

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian menurut Sugiyono (2019:38) adalah “Variabel penelitian yang pada dasarnya merupakan segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.” Objek penelitian merupakan sarana yang digunakan oleh peneliti untuk mendapatkan suatu data.

Dengan menggunakan objek penelitian tersebut, maka peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapan bauran promosi dalam upaya peningkatan jumlah realisasi kredit guna bhakti (KGB). Subjek dalam penelitian ini adalah PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

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

Pendirian bank bjb di latarbelakangi oleh 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 Rp2.500.000,00.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Jawa Barat Nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 20 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 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.

Tabel 2.1

Profil PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk.

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	:	<ul style="list-style-type: none"> • Pemda Provinsi Jawa Barat (38,18%) • Pemda Provinsi Jawa Barat (38,18%) • Pemda Provinsi Banten (5,29%) • Pemda Kota dan Kabupaten Se-Jawa Barat (24,03%) <p>Pemda Kota dan Kabupaten Se-Banten (7,87%) dan Publik (24,64%)</p>
Modal Dasar		Rp 4.000.000.000.000,-
Modal di Tempatkan dan di Setor Penuh		Sebanyak 9.838.787.161 lembar saham dengan nilai nominal sebesar Rp2.459.696.790.250
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 Jawa Barat (78,94%) - Pasar Modal • PT BPR Intan Jabar (24,00%) – Perbankan • PT BPR Karya Utama Jabar (29,52%) - Perbankan
Jumlah Kantor Jaringan		<ul style="list-style-type: none"> • 1 Kantor Pusat • 5 Kantor Wilayah • 65 Kantor Cabang • 841 Kantor Cabang Pembantu (KCP) • 6 Sentra UMKM • 18 Layanan bjb Prioritas • 10 Layanan Weekend Banking • 1.776 ATM Bank bjb • 183 Cash Recycle Machine (CRM)
Website		www.bankbjb.co.id
Email Perusahaan		corsecbjb@bankbjb.co.id
Email Pengaduan Nasabah		bjbcare@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

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk adalah:

Visi : Menjadi Bank Pilihan Utama Anda

Misi:

- Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
- Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
- Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
- Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholders*.
- Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 *Statement* Budaya Perusahaan



Gambar 3.1 *Statement* Budaya Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

Sumber: www.bankbjb.co.id

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:

1. *Service Excellent*

- 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.

3.1.4 Logo dan Makna PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.



Gambar 3.2 Logo PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk.

Sumber: www.bankbjb.co.id

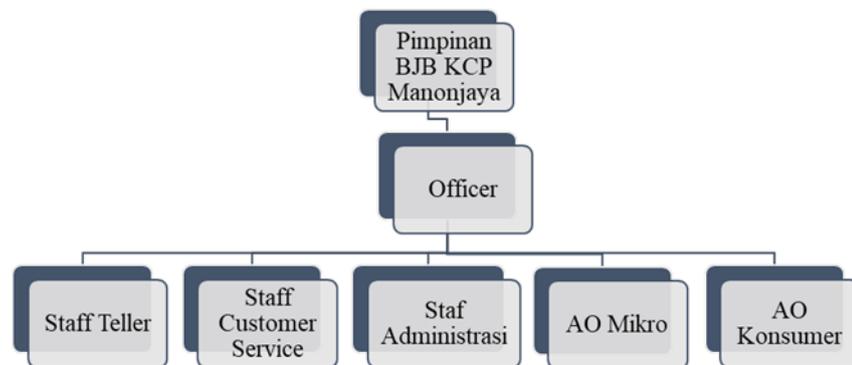
Makna dari logo bank bjb diatas, terdapat tiga buah helai sayap menandakan tiga hal dalam perusahaan yaitu visi, misi dan statement budaya. Bentuk sayap pada logo bank bjb melambangkan lengan yang menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah, *shareholder* dan seluruh masyarakat.

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 di atas merupakan konfigurasi utama (konfigurasi logo primer).

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.

3.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk KCP Manonjaya



Gambar 3.3 Struktur Organisasi

Sumber: www.bankbjb.co.id

3.1.6 *Job Description* PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk KCP Manonjaya

1. Pimpinan kantor cabang pembantu
 - Mengarahkan dan mengkoordinasikan penyusunan market mapping dan market *opportunity*
 - Mengarahkan dan mengkoordinasikan proses pengajuan keputusan kredit berikut pembinaan dan pemantauan kinerja kredit dalam rangka pelaksanaan penyelamatan kredit.

- Mengarahkan dan mengkoordinasikan strategi dan pelaksanaan pelayanan nasabah dan penyelesaian *complain*/pengaduan nasabah serta kepuasan nasabah.
- Mengarahkan dan mengkoordinasikan pemenuhan kebutuhan pegawai dan pelaksanaan hubungan industrial.
- Mengarahkan dan mengkoordinasikan pengelolaan aktivitas cash management
- Mengarahkan dan mengkoordinasikan pelaksanaan prinsip kehati-hatian, kepatuhan dan APU-PPT serta pengaplikasian kebijakan dan/atau ketentuan.
- Melaksanakan tugas-tugas lainnya dari atasan untuk mencapai target atau standar yang ditetapkan secara efektif dan efisien.

2. *Officer* Operasional Dana dan Jasa

- Melakukan *settlement* dan rekonsiliasi data transaksi, termasuk melakukan verifikasi, otorisasi, monitoring dan memastikan kesesuaian data transaksi.
- Melakukan pemeriksaan fisik kas, rekonsiliasi saldo kas bank dan melakukan evaluasi realisasi arus kas bank.
- Melakukan monitoring dan evaluasi penyelesaian saran/keluhan nasabah.

- Melakukan penerimaan, verifikasi dokumen, aktivasi/deaktivasi akun nasabah, pembuatan/penyerahan/penutupan kartu dan melakukan percetakan dokumen.
- Mengelola kas ATM dan pelayanan kartu ATM.

3. Teller

- Melakukan proses pendahuluan pengiriman dan penarikan uang serta persiapan pengemasan/penataan uang.
- Melakukan rencana pengelolaan kas internal, persiapan kas internal, transaksi setor pengambilan kas, *balancing* kas, monitoring dan evaluasi pengelolaan kas internal.
- Menerima storan tabungan, deposito berjangka dan angsuran kredit.
- Menyetorkan kas teller sore hari kepada koordinator administrasi dan keuangan untuk di periksa kebenarannya.
- Melakukan pengumpulan kelengkapan dokumen, verifikasi data, eksekusi transaksi, pencetakan bukti transaksi dan pengarsipan bukti transaksi.

4. *Customer service*

- Melaksanakan implementasi penjualan referral sesuai kebutuhan nasabah.
- Melakukan penerimaan saran/keluhan nasabah, identifikasi saran/keluhan nasabah, melakukan analisis dan tindaklanjutnya.

- Melakukan penerimaan verifikasi dokumen, pelaksanaan pembuatan/penyerahan/penutupan rekening dan/atau kartu dan melakukan pencetakan dokumen.
- Melakukan identifikasi dan analisis kebutuhan nasabah/calon nasabah serta tindak lanjut proses pelayanan seperti rekomendasi produk dan layanan, melakukan pengumpulan kelengkapan dokumen dan verifikasi data.
- Membuat dokumentasi data nasabah berdasarkan urutan *Customer Information File (CIF)*.
- Melakukan pengkinian data (*updating*) terhadap data nasabah maupun nasabah sesuai dengan dokumen yang diterima dari nasabah.

5. Administrasi Kredit

- Melakukan penyajian data nasabah dan pengelolaan administrasi yang dibutuhkan dalam pengajuan kredit.
- Melakukan verifikasi dokumen realisasi kredit.
- Melakukan verifikasi dokumen pencairan kredit, melakukan proses pencairan kredit dan verifikasi hasil pencairan.
- Melakukan monitoring proses pembayaran kredit sampai pelunasan.
- Melakukan pengelolaan dokumentasi kredit.

- Melakukan penerimaan permintaan pertanggung jawaban dan penutupan asuransi/ mitigasi risiko kredit, melakukan verifikasi data dan deklarasi.
- Melakukan monitoring program asuransi, monitoring jatuh tempo, perpanjangan, penghentian, dan lain-lain terkait program asuransi.
- Melakukan kegiatan administrasi penyelesaian proses penebusan/penarikan sebagian/penggantian agunan.
- Melakukan perhitungan pelunasan kredit, administrasi pelunasan dan serah terima agunan dan dokumen pendukung lainnya.
- Menyiapkan dokumen persyaratan hapus tagih dan melakukan proses administrasi hapus tagih.

6. *Account Officer* Konsumer

- Melakukan identifikasi dan analisis kondisi segmen pasar (*market mapping*) dalam rangka identifikasi prioritas peluang pasar (*market opportunity*).
- Melakukan analisis faktor-faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap rencana dan strategi pemasaran.
- Melaksanakan proses pengajuan kredit.
- Melakukan tindak lanjut atas hasil penetapan dan/atau keputusan kredit.

- Melakukan proses monitoring dan penilaian kinerja penyaluran kredit serta pembinaan kepada nasabah.
- Melakukan penyelamatan kredit.
- Melakukan penerimaan pertanyaan/saran/keluhan nasabah serta tindak lanjut saran/keluhan nasabah (*problem solving*).

7. *Account Officer* UMKM

- Melakukan identifikasi dan analisis kondisi segmen pasar (*market mapping*) dalam rangka identifikasi prioritas peluang pasar (*market opportunity*).
- Melakukan analisis faktor-faktor internal dan eksternal yang berpengaruh terhadap rencana dan strategi pemasaran.
- Melaksanakan proses pengajuan kredit.
- Melakukan tindak lanjut atas hasil penetapan dan/atau keputusan kredit.
- Melakukan proses monitoring dan penilaian kinerja penyaluran kredit serta pembinaan kepada nasabah.
- Melakukan penyelamatan kredit.
- Melakukan penerimaan pertanyaan/saran/keluhan nasabah serta tindak lanjut saran/keluhan nasabah (*problem solving*).

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penyusunan penelitian ini adalah metode kualitatif, menurut sahir (2020:41) penelitian kualitatif merupakan persepsi yang mendalam pada fenomena yang diteliti dengan mengkaji fenomena dengan lebih detail pada kasus per kasus sifat masalah yang diteliti bisa berbeda-beda. Agar penelitian yang menggunakan metode kualitatif bisa dikatakan baik, maka data yang dikumpulkan harus akurat, lengkap berupa data primer dan data sekunder.

Metode ini fokus pada deskripsi naratif dan interpretasi data, dengan mengandalkan pengamatan langsung, wawancara, observasi, dan studi kepustakaan. Tujuannya adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam tentang karakteristik, konteks, dan makna dari suatu fenomena, tanpa membatasi diri pada pengukuran kuantitatif atau angka-angka.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data berdasarkan pada teknik sebagai berikut:

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam menurut Kriyantono (2020:291-293) merupakan suatu cara mengumpulkan data dan informasi yang dilaksanakan dengan tatap muka dengan informan agar mendapatkan

data lengkap dan mendalam. Wawancara ini membedakan antara *responded* (orang yang akan diwawancarai hanya sekali) dengan informan (orang akan diwawancarai beberapa kali). Pada saat melakukan wawancara mendalam, pewawancara relatif tidak mempunyai kontrol atas *respons* dari informan, artinya informan dapat bebas memberikan jawaban.

2. *Participant Observer*

Participant observer atau observasi partisipatif menurut Abubakar (2021:91) adalah adanya keterlibatan peneliti dalam kegiatan keseharian orang yang diamati. Dalam observasi ini peneliti ikut mengalami atau merasakan dan melakukan apa yang dilakukan oleh sumber data atau subjek penelitian yang sedang diamati. Data yang diperoleh dengan cara ini akan lebih lengkap, mendalam dan lebih tajam. Dalam bidang pendidikan, misalnya peneliti dapat mengambil peran sebagai guru. Dengan peran tersebut ia dapat secara langsung mengamati perilaku peserta didik dalam kegiatan pembelajaran, bagaimana semangat belajar peserta didik dan lain-lain.

3. Studi Kepustakaan

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dalam pencarian teori untuk mengumpulkan informasi sebanyak- banyaknya. Dengan meneliti, meninjau, dan menganalisis teori dari perpustakaan yang berhubungan dengan penelitian. Sumber-sumber kepustakaan dapat diperoleh dari

buku, jurnal, hasil penelitian, dan sumber tertulis lainnya yang berkaitan dengan penelitian.

3.2.3 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian adalah data deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan atau informasi secara tertulis, yang bertujuan untuk memberikan gambaran, penjelasan dan konfirmasi terhadap fenomena yang ada. Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, penulis harus memaparkan fakta mengenai objek hasil penelitian secara detail sesuai dengan fakta fenomena yang diteliti.

Sumber data yang digunakan oleh penulis dalam melakukan penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Berikut penjelasannya:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan penulis secara langsung dari sumber aslinya melalui keterangan yang diperoleh dengan wawancara dan observasi. Dalam prosesnya dilakukan langsung di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten KCP Manonjaya Tasikmalaya.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber yang sudah ada sebelumnya berupa hasil penelitian sebelumnya, artikel jurnal, dokumen dan sumber lainnya yang

berhubungan dengan penelitian. Hal itu digunakan untuk mendukung dan melengkapi data primer yang berkaitan dengan penelitian.

3.2.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif, dimana data yang dianalisis menghasilkan kata-kata yang tertulis yang dihasilkan dari wawancara, observasi, dan studi kepustakaan yang telah dilakukan. Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan Penerapan Bauran Promosi Dalam Upaya Peningkatan Jumlah Realisasi Kredit Guna Bhakti (KGB) pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Manonjaya Tasikmalaya. Berikut merupakan teknik analisis data yang digunakan oleh penulis:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses penulis dalam mengumpulkan data di lapangan dari berbagai sumber. Melalui pengumpulan data, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang fenomena yang sedang diteliti dan memastikan bahwa data yang terkumpul dapat mendukung temuan, analisis, dan interpretasi yang akan dilakukan nantinya. Data yang dikumpulkan mengenai Bauran Promosi pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Manonjaya.

2. Reduksi Data

Hasil data yang diperoleh akan dilakukan penyusutan dan penyaringan data dengan merangkum hal-hal penting untuk dibahas. Melalui tahap ini, peneliti dapat memfokuskan informasi yang paling relevan dan signifikan untuk dianalisis lebih lanjut. Reduksi data dapat membantu penulis dalam menyederhanakan proses pengambilan keputusan.

3. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan. Pada tahap ini penulis menyajikan data sesuai dengan pokok permasalahan yang dibahas untuk dibuat suatu kesimpulan yang memiliki makna. Melalui penyajian data yang baik, penulis dapat memberikan gambaran secara keseluruhan sehingga informasi yang terkandung dalam data dapat disampaikan dengan jelas, menarik, dan mudah dimengerti.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses penelitian. Dari semua data yang diperoleh pada tahap ini akan dilakukan penarikan kesimpulan secara menyeluruh. Penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara membandingkan kesesuaian pernyataan objek penelitian dengan makna yang terkandung dalam konsep dasar penelitian.