

BAB III

TINJAUAN TEORITIS

2.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Bank Jabar Banten Syariah

Pendirian bank Jabar Banten Syariah diawali dengan pembentukan divisi/unit usaha syariah oleh PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Tbk. Pada tanggal 30 Mei 2009, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Jawa Barat yang mulai tumbuh keinginannya untuk, menggunakan jasa perbankan syariah pada saat itu.

Setelah 10 (sepuluh) tahun operasional Divi/Unit Usaha Syariah, manajemen PT Bank Pembangunan 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 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 Jawa Barat dan Banten Tbk. Maka pada tanggal 15 Januari 2010 didirikan bank bjbs berdasarkan akta pendirian nomor 4 yang dibuat oleh notaris Fathiah Helmi dan telah mendapatkan pengesahan dari kementerian hukum dan hak asasi manusia nomor AHU.04317.AH.01.01 thn 2010 pada tanggal 26 Januari 2010.

Pada saat pendirian bank bjbs memiliki modal di setor sebesar Rp. 500.000.000.000 (lima ratus milyar rupiah) kepemilikan Bank Jabar Banten Syariah ini dimiliki oleh PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk dan PT Global Banten 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 izin usaha dari bank indonesia nomor 12/629/ tertanggal 30 april 2010, dengan terlebih dahulu dilaksanakan cut off dari Divisi/Unit Usaha Syariah PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Tbk. Yang menjadi cikal bakal bank bjb syariah.

Kemudian pada tanggal 31 juni 2011, berdasarkan akta no 10 tentang penambahan modal setor yang dibuat oleh Notaris Popy Kuntari Sutresna dan telah medapatkan pengesahan dari kementrian hukum dan hak asasi manusia nomer AHU-AH.01-23713 Tahun 2011 tanggal 25 Juli 2011, PT Banten Global Developement menambahkan modal disetor sebesar Rp. 7.000.000.000,- (tujuh milyar rupiah) sehingga saham total seluruhnya, menjadi Rp. 507.000.000.000,- (lima ratus tujuh milyar rupiah) 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 Gobal Developement sebesar Rp. 12.000.000.000,- 9dua belas milyar rupiah).

Pada tanggal 31 juli 2012, berdasarkan akta nomor 27 perihal pelaksanaan RUPS Lainnya Tahun 2012, PT Bnak Global Developement Syariah menambahkan modal disetor sehingga total modalnya PT. Bank Pembangunan Jawa Barat dan Banten Tbk.sebesar Rp. 609.000.000.000,- (enam ratus sembilan milyar rupiah) dengan komposisi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Tbk. Sebesar Rp. 595.000.000.000,- (lima ratus sembilan puluh lima milyar rupiah) dan PT Banten Global development sebesar Rp. 14.000.000.000,- (empat belas milyar rupiah)..

Akta pendirian PT Bank Jawa Barat dan Banten ini terakhir diubah dengan berita acara rapat umum pemegang saham lainnya nomor 03 tanggal 19 february 2014 yang dibuat dihadapan notaris maryantu tritowojiyo,S.H., M.kn, dan sah kan dengan keputusan menteri hukum dan Hak asasi manusia nomer AHU-AH-04317.AH.01.10-10438.

Hingga saat ini bank jawa barat dan banten syariah berkedudukan dan berkantor pusat di kota bandung , jalan braga no 135, dan telah memiliki 8 (delapan) kantor cabang, 44 (empat puluh empat) kantor cabang pembantu , 54

(lima puluh empat) jaringan anjungan tunai mandiri (ATM) yang tersebar di daerah provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta dan 49630 jaringan ATM bersama. Pada tahun 2021 diharapkan Bank Jabar Banten Syariah memperluas jangkauan pelayanannya yang tersebar di daerah provinsi Jawa Barat, Banten dan DKI Jakarta.

Untuk sejarahnya sendiri di Daerah Ciamis Jawa Barat yaitu saat memasuki triwulan ke-2 2015, PT Bank Jabar Banten Syariah pada tanggal 03 Juni 2015 meresmikan pembukaan kantor cabang yang semula di Jl Jendral Sudirman No 71 Kabupaten Ciamis Sekarang Menjadi Di Kompleks Ruko Terminal Jln Letnal Samudji Nomer 42 Kabupaten Ciamis Jawa Barat.

Guna mendukung penguatan jaringan salah satu strategi bisnis, Bank Jabar Banten Syariah berupaya untuk meningkatkan struktur jaringan dan akses dengan mencari lokasi strategis yang tepat untuk para nasabah bank BJBS menurut Direktur Dana dan Jasa Yana Iriana dalam sambutan peresmian kantor cabang pembantu Ciamis.

Lebih jauhnya Yana mengatakan tujuan dari relokasi kantor ini untuk dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan perbankan syariah dan diharapkan meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan memberikan kontribusi positif di daerah Ciamis melalui produk – produk perbankan syariah.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Visi :

Menjadi bank syariah terbesar di Indonesia berkinerja baik dan menjadi keuangan pilihan masyarakat.

Misi :

1. Memberikan layanan perbankan syariah kepada masyarakat di Indonesia dengan kualitas prima melalui inovasi produk, kemudahan akses dan sumber daya insani yang profesional.
2. Memberikan nilai tambah yang optimal dengan tetap berpegang teguh pada prinsip kehati-hatian dan tata kelola yang baik.

3. Mendorong pertumbuhan perekonomian daerah terutama dengan peningkatan usaha kecil dan menengah (UMKM).

3.1.3 Produk Perusahaan

Selain itu juga, sejalan dengan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perubahan dari Undang-Undang No.7 Tahun 1992 tentang perbankan, PT. Bank Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis seperti bank umum lainnya berfungsi untuk melayani kebutuhan masyarakat, baik perorangan maupun badan usaha (perusahaan/institusi). Telah menyediakan berbagai macam fasilitas produk, dari Produk tabungan, pembiayaan (kredit), layanan sampai produk jasa. Serta dibagi menjadi tiga bagian besar yang terdiri dari dana pendanaan, pembiayaan dan jasa bjbs (Bank Jabar Banten Syariah), berikut penjelasannya, yaitu:

a. Pendanaan (Penghimpunan Dana) Bank Jabar Banten Syariah

Mengamankan dana dari Bank Jabar Banten Syariah bukan hanya sekedar menyimpan atau hanya menitipkan dana nasabah insya allah akan di investasikan secara optimal untuk membiayai berbagai macam usaha halal dan juga produktif bagi kepentingan masyarakat umum.

Adapun pokok-pokok penghimpunan dana di Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciamis yaitu :

1) Tabungan Ib Masalahah

Produk tabungan yang diarsifkan oleh Bank Jabar Banten Syariah untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari nasabah, tabungan Ib masalahah merupakan jawabannya. Tabungan ini diperuntukan bagi perorangan dan badan hukum (Perseroan Terbatas, Yayasan, Koperasi) serta badan usaha (CV dan Firma) yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati. Pilihan bagi nasabah yang akan menggunakan produk ini adalah *Al-Wadiah Yadh Dhamanah* dan *Mudharabah Mutlaqah*.

2) Tabungan Anak Ib Masalahah

Tabungan Anak Ib Maslahah merupakan produk tabungan yang diperuntukan bagi anak-anak usia sekolah dengan tujuan membudayaakan kebiasaan menabung dan memanfaatkan layanan perbankan sejak dini.

3) Giro Ib Maslahah

Kemudahan dan kenyamanan dalam berbisnis kini dengan mudah melalui giro ib maslahah. Fasilitas simpanan dana dalam bentuk mata uang rupiah ini memungkinkan transaksi penarikan sewaktu-waktu, menggunakan cek atau bilyet giro. Pengelolaan dan giro ib maslahah menggunakan prinsip *Al- Wasiah Yard Dhamanah* yang memberlakukan dan giro anda sebagai titipan harus dijaga dan dijamin keamanan serta ketersediaan dananya setiap saat, guna kelancaran transaksi bisnis.

4) Deposito Ib Maslahah

Deposito ib maslahah merupakan insvestasi dengan prinsip *mudharabah mutlaqah* (menggunakan sistem bagi hasil) dalam mata uang rupiah, yang penarikannya dilakukan sesuai dengan pilihan jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan.

5) Tabungan Haji Ib Maslahah

Merupakan produk tabungan khusus untuk persiapan biaya ibadah haji, yang dikelola secara profesional dan aman, sesuai syariah. Di lengkapi dengan layanan *online siskohat* (sistem koordinasi haji terpadu), memungkinkan mendapatkan kepastian keberangkatan dari *depaterment* agama setelah saldo tabungan haji telah memenuhi nominal persyaratan.

6) Simpanan Pelajar Ib Maslahah

Simpanan berupa tabungan perorangan yang diperuntukan siswa dengan syarat mudah dan sederhana serta fitur menarik, dalam rangka edukasi untuk mendorong budaya menabung sejak dini. Adapun siswa yang bermaksud yakni siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA dan Madrasah (Ma, MTs, Ma) atau sederajat, yang berusia dibawah usia 17 tahun dan belum memiliki KTP dalam mata uang rupiah dengan prinsip syariah.

b. Pembiayaan (kredit) Bank Jabar Banten Syariah

1) Mitra Emas Ib Maslahah

Merupakan fasilitas pembiayaan dengan jaminan berupa emas dengan mengikuti prinsip gadai. Emas tersebut di tempatkan dalam penguasaan dan pemeliharaan tersebut bank mengenakan biaya sewa atas dasar prinsip *ijarah* (sewa).

2) Pembiayaan Kepemilikan Rumah Ib Masalahah

Memfasilitas dan memeberikan keluasaan bagi mudharib untuk memiliki rumah idaman dalam bentuk pemilik rumah, tanah *kavling*, pembangunan atau hanya renovasi rumah. Periode angsuran *fleksibel*, hingga 15 tahun.

3) Pembiayaan Pemilikan Kendaraan Bermotor Ib Masalahah

Sebagai sarana untuk memeperoleh pembiayaan mobil dan sepeda motor baik kondisi baru maupun bekas pakai, dengan syarat yang mudah, cepat dan ringan sesuai syariah. Nasabah leluasa memilih jenis dan merek mobil yang di inginkan dengan periode angsuran *fleksible*, hingga 5 tahun dengan catatan usia kendaraan maksimal 8 tahun dari tanggal penerbitan BPKP.

4) 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/ depatemen dengan Bank Jabar Banten Syariah. Seluruh kewajiban perusahaan diinyatakan secara jelas di dalamm perjanjian anantara perusahaan dan Bank Jabar Banten Syariah.

5) Pembiayaan Usaha Komersial dan Koperasi

Merupakan pembiayaan yang di berikan kepada nasabah dengan jumlah pembiayaann berkisar diatas Rp. 2 Milyar. Yang dapat diberikan secara langsung kepada perusahaan dengan tujuan antara lain: jasa pemborongan, pembiayaan insvestasi dan pembiayaan modal kerja serta secara *linkage* program melalui *multifinance*.

6) Pembiayaan Ritel

Fasilitas pembiayaan yang diberikan kepada calon / nasabah perorangan maupun perusahaan untuk sektor usaha baik kecil maupun menengah untuk membiayai modal kerja.

Plafon pembiayaan ritel:

- a) Kecil: Rp. 125.000.000 - Rp.500.000.000
- b) Menengah: Rp 500.000.000 – Rp. 2.000.000.000

7) Pembiayaan Produktif – Pembiayaan Investasi

Adalah pembiayaan jangka menengah atau jangka panjang untuk pembelian barang-barang modal beserta jasa yang diperlukan untuk pendirian proyek baru, rehabilitasi, modernisasi, ekspansi atau relokasi proyek yang sudah ada.

Jenis-jenis pembiayaan investasi:

- a) Pembiayaan investasi *property*
- b) Alat transportasi
- c) Mesin / alat-alat berat
- d) Peralatan/perlengkapan usaha

8) Pembiayaan Kepemilikan Emas

Memberikan pembiayaan kepada nasabah yang kehendak memiliki ataupun membeli emas. Prinsip yang diterapkan yaitu prinsip *murabahah*. Pembiayaan ini terbilang baru, karena pengesahannya baru pada bulan Januari 2014.

9) Jasa Layanan Bank Jabar Banten Syariah

- Layanan ATM
- Layanan Pembayaran Zakat, Infaq, Shadaqah
Bekerja sama dengan 4 lembaga amil zakat (LAZ) yaitu dompet *dhuafa*, dompet peduli umat *daarut tauhid*, rumah zakat dan badan amil zakat nasional untuk menerima setoran zakat, *infaq* dan *shadaqah* melalui ATM Bank Jabar Banten Syariah dan *teller countre* cabang bank bjbs.
- Layanan Pembayaran Tagihan Listrik

Pembayaran tagihan listrik dapat dilakukan melalui ATM Bank Jabar Banten Syariah dan loket PPOB (*payment point online bank*) yang telah bekerja sama dengan Bank Jabar Banten Syariah.

- Layanan Pemabayaran Tagihan Telepon
Pembayaran tagihan telepon dapat dilakukan di loket PPOB (*Payment Point Online Bank*).
- Layanan Garansi Bank (*Bank Guarantee*)
Adalah jaminan yang diberikan oleh bank kepada pihak ketiga penerima atas pemenuhan kewajiban tertentu nasabah bank selaku pihak yang dijamin kepada pihak dimaksud.
- Layanan Kliring
Adalah layanan pembayaran untuk mempelancar transaksi pertukaran warkat (bisa berupa cek, giro/bilyet giro, nota debit/kredit dan lainnya) atau data keuangan elektronik antar peserta (bank) kliring baik atas nama nasabah peserta (bank) maupun atas nama nasabah peserta yang perhitungannya diselesaikan pada tertentu, dimana lokasi bank yang ditarik warkatnya berada di dalam satu wilayah kliring. Saat luat kota penyelesaiannya dapat dilakukan melalui wilayah kliring apabila bank tertarik merupakan anggota *intercity kliring*.
- Layanan RTGS (*Real Time Gross Settlement*)
Merupakan jasa *transfer* uang dalam mata uang rupiah antarbank baik dalam satu kota maupun dalam kota yang berbeda secara *Real Time* (perorangan atau badan usaha/badan hukum).
- Surat Referensi Bank dan Dukungan Bank
Yaitu surat keterangan yang diterbitkan oleh bank bjsb atas dasar permintaan dari nasabah untuk tujuan pengerjaan proyek-proyek APBN/APBD.
- Layanan Kemitraan "*Payment Point Online Bank*"
Merupakan salah satu system layanan pembayaran *online* yang diselenggarakan oleh PLN dan TELKOM bekerjasama dengan bank bjb syariah dan *provider* rekanan, yang memberikan kesempatan /

peluang bisnis kepada masyarakat umum melalui pembukaan loket layanan pembayaran tagihan PLN dan TELKOM.

3.1.4 Job Description

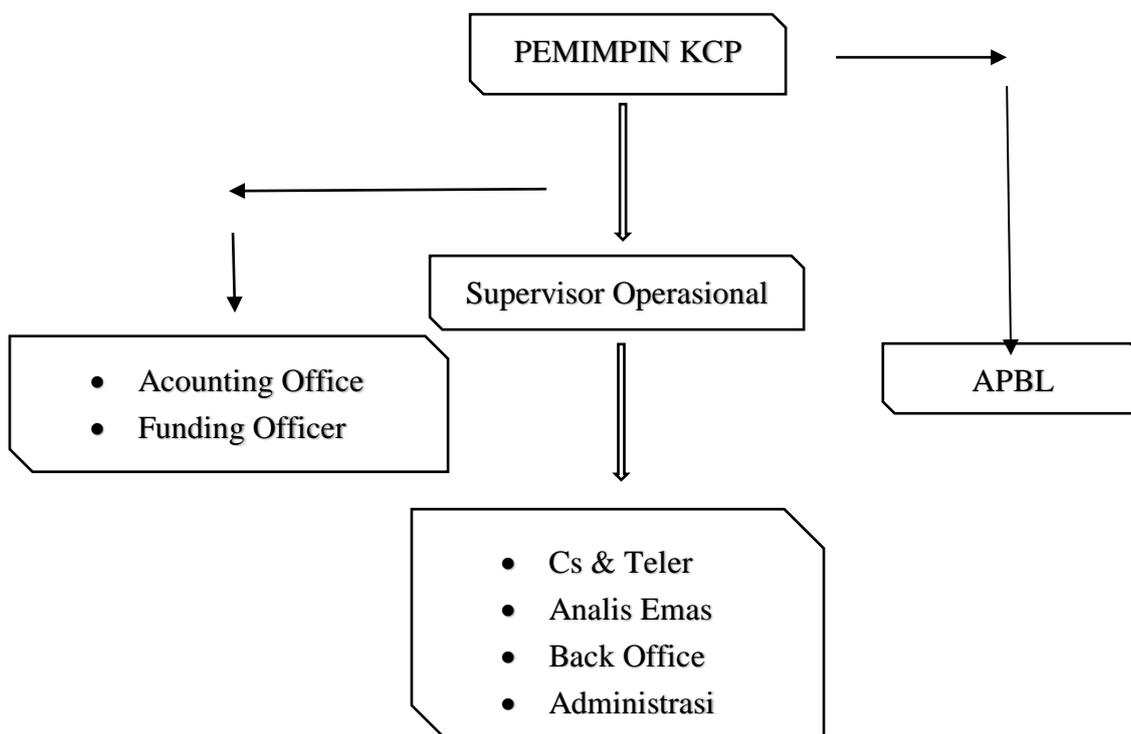
Organisasi adalah wadah kerjasama beberapa orang yang mempunyai kepentingan yang sama untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam suatu instansi atau perusahaan organisasi menjadi saran yang sangat penting dalam menetapkan langkah dimana suatu kegiatan akan dilaksanakan dan siap yang akan melaksankannya.

Di dalam suatu organisasi terdapat pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang dapat disimpulkan secara garis besarnya dalam bagan atau skema tergantung dari instansi atau perusahaan yang bersangkutan dengan pengorganisasian yang baik, segala sesuatu yang ditetapkan dan direncanakan oleh perusahaan akan tercapai secara maksimal sebagaimana yang diharapkan oleh perusahaan itu sendiri.

Kerangka stuktur organisasi dilingkungan kantor Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciamis.

Gambar 3.1

Stuktur Organisasi Ban Jabar Banten Syariah Kantor Cabang Pembantu Ciamis



Sumber: PT Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciamis

Adapun uraian tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Pimpinan kantor cabang pembantu
 - Mengawasi seluruh aktivitas operasional perbankan di kantor cabang pembantu
 - Memimpin operasional pemasaran produk-produk Bank Jabar Banten Syariah
 - Menetapkan dan mereview prosedur operasional manajemen resiko
 - Mengembangkan kompetensi karyawan di dalam lingkup groupnya
 - Mereview dan menetapkan *internal standar operating procedure* (SOP)
- b. APBL
 - Memastikan keseimbangan *casflow* perusahaan
 - Memastikan dokumen dan arsip-arsip yang berkaitan dengan pembelian perusahaan di analisis dengan baik
 - Memastikan pembayaran terhadap barang yang sudah diterima oleh perusahaan atau yang belum diterima oleh perusahaan
 - Memastikan laporan mingguan atau bulanan yang akan di laporkan kepada pimpinan cabang langsung
- c. Accounting officer
 - Melakukan pengenalan produk terhadap nasabah
 - Menjaga hubungan baik dengan nasabah
 - Memberikan penerangan terhadap nasabah yang tidak mengerti mengenai sistem atau produk perbankan
 - Berkoordinasi dengan *funding officer* untuk membuat perencanaan pemasaran
 - Membuat analisa kelayakan nasabah

- Membuat laporan
- d. Funding officer
 - Menawarkan kepada nasabah atau pihak ketiga untuk menyimpan dananya tersebut kepada bank
 - Memperkenalkan, mempromosikan dan memasarkan produk perbankan dan memperluas relasi antar perbankan atau dengan pihak-pihak lain yang berada diluar perbankan
- e. Supervisor operasional
 - Mengatur *staff* bawahan
 - Mampu menerangkan *job description* dengan baik
 - Melakukan *briefing* atau pengarahan terhadap *staff* bawahan
 - Mengontrol dan mengevaluasi
 - Memberikan motivasi
- f. Back office
 - Mengelola laporan keuangan
 - Mengontrol dan pengecekan terhadap *invoice* dan keluhan nasabah
 - Mengurus laporan penjualan dan pemasaran produk perbankan
 - Melakukan administrasi pengelolaan perusahaan
- g. Customer service
 - Melayani nasabah yang datang untuk kepentingan administrasi
 - Melayani dan menyelesaikan setiap keluhan nasabah dengan cepat dan tepat
 - Memberikan penjelasan secara singkat dan menjelaskan kepada nasabah mengenai semua produk Bank Jabar Banten Syariah
- h. Teller
 - Melayani transaksi perbankan di kantor cabang pembantu
 - Menerima modal awal untuk membuka transaksi
 - Mencocokkan jumlah awal secara fisik dengan yang tertulis di form tanda terima modal awal
 - Membuka dan mengaktifkan *system* untuk operasional transaksi
 - Melakukan *entry* data dalam *system*

- Menghitung total transaksi *cash* yang dilakukan hari itu
- Mendatangi laporan harian *cash*
- i. Analisis emas
 - Menerima dan melakukan analisis terhadap permohonan gadai emas
 - Melakukan *entry* data gadai emas ke dalam *system*
 - Membuat laporan nominatif gadai emas
- j. Administrasi
 - Melakukan kegiatan pelayanan kantor, penyediaan layanan dan layanan administrasi untuk mendukung kelancaran operasional bank
 - Mengelola kas kecil dan besar untuk menjadikan dan menyusun data keuangan
 - Melakukan pengarsipan data perusahaan
 - Mengelola buku harian

3.1.5 Statement Perusahaan

Bank Jabar Banten Syariah merupakan bank yang memiliki tanggung jawab besar sebagai salah satu pelaku ekonomi Indonesia untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat luas agar mereka menjadi sumber daya nasional yang tangguh dan terbaik dengan memberikan edukasi atau pendidikan perbankan yang baik, benar dan sesuai dengan syariah.

Bank Jabar Banten Syariah mengenal budaya organisasi dengan sebutan budaya perusahaan. Pada awal pendirian Bank Jabar Banten Syariah telah diusung slogan “Mitra Amanah Usaha Masalah”. Hingga saat ini kutipan MASLALAH 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 MASLALAH. Masalahah yaitu Manfaat, faidah, bagus, atau kegunaan. Membentuk budaya perusahaan untuk dapat merubah perilaku pegawai menjadi lebih Militan, Amanah, selalu mampu memberikan Solusi, selalu memberikan Layanan terbaik, mempunyai hubungan yang Harmoni dengan karyawan, nasabah, mitra, manajemen dan *stakeholder* untuk mencapai visi dan

misi Bank Jabar Banten Syariah secara Holistik yaitu menyeluruh sehingga tercapai kemaslahatan / kebaikan bersama.

Maslahah merupakan sesuatu yang mendatangkan kebaikan, kebermanfaatan, kepantasan, kelayakana, keselarasan, keputusan. Dengan makna lain masalahnya adalah memelihara dan mewujudkan tujuan syariah atau menarik / mewujudkan, tujuan syariah atau menarik / mewujudkan kemanfaatan atau menyingkirkan / menghindari kemudaratatan.

Berikut ini adalah butir butir budaya perusahaan yang harus dilakukan dan yang tidak boleh dilakukan oleh seluruh jajaran Bank Jabar Banten Syariah , baik manajemen maupun pegawai, sebagai berikut :

(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

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Antusias dalam melaksanakan tugas, kegiatan dan pekerjaan. ✓ Tanamkan semangat ekonomi syariah. ✓ Kerja keras, kerja cerdas, kerja ikhlas dan kerja tuntas. ✓ Menyukai tantangan pekerjaan / pantang menyerah menghadapi dan mnyelesaikan masalah serta rintangan. ✓ Meningkatkan kemampuan / kompetensi dengan selalu belajar tak kenal letih. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Kurang semangat / demotivasi. ✗ Menyerah dalam tugas dan tanggung jawab yang diberikan. ✗ Menolak tugas dan tanggung jawab yang diberikan. ✗ Malas dalam bekerja dan belajar. ✗ Tidak menyukai tantangan. ✗ Tidak punya kepedulian terhadap pekerjaan. ✗ Bekerja tanpa SOP (Standar Operasional dan Prosedur).
---	--

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

Tabel 3.2 Butir-Butir Nilai Perilaku Utama Amanah

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melaksanakan sholat fardhu berjamaah dan tepat waktu. ✓ Membaca ayat Al-Qur'an / Hadist sebelum memulai kegiatan. ✓ Punya integritas yang tinggi : jujur, disiplin dan konsisten dalam melaksanakan tugas. ✓ Berdoa bersama setiap hari. ✓ Sadar resiko (meningkatkan kepedulian dan pemahaman untuk mengendalikan risiko) ✓ Taat berpedoman, ketentuan, dan peraturan yang berlaku, baik internal maupun eksternal. ✓ Di disiplin waktu memenuhi perjanjian kerja atau dengan nasabah. ✓ Menggunakan telepon, computer, dan fasilitas dinas lainnya hanya keperluan dinas. ✓ Efektifitas penggunaan HP, baik dalam rapat maupun bekerja. ✓ Meningkatkan efektifitas dan 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Berlaku curang dalam bekerja. ✗ Tidak peduli terhadap resiko. ✗ Tidak taat pedoman, ketentuan dan aturan. ✗ Menginap di kantor. ✗ Merokok di lingkungan kantor dan di kendaraan dinas. ✗ Berbisnis selama jam kerja untuk kepentingan pribadi dan / atau golongan. ✗ Mencari popularitas pribadi dengan tidak benar. ✗ Menyembunyikan informasi dan melakukan pencatatan yang tidak benar. ✗ Tidak peduli terhadap sarana prasarana.
---	--

<p>efisiensi dalam menggunakan fasilitas kantor.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Penggunaan pemakaian listrik, AC, dan computer dilingkungan kantor secara bijaksana. ✓ Meningkatkan kepedulian terhadap keberadaan dan kondisi sarana penunjang lainnya. 	
--	--

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

Tabel 3.3 Butir-butir Nilai Perilaku Utama Solusi

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Memberikan solusi penyelesaian complaint pada kesempatan pertama sesuai dengan kewenangannya. ✓ Selalu berfikir solutif dalam menghadapi problem kerja dan menemukan solusinya ✓ Mempersiapkan, merencanakan, segala sesuatu dalam pekerjaan. ✓ Diskusi mingguan pemimpin unit kerja dikantor pusat untuk mencari solusi setiap ada permasalahan. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Berbelit-belit dalam merekomendasikan penyelesaian masalah. ✗ Berprasangka buruk terhadap rekan, nasabah, dan lembaga. ✗ Berputar dengan masalah tanpa inisiatif perbaikan dan solusinya. ✗ Mencari siapa yang salah dalam setiap masalah. ✗ Bersikap kaku dan menolak perubahan. ✗ Tidak mau menyesuaikan terhadap perubahan budaya
--	---

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Adanya forum pemimpin cabang, marketing, dan maanger operasional atau pemimpin di setiap unit dan staff didalamnya. ✓ Selalu mampu menyesuaikan diri dengan keadaan. ✓ Learning program, bedah buku. ✓ <i>Sharing seassion</i> 5 menit (menyelenggarakan dialog secara berkala dengan staf dan bawahan untuk berbagi informasi dan memotivasi). ✓ Meningkatkan pemahaman tentang <i>four eyes prinsiple</i>. ✓ Siap dengan materi rapat dan data pendukungnya. ✓ Mudah bergaul dan kerjasama. 	<p>kerja.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✗ Tidak siap dengan materi pada saat akan dilaksanakan rapat. ✗ Egosentris dan menganggap dirinya paling benar.
---	--

(La) Layanan, memiliki daya tarik, menyenangkan dalam berperilaku baik kepada nasabah / rekan / tamu / mitra dalam memberikan pelayanan yang terbaik sesuai atau melebihi harapan mereka sehingga mereka sangat puas.

Tabel 3.4 Butir-Butir Nilai Perilaku Utama Layanan

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Melayani sesuai dengan standar lajanan bjbs. ✓ Memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah baik internal maupun eksternal. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ kurang inisiatif dalam merespon kebutuhan nasabah. ✗ Tidak selalu siap membantu. ✗ Kurangnya montoring dan pembinaan nasabah.
---	---

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pro aktif dan <i>responsive</i> atas kebutuhan nasabah. ✓ Menerima panggilan telepon maksimal 3 kali dering. ✓ Ramah (senyum dan sapa) dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. ✓ Selalu berusaha membuat orang lain senang / bahagia. ✓ Pro aktif dalam pelayanan terhadap tamu / nasabah. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Tidak tanggap terhadap keluhan nasabah / tamu. ✗ Tidak peduli terhadap dering telepon. ✗ Tidak ramah, cemberut, sangar dll. ✗ Membuat permusuha dengan membuat kelompok-kelompok dalam perusahaan. ✗ Menunggu nasabah <i>complaint</i>. ✗ Tidak memberikan informasi yang akurat.
--	--

(Ha) Harmoni, keselarasan, kombinasi antar bagian, kekeluargaan dan menjaga silaturahmi.

Tabel 3.5 Butir-Butir Nilai Perilaku Utama Harmoni

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Saling mendukung dan menghargai sesama sesuai dengan ketentuan. ✓ Memperkuat tali silaturahmi. ✓ Hubungan yang baik antara manajemen dan serikat pegawai. ✓ Hubungan yang baik antara sesama karyawan. ✓ <i>Ounting</i> minimal per-enam bulan sekali. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Tidak menjaga komunikasi yang baik dengan berbagai pihak. ✗ Saling menjatuhkan anata sesama karyawan.
--	--

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

Tabel 3.6 Butir-Butir Nilai Perilaku Utama Holistic

<ul style="list-style-type: none"> ✓ Meningkatkan <i>teamwork</i>, kerjasama, antar unit kerja. ✓ Selalu berfikir solitif dalam menghadapi problem kerja dan menemukan solusinya. ✓ Saling menghargai dan menghormati serta mendahulukan kepentingan bersama / umum / perusahaan / diatas kepentingan pribadi, kelompok dan atau golongan. ✓ Transparan, konsisten dan perilaku yang adil dalam menghargai karyawan untuk mencapai kinerja unggul. 	<ul style="list-style-type: none"> ✗ Bekerja sendiri / egois. ✗ Tidak mau bekerjasama. ✗ Tidak menghargai dan menghormati pendapat dan atau pandangan orang lain. ✗ Tidak menghargai dan menghormati prestasi orang lain. ✗ Tidak transparan, tidak konsisten dan tidak adil dalam perlakuannya terhadap prestasi karyawan.
--	--

Terhadap nilai-nilai dan butir-butir budaya MASLAHAH tersebut, perlu dilakukan strategi implementasinya. Strategi tersebut yaitu dengan menyusun dan memberlakukan pedoman budaya perusahaan, membentuk pembentukan *change agent* (agen perubahan) budaya perusahaan dan menunjuk *Change Leader* (pemimpin perubahan) budaya perusahaan.

Selain itu, aktifitas-aktifitas yang dilakukan seperti pembacaan ayat suci Al-Quran pada setiap doa pagi, *sharing session*, *learning program*, gerakan / yel-yel

budaya perusahaan dan aksesoris/ alat peraga budaya perusahaan belum teridentifikasi atau terusun secara indah. Hal tersebut tercermin dari yang ada di Bank Jabar Banten Syariah seperti komunikasi formal, namun tidak menghasilkan ide / gagasan / solusi, sebar nota dias ke unit kerja lainnya, meminta tanggapan, tungguan dari birokrasi. Oleh karena itu, yang sedang di implementasikan dari nilai-nilai budaya perusahaan tersebut, begitu sangat dirasakan untuk budaya kerja di Bank Jabar Banten Syariah.

1.2 Metode Penelitian

1.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis pada penelitian yaitu data kualitatif merupakan data yang berbentuk kata-kata atau verbal. sumber 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 Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciamis, kemudian melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan focus penulis. Sumber primer didapatkan oleh peneliti melalui wawancara dengan *funding officer* dan karyawan Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciamis

2. Sumber Data sekunder

Sumber Sekunder didapatkan oleh penulis melalui hasil dokumentasi serta foto-foto yang digunakan sebagai data tambahan untuk mendukung penelitian ini.

1.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Data adalah sebuah urut informasi yang direkam media yang dapat dibedakan dengan data lain, dapat dianalisis dan relevan dengan problem tertentu. Pada bagian ini Teknik pengumpulan datanya adalah:

a. *Participant Observer* (Observasi Partisipasi)

Observasi adalah peninjauan secara cermat. Observasi adalah kegiatan pengamatan terhadap keadaan, objek, atau peristiwa yang akan di teliti. Hasil dari objservasi 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 Melalui teknik ini penulis ingin mengetahui hal-hal tertentu dari responden penelitian. Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara secara langsung baik dengan pimpinan maupun para karyawan di Bank Jabar Banten Syariah KCP Ciamis atau pihak-pihak yang terkait dibidangnya masing-masing seperti melakukan wawancara dengan *funding oficcer* yang sekaligus menjabat sebagai Direktur *Marketing* dan Direktur Operasional untuk menguatkan data dalam penelitian ini.

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.

1.2.3 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah analisis data

kualitatif. Analisis kualitatif bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.

Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai.

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 di lapangan.

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.