

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Singkat Bank BJB

Bank BJB berdiri pada tahun 1961 dengan nama Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat. Pada awalnya modal kas daerah berjumlah RP 2.500.000,00. Pada tahun 1978 terjadi perubahan dari Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat. Tahun 1992 aktivitas Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi Bank Umum Devisa. Serta merubah logo baru dan mempunyai sebutan “Bank Jabar”. Tahun 1998 Bank Jabar mengalami perubahan bentuk hukum dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT). Pada tahun 2000 Bank Jabar memperluas bentuk usaha menjadi *dual banking system* yaitu memberikan pelayanan perbankan dengan sistem konvensional dan *syariah*. Tahun 2007 PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat mengubah nama dan *call name* perseroan menjadi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan *call name* Bank Jabar Banten. Pada tahun 2010 PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten merubah logo dan nama menjadi Bank BJB.

3.1.2 Visi dan Misi Bank BJB

VISI :

Menjadi Bank Pilihan Utama Anda.

MISI :

1. Memberikan kontribusi dan berpartisipasi sebagai penggerak dan pendorong laju perekonomian daerah.
2. Menjadi partner utama pemerintah daerah dalam pengelolaan keuangan.
3. Memberikan layanan terbaik kepada nasabah.
4. Memberikan manfaat terbaik dan berkelanjutan kepada *stakeholder*.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat digitalisasi perbankan.

3.1.3 *Statement* Budaya Bank BJB

Tabel 3.1

Nilai – Nilai Perusahaan

| <i>Corporate Values</i> | Perilaku Utama |
|------------------------------|---|
| 1. Service Excellence | 1. Fokus pada nasabah 2. Proaktif dan Cepat Tanggapm dalam Memberikan Layanan Bernilai Tambah |
| 2. Professionalism | 3. Bekerja Efektif, Efisien dan Bertanggungjawab 4. Meningkatkan Kompetensi untuk menghasilkan kinerja Terbaik |

| | |
|----------------------|---|
| 3. Integrity | 5. Jujur, Disiplin dan Konsisten 6. Memahami dan Melaksanakan Ketentuan yang berlaku |
| 4. Respect | 7. Menghormati dan Menghargaiserta Terbuka terhadap Perbedaan 8. Memberi dan MenerimaPendapat yang Positif dan Kondtruktif |
| 5. Innovation | 9. Kreatif dan Inovatif untuk Memberikan Solusi Terbaik 10. Melakukan Perbaikan Berkelanjutan |
| 6. Trust | 11. Berprilaku Positif dan Dapat Dipercaya 12.Membangun Sinergi untuk Mencapai Tujuan Perusahaan |

Sumber : www.bankbjb.co.id

3.1.4 Logo dan Makna Bank BJB



Gambar 3.1

Logo Bank BJB

Sumber : www.bankbjb.co.id



Gambar 3.2

Sayap Logo Bank BJB

Sumber: www.bankbjb.co.id

bank bjb

Gambar 3.3

***Brand Name* Bank BJB**

Sumber : www.bankbjb.co.id

Keterangan *Brand Name, Shape* dan *Color* Bank BJB

1. *Brand Name* Bank BJB

Brand Name: 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 *professional* dalam melayani seluruh lapisan masyarakat dari Sabang sampai Merauke.

2. *Brand Shape* Bank BJB

Brand Shape: Jangkauan Pelayanan (perspektif sekunder : 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.

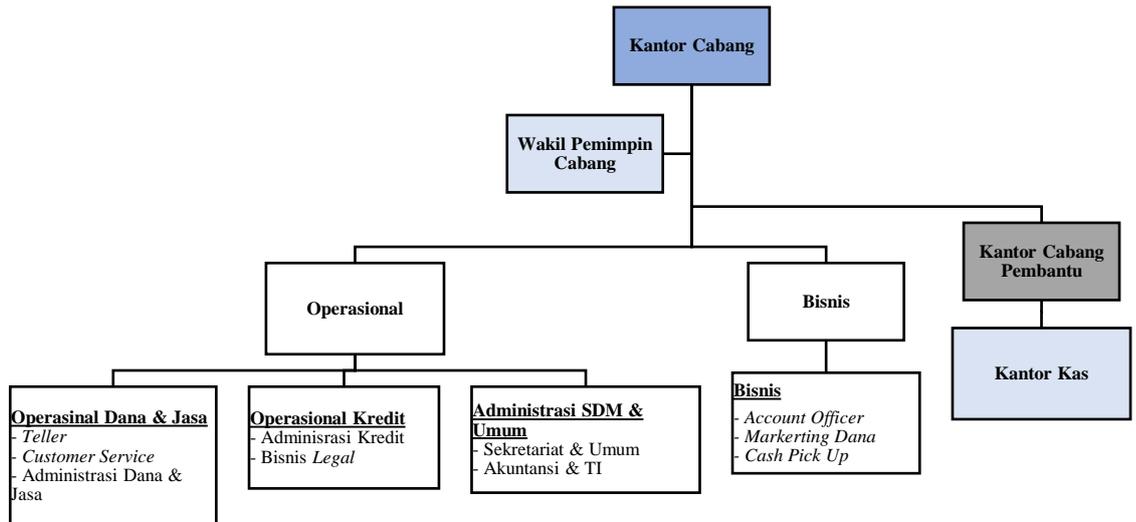
3. *Brand Color* Bank BJB

Brand Color: Pemilihan warna pada logo “Bank BJB” terinspirasi oleh sejarah masa lampau Bank Jabar Banten dan *brand personality* Bank BJB yang baru.

Warna tersebut terdiri dari:

1. *Calm Water Blue* (Tegas, Konsisten, Institusional, Berwibawa, Teduh, Mapan)
2. *Atmospheric Ambience blue* (Visioner, Fleksibel, Modern)
3. *Sincere True Yellow* (Melayani, Kekeluarga, Tumbuh).

3.1.5 Struktur Organisasi Bank BJB



Gambar 3.4

“Struktur Organisasi Bank BJB Kantor Cabang Singapura 2021”

Sumber : www.bankbjb.co.id

3.1.6 Job Description Bank BJB

1. Pemimpin Kantor Cabang

Pemimpin Kantor Cabang merupakan pejabat yang memimpin kantor cabang dalam kegiatan kerja sesuai dengan pedoman dan arahan yang telah ditetapkan kantor pusat dan sebagai wakil Bank BJB pada wilayah kerjanya. Adapun Tugas dan tanggung jawab Pimpinan Kantor Cabang, sebagai berikut:

- 1) Memimpin kantor cabang ditempat kedudukannya dan bertindak atas nama direksi baik di dalam maupun di luar pengadilan dalam hubungannya dalam kegiatan usaha bank.
- 2) Memegang rahasia bank dan kode lalu lintas keuangan.
- 3) Melaksanakan misi kantor cabang secara keseluruhan.
- 4) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola bisnis di wilayah kerja kantor cabang.
- 5) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
- 6) Mengelola Kas Daerah.

2. Wakil Pemimpin Kantor Cabang

Tugas Wakil Pemimpin Kantor Cabang adalah:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang kontrol *intern* cabang.
- 2) Membantu Pemimpin Cabang dalam mengendalikan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta perundang-undangan lainnya yang berlaku.

3. Pemimpin Operasional Dana&Jasa

Tugas Pemimpin Operasional Dana dan Jasa adalah:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- 2) Menyediakan informasi produk dan jasa bank.

3) Mengelola kas ATM dan pelayanan kartu ATM.

4) Mengelola pelayanan transaksi kas.

4. Pemimpin Operasional Kredit, Administrasi Kredit dan Bisnis Legal

Tugas Pemimpin Operasional Kredit, Administrasi Kredit dan Bisnis *Legal* adalah:

1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan dan dana jasa bank.

2) Mengelola pemasaran produk dan jasa.

3) Melakukan penelitian potensi pemasaran produk dan jasa di daerah kerja kantor cabang.

4) Memasarkan kredit kepada nasabah/bukan nasabah

5. Pemimpin Seksi Administrasi SDM dan Umum

Tugas Pemimpin Seksi Administrasi dan Umum adalah:

1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pelayanan dan operasi.

2) Mengelola administrasi kredit serta laporan perkreditan.

3) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

4) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.

6. Pemimpin Bisnis

Tugas Pemimpin Bisnis adalah:

- 1) Mengkoordinir tugas dan fungsi *marketing* dalam produk *funding* maupun *lending*.
- 2) Mengoptimalkan semua target yang diberikan kepada semua staf dibawahnya.
- 3) Merancang dan merealisasikan strategi bisnis pengumpulan dan penyaluran dana.

7. Teller

Tugas sebagai *Teller* adalah:

- 1) Memberikan pelayanan kepada debitur yang akan mengambil uang saat pencairan setelah permohonannya dikabulkan.
- 2) Jika ada nasabah ingin setor atau tarik tunai, maka *teller* wajib menghitung uang dihadapan nasabah dan mengonfirmasi jumlah uang kepada nasabah.
- 3) Melakukan pembayaran *non* tunai atau tunai kepada nasabah yang bertransaksi *non* tunai atau tunai di *counter* bank dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.
- 4) Setelah selesai proses setor atau tarik tunai *teller* wajib memberikan slip kwitansi kepada nasabah dan menandatangani sebagai tanda tangan pengesahan.

8. *Customer Service*

Tugas *Customer Service* adalah:

- 1) Melayani pembukuan, perubahan dan penutupan rekening nasabah (giro, tabungan, deposito).
- 2) Menyiapkan formulir aplikasi pembukaan rekening dan kartu.
- 3) Memonitor perkembangan rekening dan nasabah.
- 4) Melayani dan melakukan proses permintaan nasabah untuk pembuatan buku cek atau bilyet giro.
- 5) Melakukan penjelasan kepada nasabah mengenai produk jasa-jasa serta keunggulannya.
- 6) Membantu bidang pemasaran dalam memasarkan dan mempromosikan produk dan jasa-jasa.
- 7) Melayani permintaan nasabah atau pertanyaan saldo rekening nasabah.
- 8) Melayani telepon masuk.
- 9) Melayani keluhan dari nasabah.

9. *Administrasi Dana dan Jasa*

Tugas *Administrasi Dana dan Jasa* adalah sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan kegiatan pelayanan kantor, penyedia fasilitas dan layanan administrasi perkantoran sesuai ketentuan yang berlaku untuk mendukung kelancaran operasional bank.

- 2) Melakukan kegiatan administrasi seperti surat menyurat *input* data, rekap data dan dokumentasi.
- 3) Mengelola kas kecil dan kas besar untuk menyusun data keuangan.

10. Administrasi Kredit

Tugas Administrasi Kredit adalah:

- 1) Dokumentasi kredit.
- 2) Laporan Pemeriksaan Akhir (LPA).
- 3) *Maintenance* pelaksanaan kredit.
- 4) Menganalisis pencairan kredit.

11. Bisnis Legal

Tugas Bisnis *Legal* adalah:

- 1) Melakukan proses kliring.
- 2) Melakukan proses *online time* melalui RTGS (*Real Time Gross Statement*).
- 3) Memelihara transaksi cabang.

12. Sekretariat dan Umum

Tugas Sekretariat dan Umum adalah:

- 1) Melaporkan situasi dan kondisi operasional bank.
- 2) Mengelola surat masuk ataupun surat keluar bank.
- 3) Mengelola dana untuk operasional bank.

13. Akuntansi dan TI

Tugas Akuntansi adalah:

- 1) Membuat laporan keuangan bulanan ataupun tahunan.
- 2) Mengelola buku besar cabang.

Tugas TI adalah:

- 1) Mengawasi pelaksanaan prosedur operasional.
- 2) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan atasan dalam ruang lingkup tugasnya.
- 3) Membuat laporan sistem informasi cabang.

14. Account Officer (AO)

Account Officer bertugas sebagai berikut:

- 1) Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah.
- 2) Menjaga hubungan baik dengan nasabah.
- 3) Memberikan penerangan terhadap *client* yang tidak mengerti.
- 4) Berkoordinasi dengan *marketing* untuk membuat perencanaan pemasaran.
- 5) Memberikan solusi bagi nasabah.
- 6) Melakukan analisa kelayakan nasabah.
- 7) Membuat laporan.

15. Marketing Dana

Tugas *Marketing Dana* adalah:

- 1) Melakukan kegiatan pemasaran *funding* dan *lending* produk-produk bank.
- 2) Melakukan kegiatan produk komersial.

16. Cash Pick Up

Tugas *Cash Pick Up* adalah:

- 1) Menyediakan layanan pengambilan dan pengiriman uang tunai atau warkat kepada nasabah.
- 2) Menyediakan jaminan keamanan dengan asuransi yang dikreditkan sesuai kebutuhan nasabah.

17. Pemimpin Kantor Cabang Pembantu

Tugas Pemimpin Kantor Cabang Pembantu adalah:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur bidang pemasaran, perkreditan, dan dana jasa bank.
- 2) Memasarkan kredit kepada nasabah/bukan nasabah.
- 3) Melakukan penjualan silang (*cross selling*) produk dan jasa bank.
- 4) Memasarkan dana dan jasa bank kepada nasabah/bukan nasabah.
- 5) Mengelola pelayanan produk dan jasa.
- 6) Mengelola pembinaan kepada nasabah prima.

- 7) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank..
- 8) Mengelola pelayanan kartu ATM.
- 9) Mengelola pelayanan transaksi kas.
- 10) Mengelola kas ATM.
- 11) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya.

18. Pemimpin Kantor Kas

Tugas Pemimpin Kantor Kas adalah:

- 1) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur di bidang pelayanan nasabah dan operasional bank.
- 2) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, mengelola pelayanan produk dan jasa bank.
- 3) Menyediakan informasi produk dan jasa bank.
- 4) Mengelola pelayanan kartu ATM.
- 5) Mengelola pelayanan transaksi kas.
- 6) Mengelola kas ATM.
- 7) Mengelola pendayagunaan kas dan alat liquid secara optimal.
- 8) Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur peraturan BI serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku.

3.5.5 Kegiatan Usaha Bank BJB

Jaringan usaha kegiatan Bank BJB Kantor Cabang Singaparna antara lain:

1. Produk Pinjaman

a. BJB Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Keinginan memiliki rumah idaman sudah didepan mata, Bank BJB hadir dengan beragam produk dan kemudahan fasilitas pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (BJB KPR) untuk pembiayaan kepemilikan properti/properti usaha pembelian baru atau *second*. Selain itu, tersedia pembiayaan untuk *Refinancing/Multiguna, Take Over-XTRA, Top Up*, dan Membangun. Nikmati keunggulan BJB KPR diantaranya bunga rendah, biaya murah, serta proses cepat dan mudah.

b. Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembayaran Perumahan (FLPP)

Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembayaran Perumahan (FLPP) adalah kredit pemilikan rumah program kerjasama dengan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dengan suku bunga rendah dan cicilan ringan dan tetap sepanjang jangka waktu kredit, terdiri atas KPR untuk pembelian rumah tapak dan rumah susun. Dalam mengambil produk Kredit Pemilikan Rumah

(KPR) Fasilitas Likuiditas Pembayaran Perumahan (FLPP) mendapatkan keuntungan Bunga Tetap (*Fixed Rate*) yaitu tingkat bunga yang sama selama periode tertentu sehingga dimana dalam kondisi ini cicilan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) akan *flat* atau sama selama periode bunga tetap. Meskipun bunga kredit di pasaran mengalami perubahan, namun jika Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembayaran Perumahan (FLPP) masih dalam periode bunga tetap, maka tingkat suku bunga yang dibebankan ke nasabah akan sama.

c. BJB Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

BJB Kredit Pra Purna Bhakti adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh Bank BJB kepada Aparatur Sipil Negera (ASN) yang akan memasuki masa pensiun. Dimana maksimal sisa masa dinas debitur yang dapat menerima kredit adalah 5 tahun.

d. BJB Kredit Purna Bhakti (KPB)

BJB Kredit Purna Bhakti adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh Bank BJB kepada debitur pensiunan sendiri dan pensiunan janda / duda dimana manfaat pensiun debitur dipastikan akan atau telah disalurkan melalui Bank BJB.

e. BJB Kredit Guna Bhakti

Merupakan pembiayaan yang diberikan oleh Bank BJB untuk debitur berpenghasilan tetap yang gajinya telah atau belum disalurkan melalui Bank BJB dan/atau tempat debitur bekerja telah memiliki perjanjian kerjasama dengan Bank BJB dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur yang digunakan untuk keperluan multiguna.

f. BJB Kredit Mikro Utama

Calon nasabah yang dapat menikmati fasilitas Kredit Mikro Utama dari BJB adalah Para pelaku usaha perorangan, kelompok usaha dan Badan Usaha (PT atau CV) dalam sektor ekonomi produktif yang termasuk kategori usaha mikro seperti pengusaha kecil, pedagang, wirausaha, wiraswasta produktif yang saat ini telah aktif menjalankan usahanya minimal selama 2 tahun.

g. BJB *Back To Back Loan*

BJB Back to Back Loan adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh Bank BJB kepada debitur perorangan dengan jaminan berupa Agunan Kas (Giro/Tabungan/Deposito).

h. Kredit Cinta Rakyat

Calon nasabah yang dapat menikmati fasilitas Kredit Cinta Rakyat dari BJB sahabat usaha Layanan UMKM adalah

segmen pasar kredit Perorangan atau Badan Usaha termasuk Koperasi yang masih memiliki potensi untuk dibiayai dengan kredit, yaitu untuk para pelaku usaha dalam sektor produktif meliputi pertanian, tanaman pangan, perkebunan, peternakan, perikanan dan kelautan, kehutanan, perindustrian, perdagangan, pertambangan rakyat dan sektor lainnya dengan usaha telah berjalan minimal 1 tahun untuk perorangan dan 2 tahun untuk badan usaha.

i. Kredit Usaha Rakyat (KUR)

Masyarakat yang dapat menikmati fasilitas KUR dari Bank BJB adalah pelaku Usaha Perorangan atau Badan Usaha pada skala mikro, kecil dan menengah. Meliputi seluruh sektor ekonomi produktif dengan jenis usaha produksi, perdagangan maupun jasa, dengan usaha telah berjalan minimal 6 bulan.

2. Produk Simpanan

a. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK)

Pensiun merupakan suatu kondisi yang pasti dihadapi setiap orang yang bekerja. Namun tidak semua perusahaan memberikan dana pensiun bagi pekerjanya. Dan belum semua orang mempersiapkan dana pensiunnya. Faktanya hampir 70% pekerja Indonesia belum memiliki Dana

Pensiun untuk hari tuanya. Padahal masa depan yang sejahtera dan terjamin adalah keinginan setiap orang.

Siapapun dan berapapun besarnya penghasilan anda saat ini, anda berhak memiliki masa depan yang sejahtera. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Bank BJB dapat membantu mewujudkan keinginan anda melalui perencanaan pensiun sejak dini. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) adalah merupakan dana pensiun yang dibentuk oleh bank atau asuransi jiwa untuk menyelenggarakan program pensiun iuran pasti (PPIP) bagi perorangan, baik karyawan ataupun pekerja mandiri.

b. Giro

1. Giro Perorangan

a. Diperuntukkan bagi Nasabah perorangan (WNI/WNA) maupun *non* perorangan (Badan Usaha/Badan Hukum) dalam bentuk mata uang rupiah (IDR).

b. Diberikan fasilitas Kartu ATM untuk BJB Giro khusus Perorangan dalam mata uang rupiah.

2. Giro Korporasi

a. Diperuntukkan bagi Nasabah perorangan (WNI/WNA) maupun *non* perorangan (Badan

Usaha/Badan Hukum) dalam bentuk mata valuta asing (USD, SGD, CNY, EUR, JPY dan AUD).

b. Diberikan fasilitas Kartu ATM untuk BJB Giro khusus Perorangan dalam mata uang rupiah.

3. Bjb Tandamata

BJB TANDAMATA diperuntukkan bagi Nasabah perorangan (WNI/WNA) maupun *non* perorangan (Badan Usaha/Badan Hukum) dalam bentuk mata uang rupiah (IDR) dan valuta asing (USD dan SGD).

Diperkenankan untuk rekening bersama dengan status dan/atau (*joint account*) maupun QQ (*Qualitate Qua* “dalam kapasitasnya sebagai”). Diberikan fasilitas *e-channel* mulai dari Kartu ATM, BJB NET, BJB SMS dan SMS notifikasi (khusus mata uang rupiah).

Berikut Jenis-jenis BJB Tandamata:

a. Tandamata berjangka

Tabungan masa datang perorangan dalam mata uang rupiah dengan jumlah setoran bulanan dan jangka waktu tertentu yang disertai dengan manfaat pertanggungansian asuransi.

b. Tandamata *gold*

Tabungan istimewa bagi Nasabah perorangan, untuk kemudahan bertransaksi dengan tingkat suku bunga

menarik disertai perlindungan asuransi gratis dengan nominal saldo tertentu.

c. Tandamata *My First*

Tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung.

d. Tandamata Purnabakti

BJB Tandamata Purnabakti merupakan tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerimaan untuk pembayaran pensiunan dan mendapatkan fasilitas. BJB Tandamata Purnabakti diperuntukkan bagi pensiunan kelolaan PT TASPEN dan PT ASABRI Kartu ATM sesuai kebutuhan nasabah.

e. Tandamata Dollar

Simpanan dalam USD *Dollar* telah menjadi kebutuhan, pastikan uang tersimpan dalam rekening yang memberikan keuntungan, kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. BJB Tandamata *Dollar* adalah pilihan yang dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan.

f. Tandamata Bisnis

Tandamata Bisnis adalah tabungan perorangan dengan berbagai fitur dan fasilitas yang ditujukan untuk memudahkan transaksi bisnis serta optimalisasi dana.

4. Simpeda

Simpeda adalah Tabungan Bank Pembangunan Daerah Seluruh Indonesia dalam mata uang rupiah yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/*non* perorangan untuk kebutuhan transaksi sehari-hari.

5. BJB SiMuda

a BJB Tandamata SiMuda

SiMuda merupakan tabungan yang diperuntukan khusus bagi mahasiswa dan pemuda kelompok usia 18-30 tahun serta dilengkapi dengan fitur asuransi. BJB Tandamata SiMuda membantu mewujudkan semua keinginan nasabah.

b BJB SiMuda Investasiku

Untuk generasi milenial yang ingin mewujudkan keinginan masa depan, terdapat beberapa produk Reksa Dana Pasar Uang yang dapat dipilih.

Reksa Dana Pasar Uang adalah Reksa Dana yang hanya melakukan investasi pada instrumen pasar

uang dalam negeri dan/atau efek bersifat utang yang diterbitkan dengan jangka waktu kurang dari 1 (satu) tahun dan/atau sisa jatuh temponya kurang dari 1 (satu) tahun.

6. Simpanan Pelajar (SimPel)

SimPel adalah produk tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia, dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung.

3. Layanan

a. BJB Bisa

Melayani nasabah atau calon nasabah untuk kegiatan perbankan sesuai dengan cakupan layanan yang dicantumkan dalam perjanjian kerjasama, seperti:

- 1) Transaksi Tarik Tunai
- 2) Transaksi Setoran Tunai
- 3) Transaksi Informasi Saldo
- 4) Transaksi Pemindah bukuan
- 5) Transaksi *Transfer*
- 6) Transaksi Buka Rekening
- 7) Transaksi Batal Rekening
- 8) Transaksi *Change PIN*

b. *BJB Credit Card*

Merupakan kartu kredit *co-branding* hasil kolaborasi dua bank besar, yaitu Bank BJB dan BNI. Pemegang Kartu akan mendapatkan *double benefit*, karena selain dapat menikmati program diskon yang diciptakan eksklusif dari Bank BJB, nasabah juga dapat menikmati fitur dan manfaat serta promo dari kartu kredit BNI *regular*.

c. *Transfer (Kiriman Uang)*

Transfer atau Kiriman Uang merupakan salah satu jenis jasa bank dimana bank pengirim menerima amanat dari seseorang nasabah atau masyarakat untuk melaksanakan pengiriman sejumlah uang bagi keuntungan perorangan/perusahaan/nasabah di tempat lain.

d. *BJB Call*

BJB Call adalah layanan *call center* Bank BJB dengan yang berfungsi untuk memberikan informasi dan layanan perbankan melalui telepon yang dapat diakses oleh nasabah maupun *non* nasabah.

e. *BJB IBC (Internet Banking Corporate)*

BJB Internet Banking Corporate (BJB IBC) merupakan aplikasi internet *banking* untuk nasabah institusi/korporasi dimana nasabah dapat secara mandiri melakukan transaksi

keuangan kapan saja dengan cepat, mudah, tepat dan tentunya aman.

f. *E-Tax*

Bank BJB sebagai mitra kerja Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Barat dan Banten serta Kota dan Kabupaten di Wilayah Jawa Barat, Banten, DKI Jakarta, Batam, dan Pekanbaru terus berupaya melakukan peningkatan layanan dan meluncurkan berbagai inovasi layanan untuk lebih mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak baik Pajak Daerah maupun Pajak Provinsi.

g. *BJB EduPay (Education Payment)*

BJB Education Payment merupakan layanan perbankan yang dikembangkan untuk memberikan jasa layanan keuangan kepada Lembaga Pendidikan sehingga memudahkan peserta didik untuk membayar biaya pendidikan melalui seluruh *channel* Bank BJB secara *real time*.

h. *E-Banking*

1) Kartu Debit

Bank BJB menawarkan Kartu ATM sebagai bentuk kenyamanan dan kemudahan yang dapat dinikmati nasabah sebagai pemilik Tabungan Bank BJB (Tandamata *Gold*, Simpeda atau Tandamata). Dengan menggunakan Kartu ATM Bank BJB, maka berbagai

kegiatan perbankan baik tunai dan *non-tunai* dapat nasabah lakukan di ribuan mesin ATM yang berlogo ATM Bersama dan PRIMA/ATM BCA yang tersebar di seluruh Indonesia. Sejak September 2007, pengguna ATM Bank BJB dapat menggunakan fasilitas belanja pada kurang lebih puluhan ribu *Electronic Data Capture* (EDC) yang telah terstandarisasi Gerbang Pembayaran Nasional (GPN). Dengan memiliki Kartu ATM Bank BJB maka Anda akan memiliki jaringan ATM yang luas dan bersifat *realtime online* sehingga Anda dapat mengakses kapan saja selama 24 jam sehari 7 hari seminggu.

2) BJB DIGI

1) *Internet Banking* – BJB NET

Setiap nasabah yang menyimpan dana di Bank BJB serta mempunyai kartu ATM Bank BJB berhak untuk menikmati fasilitas *Internet Banking* ("BJB NET"). *Internet Banking* Bank BJB memberikan kemudahan sehingga anda dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana pun anda berada.

2) *SMS Banking* – BJB SMS

BJB SMS adalah layanan perbankan yang dapat digunakan untuk bertransaksi perbankan melalui SMS di ponsel nasabah sehingga anda dapat melakukan transaksi kapan saja dan dimana pun anda berada.

- 3) Kartu ATM (*Automated Teller Machine*) Bank BJB
Kartu ATM Bank BJB memberikan suatu bentuk kenyamanan dan kemudahan yang dapat dinikmati oleh nasabah sebagai pemilik Tabungan Bank BJB (*Tandamata Gold*, *Simpeda* atau *Tandamata*) dan Giro perorangan. Dengan menggunakan Kartu ATM Bank BJB, maka berbagai kegiatan perbankan baik tunai maupun *non-tunai* dapat Anda lakukan di ribuan mesin ATM yang berlogo ATM Bersama dan PRIMA/ATM BCA yang tersebar di seluruh Indonesia Dengan memiliki Kartu ATM Bank BJB maka Anda akan memiliki jaringan ATM yang luas dan bersifat *realtime online* sehingga nasabah dapat mengakses kapan saja selama 24 jam sehari 7 hari seminggu, serta kami memberikan manfaat dan keuntungan kepada nasabah untuk kemudahan transaksi perbankan.

4) BJB *Electronic Data Capture (EDC) Mobile*

Transaksi Melalui BJB *EDC Mobile* di Seluruh Jaringan Kantor Bank BJB. BJB *EDC Mobile* merupakan salah satu produk *electronic channel* yang dimiliki Bank BJB bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi nasabah melakukan transaksi-transaksi perbankan, pembayaran dan pembelian secara *online* baik tunai maupun *non* tunai.

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Dari penelitian ini penulis menilai, mengamati, dan melakukan wawancara beberapa kegiatan para karyawan Bank BJB Singapura terhadap fokus permasalahan pada penelitian serta penulis menelusuri informasi-informasi yang berhubungan dengan permasalahan sesuai dengan fokus masalah penelitian. Dalam melakukan penelitian ini, terdapat tahapan yang dilakukan penulis selama melakukan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan penelitian lapangan pada Bank BJB Kantor Cabang Singapura.
2. Menentukan informasi atau narasumber.
3. Melakukan wawancara dengan informasi atau narasumber.
4. Mengolah data yang didapatkan selama penelitian.

5. Mengangkat kesimpulan dan saran.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif dimana penulis menilai, mengamati, dan melakukan wawancara pada *account officer* Bank BJB Kantor Cabang Singapura. Sumber data yang digunakan antara lain:

a. Data Primer

Data primer, data yang diperoleh langsung dari pihak perusahaan yaitu dengan cara wawancara dan observasi pada bagian yang terkait dalam perusahaan. Penulis melakukan wawancara *kepada Account Officer* pada Bank BJB Kantor Cabang Singapura, yang terkait dengan judul Tugas Akhir.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari pihak kedua atau melalui perantara seperti buku dan media lainnya yang berkaitan dengan objek yang sedang diteliti. Penulis mengambil data dari website dan dari buku perpustakaan yang sesuai dengan objek penelitian untuk dijadikan acuan.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Pengamatan (*Participant Observation*)

Menurut Sugiyono (2013:145) "*Participant Observation* adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang

terpenting adalah proses pengamat dan ingatan”. Dalam metode ini penulis melakukan pengamatan langsung pada objek yang diteliti mengenai kinerja Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembayaran Perumahan (FLPP) pada bank BJB Kantor Cabang Singaparna.

b. Wawancara (*In Dept Interview*)

Menurut Moleong (2005:186) wawancara mendalam merupakan proses menggali informasi secara mendalam, terbuka, dan bebas dengan masalah dan fokus penelitian dan diarahkan pada pusat penelitian. Dalam metode wawancara ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden dan penulis melakukan wawancara secara langsung terhadap pihak yang terkait.

c. Metode Dokumentasi

Dalam metode dokumentasi ini, penulis mengambil data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini yang berkenaan dengan Prosedur Pemberian Kredit Pemilikan Rumah (KPR) Fasilitas Likuiditas Pembayaran Perumahan (FLPP) pada bank BJB Kantor Cabang Singaparna.

d. Metode Kepustakaan

Dalam metode kepustakaan ini, penulis mengumpulkan data dari berbagai sumber yang telah ada yang sesuai dengan topic pembahasan objek yang diteliti.

3.3.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan penulis yaitu metode pembahasan deskriptif dalam melakukan penelitian. Metode pembahasan deskriptif menurut Sugiyono (2018:15) yaitu metode penelitian yang pada dasarnya digunakan untuk menguji teori dengan pengujian atau pembuktian hipotesis yang menggambarkan dan menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai objek yang diteliti. Teknik analisis dekskriptif terdiri dari:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan pada saat penelitian yang dilakukan pada lapangan. Data yang direduksi akan memberikan gambaran yang spesifik dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya serta mencari data tambahan jika nanti diperlukan. Maka dari itu, agar data tidak bertumpuk dan tidak mempersulit analisis, maka selanjutnya penulis perlu melakukan reduksi data.

2. Penyajian Data

Jika data telah di reduksi, tahapan selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini, penulis berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang telah didapatkan dapat dibuatkan kesimpulan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab setiap masalah penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahapan ini adalah tahap penarikan kesimpulan dari semua data yang diperoleh sebagai hasil dari adanya penelitian. Penarikan kesimpulan ini digunakan untuk memahami makna atau arti, pola-pola, penjelasan, dan proporsi. Pada tahap ini, penulis melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukannya reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap terakhir dari teknik analisis data.