarkan Akta nomor 27 perihal Pelaksanaan Putusan RUPS Lainnya Tahun 2012, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Dan PT Banten Global Development menambahkan modal disetor sehingga total modal PT Bank Jabar Banten Syariah menjadi sebesar Rp.609.000.000.000,- (enam ratus sembilan milyar rupiah), dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Sebesar Rp.595.000.000.000,- (lima ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global Development sebesar Rp.14.000.000.000,- (empat belas milyar rupiah). Akta Pendirian PT Bank Jabar Banten Syariah terakhir diubah dengan Berita Acara Rapat Umum Pemegang Saham Lainnya nomor 03 tanggal 19 Februari 2014 yang dibuat dihadapan Notaris Maryanti Tirtowijoyo, S.H., M.Kn., dan disahkan dengan Keputusan Menteri Hukum dan Hak Asai Manusia nomor AHU-AH-04317.AH.01.10-10438.

Hingga saat ini Bank Jabar Banten Syariah Berkedudukan dan berkantor pusat di Kota Bandung, Jalan Braga No.135,dan telah memiliki 8 (delapan) kantor cabang, kantor cabang pembantu 55 (lima puluh lima), jaringan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tersebar di daerah Provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 49.630 jaringan ATM Bersama.

### **3.1.2 Visi dan Misi**

- **Visi**
  - Menjadi Bank Syariah Digital Pilihan Utama Masyarakat

- **Misi**
  - Meningkatkan akses keuangan syariah yang amanah berbasis layanan digital
  - Bersama membangun ekosistem ekonomi syariah terutama keuangan haji
  - Memberikan nilai tambah yang optimal bagi *stakeholder* serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM).

### 3.1.3 *Statement Budaya Perusahaan*

Nilai budaya perusahaan yang diterapkan Bank Jabar Banten Syariah yaitu

IKHLAS:

- Integritas
  - Berpikir, berkata dan bertindak terpuji
  - Jujur, disiplin dan konsisten
- Kompeten
  - Berkomitmen dan bertanggung jawab
  - Kerja cerdas, tuntas dan tulus
  - Belajar dan Bertumbuh
- Harmoni
  - Saling menghargai, bersinergi dan peduli pada lingkungan
- Layanan
  - Ramah dan empati

- Solusi
  - Berdampak positif dengan hasil terbaik
  - Berorientasi pada nilai tambah

### 3.1.4 Logo dan Makna



**Gambar 3.1**

#### **Logo Bank Jabar Banten Syariah**

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

Dalam logo Bank Jabar Banten Syariah terdapat tiga bilah sayap yang berada di atas nama perusahaan yang menggambarkan interaksi antara bank dengan nasabah, pemegang saham dan masyarakat melalui pemberian layanan yang terbaik dan keberpihakan kepada perekonomian yang berbasis kerakyatan serta mampu menjangkau masyarakat sampai ke pelosok.

Bank Jabar Banten Syariah memiliki warna biru bergradasi kuning pada gambar sayap, warna biru pada tulisan Bank Jabar Banten dan warna merah pada tulisan syariah.

Makna warna pada Bank Jabar Banten Syariah:

- Biru

Warna biru pada logo Bank Jabar Banten Syariah Mengandung makna dingin, tenang, damai, menjadi produktif dan ramah

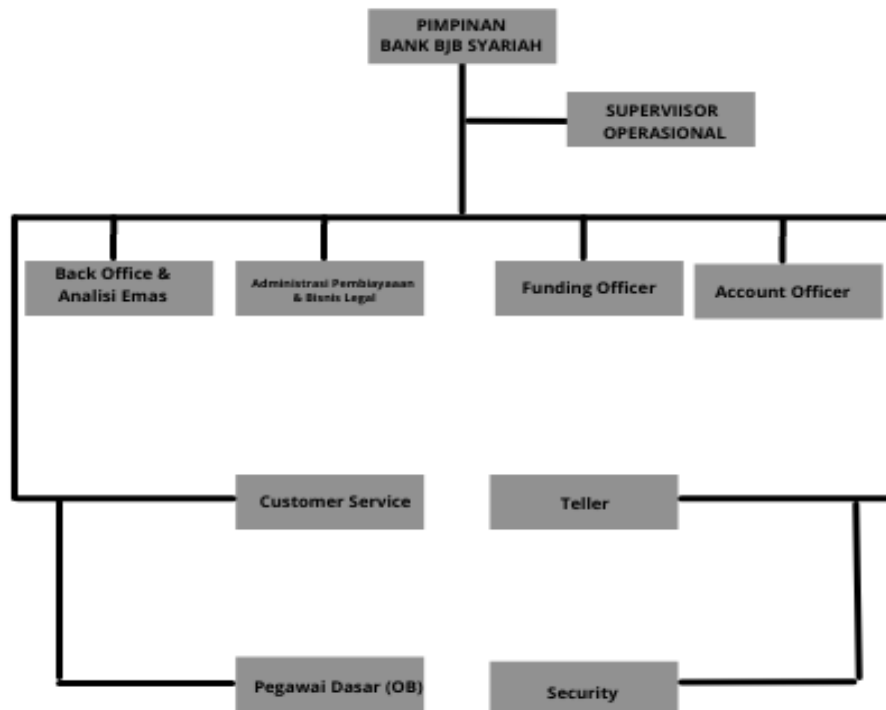
- Kuning

Warna kuning pada logo Bank Jabar Banten Syariah Mengandung makna sinar matahari, gembira bahagia, tanah, optimis, cerdas dan persahabatan.

- Merah

Warna merah dalam logo Bank Jabar Banten Syariah juga mengandung makna api, cinta dan revolusi.

### 3.1.5 Struktur Organisasi



**Gambar 3.2**

**Gambar Struktur organisasi**

**Sumber : Bank BJB Syariah KCP Singaparna**

Keterangan :

- Pimpinan Bank BJB Syariah : Ahmad Saifullah
- Supervisor Operasional : Guntur Kurniawan
- *Back Office & Analisis Emas* : Ajeng Ayu Miranti
- *Administrasi Pembiayaan Bisnis Legal*: Refi Alfian Muslim
- *Funding officer* : Asri Ratna Juwita
- *Account Officer* : Krisna Raharj & Shelpi Tri Marti

- *Customer Service* :Dina Juliani Putri
- *Teller* : Dhita Pratiwiansyah
- Pegawai Dasar (OB) : Adi & Nur
- *Security* : Joni, Soni dan Cucu

### **3.1.6 Job Description**

- Pimpinan Cabang
  - Mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di kantor cabang.
  - Memimpin operasional pemasaran produk-produk Bank Jabar Banten Syariah.
  - Menetapkan dan me-*review* prosedur operasional manajemen.
  - Mengembangkan kompetensi karyawan di dalam lingkup grupnya.
  - Me-*review* dan menetapkan internal Standar *Operating Procedure* (SOP)
- Supervisor Operasional
  - Mengkoordinasi pelaksanaa pelayanan transaksi, administrasi, pembiayaan
  - Serta kegiatan operasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu
  - Untuk mendukung pencapaian target yang ditetapkan dalam *goal setting*.
  - Manajer Operasional Kantor Cabang Pembantu fokus secara
  - Operasional dalam mencapai *goal setting*.
  - Menyusun *goal setting* dan anggaran operasional Kantor Cabang Pembantu.

- Melaksanakan penerapan prosedur pelayanan dan operasional sesuai
- Standar Operasional dan Prosedur (SOP) yang ditetapkan direksi.
- *Back Office*
  - Mengelola urusan utang piutang
  - Mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pengecekan barang yang tidak terlalu baru untuk kemudian diganti dengan yang baru.
  - Memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggara pemesanan barang terhadap *supplier*.
  - Memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pengecekan *stock* barang yang hampir habis.
- Administrasi Pembiayaan dan Bisnis Legal
  - Melakukan koordinasi setiap pelaksanaan tugas-tugas *marketing* dan pembiayaan dari bagian yang berada dibawah supervisinya, sehingga dapat memberikan pelayanan kebutuhan perbankan bagi nasabah secara efisien dan efektif yang dapat memuaskan dan menguntungkan baik bagi nasabah dan bank syariah.
  - Bertindak sebagai komite pembiayaan dalam upaya pengambilan keputusan pembiayaan.
  - Memelihara dan membina hubungan dengan pihak nasabah serta antar divisi kerja yang ada di bawah serta lingkungan perusahaan.
  - Menyusun strategi-*planning* dan selaku *marketing/solisitasi* nasabah baik dalam rangka penghimpunan sumber dana maupun alokasi pemberian pembiayaan secara efektif dan terarah.



- *Funding Officer*
  - Menghimpun dana nasabah.
  - Mempromosikan berupa tabungan, deposito, giro.
  - Mempertahankan rekening tabungan baru (akuisisi).
  - Memonitor produk-produk telah terjual.
  - Mela[porkan segala aktivitas dan program yang telah dijalankan secara rinci.
  - Mengajak nasabah untuk *top up* tabungan (referensi).
- *Account Officer*
  - Mengelola penjualan produk
  - Mengelola *profitability*
  - Mengelola kredit, seorang *Account Officer* harus mampu memonitor nasabahnya supaya pembiayaan yang diberikan tetap lancar.
- *Customer Service*
  - Nasabah yang datang untuk kepentingan *administrative*.
  - Melayani dan menyelesaikan setiap keluhan nasabah dengan cepat.
  - Memberikan penjelasan secara singkat, jelas kepada nasabah mengenai produk BJB Syariah.
- *Teller*
  - Menerima modal awal untuk membuka transaksi.
  - Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di form
  - Membuka dan mengaktifkan sistem untuk operasional transaksi.

- Memasukan data kedalam sistem.
- Menghitung total transaksi kas yang dilakukan hari itu.
- Menandatangani laporan harian kas.
- Pegawai Dasar (OB)
  - Membersihkan dan merapikan meja, kursi, komputer dan perlengkapan lainnya.
  - Membersihkan karpet atau lantai.
  - Menyediakan minum untuk karyawan.
  - Mengirim atau mengambil dokumen antar divisi/bagian.
- *Security*
  - Menjaga keamanan kantor bank baik diluar atau didalam.
  - Menjadi *navigator* di bank sepeti mengarahkan nasabah pada saat transaksi.
  - Membantu nasabah mengarahkan pengisian formulir.
  - Mengatur antrian di cabang.

### **3.1.7 Jaringan Usaha Kegiatan**

Dalam menjalankan usahanya, bank jabar banten syariah memiliki jaringan kantor yang tersebar di wilayah Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta, terdiri dari 10 Kantor Cabang, 53 Kantor Cabang Pembantu dan 66 Anjungan Tunai Mandiri (ATM).

## **3.2 Metode Penelitian**

Menurut Sugiyono (2017:2) yang dimaksud dengan metode penelitian adalah Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Sugiyono (2017:35) juga menjelaskan pengertian pendekatan deskriptif adalah metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada satu variable atau lebih (variable yang berdiri sendiri atau variable bebas) tanpa membuat perbandingan variable itu sendiri dan mencari hubungan dengan variable lain.

Sedangkan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan Kualitatif adalah peneloitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian ini. Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga dimanfaatkan sebagai gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan penelitian.

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

Jenis dan sumber data yang digunakan pada strategi pemasaran produk tabungan simpanan pelajar iB pada PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Singaparna adalah data kualitatif dengan cara memperoleh deskriptif atau gambaran secara sistematis, factual, dan akurat dengan wawancara atau observasi langsung. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah jenis data primer

dengan pengambilan datanya melalui cara wawancara. Sedangkan data sekunder dapat dari buku-buku, sumber, artikel, brosur-brosur, dan kepustakaan lain yang berkaitan dan ada relevansinya dengan judul penelitian.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam proses penelitian data penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan. Teknik pengumpulan data yang digunakan penuliis yaitu :

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

Menurut Linarwati, Fthoni, dan Minarsih (2016:8) *In-depth Interview* (Wawancara Mendalam) adalah proses memperoleh ketergantungan untuk tujuan penelitian dengan cara Tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan informan atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara, dimana pewawancara dan informan terlihat dalam kehidupan social yang relative lama. Penulis melakukan wawancara kepada pimpinan Kantpr Cabang Pembantu dan Petugas *Customer Service* di BJB Syariah KCP Singaparna pada saat kegiatan magang.

#### **2. Studi Pustaka**

Menurut Nazir (2013:93) “Studi Kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaah terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan”.

Pada tahap ini penulis melakukan penelitian dengan cara menelaah buku-buku, artikel, brosur, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan masalah penelitian.

### 3. *Participant Observer* (Observasi Lapangan)

Menurut Sugiyono (2015:204) “Participant Observer atau pengamatan merupakan kegiatan dimana peneliti ikut terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian”.

Penulis melakukan Participant Observer atau pengamatan, dimana penulis ikut terlibat pada kegiatan sehari-hari yang dilakukan oleh *Back Office* melakukan kunjungan ke sekolah MA Negeri 1 Tasikmalaya, serta penulis juga ikut melakukan sebagian dari kegiatan-kegiatan tersebut. Dengan observasi partisipan ini, maka data yang diperoleh penulis akan lebih lengkap, akurat, dan terperinci.

### 3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017:92) Teknik analisis data yang digunakan dengan penelitian kualitatif memiliki empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian di PT. Bank Jabar Banten Syariah adalah menggunakan metode kualitatif deskriptif, di mana data yang dianalisis dengan studi kepustakaan dengan mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara membaca, mempelajari, menghasilkan kata-kata tertulis, baik dari wawancara, maupun observasi. Data yang di analisis yaitu berkaitan dengan strategi pemasaran produk tabungan Simpanan Pelajar iB pada PT Bank Jabar Banten Syariah. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data yaitu mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara mendalam.

2. Reduksi data

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu membuat ringkasan, menelusuri tema, memfokuskan pada hal-hal yang penting.

3. Penyajian data

Dalam penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagian, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan *displaykan* data akan mempermudah untuk memahi apa yang terjadi.

4. Penarikan kesimpulan

Tahapan ini bertujuan untuk mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan untuk ditarik kesimpulan sebagai jawaban dari permasalahan yang ada.

