

## **BAB III**

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

#### **1.1 Gambaran Umum Perusahaan**

##### **1.1.1 Sejarah Singkat PT. Bank Jabar Banten Syariah**

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 10 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 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. Banten Global Development, 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 Development sebesar Rp. 5.000.000.000 (lima milyar rupiah).

Pada tanggal 6 Mei 2010 Bank Jabar Banten Syariah memulai usahanya, setelah diperoleh Surat Ijin Usaha dari Bank Indonesia Nomor 12/629/DPbs 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.

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.

Memasuki triwulan ke-2 pada tanggal 3 Juni 2015, PT. Bank Jabar Banten Syariah meresmikan pembukaan Kantor Cabang Pembantunya di Ciamis yang merupakan relokasi kantor cabang Bank Jabar Banten (BJB Konvensional), dimana Bank Jabar Banten syariah masih menjadi gerai syariah yang semula berada di Jalan Jenderal Sudirman No. 71 Kabupaten Ciamis ke lokasi gedung

baru yang beralamat di Komplek Ruko Terminal Jalan Letnan Samudji No. 45 Kabupaten Ciamis, Jawa Barat.

Tujuan dari relokasi kantor ini dilihat dari antusiasme masyarakat terhadap produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Jabar Banten Syariah dan juga untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perbankan syariah, dan diharapkan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan memberikan kontribusi positif di daerah Ciamis melalui produk-produk perbankan syariah.

### **1.1.2 Visi dan Misi PT. Bank Jabar Banten Syariah**

#### **1.1.2.1 Visi PT. Bank Jabar Banten Syariah**

Menjadi 5 Bank Syariah Terbesar di Indonesia Berkinerja Baik dan Menjadi solusi Keuangan Pilihan Masyarakat.

#### **1.1.2.2 Misi PT. Bank Jabar Banten Syariah**

- a. Memberi Layanan Perbankan Syariah kepada masyarakat di Indonesia dengan kualitas prima melalui inovasi produk, kemudahan akses, dan Sumber Daya Insani yang professional.
- b. Memberi nilai tambah yang optimal bagi stakeholder dengan tetap berpegang teguh pada prinsip kehati-hatian dan tata kelola yang baik.
- c. Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah terutama dengan peningkatan Usaha Kecil dan Menengah (UKM).

### 1.1.3 Logo dan Makna PT. Bank Jabar Banten Syariah



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

**Gambar 3.1**  
**Logo PT. Bank Jabar Banten Syariah**

Makna dari logo Bank Jabar Banten Syariah dengan bentuk tiga sayapnya menggambarkan interaksi antara bank dengan nasabah, pemegang saham, dan masyarakat melalui pemberian layanan yang terbaik, keberpihakan kepada perekonomian yang berbasis kerakyatan serta mampu menjangkau masyarakat sampai ke pelosok.

### 1.1.4 Statement Budaya Kerja PT. Bank Jabar Banten Syariah

Pada awal pendirian Bank Jabar Banten Syariah telah diusungkan slogan “Mitra Amanah Usaha Masalahah.” Hingga saat ini kutipan kata masalahah dikembangkan menjadi nilai budaya perusahaan yang dikembangkan oleh Bank Jabar Banten Syariah.

Nilai-nilai budaya yang dikembangkan dan diterapkan di Bank Jabar Banten Syariah adalah masalahah. Membentuk budaya perusahaan untuk dapat merubah perilaku pegawai menjadi lebih Militan, Amanah, selalu mampu memberikan Solusi, selalu memberikan Layanan terbaik, mempunyai hubungan

yang Harmoni antar karyawan, nasabah, mitra, manajemen dan stakeholder untuk mencapai visi dan misi Bank Jabar Banten Syariah secara Holistik yaitu menyeluruh sehingga tercapai kemaslahatan atau kebaikan bersama.

Masalah merupakan sesuatu yang mendatangkan kebaikan, kemanfaatan, kepantasan, kelayakan, keselarasan, keputusan. Dengan makna lain masalah adalah memelihara dan mewujudkan tujuan syariah atau menarik/mewujudkan kemanfaatan atau menyingkirkan/menghindari kemudharatan.

Selanjutnya kata masalah tersebut diuraikan menjadi butir-butir nilai budaya perusahaan yang harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan oleh seluruh jajaran Bank Jabar Banten Syariah, baik manajemen maupun pegawai, yaitu sebagai berikut :

1. (M) Militan: membangkitkan semangat dan berdedikasi tinggi penuh pengabdian, tidak kenal lelah, mengeluarkan kemampuan terbaik dalam mendukung dan mewujudkan visi dan misi perusahaan.

**Tabel 3.1**  
**Butir-Butir Nilai Perilaku Utama Militan**

<b>Harus Dilakukan</b>	<b>Tidak Boleh Dilakukan</b>
✓ Antusias dalam melaksanakan tugas, kegiatan dan pekerjaan.	✗ Kurang semangat/demotivasi.
✓ Tanamkan semangat/ghiroh ekonomi syariah.	✗ Menyerah dalam tugas dan tanggung jawab yang diberikan.
✓ Kerja keras, kerja cerdas, kerja ikhlas, dan kerja tuntas.	✗ Menolak tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

✓ Menyukai tantangan pekerjaan/ pantang menyerah menghadapi dan menyelesaikan masalah serta rintangan.	✗ Malas dalam bekerja dan belajar.
✓ Meningkatkan kemampuan/ kompetensi dengan selalu belajar tak kenal henti.	✗ Tidak menyukai tantangan.
✓ Menjaga perilaku dan penampilan sebagai banker professional.	✗ Tidak punya kepedulian terhadap pekerjaan.
✓ Berpegang teguh pada kebenaran/ peraturan yang berlaku.	✗ Bekerja tanpa SOP (Standar Operasional Prosedur).

Sumber : PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis

2. (A) Amanah: sikap mental yang didalamnya terkandung unsur kepatuhan terhadap hukum, tanggung jawab terhadap tugas, kesetiaan terhadap komitmen. Keteguhan dalam memegang janji dan mempunyai integritas.

**Tabel 3.2**  
**Butir-Butir Nilai Perilaku Utama Amanah**

<b>Harus Dilakukan</b>	<b>Tidak Boleh Dilakukan</b>
✓ Melaksanakan sholat fardu berjamaah dan tepat waktu.	✗ Berlaku curang dalam bekerja dan fraud.
✓ Membaca ayat Al-Quran/Hadist sebelum memulai kegiatan.	✗ Tidak peduli terhadap risiko.
✓ Punya integritas yang tinggi:	✗ Tidak taat pedoman,

jujur, disiplin dan konsisten dalam melaksanakan tugas.	ketentuan,dan aturan
✓ Berdoa bersama setiap hari.	✗ Menginap di kantor
✓ Sadar risiko (meningkatkan kepedulian dan pemahaman untuk dapat mengenali dan mengendalikan risiko).	✗ Merokok di lingkungan kantor dan di kendaraan dinas
✓ Taat berpedoman, ketentuan, dan peraturan yang berlaku, baik internal maupun eksternal.	✗ Berbisnis selama jam kerja untuk kepentingan pribadi dan/atau golongan.
✓ Disiplin waktu memenuhi perjanjian kerja atau dengan nasabah	✗ Mencari popularitpas pribadi dengan cara tidak benar.
✓ Menggunakan jam kerja seoptimal mungkin dan beristirahat sesuai ketentuan yang berlaku.	✗ Menyembunyikan informasi dan melakukan pencatatan yang tidak benar.
✓ Menggunakan telepon, computer dan fasilitas dinas lainnya hanya untuk keperluan dinas.	✗ Tidak peduli terhadap sarana prasarana.
✓ Efektifitas penggunaan HP, baik dalam rapat maupun bekerja.	
✓ Meningkatkan efektifitas dan	

efisiensi dalam menggunakan fasilitas kantor.	
✓ Penggunaan pemakaian listrik, AC, dan computer dilingkungan kantor secara bijaksana.	
✓ Meningkatkan kepedulian terhadap keberadaan dan kondisi sarana penunjang lainnya.	

Sumber : PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis

3. (S) Solusi: kemampuan untuk memberikan jalan keluar, penyelesaian dan pemecahan masalah serta mampu beradaptasi terhadap perubahan, rintangan, tantangan, situasi dan kondisi apapun untuk tercapainya visi dan misi perusahaan.

**Tabel 3.3**  
**Butir-Butir Nilai Perilaku Utama Solusi**

<b>Harus Dilakukan</b>	<b>Tidak Boleh Dilakukan</b>
✓ Memberikan solusi penyelesaian komplain pada kesempatan pertama sesuai dengan kewenangannya.	✗ Berbelit-belit dalam merekomendasikan penyelesaian masalah.
✓ Selalu berfikir solutif dalam menghadapi problem kerja dan menemukan solusi.	✗ Berprasangka buruk terhadap rekan, nasabah, dan lembaga.

✓ Mempersiapkan, merencanakan segala sesuatu dalam pekerjaan.	✗ Berkutat dengan masalah tanpa inisiatif perbaikan dan solusinya.
✓ Diskusi mingguan pemimpin unit kerja dikantor pusat untuk mencari solusi setiap ada permasalahan.	✗ Mencari siapa yang salah dalam setiap masalah.
✓ Adanya forum pemimpin cabang, marketing, dan manajer operasional atau pemimpin di setiap unit dan staff di dalamnya.	✗ Bekerja tanpa perencanaan dan persiapan.
✓ Selalu mampu menyesuaikan diri dengan keadaan.	✗ Bersikap kaku dan menolak perubahan.
✓ <i>Learning</i> program, bedah buku	✗ Tidak mau menyesuaikan terhadap perubahan budaya kerja.
✓ Sharing seassion 5 menit (menyelenggarakan dialog secara berkala dengan staff dan bawahan untuk berbagi informasi dan memotivasi).	✗ Tidak siap dengan materi pada saat akan dilaksanakan rapat.
✓ Meningkatkan pemahaman tentang <i>four eyes principles</i> .	✗ Egosentris dan menganggap dirinya paling benar.
✓ Siap dengan materi rapat dan	

data pendukungnya.	
✓ Mudah bergaul dan bekerjasama.	

*Sumber : PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis*

4. (La) Layanan: memiliki daya tarik, menyenangkan dalam berperilaku baik kepada nasabah/rekan/tamu/mitra dalam memberi pelayanan yang terbaik sesuai atau melebihi harapan mereka sehingga mereka merasa sangat puas terhadap layanan yang telah diberikan.

**Tabel 3.4**  
**Butir-Butir Nilai Perilaku Utama Layanan**

<b>Harus Dilakukan</b>	<b>Tidak Boleh Dilakukan</b>
✓ Melayani sesuai dengan standar layanan BJBS.	✗ Kurang inisiatif dalam merespon kebutuhan nasabah.
✓ Memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah baik internal maupun eksternal.	✗ Tidak selalu siap membantu.
✓ Pro aktif dan responsive atas kebutuhan nasabah.	✗ Kurangnya monitoring dan pembinaan nasabah.
✓ Ramah (senyum dan sapa) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.	✗ Tidak tanggap terhadap keluhan nasabah/tamu.
✓ Selalu berusaha membuat orang lain senang/bahagia.	✗ Tidak melayani sesuai standar layanan BJBS.
✓ Pro aktif dalam pelayanan	✗ Tidak peduli terhadap dering

terhadap tamu/nasabah.	telepon.
	✘ Tidak ramah, cemberut, sangar, dll.
	✘ Membuat permusuhan dengan membuat kelompok-kelompok dalam perusahaan.
	✘ Menunggu nasabah komplain.
	✘ Tidak memberikan informasi yang akurat.

Sumber : PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis

5. (Ha) Harmoni: keselarasan, kombinasi antar bagian, kekeluargaan dan menjaga silaturahmi serta saling mendukung dan menghargai sesama karyawan.

**Tabel 3.5**  
**Butir-Butir Nilai Perilaku Utama Harmoni**

<b>Harus Dilakukan</b>	<b>Tidak Boleh Dilakukan</b>
✓ Saling mendukung dan menghargai sesama sesuai dengan ketentuan.	✘ Tidak menjaga komunikasi yang baik dengan berbagai pihak.
✓ Memperkuat tali silaturahmi.	✘ Saling menjatuhkan antar sesama karyawan.
✓ Hubungan yang baik antara manajemen dan serikat pegawai.	

✓ Hubungan yang baik antara sesama karyawan.	
✓ Hubungan yang baik dengan nasabah	
✓ Outing minimal per enam bulan sekali.	
✓ Selalu memberikan salam / sapa.	

Sumber : PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis

6. (H) Holistic: cara pandang yang menyatakan bahwa keseluruhan sebagai satu kesatuan lebih penting dari pada bagian-bagiannya karena ada pada kebersamaan atau tim.

**Tabel 3.6**  
**Butir-Butir Nilai Perilaku Utama Holistic**

<b>Harus Dilakukan</b>	<b>Tidak Boleh Dilakukan</b>
✓ Meningkatkan <i>team work</i> , kerjasama antar unit kerja.	✗ Bekerja sendiri/egois.
✓ Selalu berfikir solutif dalam menghadapi problem kerja dan menemukan solusinya.	✗ Tidak mau bekerjasama.
✓ Saling menghargai dan menghormati serta mendahulukan kepentingan bersama / umum / perusahaan diatas kepentingan	✗ Tidak menghargai dan menghormati pendapat dan atau pandangan orang lain.

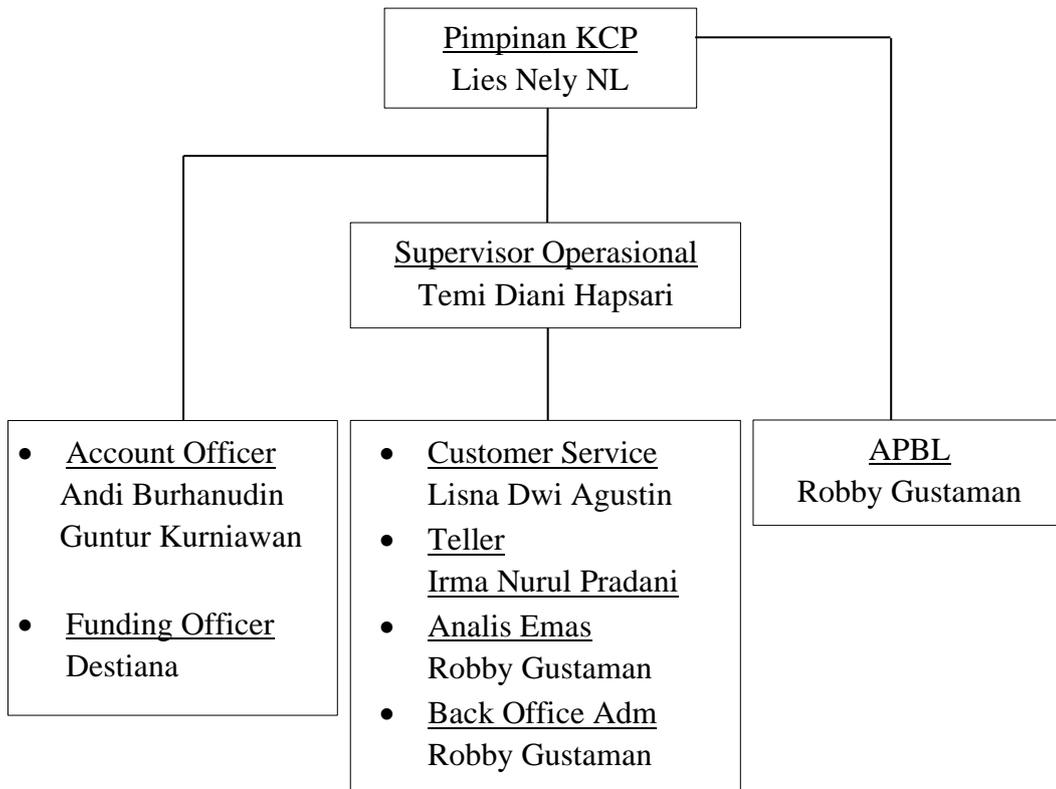
pribadi, kelompok, dan atau golongan.	
✓ Tranparan, konsisten dan perlakuan yang adil dalam menghargai karyawan untuk mencapai kinerja unggul.	✗ Tidak menghargai dan menghormati prestasi orang lain.
	✗ Tidak transparan, tidak konsisten dan tidak adil dalam perlakuannya terhadap prestasi karyawan.

Sumber : PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis

Nilai-nilai dari butir-butir budaya MASLAHAH tersebut, perlu dilakukan strategi implementasinya, strategi implementasi tersebut yaitu dengan menyusun dan memberlakukan pedoman budaya perusahaan, pembentukan *agen of change* (agen perubahan) budaya perusahaan, dan menunjuk *leader of change* (pemimpin perubahan) budaya perusahaan.

#### **1.1.5 Struktur Organisasi PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis**

Struktur organisasi merupakan kerangka kerja dan pola hubungan pimpinan dan karyawan yaitu antara tugas, wewenang, dan tanggung jawab setiap individu dalam organisasi. Adapun struktur organisasi PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis, yaitu sebagai berikut :



*Sumber: PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis*

**Gambar 3.2**  
**Struktur Organisasi**  
**PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis**

**1.1.6 Job Description PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis**

*Job description* dari setiap jabatan yang terdapat pada gambar 3.1 adalah sebagai berikut :

**1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu**

Tugasnya:

- a. Mempersiapkan, mengusulkan, melakukan negosiasi, merevisi rencana kerja dan anggaran dalam rangka mencapai target bisnis yang ditetapkan.

- b. Membina dan mengkoordinasikan unit-unit kerja dibawahnya untuk mencapai target yang telah ditetapkan.
- c. Memfungsikan semua unit kerja dibawahnya dan pekerja binaannya dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan sesuai dengan strategi yang telah ditetapkan guna mewujudkan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi nasabahnya.
- d. Mengawasi semua bawahannya dan unit kerja dibawahnya dalam rangka melaksanakan dan mencapai sasaran dari rencana kerja yang telah ditetapkan.
- e. Memasarkan produk pendanaan dan pembiayaan.
- f. Mensosialisasikan penerapan ketentuan internal dan eksternal beserta Standar Operasional Prosedurnya.
- g. Mengeluarkan biaya pemeliharaan fasilitas perkantoran berdasarkan anggaran yang ditetapkan.
- h. Menindaklanjuti temuan/komentar audit internal atau eksternal.
- i. Menunjuk notaris dan perusahaan asuransi setelah ada persetujuan dari direksi.
- j. Terlayannya seluruh aktivitas operasional perbankan di kantor cabang pembantu sesuai *service quality level* (SQL) maupun *service level agreement* (SLA).
- k. Tersedianya ketentuan internal dan eksternal serta Standar Operasional Prosedur (SOP) pada seluruh aktivitas operasional bank.

- l. Pencapaian terhadap *goal setting* cabang sesuai kesepakatan dengan direksi.
- m. Memberikan penilaian kinerja dan rekomendasi untuk pengembangan pegawai bawahannya.

## **2. Supervisor Operasional**

Tugasnya:

- a. Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan transaksi, administrasi, pembiayaan serta kegiatan operasional perbankan di kantor cabang pembantu untuk mendukung pencapaian target yang ditetapkan dalam *goal setting*.
- b. Supervisor operasional cabang pembantu lebih fokus mendukung secara operasional dalam pencapaian *goal setting*.
- c. Melaksanakan penerapan prosedur pelayanan dan operasional sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan direksi terkait kegiatan operasional kantor cabang pembantu.
- d. Tersusunnya *goal setting* dan anggaran operasional kantor cabang pembantu.
- e. Terpantaunya penyampaian laporan wajib kepada pihak internal maupun eksternal.
- f. Terlaksananya pembuatan analisis perkembangan kinerja kantor cabang pembantu.
- g. Terpantaunya karakter nasabah melalui Sistem Informasi Debitur (SID) sebelum melakukan proses pembiayaan.

- h. Terlaksananya prinsip kehati-hatian dalam kegiatan operasional di kantor cabang pembantu.
- i. Terkelolanya transaksi sesuai dengan pedoman, prosedur maupun aspek kepatuhan dan legal operasional lainnya.
- j. Menyelesaikan pengaduan nasabah.
- k. Menggunakan anggaran yang telah disetujui dalam *goal setting* untuk kegiatan operasional kantor cabang pembantu.
- l. Memutus pembiayaan beragunan emas sesuai dengan limit kewenangannya.
- m. Menandatangani akad sesuai limit kewenangan.

### **3. *Account Officer***

Tugasnya:

- a. Mengetahui detail dan jenis bidang usaha calon debitur.
- b. Mengetahui karakter calon debitur.
- c. Mengetahui tentang jejak usaha debitur.
- d. Mengetahui tujuan permohonan pembiayaan.
- e. Mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang diperlukan saat pengajuan pembiayaan.
- f. Menganalisa data-data keuangan calon debitur.
- g. Mengetahui cara menganalisa jaminan atau agunan.
- h. Mengetahui tingkat kompetisi usaha calon debitur.
- i. Mengetahui kondisi ekonomi terkait usaha debitur.
- j. Dapat menganalisa tingkat pengembalian dana dari calon debitur.

- k. Mengetahui keunggulan atau kelemahan produk usaha debitur.

#### **4. *Funding Officer***

Tugasnya:

- a. Mengajak nasabah atau pihak ketiga yang memiliki dana agar mereka bersedia menginvestasikan dana mereka atau membeli produk yang ditawarkan oleh perusahaan.
- b. Mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan menawarkan produk yang sesuai, serta melakukan pengendalian pasar.
- c. Mengelola *account* nasabah sesuai dengan *service standar* yang telah diciptakan oleh perusahaan.
- d. Melakukan upaya pencegahan dan deteksi dini terhadap proses pembiayaan agar berjalan sesuai ketentuan.
- e. Melakukan pendekatan secara rutin terhadap nasabah ataupun pihak ketiga sehingga terciptanya hubungan baik antara nasabah dengan pihak bank.
- f. Melakukan layanan jemput masalah kepada nasabah.

#### **5. *Customer Service***

Tugasnya:

- a. Melayani kebutuhan nasabah yang berkaitan dengan seluruh produk dan jasa layanan bank.
- b. Melaksanakan pelayanan kepada nasabah sesuai dengan Standard Operation and Prosedure (SOP) yang ditetapkan.
- c. Melaksanakan penerapan prinsip kehati-hatian dan terjaganya kerahasiaan bank.

- d. Mengelola dana nasabah, rekening, giro dan deposito nasabah.
- e. Mengelola penggunaan anggaran program kerja sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan.
- f. Menginformasikan produk-produk yang dimiliki oleh Bank Jabar Banten Syariah.
- g. terselesaikannya seluruh pengaduan nasabah secara akurat dan tepat.
- h. Terpeliharanya hubungan baik dengan nasabah.
- i. Terlaksananya praktek *service quality* sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- j. Memberi encode buku cel dan bilyet giro sesuai pedoman.
- k. Mencetak bilyet deposito yang diperlukan nasabah.
- l. Membuka dan menutup rekening nasabah.
- m. Mengeluarkan surat keterangan atau dukungan bank yang diminta nasabah.

## **6. Teller**

Tugasnya:

- a. Memberikan jasa pelayanan terhadap nasabah yang akan melakukan transaksi tunai dan non tunai.
- b. Melayani transaksi keuangan tunai berupa penarikan, setoran dan kiriman uang secara cepat dan tepat.
- c. Melayani transaksi non tunai berupa setoran BPIH (Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji) secara tepat dan cepat.
- d. Menjaga kerahasiaan data nasabah.

- e. Terkelolanya pemakaian anggaran program kerja sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan dalam *goal setting*.
- f. Terlayannya kebutuhan nasabah sesuai dengan *Standard Operation Prosedire* (SOP) yang ditetapkan.
- g. Terlaksananya prinsip kehati-hatian dan terjaganya kerahasiaan bank.
- h. Tidak adanya kekurangan ataupun kelebihan jumlah uang secara fisik dengan data di sistem.
- i. Terjaminnya keaslian uang yang diterima.
- j. Memeriksa *specimen* nasabah berdasarkan data *specimen* yang ada di sistem.
- k. Menolak setoran uang tunai berdasarkan pedoman mengenai uang palsu yang telah ditetapkan perusahaan.
- l. Mengoreksi kesalahan data yang terdapat pada lembar formulir sesuai petunjuk pengisian data yang telah ditetapkan perusahaan.
- m. Menghitung jumlah uang tunai secara fisik dengan data nominal yang tertera pada formulir setoran.
- n. Menandatangani slip setoran atau penarikan uang tunai.

## **7. Back Office**

Tugasnya:

- a. Memastikan proses yang dilakukan oleh *front office* telah sesuai dengan aplikasi nasabah dan telah dijalankan sesuai prosedur yang berlaku di bank.
- b. Menindaklanjuti beberapa transaksi atau aktivitas yang telah dilakukan *front office* untuk kepentingan nasabah, misalnya penerusan transaksi

kliring, permintaan kartu debit/kredit, penerusan pengaduan nasabah, pembukuan transaksi terkait biaya, pendapatan dan sebagainya.

- c. Memerikan laporan yang sudah tersaji lengkap dengan menggunakan komputer lewat *software* khusus.

## **8. Administrasi Pembiayaan Bisnis Legal (APBL)**

Tugasnya:

- a. Mengelola kas kecil dan kas besar untuk membuat dan menyusun data keuangan.
- b. Memelihara dokumen dan sistem data yang ada di tempat kerjanya.
- c. Melakukan kegiatan administratif seperti surat menyurat, input data, rekap data, dan dokumentasi.
- d. Menyusun laporan bulanan berupa laporan kegiatan dan laporan keuangan.
- e. *Supporting* dalam kegiatan audit.
- f. Memeriksa kondisi dan ketersediaan alat-alat inventaris kantor.
- g. Melakukan pembuatan dan penyimpanan file-file administratif baik berupa *soft file* maupun dalam bentuk berkas.
- h. Menggolongkan atau mengklasifikasi dokumen secara sistematis.
- i. Menerima surat masuk dari dalam maupun luar dan mengantarkannya pada pihak yang leboh berwenang.
- j. Menerima disposisi dari surat sekaligus menindaklanjutinya.
- k. Melakukan pekerjaan yang berhubungan langsung dengan berbagai hal dalam pengurusan pembiayaan. Misalnya, pengumpulan syarat-syarat pembiayaan, persiapan dalam perjanjian pembiayaan, dan sebagainya.

- l. Mencatat, menggolongkan dan menyimpan file-file mengenai debitur. File yang dimaksud berupa file seperti sertifikat, file kerja atau file referensi.
- m. Pelaporan segala sesuatu yang berkaitan dengan pembiayaan. Pelaporan ini bisa pada atasan sesuai dengan jalur komando dalam struktur, bisa juga pada debitur berupa pelaporan tunggakan, pengiriman polis dan sebagainya.

## 9. Analis Emas

Tugasnya:

- a. Melakukan pelayanan produk mitra emas.
- b. Tercapainya kesesuaian jumlah fisik emas dengan data nominalnya.
- c. Tercapainya kesesuaian harga hasil analisis dengan jumlah dana pembiayaan yang diberikan.
- d. Teranalisisnya emas yang akan digadaikan dengan spesifikasi emas yang ditetapkan perusahaan.
- e. Tercapainya target *goal setting* mitra emas.
- f. Terlaksananya pelayanan mitra emas sesuai dengan *Standard Operation and Prosedure (SOP)*.
- g. Terlaksananya prinsip kehati-hatian dan terjaganya kerahasiaan bank.
- h. Terkelolanya penggunaan anggaran program kerja sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan dalam goal setting.
- i. Terlaksananya praktek *service quality* sesuai standar yang telah ditetapkan.
- j. Menandatangani aplikasi mitra emas atau transaksi nilai taksiran.

- k. Memeriksa spesifikasi dan karakteristik emas agunan berdasarkan pedoman yang ditetapkan perusahaan.
- l. Melakukan penagihan terhadap nasabah mitra emas.
- m. Menjalin dan menjaga hubungan baik dengan nasabah mitra emas.

#### **1.1.7 Kegiatan Usaha PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis**

Kegiatan usaha yang dijalankan oleh Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis adalah menghimpun dana dalam bentuk simpanan dan menyalurkan dana dalam bentuk pembiayaan serta memberikan layanan jasa untuk mempermudah akses dalam bertransaksi. Kegiatan usaha tersebut yaitu sebagai berikut :

##### **1. Produk-produk Bank Jabar Banten Syariah**

###### **a. Produk penghimpun dana, yaitu :**

###### **1) Tabungan iB Masalahah**

Tabungan iB Masalahah merupakan produk simpanan yang menggunakan prinsip *Al-Wadiah Yadh Dhamanah* dan *Mudharabah Mutlaqah* yang ditentukan bagi perorangan dan non perorangan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang telah disepakati.

###### **2) Tabungan Haji iB Masalahah**

Merupakan produk tabungan khusus untuk persiapan biaya ibadah haji yang dikelola secara professional dan aman sesuai syariah. Dilengkapi dengan Layanan Online Siskobat (Sistem Koordinasi Haji

Terpadu) memungkinkan anda mendapatkan kepastian keberangkatan dari Departemen Agama setelah saldo tabungan haji anda telah memenuhi nominal persyaratan.

3) Tabungan Anak iB Masalahah

Merupakan produk tabungan yang diperuntukan bagi anak-anak usia sekolah dengan tujuan membudayakan kebiasaan menabung dan memanfaatkan layanan perbankan syariah sejak dini (menggunakan prinsip *Al-Wadiah Yadh Dhamanah*).

4) Tabungan SimPel (Simpanan Pelajar) iB Masalahah

Merupakan simpanan berupa tabungan perorangan yang diperuntukan bagi siswa dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik. Dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Adapun siswa yang dimaksud yakni siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (MI, MTs, MA) dan sederajat yang merusia dibawah 17 tahun dan belum memiliki KTP, dalam bentuk mata uang rupiah dengan prinsip syariah *Mudharabah Mutlaqah*.

5) Giro iB Masalahah

Kemudahan dan kenyamanan dalam berbisnis kini dengan mudah anda dapatkan melalui Giro iB Masalahah. Fasilitas simpanan dana dalam mata uang rupiah ini memungkinkan anda melakukan penarikan sewaktu-waktu, menggunakan cek atau bilyet giro. Pengelolaan dana Giro iB Masalahah menggunakan prinsip *Al-Wadiah Yadh Dhamanah*

yang memberlakukan dana giro anda sebagai titipan yang harus dijaga dan dijamin keamanannya serta ketersediaan dananya setiap saat guna kelancaran transaksi bisnis anda.

6) Giro Plus iB Masalahah

Adalah produk giro Bank Jabar Banten Syariah yang menggunakan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* yang diperuntukkan bagi perorangan dan badan hukum (Perseroan Terbatas, Yayasan, Koperasi) serta badan usaha (CV dan Firma) yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek atau bilyet giro, saran perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindahbukuan.

7) Deposito iB Masalahah

Deposito iB Masalahah merupakan investasi dengan prinsip *Mudharabah Mutlaqah* (bagi hasil) dalam mata uang rupiah yang penarikannya dilakukan sesuai dengan pilihan jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan. Dana yang telah anda investasikan akan kami kelola secara produktif dan professional ke dalam bentuk pembiayaan untuk masyarakat atau dalam bentuk harta produktif lainnya, sesuai dengan prinsip syariah. Hasil usaha yang diperoleh akan dibagi dihasilkan antara anda dan Bank sesuai dengan porsi bagi hasil (nisbah) yang telah disepakati sebelumnya.

b. Produk penyaluran dana, yaitu :

1) Pembiayaan Kepemilikan Rumah iB Masalahah

Merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada perorangan untuk membeli, membangun dan merenovasi (termasuk ruko, rukan, apartemen dan sejenisnya).

## 2) Pembiayaan Kepemilikan Kendaraan Bermotor iB Masalah

Merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada nasabah individu (perorangan) untuk membeli kendaraan bermotor (mobil/motor).

## 3) Pembiayaan Serbaguna iB Masalah

Merupakan fasilitas pembiayaan bersifat konsumtif yang diberikan kepada perorangan untuk berbagai keperluan. Berdasarkan sifatnya, pembiayaan serbaguna dibagi dua yaitu Pembiayaan Multijasa dan Pembiayaan Multiguna.

Pembiayaan Multiguna merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan bank kepada nasabah untuk tujuan membiayai kebutuhan nasabah dalam rangka memperoleh benda/barang diluar kendaraan bermotor, mobil, tanah dan/atau bangunan dan logam mulia.

Pembiayaan multijasa merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan bank kepada nasabah untuk membiayai kebutuhan nasabah dalam rangka memperoleh manfaat atas suatu jasa. Pembiayaan multijasa digunakan untuk tujuan biaya perjalanan ibadah haji, biaya perjalanan ibadah umrah, biaya kesehatan, biaya pendidikan, dan membiayai jasa-jasa lainnya yang halal.

#### 4) Pembiayaan Modal Kerja

Pembiayaan Modal Kerja (PMK) merupakan fasilitas pembiayaan yang diberikan pada perusahaan yang memerlukan pembiayaan modal kerja.

#### 5) Pembiayaan Kesejahteraan Pegawai iB Masalahah

Merupakan pembiayaan yang diberikan kepada pegawai yang memiliki penghasilan tetap, dimana fasilitas pembiayaan dapat diberikan apabila telah ada kerjasama antara perusahaan /lembaga/ departemen dengan Bank Jabar Banten Syariah. Seluruh kewajiban perusahaan dinyatakan secara jelas didalam perjanjian antara perusahaan dan Bank Jabar Banten Syariah.

#### 6) Pembiayaan Kepemilikan Emas iB Masalahah

Merupakan pembiayaan kepada nasabah yang hendak memiliki atau membeli emas. Prinsip yang diterapkan yaitu prinsip *Murabahah*. Pembiayaan ini terbilang baru, karena pengesahannya baru pada bulan Januari 2014.

#### 7) Mitra Emas iB Masalahah

Merupakan fasilitas pembiayaan dengan jaminan berupa emas dengan mengikuti prinsip dagai. Emas tersebut ditempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan bank dan atas pemeliharaan tersebut bank mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip *Ijarah* (sewa).

### 2. Layanan Jasa pada Bank Jabar Banten Syariah

#### a. Layanan RTGS (*Real Time Gross Settlement*)

Merupakan jasa transfer uang dalam mata uang rupiah antar bank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *Real Time* (perorangan atau badan usaha/badan hukum).

b. Layanan Kliring

Adalah layanan pembayaran untuk memperlancar transaksi pertukaran warkat (bisa berupa cek, giro/bilyet giro, nota debet/kredit dan lainnya) atau data keuangan elektronik antar peserta (bank) kliring baik atas nama nasabah peserta yang perhitungannya diselesaikan pada waktu tertentu, dimana lokasi bank yang ditarik warkatnya berada didalam satu wilayah kliring, saat ini dapat dilakukan melalui jasa layanan *intercity kliring*, yaitu warkat luar kota penyelesaiannya dapat dilakukan melalui wilayah kliring apabila bank tertarik merupakan anggota *intercity kliring*.

c. Layanan Garansi Bank (*Bank Guarantee*)

Adalah jaminan yang diberikan oleh Bank kepada pihak ketiga penerima jaminan atas pemenuhan kewajiban tertentu nasabah bank selaku pihak yang dijamin kepada pihak ketiga yang dimaksud.

d. Layanan Pembayaran Zakat, Infaq dan Sadaqah

Bekerjasama dengan empat Lembaga Amil Zakat (LAZ) yaitu Dompot Dhuafa, Dompot Peduli Umat Daarut Tauhid, Rumah Zakat dan Badan Amil Zakat Nasional untuk menerima setoran zakat, infaq dan sadaqah melalui ATM Bank Jabar Banten Syariah dan teller *counter* cabang Bank Jabar Banten Syariah.

e. Layanan Kemitraan “*Payment Point Onlie Bank*”

Merupakan salah satu sistem layanan pembayaran online yang diselenggarakan oleh PLN dan TELKOM bekerjasama dengan Bank Jabar Banten Syariah dan provider rekanan yang memberikan kesempatan peluang bisnis kepada masyarakat umum melalui pembukaan loket layanan pembayaran tagihan PLN dan TELKOM.

f. Surat Referensi bank dan Dukungan Bank

Yaitu surat keterangan yang diterbitkan oleh Bank Jabar Banten Syariah atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan pengerjaan proyek-proyek APBN/APBD.

g. iB *Cash* Masalahah

Merupakan layanan elektronik perbankan yang dapat digunakan oleh nasabah korporasi yang sudah bekerjasama dengan Bank Jabar Banten Syariah untuk pengelolaan Payroll (Gaji Karyawan). iB *Cash* Masalahah digunakan untuk melakukan aktivitas dan transaksi rekening selayaknya di kantor cabang bank, melalui koneksi online dengan menggunakan browser disebut juga *internet banking for corporate*.

### **1.1.8 Jaringan Usaha Kegiatan PT. Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciamis**

Dalam menjalankan usahanya, Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis melakukan kerjasama dengan instansi pemerintah, pengusaha maupun sekolah-sekolah yang ada di daerah Ciamis untuk memperluas jaringan

usahanya. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis menjalin kerjasama dengan :

- a. Kementrian Agama, kerjasama yang terjalin yaitu dalam bentuk penyaluran pembiayaan kesejahteraan pegawai (PKP).
- b. Klinik Kecantikan Al-Amin, dimana kerjasama yang terjalin yaitu penyaluran gaji karyawan (payroll) yang dilakukan oleh Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis.
- c. MI Andalan, kerjasama yang terjalin yaitu dalam bentuk penyaluran pembiayaan dan pembayaran SPP (pendanaan) melalui Bank Jabar Banten Syraiah Kantor Cabang Pembantu Ciamis.
- d. MTs Negeri 4 Ciamis, kerjasama yang terjalin dalam penyaluran gaji (payroll).

## **1.2 Metode Penelitian**

### **1.2.1 Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, bukan dalam bentuk angka (Sandu dan Ali, 2015:68). Jenis data ini menyajikan data yang berkaitan dengan pelaksanaan penghimpunan dana tabungan dengan sitem jemput bola.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang hanya dapat peneliti peroleh dari sumber asli. Peneliti memperoleh data ini dengan wawancara langsung dengan bagian *funding officer* PT. Bank Jabar Banten syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis. Sedangkan data sekunder merupakan data yang sifatnya mendukung

keperluan data primer seperti buku-buku, literature dan bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan penghimpunan dana tabungan dengan sistem jemput bola.

### **1.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### **1. Studi Lapangan**

Merupakan penelitian yang berguna untuk memperoleh data primer atau berupa fakta yang ada di lapangan berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut :

##### **a. Wawancara Mendalam**

Hardani et al., (2020:137) menyatakan, “Wawancara ialah Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung atau percakapan dengan maksud tertentu”.

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab dengan bagian *funding officer* PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan penghimpunan dana tabungan dengan sistem jemput bola.

##### **b. Observasi partisipasi (*participant observation*)**

Hardani et al., (2020:129) menyatakan, “Observasi partisipasi adalah peneliti terlibat langsung secara aktif dalam objek yang diteliti atau ikut ambil bagian dalam kehidupan orang yang diobservasi”.

Teknik pengumpulan data ini dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung di PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis mengenai objek yang diteliti sehingga memberikan gambaran dari objek yang diteliti.

## 2. Studi Kepustakaan

Merupakan teknik yang digunakan untuk mendapatkan data berupa data sekunder yang berhubungan dengan penelitian yang sedang dilakukan, teknik pengumpulan data melalui studi kepustakaan berupa pengumpulan informasi-informasi yang terdiri atas :

- a. Data perusahaan, seperti sejarah dan profil, struktur organisasi, kegiatan usaha perusahaan pada PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis
- b. Buku-buku literatur yang berhubungan dengan objek yang diteliti.
- c. Internet seperti website Bank Jabar Banten Syariah.

### 1.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian atau *display* data dan menarik kesimpulan. Berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti :

#### 1. Reduksi data

Pada tahapan reduksi, peneliti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, menelusuri tema dan membuang hal-hal yang tidak perlu. Reduksi data dilakukan dengan membuat abstraksi.

## 2. Penyajian atau *display* data

Pada tahapan penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

## 3. Kesimpulan atau verifikasi

Pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti mengutarakan kesimpulan dari data-data yang telah diperoleh. Tahap ini dimaksudkan untuk mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan.