

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah PT. Bank BJB Syariah

Dalam rangka menyikapi tantangan perkembangan perekonomian nasional mengalami perubahan yang semakin kompleks dan dinamis, eksistensi pada perbankan syariah dalam kaitan penyesuaian dan/atau penyempurnaan ketentuan sudah memperoleh pijakan yang kuat yaitu dengan disahkannya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah pada tanggal 16 Juli 2008. Dengan sudah disahkannya Undang-undang tadi maka eksistensi perbankan syariah di Indonesia menjadi salah satu alternatif jasa perbankan syariah menjadi semakin disadari, diterima, dan diakui oleh masyarakat. Sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi yang optimal dalam rangka menunjang pembangunan ekonomi nasional.

Untuk memenuhi permintaan layanan masyarakat atas jasa Perbankan Berbasis Syariah, sesuai dengan Izin Bank Indonesia No. 2/ 18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, sejak tanggal 15 April 2000. Pendirian PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. diawali dengan pembentukan divisi/unit usaha Syariah, tanggal 20 Mei 2000. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. menjadi bank pembangunan daerah pertama di Indonesia yang beroperasi dengan prinsip sistem perbankan ganda, yaitu menyediakan layanan perbankan melalui sistem tersebut sistem konvensional dan juga sistem syariah.

Setelah 10 (sepuluh) tahun beroperasinya departemen/unit usaha Syariah, Manajemen PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. percaya bahwa Unit Usaha Syariah juga berfungsi untuk mempercepat pertumbuhan perusahaan Syariah, selain itu mendukung program Bank Indonesia yang mensyaratkan peningkatan rasio perbankan syariah, maka dengan persetujuan rapat umum PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk Konversi Divisi/Unit Usaha Syariah menjadi Bank Umum Syariah.

Sejak tanggal 20 Mei 2000 Bank Jabar Banten mendirikan Unit Usaha Syariah dan membuka Kantor Cabang yang terletak di Bandung, yang kini hadir lebih dekat untuk melayani masyarakat yang hendak bertransaksi perbankan secara syariah dengan penawaran berbagai produk yang prinsipnya sesuai dengan syariah. Dan Bank Jabar Banten Syariah pun membuka layanan syariah di berbagai daerah Kantor Cabang konvensional.

Hingga saat ini bank BJB syariah berkedudukan dan berkantor pusat di Kota Bandung, Jalan Braga No 135, dan telah memiliki jaringan kantor yang tersebar di wilayah Jawa Barat, Banten dan Jakarta, terdiri dari 10 kantor cabang, 53 Kantor Cabang Pembantu, 2 Kantor Kas, 2 Payment Point dan 3 Kas Mobil Keliling.

3.1.2 Visi dan Misi PT. Bank BJB Syariah

Adapun Visi dan Misi PT. Bank BJB Syariah adalah sebagai berikut:

Visi

Menjadi Bank Syariah Digital Pilihan Utama Masyarakat

□ **Misi**

1. Meningkatkan akses keuangan syariah yang amanah berbasis layanan digital.
2. Bersama membangun ekosistem ekonomi syariah terutama keuangan haji.
3. Memberikan nilai tambah yang optimal bagi stakeholder serta mendukung laju perekonomian daerah termasuk Usaha Kecil dan Menengah (UKM).
4. Mengembangkan budaya layanan digital yang inovatif.

3.1.3 Logo dan Makna PT. Bank BJB Syariah

Berdasarkan Panduan Identitas, nama dan logo PT. Bank BJB Syariah divisualisasikan dalam bentuk tiga sayap untuk menghormati bank-nasabah, pemegang saham-masyarakat dan bisnis berbasis masyarakat melalui penyediaan layanan terbaik serta mampu menjangkau masyarakat terpencil.



Sumber: www.bjbsyariah.co.id

Gambar 3.1 Logo Bank BJB Syariah



Sumber: www.bjbsyariah.co.id

Gambar 3.2 Sayap Bank BJB Syariah

Bentuk logo sayap dan BJB Syariah ini merupakan tampilan yang tegas, hangat, dan dinamis. Sedangkan penggunaan warna korporat baru memperkuat *brand personality* atau identitas bank tersebut. Hal ini akan membantu PT. Bank BJB Syariah melakukan diferensiasi di pasar perbankan melalui identitas yang unik, baru, dan modern.



Sumber: www.bjbsyariah.co.id

Gambar 3.3 Tambahkan kata Syariah pada Logo Bank BJB

1. Penggunaan Huruf

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. Simbol Sayap

Brand Shape Bank BJB Syariah menggunakan bentuk sayap. Dari perspektif sekunder gambar sayap yaitu simbol dari Jangkauan Pelayanan, artinya sayap yang terbang untuk kemajuan. Bentuk sayap pada logo bank BJB memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik melambangkan tekad dan upaya bank ini untuk memberikan yang terbaik kepada nasabah, shareholder, dan seluruh masyarakat.

3. Palet warna

Pemilihan warna pada logo bank BJB Syariah terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan *brand personality* bank BJB yang baru. Warna tersebut terdiri dari warna biru muda, kuning, dan merah. Simbolik penggunaan tiga warna pada logo Bank BJB Syariah merupakan terjemahan dari warna merah yang menggambarkan kematangan dan keteguhan sebuah instansi. Warna Logo Bank BJB *Calm Water Blue* dan *Atmospheric Ambience Blue* menggambarkan keterangan Tegas, Konsisten, Institusional, Visioner, Fleksibel, dan Modern.

3.1.4 Produk PT. Bank BJB Syariah

PT. Bank BJB Syariah hadir sebagai bagian dari tujuan Bank BJB untuk menghadirkan jasa keuangan Islami yang dibutuhkan masyarakat. Adapun produk-produk di PT. Bank BJB Syariah, diantaranya adalah:

1. Produk penghimpunan dana (*Funding*)

Adapun pokok-pokok penghimpunan dana di Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis meliputi :

a. Tabungan iB Masalahah

Tabungan iB Masalahah merupakan produk simpanan yang menggunakan prinsip *Al-Wadiah Yadh Dhamanah* dan *Mudharabah Mutlaqah*, yang diperuntukkan bagi perorangan dan badan hukum (Perseroan Terbatas, Yayasan, Koperasi) serta Badan Usaha (CV dan Firma) yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati.

b. Deposito iB Masalahah

Deposito iB Masalahah merupakan investasi dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* dalam mata uang Rupiah, yang penarikannya dilakukan sesuai dengan pilihan jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

c. Giro iB Masalahah

Fasilitas simpanan dana dalam mata uang Rupiah yang Pengelolaan dana Giro iB Masalahah menggunakan prinsip *Wadiah Yadh Dhamanah* memungkinkan *Shahibul maal* melakukan penarikan sewaktu-waktu dengan menggunakan cek atau bilyet giro.

d. Tabungan Anak iB Masalahah

Tabungan Anak iB Masalahah merupakan produk tabungan Bank BJB syariah yang menggunakan prinsip *Wadiah Yadh Dhamanah* yang

diperuntukkan bagi anak-anak dengan tujuan mendidik gemar menabung sejak dini.

e. Tabungan Haji iB Masalahah

Tabungan Haji iB Masalahah merupakan produk tabungan khusus untuk persiapan biaya ibadah haji prinsip *Mudharabah*, yang dikelola secara profesional dan aman, sesuai syariah. Dilengkapi dengan Layanan *Online Siskohat* (Sistem Koordinasi Haji Terpadu).

f. Simpanan Pelajar iB Masalahah

Simpanan berupa tabungan perorangan yang diperuntukan siswa dengan prinsip syariah *Mudharabah Mutlaqah*. Adapun siswa yang dimaksud yakni siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA Madrasah (Ma, MTs, MA) atau sederajat, yang berusia di bawah 17 tahun dan belum memiliki KTP, dalam mata uang Rupiah.

2. Produk Pembiayaan (*Lending*)

Adapun pokok-pokok pembiayaan dana di Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis meliputi:

a. Mitra Emas iB Masalahah

Mitra Emas iB Masalahah merupakan fasilitas pembiayaan dengan jaminan berupa emas dengan mengikuti prinsip gadai. Emas tersebut ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan bank dan atas pemeliharaan tersebut bank mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip ijarah.

b. Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Bermotor iB Masalah

Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Bermotor iB Masalah merupakan fasilitas Pembiayaan yang diberikan kepada nasabah individu untuk membeli kendaraan bermotor. Sebagai sarana tersebut untuk memperoleh pembiayaan mobil dan sepeda motor baik kondisi baru maupun bekas pakai, dengan syarat yang mudah, cepat dan ringan sesuai syariah.

c. Pembiayaan Serbaguna iB Masalah

Pembiayaan ini adalah Fasilitas pembiayaan bersifat konsumtif yang diberikan kepada perorangan untuk berbagai keperluan.

d. Pembiayaan Kesejahteraan Karyawan

Pembiayaan Kesejahteraan Karyawan iB Masalah merupakan pembiayaan yang diberikan kepada karyawan yang memiliki penghasilan tetap yang gajinya telah maupun belum disalurkan melalui Bank. Fasilitas pembiayaan dapat diberikan apabila telah ada kerjasama antara Perusahaan maupun Instansi dengan Bank.

3. Jasa Layanan

Adapun pokok-pokok jasa layanan di Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis meliputi:

a. *Transfer*

PT. Bank BJB Syariah memiliki beberapa Kantor Cabang yang tersebar di beberapa tempat di Indonesia, dan juga memiliki beberapa ATM yang tentunya memberikan kemudahan kepada masyarakat luar

sebagai untuk melakukan transfer ke sesama nasabah bank BJB Syariah maupun kepada nasabah bank lain.

b. Kliring

Kliring merupakan layanan pembayaran untuk memperlancar transaksi pertukaran warkat bisa berupa cek, giro/bilyet, nota debit/kredit dan lainnya atau data keuangan elektronik antar bank kliring baik atas nama bank maupun atas nama nasabah yang perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu, dimana lokasi bank yang ditarik warkatnya berada dalam satu wilayah kliring.

c. RTGS

Jasa *transfer* uang valuta Rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *real time*.

d. Layanan jemput masalah

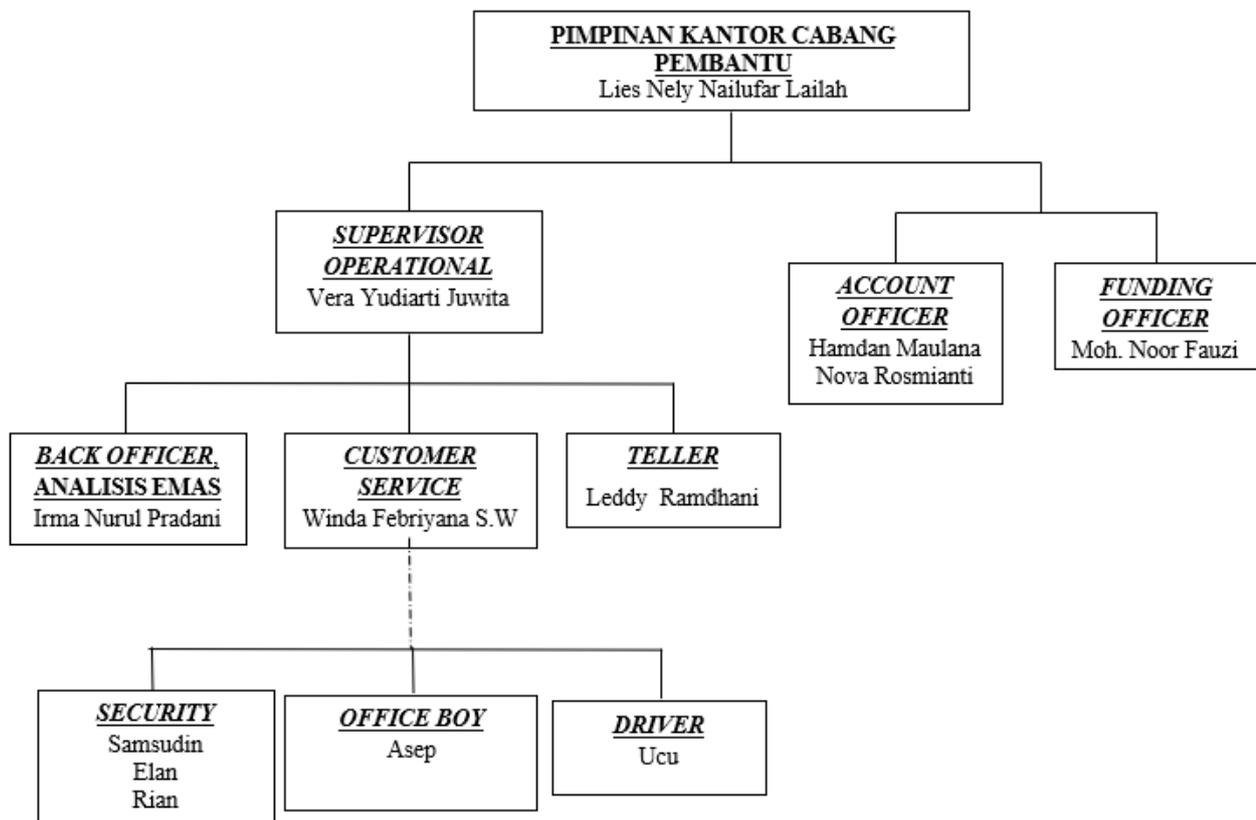
Suatu bentuk layanan yaitu diberikan oleh Bank BJB Syariah sebagai memenuhi kebutuhan calon nasabah dengan cara mendatangi langsung tempat calon nasabah.

e. Layanan PPOB

PPOB (*Payment Point Online Bank*) adalah sistem pembayaran tagihan biller secara *online* dengan pihak bank sebagai penyelenggara sekaligus penampung dana yang dikelola oleh perorangan, atau badan usaha yang telah bermitra kerja dengan Bank BJB Syariah.

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank BJB Syariah

PT. Bank Jabar Banten Syariah (BJB syariah) Kantor Cabang Pembantu Ciamis yang berlokasi di Komplek Ruko Terminal Jl Letnan Samudji No.45 Kelurahan Ciamis, Kecamatan Ciamis, Kabupaten Ciamis, Jawa Barat per- Januari 2023 memiliki 13 karyawan:



Sumber: Data diolah oleh penulis, 2023

Gambar 3.4 Struktur Organisasi PT. Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis

3.1.6 *Job Description* PT. Bank BJB Syariah

Dalam struktur organisasi PT. Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis dapat dijelaskan secara singkat tanggung jawab dari masing-masing bagian:

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu
 - a. Mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu
 - b. Memimpin operasional pemasaran produk-produk BJB Syariah.
 - c. Menetapkan dan mereview prosedur operasional manajemen.
 - d. Mengembangkan kompetensi karyawan di ruang lingkup grupnya.
 - e. Mereview dan menetapkan internal SOP (*Standard Operating Procedure*).
2. *Supervisor Operational*
 - a. Mengkoordinasi pelaksanaan pelayanan transaksi, administrasi, pembiayaan, serta kegiatan operasional perbankan di Kantor Cabang Pembantu.
 - b. Untuk mendukung pencapaian target yang ditetapkan dalam goal setting.
 - c. Mengelola operasional di Kantor Cabang Pembantu khususnya untuk *Customer service, Teller, Back office, dan Supervisor*.
 - d. Manajer operasional Kantor Cabang Pembantu lebih fokus secara operasional dalam mencapai *goal setting*.
 - e. Menyusun goal setting dan anggaran operasional Kantor Cabang Pembantu.

- f. Melaksanakan penerapan prosedur pelayanan dan operasional sesuai SOP (*Standard Operating Procedure*) yang ditetapkan Direksi.

3. *Account Officer*

- a. Memproses dan menganalisa pembiayaan yang sesuai dengan wewenangnya.
- b. Melakukan penagihan dan pembinaan kepada nasabah pembiayaan
- c. Mengelola penjualan produk.
- d. Mengelola kredit, seorang *account officer* harus mampu memonitoring nasabahnya supaya pembiayaan yang diberikan tetap lancar.

4. *Funding Officer*

- a. Menghimpun dana nasabah.
- b. Mempromosikan produk perbankan berupa tabungan, deposito, giro.
- c. Mempertahankan rekening tabungan baru (akuisisi).
- d. Monitoring produk-produk yang telah terjual.
- e. Melaporkan segala aktivitas/program yang telah dijalankan secara detail dan rinci.

5. *Customer Service*

- a. Melayani dan menyelesaikan setiap keluhan/komplain dengan cepat.
- b. Melayani nasabah yang datang untuk kepentingan administratif.
- c. Mempertahankan rekening tabungan baru (akuisisi).

- d. Memberikan penjelasan secara singkat dan jelas kepada nasabah mengenai produk BJB Syariah.

6. *Teller*

- a. Menerima modal awal untuk membuka transaksi.
- b. Mencocokkan jumlah modal awal secara fisik dengan yang tertulis di form.
- c. Melakukan *entry data* ke dalam *system*.
- d. Menghitung total transaksi kas yang dilakukan hari itu.
- e. Menandatangani laporan harian kas.

7. *Back office/Analisis Emas*

- a. Mengelola urusan utang piutang.
- b. Mempunyai tanggung jawab untuk melakukan pengecekan barang yang tidak terlalu baku untuk kemudian diganti yang baru.
- c. Memiliki tanggung jawab terhadap penyelenggara pemesanan barang terhadap supplier.
- d. Memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan pengecekan stok barang yang sudah hampir habis.

8. *Office Boy*

- a. Memastikan semua kebutuhan teknis di kantor terpenuhi dengan baik.
- b. Memastikan kebersihan perangkat dan ruang kerja karyawan.
- c. Memastikan kebersihan lingkungan kerja perusahaan.

- d. Memastikan tugas yang dibebankan terlaksana dengan baik.

9. *Security*

- a. Menjaga keamanan kantor bank baik diluar atau didalam perusahaan.
- b. Mengatur kerapihan wilayah parkir perusahaan.
- c. Memberikan pelayanan pengawasan parkir kepada nasabah.
- d. Menjadi navigator di bank seperti mengarahkan nasabah pada saat transaksi.
- e. Membantu nasabah mengarahkan pengisian form transaksi.
- f. Membantu nasabah yang kesulitan dalam pengisian formulir transaksi.
- g. Memantau ketersediaan form yang ada di bank.
- h. Mengatur antrian bank.

10. *Driver*

- a. Mengantar pejabat Bank menggunakan kendaraan mobil
- b. Bertanggung jawab atas perawatan inventaris kendaraan

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Analisis data diperoleh dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif (berupa kata-kata, gambar atau perilaku) dan tidak ditentukan dalam bentuk angka atau statistik, tetapi dengan paparan atau deskripsi situasi atau kondisi yang diselidiki dalam bentuk naratif. Metode penelitian deskriptif-kualitatif difokuskan pada permasalahan atas

dasar fakta yang dilakukan dengan cara pengamatan/observasi, wawancara, dan mempelajari dokumen-dokumen. Dipilihnya metode ini sebagai salah satu metode penulisan guna memperoleh gambaran di lapangan dalam Penerapan *Marketing Mix* pada Produk Tabungan Haji iB Masalah di PT. Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu jenis data yang menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan dengan penerapan *Marketing Mix* pada produk Tabungan Haji iB Masalah. Pemilihan pendekatan penelitian kualitatif dilakukan atas dasar spesifikasi subjek penelitian untuk mendapatkan informasi yang mendalam dan mencakup realitas sosial. Menurut Nasution (2019: 22) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dan perilaku yang diamati. Dalam penelitian ini diusahakan mengumpulkan data deskriptif sebanyak mungkin yang akan dituangkan dalam bentuk laporan dan uraian.

Sumber data yang digunakan untuk penelitian yaitu data primer dan data sekunder yaitu data yang berhubungan langsung dengan masalah yang diteliti. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi langsung di PT. Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Selain itu sumber data yang sudah ada di dalam buku, jurnal, dan penelitian-penelitian yang sudah ada.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Studi lapangan

Teknik yang dilakukan dengan cara melaksanakan secara langsung pengamatan pada objek yang diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

a. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Menurut Kriyantono (2021: 291) wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data dan informasi yang dilaksanakan dengan tatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam. Wawancara mendalam merupakan suatu cara mengumpulkan data dan informasi yang dilaksanakan dengan tatap muka dengan informan agar mendapatkan data lengkap dan mendalam.

Penulis melakukan wawancara mendalam dengan pihak bank yaitu dengan bagian *Customer service*, *Back office*, dan *Funding Officer* untuk mencari data dan informasi yang berkaitan dengan Penerapan *Marketing Mix* pada Produk Tabungan Haji iB Maslahah di PT. Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

b. Observasi Langsung (*Participant Observer*)

Menurut Zulfadrial (2012: 39) menyebutkan “Teknik observasi langsung adalah suatu metode pengumpulan data secara langsung dimana peneliti atau pembantu peneliti langsung mengamati gejala-gejala yang

diteliti dari suatu objek penelitian menggunakan atau tanpa instrumen penelitian yang sudah dirancang”. Dalam hal ini, penulis bukan hanya mengamati dan mempelajari namun penulis juga ikut berperan serta dan turun langsung dalam aktivitas yang dilakukan dengan cara penulis melakukan observasi langsung di lapangan saat melaksanakan magang di PT. Bank BJB Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis.

c. Studi kepustakaan (*Library Research*)

Menurut Nazir (2014: 39) studi kepustakaan adalah Teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. Menurut Sugiyono (2019: 140) menyatakan, “Studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah”. Dalam hal ini, penulis mempelajari data dan informasi yang diperoleh dari jurnal, buku-buku melalui media cetak maupun media elektronik, dan laporan tugas akhir angkatan sebelumnya.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup hasil pengumpulan data, reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil pencatatan data dan data yang ada di lapangan. Dalam hal ini peneliti mengumpulkan semua data dari hasil observasi, wawancara, dan studi kepustakaan sesuai fakta yang ada.

2. Reduksi data

Dalam tahapan reduksi data ini yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian data (*data display*)

Dalam penyajian data ini dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data akan mempermudah untuk memahami apa yang telah dipahami tersebut. Menurut Amailes dan Huberman (dalam Sugiyono, 2019: 341) yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks dan naratif.

4. Penarikan kesimpulan

Dalam penelitian ini data yang telah diproses dengan langkah-langkah seperti di atas, kemudian ditarik. Kesimpulan tersebut kemudian diverifikasi dengan cara melihat kembali pada hasil reduksi dan *display data* sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang dari permasalahan penelitian.