

BAB III

GAMBARAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Bank BJB

Bank bjb merupakan salah satu Bank Umum milik Pemerintah Daerah Jawa Barat Dan Banten di Indonesia yang memiliki 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 terbatas (PT), kemudian dalam perkembangannya 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 Waroeng 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 Subiantoro.

1. Sejarah Pendirian – 1961

Pendirian Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat ini 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 Nederlandsche 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 sistem konvensional dan dengan sistem syariah.

6. Perubahan Nama dan Call Name Perseroan – 2007

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 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. S-5901/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 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 stakeholders.
5. Meningkatkan inklusi keuangan kepada masyarakat melalui digitalisasi perbankan.

3.1.3 Statement Budaya Perusahaan

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi bank bjb, bank bjb mempunyai budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank bjb dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (corporate values) yang telah dirumuskan yaitu GO SPIRIT yang merupakan perwujudan dari :

1. Service Excellence

Ramah , tulus, kekeluargaan dan selalu memberikan pelayanan prima

2. Professionalisme

Cepat, tepat, akurat, kompeten dan bertanggung jawab serta memahami dan melaksanakan ketentuan perusahaan.

3. Integrity

Konsisten, disiplin, dan penuh semangat serta menjaga citra bank melalui perilaku terpuji dan menjunjung tinggi etika.

4. Respect

Fokus pada nasabah dan peduli pada lingkungan

5. Intelligence

Selalu memberikan solusi yang terbaik dan berkeinginan kuat untuk mengembangkan diri serta menyukai perubahan positif.

6. Trust

Menumbuhkan transparansi, kebersamaan dan kerjasama yang sehat dan menjaga rahasia bank dan perusahaan

3.1.4 Makna Logo Bank BJB

Gambar 3.1.4 Logo PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten



Sumber: www.bankbjb.co.id

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

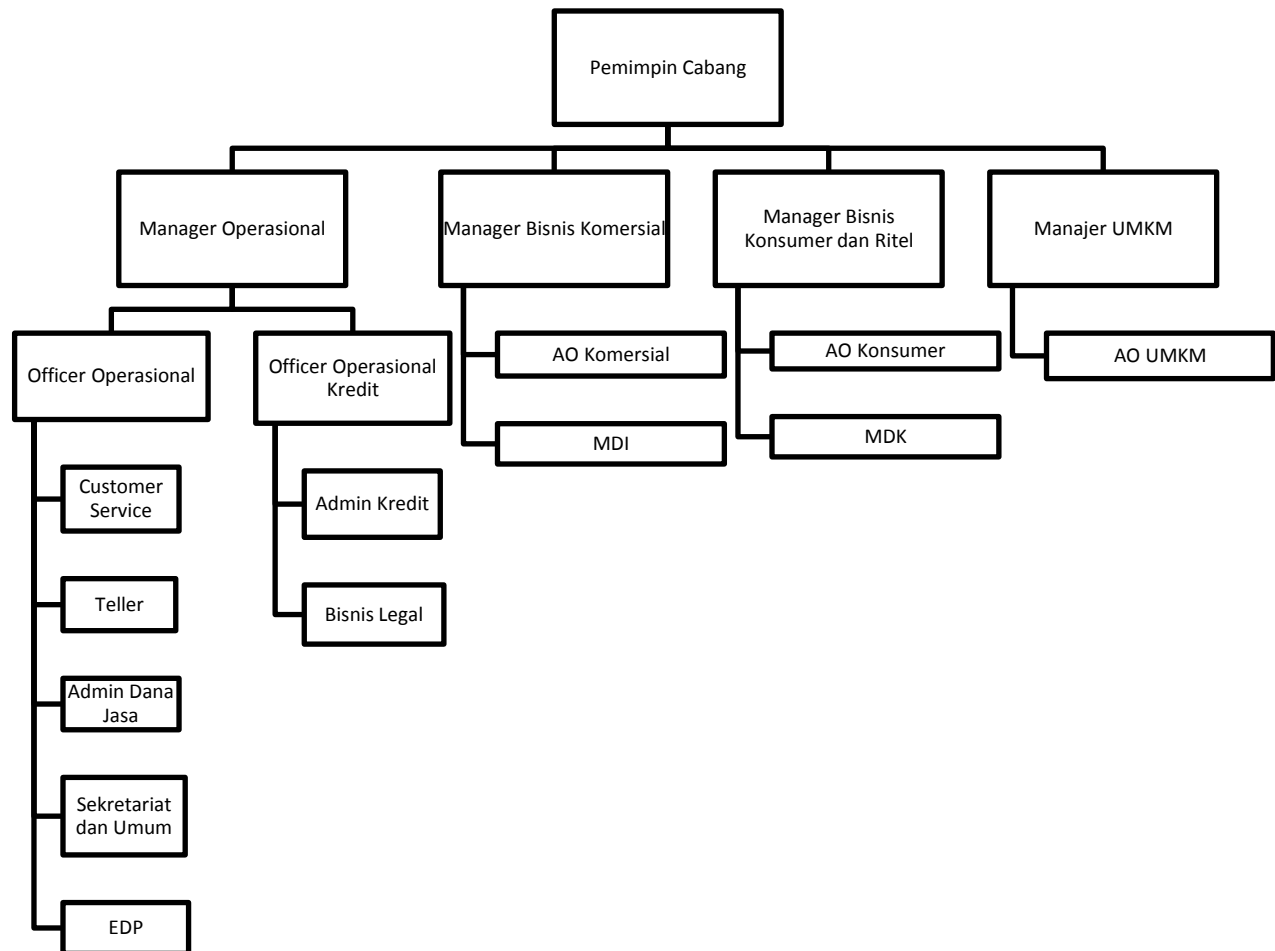
Calm Water Blue, tegas, konsisten, institusional, berwibawa, teduh, mapan. Atmospheric Ambience blue, visioner, fleksibel, modern. Sincere True Yellow, melayani, kekeluarga, tumbuh.

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

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 dibidang jasa yang tata kerjanya memerlukan banyak

orang maka diperlukan penyusunan organisasi yang teratur dan disusun secara tersendiri sehingga terlihat suatu kerjasama yang baik antara pimpinan dan karyawan bank itu sendiri. Berikut adalah struktur organisasi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Banjar.

Gambar 3.1.5 Struktur Organisasi PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten



Sumber: Bjb Kantor Cabang Banjar 2021

Dari struktur organisasi diatas, dapat dijelaskan mengenai tugas dari bidangnya masing-masing. Adapun deskripsi tugas dari tiap bidang Bank BJB Kantor Cabang Banjar adalah sebagai berikut:

1. Pemimpin Cabang

- 1) Menyusun rencana anggaran dan rencana kerja operasional untuk keseluruhan kantor cabang dalam rangka mencapai target bisnis yang telah ditetapkan.
- 2) Melakukan tugas pemasaran, mengelola dan menganalisa calon debitur/nasabah bank BJB sesuai kewenangannya dan target yang telah ditentukan.
- 3) Melakukan koordinasi dengan para manager serta Kantor Cabang Pembantu dalam rangka monitoring terhadap standar pelayanan yang diberikan oleh seluruh staf sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar layanan bank.
- 4) Melakukan koordinasi dalam memonitor agar seluruh complaint/keluhan nasabah dapat diselesaikan dengan baik, serta dilakukannya penyelesaian secara tepat waktu dan memenuhi kebutuhan nasabah secara tepat serta memperhatikan ketentuan yang berlaku di bank
- 5) Melakukan koordinasi dalam membuat langkah-langkah rencana perbaikan pelayanan yang harus dilakukan sehingga pelayanan yang diberikan kepada nasabah meningkat dari waktu ke waktu.”

2. Manager Operasional

Tugas Manajer Operasional:

- 1) Mengkoordinasi, mengarahkan, dan mengawasi dalam kegiatan operasional bank.
- 2) Mengendalikan pengeluaran sesuai dengan anggaran yang dialokasikan.
- 3) Memastikan tim mengikuti Standar Operasional Prosedur untuk semua fungsi operasional.

- 4) Membuat atau merencanakan pengembangan operasi dalam jangka pendek maupun jangka panjang.
- 5) Meningkatkan sistem operasional, proses, dan kebijakan dalam mendukung visi dan misi perusahaan.”

a). Officer Operasional

1. Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi aktivitas admin dana dan jasa, teller dan customer service.
2. Memberikan evaluasi terhadap aktivitas admin dana dan jasa, teller, dan customer service.
3. Memastikan setiap pegawai yang bekerja terlibat pada pekerjaan.
4. Memecahkan masalah yang dialami oleh admin dana dan jasa, teller, dan customer service

- Customer Service

Tugas bagian customer services adalah sebagai berikut :

- b. Melayani pembukaan, penutupan serta pemeliharaan rekening Giro, Deposito, Tabungan, Kredit dan Rekening Koran
- c. Membantu nasabah mengisi form pembukaan dan penutupan rekening
- d. Melayani informasi saldo dana & kredit kepada yang berhak sesuai ketentuan yang berlaku
- e. Melayani permohonan pembuatan dan penutupan kartu ATM, Kartu Debet & Kartu Kredit
- f. Membantu nasabah mengisi form yang harus diisi dalam permohonan pembuatan kartu ATM

- g. Menyerahkan kartu ATM yang sudah jadi kepada nasabah
- h. Menyerahkan kartu ATM yang tertelan mesin kepada nasabah setelah melalui prosedur tertentu
- i. Menyimpan dan mengarsipkan seluruh administrasi nasabah
- Teller

Tugas bagian teller adalah sebagai berikut :

- a. Melayani transaksi nasabah yang datang secara tunai/kas dan warkat bank lain, serta transaksi online sesuai kewenangan yang berlaku
- b. Melayani setoran Pajak/ Penerimaan Negara, BPIH, Western Union, pelayanan jasa bank lainnya dan aktivitas Payment Point
- c. Melakukan entry data transaksi ke dalam sistem
- d. Menyelesaikan semua laporan harian setelah aktivitas transaksi tutup
- e. Menghitung total transaksi kas yang dilakukan hari itu
- f. Melakukan penyetoran uang
- g. Melakukan pemindah bukuan
- Admin Dana Jasa

Tugas admin dana jasa adalah sebagai berikut :

- a. Membantu penyajian data nasabah serta pengelolaan administrasi dan dokumentasi dana dan jasa sesuai dengan kebijakan/ketentuan yang berlaku.
- b. Melakukan layanan operasional dan administrasi dana dan jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- c. Memberikan pelayanan Customer Service dan Teller sesuai dengan Service Level Agreement (SLA) yang ditetapkan untuk mendukung pelayanan kepada nasabah.
- d. Melakukan settlement/input data dan administrasi dana dan jasa (BI-RTGS, Kliring, Transfer, MPN, SP2D,DPLK dan Jasa lainnya.
- e. Mengelola dan mengaplikasi transaksi pajak.
- Sekretariat dan Umum

Memberikan dukungan kepada Pemimpin Bagian Pelayanan dan Operasional, serta berperan aktif dalam :

 - a. Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur dibidang pelayanan dan Operasi
 - b. Mengelola administrasi kredit serta laporan perkreditan
 - c. Mengelola administrasi transaksi jasa bank dan transaksi kliring
 - d. Mengelola entry data/voucher transaksi kliring dan pemindahbukuan ke dalam sistem
 - e. Memeriksa kebenaran/akurasi transaksi pembukaan
 - f. Mengelola laporan keuangan Cabang
 - g. Mengelola Teknologi dan Informasi
 - h. Mengelola Sumber Daya Manusia
 - i. Mengelola logistik, kerumahtanggaan, kearsipan dan administrasi umum lainnya
 - j. Melaksanakan kepatuhan terhadap sistem dan prosedur, peraturan Bank Indonesia serta peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku
 - k. Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi dan kegiatannya

- EDP

Tugas EDP adalah sebagai berikut :

- a. Memastikan jalannya operasional IT kantor cabang, KCP dan Kantor Kas
- b. Menastikan jalanya seluruh hardware IT Kantor Cabang, KCP dan Kantor kas
- c. Memastikan jalnnya seluruh software IT kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas
- d. Memastikan kelancaran sistem otomasi Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas
- e. Memastikan jalnnya Data server Kantor Cabang, KCP dan Kantor Kas

b). Officer Operasional Kredit

Tugas Officer Operasional kredit adalah sebagai berikut :

- Mengkoordinasikan, mengarahkan dan mengawasi aktivitas admin kredit dan bisnis legal.
- Memberikan evaluasi terhadap aktivitas admin kredit dan bisnis legal.
- Memastikan setiap pegawai yang bekerja terlibat pada pekerjaan.
- Memecahkan masalah yang dialami oleh admin kredit dan bisnis legal.

1. Admin Kredit

Tugas admin kredit adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggungjawab terhadap kelengkapan dan kelayakan dokumen kredit, serta menjamin maupun keabsahan dokumen jaminan.
- b. Memastikan propses persiapan pengikatan dan penerimaan dokumen kredit/jaminan dijalankan dengan benar.
- c. Memastikan telah dilakukannya verifikasi status debitur telah dilakukan BI Checking.

d. Memastikan dan monitoring dokumen dan penyimpanan dokumen kredit dan jaminan.

e. Memastikan debitur telah melakukan order asuransi jiwa kredit

2. Bisnis Legal

Tugas bisnis legal adalah sebagai berikut :

a. Mempersiapkan proses pengikatan baik dibawah tangan ataupun notaris.

b. Melindungi dan mengamankan kepentingan bank dari kerugian yang mungkin timbul karena adanya kelemahan proses hukum dalam aktivitas operasional bank.

c. Menganalisis keabsahan legal dokumen

3. Manajer Bisnis Komersial

Tugas manajer bisnis komersial adalah sebagai berikut :

- Mengkoordinir tugas dan fungsi marketing dalam produk funding maupun lending.
- Mengoptimalkan semua target yang diberikan kepada semua staf dibawahnya.
- Merancang dan merealisasikan strategi bisnis penghimpun dana dan penyaluran dana.

3.1.6 Aktivitas Usaha Perusahaan

1. Penghimpun Dana

Adapun penghimpunan dana inki dilakukan melalui produk-produk sebagai berikut:

a. Giro (dalam bentuk rupiah maupun valas)

Giro sering disebut demand of deposit, checking account, current account, atau rekening Koran. Disebut rekening Koran karena dalam pelaksanaan giro di tata usahakan atau dibukukan oleh bank dalam suatu rekening Koran, dalam arti setiap saat ditarik atau disetor oleh pemegang rekening. Rekening giro dapat beberentuk atas perorangan atau atas nama lembaga atau dinas

b. Deposito

Deposito sering disebut deposito berjangka (time deposito) adalah dana pihak ketiga pada bank yang penarikannya dilakukan pada saat jatuh tempo sesuai kesepakatan jangka waktu deposito ini pada umumnya adalah 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, 12 bulan, 24 bulan.

c. Tabungan

Menurut undang-undang No 10 Tahun 1998 tentang perbankan pasal 1 butir 9 yang dimaksud dengan tabungan adalah simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat-syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat tarik dengan cek, bilyet giro, dan atau alat-alat lainnya yang disepakati dengan jenis itu, jenis tabungan yang dikeluarkan oleh bank bjb sebagai berikut:

1) Tandamata

Tabungan tandamata merupakan tabungan yang diperuntukan bagi nasabah perorangan/non perorangan dalam kebutuhan transaksi sehari-hari dengan biaya terjangkau.

2) Tandamata Gold

Tabungan tandamata gold merupakan tabungan istimewa untuk kemudahan bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik yang disertai perlindungan asuransi secara cuma-cuma sesuai ketentuan bank.

3) Tandamata Berjangka

Tandamata Berjangka merupakan tabungan dengan fasilitas autotransfer dari rekening tandamata bisnis dan giro bisnis serta dapat melakukan penarikan dan penyetoran diseluruh cabang bank BJB di Indonesia. Keuntungan lainnya adalah gratis biaya Tarik tunai diseluruh jaringan ATM bank bjb, ATM Bersama dan Prima.

4) Tandamata Myfirst

Tandamata Myfirst merupakan tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bank bagi anak untuk memulai belajar dan membudayakan menabung. Dengan keunggulan seperti bebas biaya administrasi bulanan, bebas biaya pembuatan kartu perdana dan bebas biaya Tarik tunai diseluruh ATM bank bjb, ATM Bersama dan ATM Prima di seluruh Indonesia.

5) Tandamata Purnabhakti

Tandamata Purnabhakti merupakan tabungan bagi nasabah pensiunan dalam mata uang IDR yang dipergunakan sebagai media penerima untuk pembayaran pensiunan PT Taspen (persero).

6) Tandamata Bisnis

Tandamata Bisnis merupakan produk tabungan perorangan yang diterbitkan oleh Perseroan dengan fasilitas dan informasi yang dibutuhkan untuk menjangkau para

pelaku usaha nasabah perorangan dengan usaha kecil dan menengah serta optimalisasi dana usaha nasabah dengan beberapa fasilitas yang dimiliki diantaranya suku bunga yang lebih tinggi dibandingkan dengan produk tabungan lain, fasilitas autotransfer dari rekening Tandamata Bisnis ke rekening Giro yang dimiliki oleh nasabah.

7) Tandamata Simuda

Tandamata Simuda merupakan tabungan rencana untuk golongan pemuda atau mahasiswa dalam mata uang rupiah yang dilengkapi dengan system Autodebit rekening perbulan dalam jangka waktu tertentu yang dilengkapi dengan perlingungan asuransi jiwa.

8) Tandamata Dollar

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

d. Surat Berharga

Surat berharga adalah bukti hutang dari emiten (pihak yang menerbitkan obligasi) yang dijamin dengan agunan, merupakan kekayaan emiten yang bersangkutan dan atau pihak ketiga yang berjanji menanggung. Baik pembayaran maupun pelunasan pokok pinjaman yang akan dilakukan pada tanggal jatuh tempo

2. Penyaluran Dana

Penyaluran dana ini dilakukan terutama dalam bentuk pinjaman kepada masyarakat untuk berbagai jenis dan sektor usaha yang terdiri dari:

1. Kredit Guna Bhakti
2. Kredit Guna Bhakti Ekstra
3. Kredit Pra Purna Bhakti
4. Kredit Purna Bhakti
5. Kredit KPR
6. Kredit Mikro Utama
7. Kredit Usaha Rakyat

3. Jasa dan Layanan

a. Kliring

Kliring adalah jasa yang diberikan dalam rangka menagih dan membayarkan warkat antar bank melalui lembaga kliring untuk memperluas dan memperlancar alur lalu lintas pembayaran giro

b. Jaminan Bank

Jaminan ini adalah jaminan dalam bentuk surat yang diberikan kepada pemohon (nasabah) yang dipergunakan sebagai salah satu syarat tertentu seperti syarat tender.

c. Garansi Bank

Garansi bank adalah sertifikat jaminan bank pada pihak ketiga, dimana pihak bank akan menjamin pembayaran dana bilamana suatu waktu pihak ketiga tersebut tidak bias memenuhi kewajiban (wanprestasi)

d. Reksadana

Reksadana adalah wadah untuk menghimpun dana dari masyarakat yang selanjutnya diinvestasikan kembali kedalam portofolio efek oleh manager investasi

e. Bancassurance

Bancassurance adalah layanan perbankan dalam menyediakan produk asuransi yang memberi perlindungan dan produk asuransi untuk memenuhi kebutuhan finansial jangka panjang nasabah.

f. Kiriman Uang dan Western Union

Kiriman uang adalah perpindahan dana dari suatu tempat (pengirim) ke tempat lain (penerima) untuk kepentingan nasabah. Transaksi kiriman uang adalah suatu transaksi perpindahan dana dari suatu tempat atas perintah tertulis dari suatu pihak (pengirim) ke tempat lain untuk keuntungan pihak lain (penerima). Western union adalah kiriman uang dalam currency rupiah atau lainnya dari suatu tempat (Negara pengirim) ke tempat lain (negara penerima) untuk kepentingan penerima (receiver) melalui cabang bank bjb atau perusahaan lain yang telah ditunjuk sebagai agen.

g. DPLK (Dana Pensiun Lembaga Keuangan)

Merupakan badan hukum yang menyelenggarakan program pensiun iuran pasti (PPIP), yaitu suatu program yang menjanjikan sejumlah uang yang pembayarannya secara berkala dan dikaitkan dengan pencapaian usia tertentu.

h. Mobile Banking

Layanan perbankan elektronik bank bjb dengan menggunakan , jaringan internet yang dapat diakses melalui laptop, handphone dan lain-lain.

i. Penerimaan pembayaran setoran ibadah haji, pembayaran rekening telepon, pajak, tiket pesawat, dan PDAM adalah suatu jasa yang diberikan untuk bank.

2. 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 menunjang produk-produk bank bjb baik simpanan maupun perkreditan.

3.2 Metode Penelitian

Objek penelitian yang diambil oleh penulis adalah Strategi Bauran Pemasaran Produk Tabungan Tandamata SiMuda di Bank BJB Kantor Cabang Banjar.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Riduwan (2003:31) berpendapat bahwa data kualitatif yaitu “data yang berhubungan dengan kategorisasi, karakteristik berwujud pertanyaan atau berupa kata-kata.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif, karena data yang dihasilkan dalam bentuk pendeskripsian yang berupa uraian tertulis yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan langsung dengan fokus utama penulis yaitu mengenai strategi bauran pemasaran produk tandamata simuda.

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah:

a. Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini data primer diperoleh melalui wawancara kepada pihak yang terkait dengan bahasan peneliti yang dilengkapi dengan catatan tertulis atau menggunakan alat bantu rekam, seperti tape recorder, handphone dan sebagainya serta melakukan observasi langsung pada objek tempat penelitian yaitu PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Banjar.

b. Data sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2016:139) berpendapat bahwa teknik pengumpulan data adalah “ Suatu langkah yang dinilai strategis dalam penelitian, karena mempunyai tujuan yang utama dalam memperoleh data.”

Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu :

1. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2016:140) menyatakan, “Studi pustaka adalah yaitu berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi social yang diteliti, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literature-literatur ilmiah.”

Teknik studi kepustakaan (*library research*) yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu, dengan mempelajari dan mengolah literatur-literatur dalam mendukung data penelitian yang bersifat teoritis, literatur yang digunakan penulis berasal dari buku-buku yang berhubungan dengan fokus penelitian penulis, kemudian data tersebut diolah dan menjadi dasar pemikiran penulis.

2. Studi Lapangan

Studi lapangan yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan cara langsung mengadakan penelitian di lokasi penelitian melalui berbagai kegiatan seperti observasi, dokumentasi, kuisioner maupun wawancara. Adapun teknik studi lapangan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Wawancara Mendalam (*In Deph Interview*)

Noneng dan Euis (2018:285) berpendapat bahwa wawancara adalah “suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai suatu tujuan tertentu.”

Riduwan (2003:56) berpendapat bahwa wawancara adalah “suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung. Pada dasarnya wawancara merupakan kegiatan untuk mendapatkan sebuah informasi lebih mendalam mengenai judul penelitian.”

Kegiatan wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan kepada responden mengenai objek yang diteliti kepada pihak yang bersangkutan yaitu, customer service dan marketing di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Banjar.

2. Metode Observasi (*Participant Observer*)

Riduwan (2003:57) berpendapat bahwa observasi yaitu “melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan.”

Menurut Sugiyono (2016:64) menyatakan bahwa observasi adalah “Kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil panca indra mata serta dibantu dengan panca indra lainnya.”

3.2.3 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016: 335), yang dimaksud dengan teknik analisis data adalah “proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.”

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2016:246) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu :

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, meneliti hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam hal ini peneliti akan menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka dapat dibantu dengan mencantumkan tabel atau gambar.

3. Menarik Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif

adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remangremang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.