

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum

3.1.1 Sejarah Singkat Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dilatar belakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia nomor 33 tahun 1960 tentang penentuan perusahaan di Indonesia milik Belanda yang dinasionalisasi. Salah satu perusahaan milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi yaitu NV Denis (De Erste Nederlansche Indische Shareholding) yang sebelumnya perusahaan tersebut bergerak di bidang bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut dari Peraturan Pemerintah nomor 33 tahun 1960 Pemerintah Propinsi 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 Propinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961.

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang berusaha 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 Tahun 1995 mempunyai sebutan "Bank Jabar" dengan logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Perda Nomor 22 Tahun 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 RI tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat tanggal 3 Juli 2007 di Bogor, sesuai dengan Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 9/63/KEP.GBI/2007 tanggal 26 November 2007 tentang Perubahan Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Izin Usaha Atas Nama PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten serta SK Direksi Nomor 1065/SK/DIR-PPN/2007 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (call name) Bank Jabar Banten.

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPS-LB) PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat & Banten Nomor 26 tanggal 21 April 2010, sesuai dengan Surat Bank Indonesia No.12/78/APBU/Bd tanggal 30 Juni 2010 perihal Rencana Perubahan Logo serta Surat Keputusan Direksi Nomor 1337/SK/DIR-PPN/2010 tanggal 5 Juli 2010, maka perseroan telah resmi berubah menjadi bank bjb.

3.1.2 Visi dan Misi perusahaan

1. Visi

Menjadi bank pilihan utama anda

2. Misi

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

3.1.3 Budaya dan Nilai Perusahaan

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 (*corporates values*) yang telah dirumuskan yaitu **GO SPIRIT** yang merupakan perwujudan dari **Service Excellence, Professionalism, Intergrity, Respect, Innovation, Trust** yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama :



Gambar 3.2 Budaya dan Nilai Perusahaan

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* antarlain:

1. Perumusan dan penetapan nilai – nilai budaya perusahaan bank bjb.
2. 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 coordinator dalam proses internalisasi budaya secara keseluruhan.
3. Sosialisasi Program – Program Budaya Perusahaan bank bjb baik secara On Site maupun melalui media cetak dan elektronik.
4. Eksternalisasi Program Budaya Perusahaan bank bjb.
5. Penguatan Budaya Perusahaan bank bjb.
6. Training dan up-skilling kepada Change Leaders, Change Coordinator & Change Agents.
7. Survey Budaya Perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat pengetahuan, pemahaman, persepsi kepentingan, dan keyakinan para pegawai terhadap proses transformasi organisasi dan budaya perusahaan.
8. Pengukuran Budaya Perusahaan untuk mengetahui tingkat Kesehatan budaya perusahaan pada masing – masing unit kerja.

Proses perubahan bukanlah suatu hal yang mudah, namun dengan adanya komitmen yang kuat dari seluruh jajaran organisasi bank bjb terutama top

managemney, dapat dipastikan pencapaian visi dan misi bank bjb melalui transformasi budaya perusahaan dapat terwujud dengan baik.

3.1.4 Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Pembantu

Limbangan

Struktur organisasi suatu perusahaan memegang peranan penting dalam menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Melalui struktur organisasi ini dapat diketahui dengan jelas kedudukan dan hubungan antara satu bagian dengan bagian yang lainnya dalam suatu perusahaan, sehingga dapat terjalin kerja sama yang baik dengan adanya pemisahan tanggung jawab terstruktur. Untuk lebih jelasnya penulis menggambarkan struktur organisasi dari Bank BJB Kantor Cabang Pembantu Limbangan.



Gambar 3.3

Struktur Organisasi Bank Bjb KCP Limbangan

Berdasarkan struktur organisasi diatas dapat diketahui deskripsi jabatan dari setiap jabatan-jabatan yang ada dan juga mengenai semua tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berfungsi untuk mendukung kelancaran proses kerja PT Bank Pembangunan Daerah JawaBarat dan Banten KCP Limbangan.

Adapun uraian-uraian tugas dari masing-masing jabatan pada Bank bjb adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

- a. Tugas Pokok dan Fungsi Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

- 1) Melaksanakan koordinasi penyusunan, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pengendalian serta pembinaan terhadap seluruh kegiatan di Kantor Cabang Pembantu setempat sesuai dengan kebijakan yang telah ditetapkan oleh Direksi;
 - 2) Koordinator komite kredit dalam pemutusan kredit sesuai dengan batas kewenangannya;
 - 3) Penyusunan rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang Pembantu setempat;
 - 4) Penghimpunan dana dan penyaluran dana kepada masyarakat serta pelayanan jasa perbankan;
 - 5) Pengelolaan keuangan dan kekayaan Kantor Cabang Pembantu setempat;
 - 6) Pelaksanaan administrasi pembukuan, keuangan dan kekayaan perlengkapan Kantor Cabang Pembantu setempat;

- 7) Pelaporan tentang kegiatan dan *performance* Kantor Cabang Pembantu setempat secara rutin maupun bersifat kasuistik kepada Kantor Pusat;
- 8) Pemberian saran dan pertimbangan kepada Direksi secara struktural atau hirarki tentang langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang diambil dalam pengembangan Kantor Cabang Pembantu setempat

b. Wewenang Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

- 1) Mewakili Direksi berdasarkan surat kuasa khusus yaitu untuk melaksanakan tindakan-tindakan hukum tersendiri dalam rangka pengamanan pemberian kredit, dan atau pelunasan hutang debitur serta tindakan-tindakan hukum lainnya yang berhubungan dengan kegiatan khusus bank;
- 2) Menandatangani akta-akta, surat-surat, memo-memo dan warkat-warkat dengan disertai paraf wakil pemimpin cabang pembantu yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas Kantor Cabang Pembantu;
- 3) Menyetujui dan menetapkan penarikan dan penyetoran keuangan bank dan lembaga-lembaga keuangan lainnya, baik secara tunai atau pemindahbukuan;
- 4) Menyetujui permohonan kredit nasabah sampai sejumlah yang ditentukan;
- 5) Menyetujui serta memerintahkan pembayaran dalam rangka realisasi pemberian kredit kepada nasabah dalam batas-batas wewenang yang

diberikan sesuai dengan tata kerja dan prosedur-prosedur yang berlaku;

- 6) Menetapkan cara penagihan terhadap debitur-debitur macet.

c. Tanggung Jawab Pimpinan Kantor Cabang Pembantu

- 1) Memimpin Kantor Cabang Pembantu ditempat kedudukannya, serta bertindak untuk dan atas nama Direksi di dalam dan di luar pengadilan dalam hubungan dengan pihak luar serangkaian dengan kegiatan usaha bank berdasarkan surat kuasa umum dan atau khusus dari Direksi;
- 2) Mengawasi, mengendalikan dan menerbitkan semua kegiatan Kantor Cabang Pembantu;
- 3) Memegang rahasia pintu khazanah (*kluis*), brankas dengan kode lalu lintas keuangan;
- 4) Membina pejabat-pejabat dalam lingkungan Kantor Cabang Pembantu untuk mengembangkan pengetahuan kerja, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas-tugasnya;
- 5) Mengawasi seluruh kekayaan bank dengan tertib dan teratur sehingga terhindar dari kemungkinan kerusakan dan kehilangan;
- 6) Menjaga tersedianya dengan cukup fasilitas-fasilitas kerja yang diperlukan;
- 7) Memberi saran-saran kepada Direksi tentang langkah-langkah yang perlu di ambil untuk menangani cabangnya.

2. *Officer Operational*

a. Tugas Pokok dan Fungsi *Officer Operational*

- 1) Memonitor dan mengontrol terlaksananya operasioal bank;
- 2) Menjalankan fungsi kepemimpinan pada bagian operasional;
- 3) Menyusun rencana kerja atau anggaran di bidang operasioanal;
- 4) Memberikan nomor surat keluar dan mengarsipkannya;
- 5) Menerima surat masuk dan memberikan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan perihal surat tersebut;
- 6) Membuat rekapitulasi kehadiran karyawan berkenaan dengan pengajuan gaji yang dibuat.

b. Wewenang *Officer Operational*

- 1) Mengeluarkan biaya operasional rutin dalam batas wewenang;
- 2) Menegur karyawan bidang operasioanl apabila pekerjaannya tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- 3) Melakukan kontrol terhadap kehadiran karyawan;
- 4) Menyetujui pengeluaran kas untuk penarikan tabungan dalam batas wewenang.

c. Tanggung Jawab *Officer Operational*

- 1) Memberikan pengarahan dan pembinaan karyawan yang dibawahnya (*Teller, Customer Service, Administrasi Kredit, Account Officer Mikro, Account Officer Konsumer dan Account Officer PPK*).
- 2) Terselenggaranya pelayanan yang memuaskan (*Service Excellent*);
- 3) Memeriksa semua transaksi dan mutasi keuangan;

- 4) Bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyampaian laporan bulanan kepada Direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- 5) Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Direksi.

3. *Customer Service*

a. *Tugas Pokok dan Fungsi Customer Service*

- 1) Melaksanakan pelayanan umum terhadap kepentingan nasabah;
- 2) Representasi dari perusahaan dalam mengenalkan produk dan layanan pada nasabah;
- 3) Pelaksana mediator antara kepentingan nasabah dengan kepentingan bank.

b. *Wewenang Customer Service*

- 1) Mengecek dan memelihara kebenaran bukti diri nasabah;
- 2) Memantau perkembangan rekening-rekening nasabah;
- 3) Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan;
- 4) Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.

c. *Tanggung Jawab Customer Service*

- 1) Tersampaiannya informasi berkaitan dengan produk-produk dan layanan Bank bjb secara baik dan benar;
- 2) Terlaksana dan terjaminnya pengelolaan data nasabah secara benar dan tepat;

- 3) Tersampaiannya informasi kepada nasabah perihal status saldo transaksi dan informasi rekening deposito dan atau tabungannya;
- 4) Bertanggung jawab atas pelayanan dan memelihara hubungan baik dengan nasabah.

4. *Teller*

a. *Tugas Pokok dan Fungsi Teller*

- 1) Menjaga dan memelihara fisik uang tunai yang ada di Kantor Cabang Pembantu setempat;
- 2) Melayani kegiatan transaksi yang dilakukan oleh nasabah;
- 3) Representasi Bank bjb dalam kegiatan transaksi keuangan di Kantor Cabang Pembantu setempat.

b. *Wewenang Teller*

- 1) Membantu menyimpan dan pengelolaan keuangan KCP setempat;
- 2) Melakukan identifikasi *Know Your Customers* (KYC) atas transaksi diatas limit yang telah ditetapkan dalam Surat Edaran Bank Indonesia berdasarkan pendelegasian dari Pimpinan Cabang;
- 3) Menerima *dropping* uang tunai dari Kantor Cabang atas permintaan KCP setempat dengan persetujuan pejabat yang berwenang.

c. *Tanggung Jawab Teller*

- 1) terselesaikannya laporan kas harian :
 - a) Penerimaan dan pengeluaran transaksi tunai sesuai dengan wewenang;
 - b) Pengesahan pada bukti transaksi baik paraf maupun validasi;

- c) Penyusunan bukti-bukti transaksi keuangan dan memberikan nomor bukti;
 - d) Pembuatan rekapitulasi transaksi keuangan dan meminta validasi dari pihak yang berwenang;
 - e) Pelaksana dalam melakukan *cross check* antara rekapitulasi kas, fisik uang tunai dengan mutasi *vault* di neraca;
 - f) Terjaganya keamanan kas *teller* Kantor Cabang Pembantu setempat.
- 2) Pelaksana dalam melakukan perhitungan kas pada pagi dan sore hari saat akan dimulainya hari kerja dan berakhirnya hari kerja yang harus disaksikan oleh petugas yang berwenang;
 - 3) Pelaksana dalam meneliti keaslian penerimaan uang agar terhindar dari masuknya uang palsu;
 - 4) Terjaganya area kerja *teller* dari pihak yang tidak berkepentingan;
 - 5) Pengarsipan laporan mutasi *vault* pada tempat yang aman;
 - 6) Pelaksana dalam melakukan *cross check* antara fisik uang tunai dengan rekapitulasi kas;
 - 7) Tersedianya laporan *cashflow* harian;
 - 8) Pembuatan laporan kas masuk dan keluar pada setiap hari untuk setiap kejadian transaksi;
 - 9) Kepastian atas laporan mutasi kas (*vault*) dan *cashflow* harian telah mendapatkan pengesahan dari pejabat yang berwenang;

- 10) Kepastian ketersediaan uang tunai di Kantor Cabang Pembantu setempat sesuai dengan kebutuhan.

5. Administrasi Kredit

a. Tugas Pokok dan Fungsi Administrasi Kredit

- 1) Membuat dan mengelola dokumen serta data administrasi kredit dalam mendukung kegiatan operasional kredit Kantor Cabang Pembantu setempat;
- 2) Administrator dalam kegiatan penyaluran dan pengelolaan kredit;
- 3) Sumber data dan informasi debitur;
- 4) Sumber data dan informasi kredit yang telah dihapusbukukan;
- 5) Memproses pengikatan kredit dan perikatan agunannya.

b. Wewenang Administrasi Kredit

- 1) Melakukan akad atau perjanjian kredit setelah diputus oleh pejabat yang berwenang;
- 2) Memberikan data dan berkas atau dokumen nasabah yang diperlukan sesuai kepentingan bank dan nasabah yang bersangkutan saja;
- 3) Mengajukan klaim ke pihak asuransi kredit;
- 4) Menandatangani seluruh dokumen yang berkaitan dengan administrasi kredit.

c. Tanggung Jawab Administrasi Kredit

- 1) Kepastian atas dokumen administrasi kredit;
- 2) Kepastian bahwa kelengkapan persyaratan dokumen dan kredit telah terpenuhi dan ditandatangani;

- 3) Kepastian bahwa pengarsipan dokumen kredit disusun sesuai dengan aturan yang berlaku;
 - 4) Kepastian atas laporan posisi kredit, laporan realisasi kredit, dan laporan setoran kredit;
 - 5) Terlaksananya pemantauan dan pengklarifikasian rekening-rekening kredit menurut tingkat kolektibilitas secara umum maupun per debitur;
 - 6) Pengontrolan perjanjian kredit, garansi bank dan berkas kredit lainnya;
 - 7) Kepastian bahwa data nasabah sudah benar atau *up to date*;
 - 8) Terlaksananya pemberitahuan kepada calon nasabah dalam rangka memproses permohonan kredit;
 - 9) Terlaksananya pengelolaan administrasi kredit yang telah dihapusbukukan (*Debius Debitur*);
 - 10) Terlaksananya pengelolaan Sistem Informasi Debitur;
 - 11) Kepastian atas perhitungan bunga kredit dan besarnya angsuran pokok yang dilakukan sistem telah sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang berlaku.
6. *Account Officer* Konsumer, Mikro dan PPK
- a. Tugas Pokok dan Fungsi *Account Officer*
 - 1) Koordinasi dengan manajer bisnis konsumer dan KPR terkait pencapaian target;
 - 2) Mencari nasabah atau calon nasabah;

- 3) Memasarkan produk kredit konsumen;
- 4) Melakukan *trade checking* dan *BI checking* calon debitur;
- 5) Menghubungi calon debitur untuk melakukan pengikatan kredit.

b. Wewenang Account Officer

- 1) Membuat surat keputusan dan kesimpulan kredit;
- 2) Memberikan tindakan terhadap kredit bermasalah;
- 3) Menandatangani seluruh dokumen yang berkaitan dengan kredit.

c. Tanggung Jawab Account Officer

- 1) Melakukan analisa kredit konsumen;
- 2) Mengajukan rekomendasi kredit;
- 3) *Monitoring account* kelolaan;
- 4) Melakukan kunjungan dan penagihan;
- 5) Mengelola dan menjaga hubungan dengan debitur dan calon debitur;
- 6) Membina dan mengelola hubungan baik dengan instansi lainnya.

3.1.5 Kinerja Usaha Terkini

Bank bjb memiliki beberapa produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan nasabah meliputi simpanan, pinjaman, layanan. Produk dan layanan yang diberikan oleh bank bjb yaitu sebagai berikut :

1. Simpanan, produk simpanan bank bjb menyertai anda dari waktu ke waktu, dengan berbagai pilihan produk bagi buah hati hingga hari tua anda. Dan dapatkan kemudahan untuk kelancaran transaksi anda. Produk simpanan diantara lain sebagai berikut :

a. Bjb Tandamata

- b. **Bjb** Tandamata Bisnis
 - c. **Bjb** Tandamata Berjangka
 - d. **Bjb** Tandamata Purnabakti
 - e. **Bjb** Tandamata Gold
 - f. **Bjb** Tandamata dollar
 - g. **Bjb** Tandamata MyFirst
 - h. SiMuda
 - i. Simple
 - j. Simpeda
 - k. **Bjb** Giro Perorangan
 - l. **Bjb** Giro Korporasi
 - m. **Bjb** DPLK
2. Pinjaman, produk pinjaman dari bank **bjb** akan memberikan solusi bagi anda dalam mewujudkan mimpi dan mengembangkan usaha dengan berbagai produk pinjaman bagi perorangan.
- a. **Bjb** KPR
 - b. **Bjb** Kredit Guna Bhakti
 - c. **Bjb** Kredit Pra Purna Bhakti
 - d. **Bjb** Purna Bhakti
 - e. **Bjb** Investasi
 - f. **Bjb** Cinta Rakyat
 - g. **Bjb** Mikro Utama
 - h. **Bjb** Usaha Rakyat

- i. **Bjb** Usaha Kecil Menengah
 - j. Back to Back Loan
 - k. **Bjb** Kredit Modal Kerja
 - l. **Bjb** Kredit Kepada BPR
 - m. **Bjb** Kredit Kepada Koperasi
 - n. **Bjb** Skema Subsidi Resi Gudang
 - o. **Bjb** Kredit Mesra
 - p. **Supply Chain Financing**
 - q. **Bjb** Kredit Jangka Pendek
 - r. **Pinjaman Daerah**
 - s. **Cash Collateral**
 - t. **Distributor Financing**
3. Layanan bank **bjb** senantiasa berinovasi dalam mengembangkan layanan bagi Nasabah. Mempermudah transaksi dan memperluas jangkauan serta senantiasa memberikan manfaat yang terbaik untuk menjadi bank pilihan utama anda.
- a. **Bjb** Call
 - b. **Bjb** Bisa
 - c. **Bjb** Precious
 - d. Weekend Banking
 - e. **Bjb** ATM
 - f. **Bjb** EDC
 - g. Kartu Debit

- h. Kartu Kredit
- i. **Bjb** E-tax
- j. **Bjb** E-Samsat
- k. **Bjb** T-Samsat
- l. **Bjb** Edupay
- m. Salmonas
- n. **Bjb** DIGI
- o. **Bjb** DIGICASH
- p. Mobil Edukasi
- q. Kiriman uang
- r. Dukungan Keuangan Bank
- s. Garansi Bank
- t. Cash Management Services
- u. Modul Penerimaan Negara
- v. **Bjb** Remittance
- w. Trade Finance & Services
- x. Treasury
- y. **Bjb** Internet Banking
- z. Corporate

kinerja positif yang diperlihatkan bank **bjb** sepanjang tahun konsisten dipertahankan memasuki jelang tutup tahun 2020. Di tengah iklim usaha yang sedemikian penuh tantangan dan memaksa banyak perusahaan mengalami stagnasi pertumbuhan, bank **bjb** terus melaju dan bertumbuh. Capaian kinerja

ini menunjukkan daya tahan dan fleksibilitas bank **bjb** dalam situasi pandemi. Berdasarkan ekspose dalam *Analyst Meeting* Triwulan III 2020, bank **bjb** secara konsolidasi berhasil memperoleh laba bersih Rp1,2triliun selama paruh ketiga tahun 2020 atau tumbuh sebesar 5,9% *year-on-year* (y-o-y). Penyaluran kredit yang menjadi *profit driver* pada Triwulan III 2020 tumbuh 8,7% y-o-y dengan nilai total Rp94,6triliun. Jumlah pertumbuhan total kredit yang ditorehkan bank **bjb** berada jauh di atas rata-rata pertumbuhan industri perbankan nasional sebesar 1,24% per Agustus 2020. Pertumbuhan kredit ini diiringi dengan membaiknya rasio kredit bermasalah (*Non Performing Loan/NPL*) yang turun 25 BPS dari tahun lalu menjadi 1,5% jauh di bawah rata-rata NPL industri perbankan nasional sebesar 3,2% per Agustus 2020.

Seiring dengan perkembangan jaman dan kemajuan teknologi sekarang yang sudah canggih – canggih Bank BJB juga mengeluarkan produk – produk terkini guna memenuhi kebutuhan nasabah dan mempermudah transaksi yang akan dilakukan para nasabah. Produk – produk terkini tersebut diantaranya adalah :

a. BJB BISA “ LAKU PANDAI “

Bank bjb meluncurkan layanan Laku Pandai bjb BISA yang diresmikan oleh Ketua Dewan Audit merangkap Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Ilya Avianti, Kepala Otoritas jasa Keuangan Regional 2 Jawa Barat Sawono, Wakil Gubernur Jawa barat Deddy Mizwar, Direktur Utama bank bjb Ahmad Irfan dan direktur Komersial suartini bertempat di lapangan Biola Wirabakti, Kabupaten Garut.

Layanan laku Pandai bank bjb dengan call name bjb BISA merupakan layanan keuangan tanpa kantor bekerjasama dengan para agen dimana bank bjb menargetkan merekrut sebanyak 1.000 Agen bjb BISA yang akan dilakukan secara bertahap dengan segmentasi yang terbagi menjadi 2 jenis yaitu Perorangan (Petani, Nelayan, Perangkat desa, pensiunan, Guru, IRT, Pedagang, Bidan, dsb) dan yang berbadan hukum (Koperasi, Kelompok Tani/ Nelayan, BumDes, Perusahaan / Instansi sesuai dengan ketentuan OJK). Sebagai tahap awal akan dilakukan perekrutan agen di Kabupaten dan Kota di wilayah Jawa Barat dan Banten serta selanjutnya di seluruh wilayah Indonesia.

Melalui layanan ini bank bjb dapat mengakomodir berbagai kebutuhan transaksi perbankan baik bagi nasabah existing maupun non nasabah (walk in Customer) di wilayah remote area dengan menggunakan sarana mesin EDC (Electronic Data Capture) untuk dapat bertransaksi secara realtime online.

Dalam kegiatan layanannya, Agen bjb BISA menyediakan berbagai jenis layanan perbankan diantaranya Pembukaan Rekening, Transaksi Setoran Tunai, Transaksi Informasi saldo, Transaksi Pemindahbukuan / Overbooking.

b. BJB DIGI

Untuk mempermudah para nasabahnya melakukan transaksi yang cepat, aman, dan nyaman, PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB) meluncurkan teknologi aplikasi digital BJB DIGI. BJB Digi merupakan aplikasi sebagai bentuk rebranding untuk layanan elektronik yang dimiliki BJB yang memiliki fitur BJB Net, BJB Info, BJB sms, dan BJB Call (14049).

BJB Digi memberikan kemudahan dan keuntungan bagi nasabah, karena bisa mengakses rekening 24 jam untuk melakukan transaksi mutasi rekening, dan cek saldo.

Didalam bjb DIGI juga terdapat bjb DigiCash yang dimana bjb DigiCash merupakan uang elektronik berbasis *server* yang memanfaatkan teknologi berbasis *mobile application* yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi. Nilai uang elektronik tidak dikategorikan sebagai DPK (Dana Pihak Ketiga) sehingga tidak memberikan bunga dan tidak terkategori dana yang dijamin oleh Lembaga Penjamin Simpanan (LPS).

Bank **bjb** menggencarkan kampanye transaksi uang elektronik menggunakan platform digital untuk mendorong pembiasaan perilaku pembayaran nontunai di lingkungan masyarakat. Kampanye transaksi nontunai tersebut dilakukan melalui program yakni Gebyar ASN NgaDIGI.

Gebyar ASN NgaDIGI merupakan program yang didesain untuk menambah antusiasme partisipasi ASN dalam melakukan transaksi via **bjb** DIGI. Program ini berlaku pada 5 Agustus–31 Desember 2020 untuk seluruh ASN kementerian, provinsi, kota/kabupaten. Para ASN yang melakukan aktivasi **bjb** DIGI akan mendapatkan hadiah berupa bingkisan menarik. bank **bjb** juga menyediakan hadiah bagi ASN yang melakukan transaksi via **bjb** DIGI dengan frekuensi terbanyak selama masa program.

Pemimpin Divisi Corporate Secretary bank **bjb** Widi Hartoto mengatakan program ini sengaja diselenggarakan bank **bjb** untuk menumbuhkan kebiasaan bertransaksi menggunakan skema nontunai bagi nasabah. Peralihan model

transaksi dari pola konvensional menuju digital dinilai penting untuk terus didorong demi menjawab tantangan yang dibawa perubahan zaman.

Limit Transaksi E – Channel

Table 3.2
Transaksi E - Channel

Fitur	Semula		Menjadi	
	Limit Nominal Transaksi (Rp)	Limit Frekuensi Transaksi/Hari	Limit Nominal Transaksi (Rp)	Limit Frekuensi Transaksi/Hari
Transfer Antar Bank	25.000.000	10 kali	25.000.000	10 kali
Transfer Antar bjb	25.000.000	10 kali	100.000.000	10 kali
Payment	<i>Unlimited</i>	<i>Unlimited</i>	<i>Unlimited</i>	<i>Unlimited</i>

Sumber:bjb.co.id

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah salah satu cara yang dilakukan penulis agar hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan tujuan dan kegunaan tertentu dengan mengikuti arahan atau aturan yang berlaku.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif dimana data yang berbentuk kata – kata atau verbal.

Jenis data yang digunakan penulis untuk penelitian:

1. Data Primer

Merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli dengan metode yang digunakan untuk mendapatkan data primer sebagai berikut”

a. Metode Survei

Merupakan metode pengumpulan data secara primer langsung terjun ke lapangan yang menggunakan pertanyaan secara lisan dan tertulis . Metode ini berhubungan langsung antara penulis dengan subjek penelitian. Penulis menanyakan langsung mengenai hal – hal yang ingin digali lebih dalam informasinya melalui staff bank BJB yang berada dibagian *back office* karena data yang dibutuhkan bersangkutan dengan bagian *back office*.

b. Metode Observasi

Merupakan kegiatan terhadap objek yang diteliti agar dapat mendapatkan dan memahami pengetahuan secara langsung terhadap fenomena berdasarkan pengetahuan yang telah dipelajari sebelumnya guna mendapatkan informasi- informasi yang lebih akurat. Penulis berpatisipasi langsung dalam kegiatan sehari – hari yang dilakukan semua staff bank yang ada di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pemabtu Limbangan untuk mendapatkan informasi yang akurat dan menambah pengetahuan.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang telah diperoleh oleh pihak lain untuk dijadikan sebagai informasi untug kepentingan sendiri, data yang sudah ada diolah Kembali untuk tujuan tertentu dan penulis memperoleh data dari yang sudah ada seperti sejarah perusahaan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

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

1. Studi Kepustakaan

Adalah Teknik yang dilakukan oleh penulis dengan mengumpulkan sejumlah buku – buku, jurnal lain, majalah maupun tugas akhir tahun sebelumnya untuk dijadikan referensi penulis dalam menghimpun data dan informasi yang diinginkan. Data ini bisa dicari sumber – sumbernya dari media cetak maupun media elektronik.

2. Studi Lapangan

Dengan metode ini penulis terjun langsung ke lapangan yaitu ke PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. Penulis melakukan observasi dan wawancara kepada staff bank yang berkaitan langsung dengan judul yang diambil guna mendapatkan informasi yang lengkap.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian kualitatif meliputi pengumpulan data, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan dengan Teknik analisis data yang diambil oleh penulis sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah mencari, mengumpulkan data yang didapat sesuai dengan hasil yang telah diambil pada saat observasi.

b. Reduksi Data

Dengan tahap analisis ini dapat membuat kesimpulan, mengarahkan pada tema, membuang hal – hal yang tidak perlu .

c. Penyajian Data

Dalam tahap ini dilakukan dengan uraian secara sistematis dan mudah dipahami sehingga dapat menarik kesimpulan. Dengan tahap penyajian data dapat terorganisasikan dan tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah dipahami.