

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1. Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

Bank bjb merupakan salah satu Bank umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat Dan Banten di Indonesia yang dimiliki nasabah utama berupa perorangan, karyawan, koperasi, BUMD, BUMN, beserta institusi lainnya baik pemerintah maupun swasta. Bank ini didirikan pada tanggal 20 Mei 1961 dengan bentuk perseroan (PT), kemudian dalam perkembangan berubah status menjadi Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Saat ini Bank bjb memiliki 62 Kantor Cabang, 304 Kantor Cabang Pembantu, 140 Kantor Kas, 987 ATM bjb, 103 Payment Point, 4 Kantor Wilayah, dan 473 Warung bjb. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk menjadi bank devisa sejak tanggal 2 Agustus 1990. Direktur Utama bank bjb saat ini adalah Bien Subiantono.

1. Sejarah Pendirian -1961

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ini dilatarbelakangi 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 9 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, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari Kas Daerah sebesar Rp. 2.500.000,00.

2. Perubahan Badan Usaha -1978

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum PT Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang kedudukan hukum. Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai Perusahaan Daerah yang berusaha di bidang perbankan. Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Propinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, nama PD Bank Karja Pembangunan Daerah Jawa

Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

3. Peningkatan Aktivitas – 1992

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.

4. Perubahan Bentuk Hukum – 1998

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).

5. Perluasan Bentuk Usaha (Dual Banking System) – 2000

Dalam rangka memenuhi permintaan masyarakat akan jasa layanan perbankan yang berlandaskan syariah, maka sesuai dengan izin Bank

Indonesia No.2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, sejak tanggal 15 April 2000 Bank Jabar menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan dual banking system, yaitu memberikan layanan perbankan dengan system konvensional dan dengan system syariah.

6. Perubahan Nama dan Call Name Perseroan – 2007

Berdasarkan Hasil Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa (RUPSLB) 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 11 tanggal 29 November 2007 maka nama perseroan berubah menjadi PT Bank

Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten dengan sebutan (*call name*) Bank Jabar Banten.

7. Perubahan Logo dan Call Name Perseroan - 2010

Pemisahan (*spin off*) Unit Usaha Syariah Bank Jabar Banten menjadi anak perusahaan yang berdiri sendiri dengan nama Bank Jabar Banten Syariah berdasarkan izin usaha dari Bank Indonesia sesuai dengan Keputusan Gubernur Bank Indonesia No.12/35/KEP.GBI/2010 Tentang Pemberian Izin Usaha PT Bank Jabar Banten Syariah tertanggal 30 April 2010. Pada tanggal 29 Juni 2010, Perseroan memperoleh Surat Pemberitahuan Efektifnya Pernyataan Pendaftaran dari Ketua Bapepam dan LK berdasarkan Surat No. S5901/BL/2010 untuk melaksanakan penawaran umum perdana saham dengan harga penawaran sebesar Rp 600,00 (enam ratus Rupiah) setiap saham yang dicatatkan dalam Bursa Efek Indonesia pada tanggal 8 Juli 2010. 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 pada tanggal 2 Agustus 2010.

3.1.2. Logo dan Makna



Gambar 3.1. Logo dan Makna. Sumber : bankbjb : 2021

Berikut adalah keterangan dari logo bank bjb:

1. Keterangan 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.

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.

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 warna biru tua, biru muda, dan kuning. Yang memiliki arti tersendiri.

2. Keterangan Warna Logo bank bjb

Calm Water Blue, tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh, mapan. Atmospheric Ambience blue, visioner, fleksibel, modern. Sincere True Yellow, melayani, kekeluarga, tumbuh.

3.1.3 Visi Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

VISI

“Menjadi Bank Pilihan Utama Anda”

MISI

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

3.1.4. *Stament* Budaya Perusahaan

Dalam menerapkan misi yang menyokong visi perusahaan yang ada diatas. Adapun nilai-nilai budaya perusahaan, bank BJB memiliki 6 budaya perusahaan yang menjadi pondasi bagi seluruh karyawan yang berperilaku, untuk mencapai visi misi bank bjb yang disingkat GO SPIRIT yang merupakan perwujudan dari:

- a. *Service Excellent*

- Fokus pada nasabah
- Proaktif dan cepat tanggap dalam memberikan layanan bernilai tambah

b. Professionalism

- Bekerja efektif, efisien dan bertanggung jawab
- Meningkatkan kompetensi untuk menghasilkan kinerja terbaik

c. Integrity

- Jujur, disiplin dan konsisten
- Membantu dan melaksanakan ketentuan yang berlaku

d. Respect

- Menghormati dan menghargai serta terbuka terhadap perbedaan
- Memberi dan menerima pendapat yang positif dan konstruktif

e. Innovation

- Kreatif dan Inovatif dan memberika solusi terbaik
- Melakukan perbaikan berkelanjutan

f. Trust

- Berperilaku positif dan dapat dipercaya
- Membangun sinerja untuk mecapai tujuan perusahaan

Yang dijabarkan dalam 14 perilaku utama :

1. Ramah, Tulus dan Kekeluargaan, merupakan ciri khas bank bjb dalam berkomunikasi dengan pihak lain, baik dengan pihak nasabah, stakeholder, masyarakat maupun antar pegawai. Seluruh jajaran organisasi

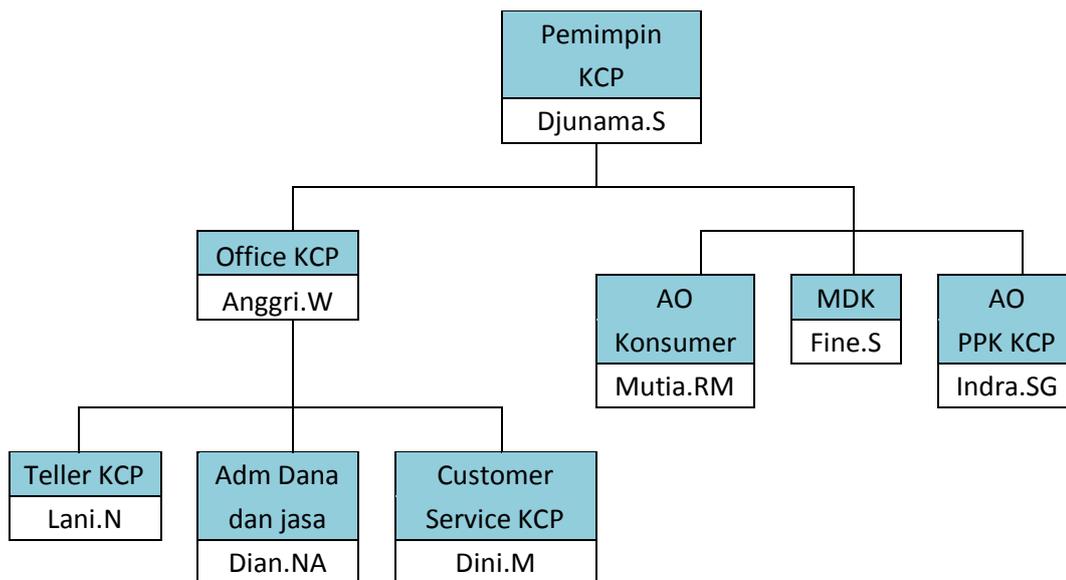
berkomunikasi secara ramah dan santun, membantu dengan tulus dan ikhlas, serta menjalin hubungan dengan baik dan kekeluargaan.

2. Selalu Memberikan Pelayanan Prima, senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan cara memahami dan menerapkan standard pelayanan bank bjb dengan baik dalam setiap aktivitas oprasional.
3. Cepat, Tepat, Akurat, sebagai banker yang professional, setiap pekerjaan dilakukan dengan cepat sesuai dengan *time schedule*, menggunakan cara/metode yang sesuai dengan tujuan dan peruntukannya, serta meminimalisir tingkat kesalahan baik dalam proses pekerjaan maupun hasil pekerjaan melalui ketelitian.
4. Kompeten dan Tanggungjawab, setiap pekerjaan, maupun itu besar ataupun kecil, sulit ataupun mudah, selalu dikerjakan dengan memanfaatkan kompetensi yang didalan diri masing-masing secara optimal dengan penuh rasa tanggungjawab.
5. Memahami dan Melaksanakan Ketentuan Perusahaan, memahami seluruh pedoman dan ketentuan yang beraku dengan baik sehingga setiap pekerjaan dilakukkan sesuai dengan prosedur dan tidak melanggar peraturan.
6. Konsisten, Disiplin dan Semangat, selalu bekerja dengan penuh disiplin, konsisten dalam melakukan setiap ketentuan bank dan penuh semangat dalam menghadapi tantangan.
7. Menjaga Citra Bank melalui Perilaku Terpuji dan Menjunjung tinggi Etika, setiap pegawai berperilaku terpuji, tidak melanggar norma dan ketentuan yang berlaku dan menjunjung tinggi kode etik perbankan

8. Fokus pada Nasabah, menghormati dan perhatian kepada nasabah, senantiasa menjadikan nasabah sebagai mitra utama yang perlu diberikan layanan prima dan membantu memberikan solusi kepada nasabah
9. Peduli dalam Lingkungan, memberikan kontribusi positif kepada lingkungan baik kepada masyarakat maupun kepada lingkungan hidup. Setiap pegawai memberika perhatian terhadap masalah yang terjadi dilingkungan dan memberikan kontribusi positif dengan cara membantu memecahkan masalah.
10. Selalu Memberikan Solusi yang Terbaik, senantiasa berkerja dan berfikir untuk memecahkan masalah menggunakan akal pikiran yang sehat sehingga diperoleh solusi terbaik.
11. Berkeinginan Kuat untuk Mengembangkan Diri, selalu berusaha memperluas wawasan, pengetahuan dan ketrampilan kerja sebagai kontribusi terbaik demi kemajuan bank bjb.
12. Menyukai Perubahan yang Positif, selalu bersifat terbuka terhadap perubahan yang muncel dan pikiran positif (*Positif Thinking*).
13. Menumbuhkan Transparansi, bersama dan kerja sama yang sehat, percaya saling mendukung dan membangun kerjasama tim yang kuat dan sehat.
14. Menjaga Rahasia Bank dan Perusahaan, memahami dan melaksanakan semua ketentuan yang berjaitan dengan rahasia bank, rahasia perusahaan dan rahasia jabatan.

3.1.5. Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Wanaraja

Struktur organisasi merupakan suatu bagian dan uraian tugas yang menggambarkan hubungan wewenang dan tanggung jawab bagi setiap karyawan yang ada dalam perusahaan. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas, maka seluruh kegiatan dapat dilaksanakan dengan baik dan mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Bank merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang tata kerjanya memerlukan banyak orang maka diperlukan penyusunan organisasi yang terartur dan tersusun secara tersendiri sehingga terlihat suatu kerjasama yang baik antara pimpinan dan karyawan bank itu sendiri.



Gambar 3.2. Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

Sumber : BJB Kantor Cabang Pembantu Wanaraja

3.1.6. Job Description PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Wanaraja

1. Pimpinan Kantor Cabang Pembantu Wanaraja

- 1) Memimpin dan memonitoring, melakukan koordinasi dan pengawasan seluruh kegiatan operasional kantor diwilayah kantor cabang pembantu.
- 2) Menyusun rencana kerja dan strategi dalam rangka menentukan sasaran dan tujuan pemasaran dan pertumbuhan kantor cabang pembantu.
- 3) Memimpin, melakukan koordinasi dan melakukan pengawasan seluruh kegiatan pemasaran kredit, dana dan kantor kas diwilayah kantor cabang pembantu.

2. *Officer/Supervisor*

- 1) Sebagai wakil pimpinan KCP, bersama pimpinan KCP melaksanakan koordinasi, pelaksanaan dan pengawasan penerapan APU PPT.
- 2) Membantu Pimpinan cabang pembantu dalam koordinasi dan kegiatan tata laksana administrasi, pelaporan dan pencatatan pembukuan secara sistematis.
- 3) Bertanggungjawab serta mengawasi terhadap pelayanan operasional dan operasional kredit.

3. *Account Officer (AO)*

- 1) Melayani konsultasi debitur kredit konsumen
- 2) Menerima berkas permohonan kredit konsumen
- 3) Pemberkasan dan scanning
- 4) Melakukan penagihan kepada debitur kredit konsumen yang macet dalam membayar angsuran kreditnya.

- 5) Membina hubungan baik dengan bendahara dinas debitur bekerja.
- 6) *Colleting* dan Memonitoring serta mengantisipasi kredit macet/menjaga NPL kredit.
- 7) Menjual dan memasarkan produk dan jasa khususnya produk kredit konsumen sesuai dengan target yang telah ditetapkan.
- 8) Melakukan investigasi dan pengecekan keabsahan berkas dan dokumen agunan atas setiap pengajuan kredit calon debitur kredit konsumen.
- 9) Melakukan pengecekan SID/SLIK OJK melalui bagian terkait untuk dijadikan bahan analisa awal sebuah pengajuan kredit.

4. *Account Officer Kredit*

- 1) Melayani konsultasi debitur kredit usaha mikro
- 2) Menerima berkas permohonan kredit usaha mikro
- 3) Pemberkasan dan scanning
- 4) Melakukan penagihan kepada debitur kredit konsumen yang macet dalam membayar angsuran kreditnya.
- 5) Melakukan OTS (*On The Spot*) penilaian usaha debitur serta penilaian dan penaksiran jamina/agunan debitur dan melakukan penilaian-penilaian lainnya.
- 6) *Colleting* dan Memonitoring serta mengantisipasi kredit macet/menjaga NPL kredit.
- 7) Menjual dan memasarkan produk dan jasa khususnya produk kredit usaha mikro sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

- 8) Melakukan investigasi dan pengecekan keabsahan berkas dan dokumen agunan atas setiap pengajuan kredit calon debitur kredit usaha mikro.
- 9) Melakukan pengecekan SID/SLIK OJK melalui bagian terkait untuk dijadikan bahan analisa awal sebuah pengajuan kredit usaha mikro.

5. Administrasi/Admin kredit

- 1) Melakukan permintaan SID/SLIK OJK berdasarkan formulir permohonan dari Account Officer
- 2) Melakukan perhitungan biaya-biaya kredit sesuai dengan aspek produk dan menuangkan dalam kwitansi kredit.
- 3) Membuat dan menyiapkan slip dan berkas lainnya untuk kepentingan pencairan kredit.
- 4) Melakukan akad pencairan kredit dengan debitur
- 5) Melakukan rekap potongan angsuran kredit secara keseluruhan
- 6) Mengadministrasikan mutase debitur
- 7) Memotong angsuran kredit apabila belum terpotong
- 8) Pengajuan klaim
- 9) Pemberkasan dan Arsip
- 10) Memelihara rekening escrow agar tidak selisih
- 11) Melaporkan kredit asuransi kepada broker
- 12) Menginput restitusi

13) Order Notaris

14) Melakukan pengiputan *webscoring*

15) Melakukan rekap dan input MGM

16) Mengiput CLLP

17) Memeriksa kelengkapan berkas dan ceklis dokumen serta menyusun tata berkas yang sesuai standar.

6. *Collecting/debtcollector*

1) Menangani kredit bermasalah

2) Upaya Penyelamatan Kredit (Merestrukturisasi)

3) Menyita agunan

7. *Teller*

1) Menerima, menghitung dan mencocokkan kas awal hari yang diterima dari *Head Teller* atau kepala seksi pelayanan operasional.

2) Melayani transaksi setoran tunai atau non tunai yang dilakukan oleh nasabah.

3) Melakukan pemeriksaan terhadap keaslian uang setoran yang dilakukan oleh nasabah dan atau wakil customer (WIC)

4) Melayani transaksi penarikan tunai yang dilakukan oleh nasabah sesuai dengan limit kewenangannya.

5) Dan lain-lain.

8. *Customer Service*

- 1) Memberikan informasi terkait pelayanan produk dan jasa kepada nasabah atau calon nasabah.
- 2) Melayani pembukaan rekening tabungan dan deposito yang dilakukan oleh nasabah dan calon nasabah.
- 3) Melakukan Vertifikasi dan konfirmasi data nasabah dalam rangka penerapan APU PPT.
- 4) Melayani dan menangani complain nasabah.

3.1.7 Produk PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten

Simpanan/Tabungan

1. Tandamata

Tabungan tanda mata adalah tabungan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/ non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari dengan biaya terjangkau.

2. Tandamata *Gold*

Tandamata *Gold* adalah tabungan istimewa untuk kemudahan bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik yang disertai perlindungan asuransi secara cuma-cuma sesuai ketentuan bank.

3. Tandamata Berjangka

Tabungan dengan fasilitas autotransfer dari rekening Tandamata Bisnis dan Giro Bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penyetoran di seluruh Cabang bank bjb di Indonesia. Keuntungan lainnya adalah gratis biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM bank bjb, ATM Bersama dan Prima.

4. Tandamata Purnabhakti

Tabungan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerima untuk pembayaran pensiunan PT Taspen (Persero)

5. Tabungan Bisnis

Tabungan dengan fasilitas autotransfer dari rekening tandamata bisnis dan giro bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penyetoran di seluruh Cabang bank bjb di Indonesia. Keuntungan lainnya adalah gratis biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM bank bjb, ATM Bersama dan Prima.

6. Tandamata *My First*

Tandamata *My First* adalah Tabungan Perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bank bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung. Dengan beberapa keunggulan seperti bebas biaya administrasi bulanan, bebas biaya pembuatan Kartu Perdana dan bebas biaya tarik tunai di seluruh ATM bank bjb, ATM bersama dan ATM Prima di seluruh Indonesia.

7. Tandamata Dollar

Simpanan dalam mata uang valas yang tersedia dalam pilihan mata uang USD dan SGD.

8. Tandamata SiMuda

Tabungan rencana untuk golongan pemuda atau mahasiswa dalam mata uang rupiah yang dilengkapi dengan system auto debet rekening perbulan

dalam jangka waktu tertentu yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi jiwa dengan skema scenario mikro.

9. Tandamata SiMuda Investasiku

Layanan *installment* reksa dana yang memberikan kemudahan pembelian produk reksa dana untuk nasabah perorangan golongan muda atau mahasiswa dengan fitur installment reksa dana yang dilengkapi dengan perlindungan asuransi jiwa dengan skema asuransi mikro.

Deposito :

1. Deposito Berjangka

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang aman dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya

2. Deposito Suka-suka

Simpanan berjangka dalam mata uang rupiah yang aman dengan bunga menarik dan beragam keuntungan lainnya.

3. Deposito Valas

Simpanan berjangka dalam berbagai pilihan mata uang yang memberikan keuntungan lebih bagi anda.

Produk Pembiayaan :

1. Kredit Guna Bhakti

Kredit Guna Bhakti adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank bjb kepada debitur berpenghasilan tetap yang gajinya disalurkan melalui bank bjb atau perusahaan tempat debitur bekerja

memiliki perjanjian kerjasama dengan bank dimana sumber pengembaliannya berasal dari gaji debitur.

2. Kredit Guna Bhakti Ekstra

KGB adalah Fasilitas kredit multiguna yang diberikan kepada pegawai aktif yang berpenghasilan tetap, diperuntukan bagi ASN Daerah/ Pusat, pegawai BUMN/ BUMD, Anggota TNI/ Polri, Pegawai Swasta/ Yayasan, Kepala & Wakil Kepala Daerah, Anggota Dewan, Perangkat Desa.

3. Kredit Pra Purna Bhakti

Pembiayaan multiguna yang diberikan oleh bank bjb untuk debitur dengan status sebagai pegawai aktif berpenghasilan tetap yang akan memasuki masa pensiun, yang gajinya pada saat pegawai aktif dibayarkan melalui bank bjb atau belum melalui bank bjb. Sumber pengembalian kredit tersebut dapat berasal dari gaji debitur/manfaat tabungan hari tua/manfaat pensiun lainnya pada saat pegawai aktif dan manfaat pensiun yang disalurkan melalui bank bjb pada saat Debitur Pensiun.

4. Kredit Purna Bhakti

Merupakan kredit yang diberikan oleh bank bjb untuk debitur/calon debitur dengan status pensiun sendiri atau pensiun janda/duda yang pensiun bulannya telah disalurkan melalui bank atau kantor bayar lainnya dimana sumber pengembaliannya berasal dari Pensiun bulanan debitur/calon debitur.

5. Kredit KPR

Fasilitas kredit yang diberikan bank bjb kepada calon debitur untuk kepemilikan rumah tinggal berupa rumah tapak atau rumah susun/apartemen, baik baru maupun bekas.

6. Kredit Mikro Utama

Kredit bagi pelaku usaha berskala mikro yang memiliki usaha di sektor ekonomi produktif contoh usaha Perdagangan (toko kelontongan, toko baju, dll) Pertanian.

7. Kredit Usaha Rakyat

Kredit Usaha Rakyat adalah kredit modal kerja dan atau investasi kepada pelaku UMKM di sektor ekonomi produktif yang memiliki kelayakan usaha namun belum *bankable*.

Layanan Digital Banking:

1. BJB Digi

Seperti dalam pengembangan digital banking yaitu, Bjb Digi yang dapat memudahkan segala transaksi nasabah dan dapat menunjang kinerja usaha terkini bank bjb dan juga ikut memasarkan dan mengembangkan serta menunjang produk-produk bank bjb baik simpanan maupun perkreditan.

3.2. Metode Penelitian

3.2.1. Jenis dan Sumber Data

Menurut Denzim & Lincoln dalam Anggito dan Setiawan, (2018: 7) Menyatakan bahwa “Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan

latar ilmiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

Jenis data yang digunakan penulis pada penelitian yaitu data kuantitatif yang merupakan data atau informasi yang didapatkan dalam bentuk angka, sedangkan data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian data primer dan data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang diperoleh dari hasil pengamatan, dengan observasi langsung pada objek tempat penelitian yaitu PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Wanaraja, Kemudian melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan *focus* penulis yaitu dengan *Account Officer* Mikro dan Administrasi Kredit.

2. Sumber Data sekunder

Sumber data sekunder yang digunakan penulis berasal dari dokumentasi dan berkas yang berhubungan dengan penelitian Tugas Akhir.

3.2.2. Teknik Pengumpulan Data

Data adalah sebuah urutan informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu. Menurut Sugiyono “Data adalah bahan keterangan suatu objek penelitian yang dapat diperoleh dilokasi penelitian.” Pengumpulan data adalah prosedur yang

sistematik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Pada bagian ini peneliti metode apa yang akan digunakan dalam rekaman dan mengumpulkan seluruh data penelitian.

a. *Participant Observer* (Observasi Partisipasi)

Observasi adalah peninjauan secara cermat. Observasi adalah kegiatan pengamatan terhadap keadaan, objek, atau peristiwa yang akan diteliti. Hasil dari observasi atau pengamatan ditulis dengan lengkap mengenai perincian objek pengamatan. Hasil observasi ditulis dalam bentuk teks laporan hasil observasi.

b. *In Depth Interview* (Wawancara Mendalam)

Wawancara-Mendalam (*In-depth Interview*) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (guide) wawancara dimana pewawancara dan informasi terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama Noneng&Euis (2018:285). Tujuan dari wawancara ialah untuk mendapatkan informasi dimana sang pewawancara melontarkan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab oleh orang yang diwawancarai. Melalui teknik ini penulis ingin mengetahui hal-hal tertentu dari responden sumber data yang lebih mendalam.

Berikut adalah data informan dalam penelitian:

Tabel 3.1.
Informan Penelitian

NO	INFORMAN	JUMLAH
1	Account Officer Kredit	1
2	Admin Kredit	1
3	Nasabah/pelaku usaha mikro	1

c. *Library Research* (Studi Kepustakaan)

Studi kepustakaan adalah kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain. Dengan melakukan studi kepustakaan, peneliti dapat memanfaatkan semua informasi dan pemikiran-pemikiran yang relevan dengan penelitiannya.

3.2.3. Teknik Analisis Data

Langkah-langkah teknik analisis dalam penelitian ini berdasarkan teori menurut Sugiyono (2015: 334) adalah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah memilih hal-hal pokok yang sesuai dengan fokus penelitian, kemudian mencari temanya. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih tajam mengenai hasil pengamatan dan mempermudah Penulis untuk mencarinya jika sewaktu-waktu diperlukan. Reduksi data dilakukan sejak tanggal 01 Februari 2021 hingga reduksi telah selesai, reduksi data dilakukan setelah semua data yang dibutuhkan terkumpul, meliputi studi kepustakaan dan studi lapangan.

b. Penyajian Data

Display data ini merupakan salah satu dari teknik-teknik analisis data. Data yang semakin bertumpuk-tumpuk kurang dapat memberikan gambaran secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan penyajian data. Penyajian data dalam penelitian ini diolah oleh Penulis berdasarkan temuan dilapangan.

c. Kesimpulan (Verifikasi)

Pengambilan Keputusan dan Verifikasi ialah salah satu teknik-teknis analisis data. Penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan kegiatan diakhir penelitian. Penulis harus sampai pada kesimpulan dan melakukan verifikasi, baik itu dari segi makna maupun dari segi kebenaran kesimpulan yang disepakati oleh tempat penelitian tersebut dilaksanakan.