

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1. Sejarah Singkat PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

Bank bjb merupakan salah satu Bank Umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat dan Banten yang berkantor pusat di Kota Bandung. Bank ini didirikan Pada Tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk Perseroan Terbatas (PT.), kemudian dalam perkembangannya berubah 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 PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

a. Visi :

Menjadi Bank Utama Pilihan Anda

b. Misi :

- Memberikan Kontribusi dan Berpartisipasi Sebagai Penggerak dan Pendorong Laju Perekonomian Daerah.
- Menjadi Partner Usaha Pemerintah Daerah Dalam Pengelolaan Keuangan
- Memberikan Layanan Terbaik Kepada Nasabah
- Memberikan Manfaat Terbaik dan Berkelanjutan Kepada *Stakeholder*
- Meningkatkan Inklusi Keuangan Kepada Masyarakat Melalui Digitalisasi Perbankan

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

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 yaitu:



Sumber : <http://www.bankbjb.co.id/>

Gambar 3.1

Statement Budaya Bank bjb

Adapun panduan untuk pelaksanaan budaya perusahaan ini telah tersusun dalam pedoman budaya Perusahaan Bank bjb.

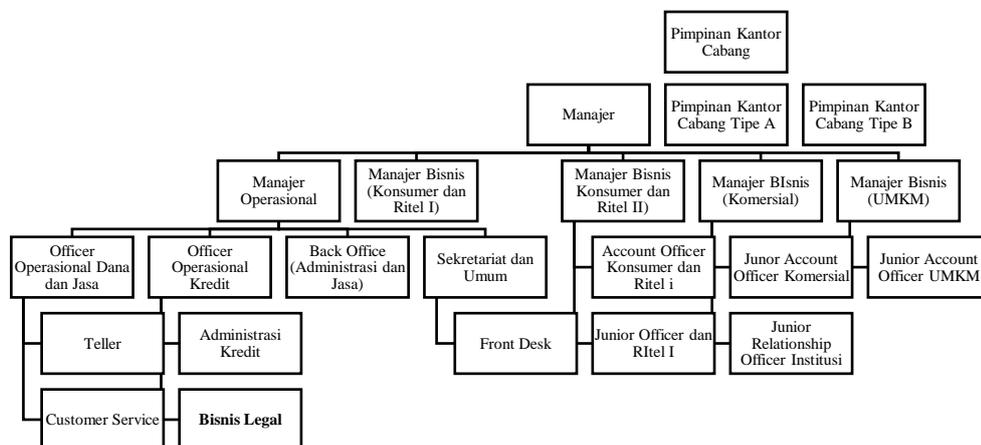
Bank bjb telah melakukan beberapa langkah sebagai upaya internalisasi corporate values yang berada di bawah koordinasi Divisi *Human Capital*. Proses internalisasi tersebut dibantu oleh Tim Internalisasi Budaya beserta para *Change Leaders*, *Change Coordinator* dan *Change Agents* yang telah ditunjuk 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.
- e. Penguatan Budaya Perusahaan bank bjb.
- f. *Training* dan *up-skilling* kepada *Change Leaders*, *Change Coordinator* & *Change Agents*.

- g. *Survey* Budaya Perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat pengetahuan, pemahaman, persepsi kepentingan, dan
- h. keyakinan para pegawai terhadap proses transformasi organisasi dan budaya perusahaan.
- i. 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. Struktur Organisasi dan *Job Description* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya



Sumber : Bank bjb Kantor Cabang Tasikmalaya

Gambar 3.2

Struktur Organisasi di Bank bjb Kantor Cabang Tasikmalaya

Job description di **Bank bjb** Kantor Cabang Tasikmalaya

1. Pimpinan Kantor Cabang
 - a. Mengarahkan dan mengkoordinasikan *penyusunan market opportunity*
 - b. Mengarahkan dan mengkoordinasikan implementasi program pemasaran dikantor cabang
 - c. Pelaksanaan, pembinaan, dan evaluasi kinerja jaringan kantor
 - d. Penyusunan target kinerja kantor, penjualan, strategi penjualan implementasi proses penjualan
2. Manajer Operasional
 - a. Mengelola usulan pengembangan atau penutupan jaringan kantor berikut pelaksanaan pembinaan
 - b. Mengkoordinasikan proses penjualan *referral* sesuai kebutuhan nasabah
3. Manajer Bisnis – Komersial
 - a. Mengelola penyusutan analisis dan pengajuan kredit didalam rapat teknis, komite serta proses tindak lanjut keputusan kredit
 - b. Mengelola pelaksanaan pendanaan kredit
 - c. Mengelola program dan kegiatan *maintenance customer* atau nasabah
 - d. Mengelola *partnership* bisnis dan *stakeholder* atau mitrabisnis
 - e. Mengelola penerapan manajemen risiko unit kerja

4. Manajer UMKM

- a. Melakukan dan evaluasi hasil identifikasi dan analisis peluang pasar dan penetapan prioritas peluang pasar
- b. Melakukan dan evaluasi proses pengajuan kredit
- c. Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan *maintenance costumer*
- d. Melakukan dan mengevaluasi kerja sama bisnis dengan mitra bisnis
- e. Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kerja

5. Manajer Bisnis – Ritel dan Konsumer I dan II

- a. Melakukan dan mengevaluasi hasil analisis penyusunan rencana dan strategi pemasaran berikut tindak lanjut atas rencana dan strategi pemasaran
- b. Melakukan dan mengevaluasi hasil atau keputusan kredit
- c. Melakukan dan mengevaluasi hasil atau penyelamatan kredit
- d. Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan *maintenance customer*
- e. Melakukan dan mengevaluasi kerjasama dengan mitra bisnis
- f. Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kerja.

6. Manajer Bisnis – UMKM

- a. Melakukan dan evaluasi hasil identifikasi dan analisa peluang

pasar dan penerapan prioritas peluang pasar

- b. Melakukan dan evaluasi proses pengajuan kredit
- c. Melakukan dan mengevaluasi rencana kegiatan *maintenance customer*
- d. Melakukan dan mengevaluasi kerjasama bisnis dengan mitra kerja
- e. Melakukan dan mengevaluasi penerapan manajemen risiko unit kerja

7. Pimpinan Kantor Cabang Tipe A

8. Pimpinan Kantor Cabang Tipe B

9. *Officer* Operasional Dana dan Jasa

Melaksanakan pengelolaan proses operasional dan aktivitas di kantor cabang termasuk menangani saran atau keluhan nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan kewenangan di bidang tugasnya untuk mencapai target yang telah diterapkan

10. *Officer* Operasional Kredit

Melakukan pengelolaan proses operasional kredit di kantor cabang termasuk pengelolaan administrasi *file* nasabah searta dokumentasi kredit kantor cabang sesuai dengan ketentuan yang berlaku

11. *Back Office* (Administrasi dan Jasa)

Melaksanakan pengelolaan proses operasional dan layanan di kantor cabang termasuk menangani keluhan nasabah sesuai dengan kebijakan yang berlaku dan kewenangan dibidang tugasnya untuk

mencapai target yang telah ditetapkan.

12. Sekretariat dan Umum

13. AO Konsumer dan Ritel I

Melaksanakan pengelolaan pemasaran, analisa kredit, pembinaan, pemantauan, dan pengembangan portofolio kredit konsumer dan ritel sesuai ketentuan yang berlaku untuk mencapai target bisnis dan *fee based income* yang telah ditetapkan.

14. *Junior Account Officer* Komersial

15. *Junior Officer* dan Ritel I

16. *Junior Account Officer* UMKM

17. *Junior Relationship Officer* Institusi

Menjaga hubungan baik antara bank dan juga konsumen maupun perusahaan yang menjalin kerjasama

18. *Teller*

Menerima dan melayani transaksi keuangan nasabah baik tunai dan non tunai sesuai sistem dan prosedur yang berlaku serta didukung layanan prima yang sesuai

19. *Customer Service*

Melayani nasabah atau calon nasabah dengan memberikan informasi maupun membantu transaksi dari produk dan aktivitas bank dan melakukan *cross selling* serta menangani keluhan nasabah sesuai standar layanan dan ketentuan yang berlaku

20. Administrasi Kredit

Melaksanakan seluruh aktivitas operasional berikut pengelolaan administrasi dokumentasi kredit kantor cabang sesuai ketentuan yang berlaku

21. Manajer Kontrol Cabang Internal

- a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang kontrol *intern* cabang
- b. Membantu pimpinan cabang dalam merencanakan dan melaksanakan pengendalian dan pengawasan atas proses kegiatan harian serta manajemen cabang.
- c. Membantu pemimpin cabang dalam merencanakan dan melaksanakan *monitoring* rencana kerja dan anggaran.
- d. Membantu pimpinan cabang dalam pengendalian kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta perundang-undangan lainnya yang berlaku.

22. *Junior Risk Credit*

Mengevaluasi kelayakan kredit debitur.

23. *Junior Account Officer* PPK

Menyelesaikan kredit macet, dan mengurus aspek hukum jika ada nasabah yang kreditnya macet.

24. Bisnis Legal

- a. Membantu pengelolaan dan pengawasan terkait aspek hukum dalam lingkup operasional bank di kantor cabang meliputi bidang

perkreditan, operasional, dan *support* untuk menjamin semua proses sesuai dengan ketentuan yang ada.

- b. Membantu penyediaan 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.

25. *Front Desk*

Memberikan informasi pelayanan, menawarkan produk, menangani permasalahan nasabah berkenaan dengan kekecewaan.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan penulis dalam penelitian adalah jenis data kualitatif. Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk mengadakan perhitungan secara kuantitas. Hal ini berbeda dengan pengamatan pada penentuan pada penelitian kuantitatif yang pengamatannya berdasarkan presentase, rata-rata, *chisquare*, dan berbagai perhitungan statistik lainnya.

Sumber data yang diperoleh merupakan sumber data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung oleh penulis dari sumber pertama yaitu PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Kantor Cabang Tasikmalaya melalui kegiatan penelitian selama 30 hari kerja.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2015:291), studi kepustakaan adalah kajian teoritis, referensi serta literature ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan merupakan teknik mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung yang dilakukan penulis pada suatu perusahaan. Dalam studi lapangan ini penulis secara langsung bekerja dan mengikuti kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan penelitian. Adapun teknik pengumpulan data berdasarkan studi lapangan:

a. Participant Observer

Menurut Widoyoko (2014:46) observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian.

Menurut Sugiyono (2012:166) observasi adalah teknik pengumpulan data untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja dan gejala-gejala alam dan responden. Penulis melakukan observasi lapangan pada saat kegiatan magang dengan melakukan

kegiatan seperti mengamati apa saja yang dilakukan oleh *account officer consumer*.

b. Wawancara Mendalam (*in depth interview*)

Menurut Silalahi (2017:47) metode wawancara merupakan percakapan yang berlangsung secara sistematis dan terorganisasi yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara (*interviewer*) untuk mendapatkan sejumlah informasi yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk memperoleh data penelitian. Dengan wawancara tersebut, penulis mendapatkan data dan banyak informasi.

3.2.3. Teknik Analisis Data

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

1. Pengumpulan data

Menurut Sugiono (2015: 249) pengumpulan data adalah mengonversi hasil wawancara suara menjadi sebuah teks (*transkip*), *men-scanning* materi, mengetik data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

2. Reduksi data

Menurut Sugiono (2019:249) reduksi data merupakan proses berpikir sensitive yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi.

3. Penyajian data

Menurut Sugiono (2019:249) penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman menyatakan "*the most frequent form of display data for qualitative trsearch data in the past has ben narrative text*" yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif dengan *displaykan* data. Maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan yang dipahami tersebut.

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. Penarikan digunakan oleh penulis untuk memahami makna atau arti, pola-pola, penjelasan, dan proporsi.