

BAB III

GAMBARAAN UMUM DAN METODE PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Perusahaan

3.1.1 Sejarah Perusahaan PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Kantor Cabang Pembantu Limbangan Tbk.

Pendirian bank pembangunan daerah Jawa Barat di latarbelakangi oleh Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 33/1960 tentang Penentuan Perusahaan di Indonesia milik Belanda yang berkedudukan di Bandung yang dinasionalisasi adalah *De Erste Nederlansche Indische Shareholding N.V.*, sebuah bank hipotek.

Sebagai tindak lanjut atas diberlakukan Peraturan Pemerintah tersebut, Pemerintah Provinsi Jawa Barat dengan Akta Notaris Noezar nomor 152 tanggal 21 Maret 1961 dan nomor 184 tanggal 13 Mei 1961 dan dihukumkan dengan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Jawa Barat nomor 7/GKDH/BPD/61 tanggal 20 Mei 1961, mendirikan PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat dengan modal dasar untuk pertama kali berasal dari kas daerah sebesar Rp. 2.500.000,00,-

Untuk menyempurnakan kedudukan hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat, dikeluarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat nomor 11/PD-DPRD/72 tanggal 27 Juni 1972 tentang Kedudukan Hukum Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat sebagai perusahaan daerah yang bergerak di bidang perbankan.

Selanjutnya melalui Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat nomor 1/DP-040/PD/1978 tanggal 27 Juni 1978, namun PD Bank Karya Pembangunan Daerah Jawa Barat diubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat.

Pada tahun 1992, aktivitas Bank Pembangunan daerah Jawa Barat ditingkatkan menjadi bank umum devisa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia nomor 25/84/KEP/DIR tanggal 2 November 1992 serta berdasarkan Peraturan Daerah nomor 11/1995 dengan sebutan Bank Jabar beserta logo baru.

Dalam rangka mengikuti perkembangan perekonomian dan perbankan, maka berdasarkan Peraturan Daerah nomor 22/1998 dan akta pendirian nomor 4 tanggal 8 April 1999 berikut akta perbaikan nomor 8 tanggal 15 April 1999 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia tanggal 16 April 1999, bentuk hukum Bank Jabar diubah dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT).

Untuk memenuhi permintaan masyarakat akan terselenggaranya jasa layanan perbankan yang berlandaskan syari'ah, maka sesuai dengan izin Bank Indonesia nomor 2/18/DpG/DPIP tanggal 12 April 2000, terhitung sejak tanggal 15 April 2000, Bank Jabar menjadi Bank Pemerintah Daerah pertama di Indonesia yang menjalankan sistem perbankan ganda dengan memberikan layanan perbankan secara konvensional dan syari'ah.

Pada Bulan Juli 2010, Bank BJB menjadi Bank Pembangunan Daerah pertama di Indonesia yang melantai saham di Bursa Efek Indonesia.

3.1.2 Logo Perusahaan

Warna yang terdapat pada logo Bank Jabar yaitu warna biru pada gambar lingkaran di belakang kujang serta warna hitam pada tulisan Bank Jabar dan kalimat “mitra usaha menuju sejahtera” yang bewarna merah.



Gambar 3.1 Warna yang terdapat pada logo Bank Jabar
 Sumber : www.bjb.com

Untuk logo Bank Jabar Banten yang baru di analogikan sebagai sayap yang terbang untuk kemajuan. Bentuk sayap pada logo Bank Jabar Banten memberikan arti menjangkau jauh untuk memberikan pelayanan terbaik. Logo itu melambangkan juga sebagai tekad dan upaya bank ini dalam memberikan yang terbaik kepada nasabah, *stakeholder*, dan seluruh masyarakat.



Gambar 3.2 Warna yang terdapat pada logo Bank Jabar dan Banten
 Sumber : www.bjb.com

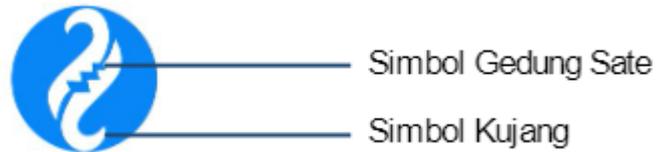
Masing-masing warna memiliki arti dan makna khusus tersendiri. Adapun makna-makna yang tergantung pada logo Bank Jabar dan pada logo Bank Jabar dan Banten adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Makna warna pada logo Bank Jabar dan Bank Jabar Banten

No	Makna Warna	Bank Jabar	Bank Jabar dan Banten
1	Biru	Dingin, tenang, damai, menjadi produkti, ramah	Dingin, tenang, damai, menjadi produkti, ramah
2	Hitam	Klasik, misteri, elegan, formal, serius, dukacita, profesional	-
3	Merah	Nasib baik (China), setan, kuat, energi, api, cinta, panas, revolusi, darah, perang	-
4	Kuning	-	Sinar matahari, gembira, bahagia, tanah, optimis, cerdas, dan persahabatan

Sumber : Data telah diolah

Logo menjadi penting bagi sebuah institusi. Dengan logo pula, masyarakat akan lebih mudah mengenalnya. Pada logo Bank BJB terdapat corak dan warna yang memiliki arti tersendiri.



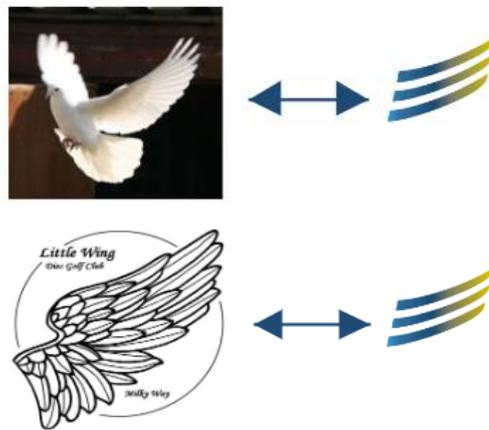
Gambar 3.3 Simbol Kujang dan Gedung Sate pada Logo Bank Jabar
Sumber : www.bjb.com

Logo Bank Jabar menggunakan bentuk kujang yang didalamnya terdapat gambar bentuk yang merupakan perwakilan dari Gedung Sate. Namun apabila Bank BJB masih menggunakan bentuk logo lama dengan gambar kujang, maka citra Bank BJB yang dulu tercoreng dikarenakan kasus korupsi yang dilakukan oleh salah satu petinggi Bank Jabar seperti yang diungkapkan dalam bahasan sebelumnya akan tetap melekat pada citra Bank BJB sekarang. Dengan alasan diatas Bank BJB memilih untuk mengganti logo lamanya dengan logo baru dengan bentuk lain.



Gambar 3.4 Simbol sayap pada logo Bank BJB
Sumber : www.bjb.com

Pada Logo Bank BJB posisi sayap yaitu sedang dikepak mengarah keluar atau dapat juga sedang dilebarkan. Namun berdasarkan alasan pergantian logo Bank BJB yang diungkapkan pada sub masalah yang sebelumnya, maka posisi burung yang dimaksudkan adalah sayap yang dilebarkan pada posisi saat burung baru akan terbang dengan tujuan merenggangkan otot-otot sayap burung tersebut. Kesan yang terbentuk dari hal tersebut adalah burung tersebut baru akan memulai perjalanannya atau baru akan mengawali perjalanan kehidupannya, bukan sedang menjalani kehidupannya.



Gambar 3.5 Perubahan dari sayap asli menjadi sayap simbol
 Sumber : www.bjb.com

3.1.3 Visi dan Misi Perusahaan

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 Budaya Perusahaan

Bank BJB telah melakukan beberapa langkah sebagai upaya *internalisasi corporate values* yang berada di bawah koordinasi Divisi *Human Capital*. Proses internalisasi tersebut dibantu oleh Tim Internalisasi Budaya beserta para *Change Leaders*, *Change Coordinator* dan *Change Agents* yang telah ditunjuk di setiap unit kerja dengan salah satu fungsinya yaitu melakukan internalisasi budaya perusahaan kepada unit kerjanya masing-masing. Program-program yang telah dilaksanakan oleh Divisi *Human Capital* antara lain :

- a. Perumusan dan Penetapan Nilai-Nilai Budaya Perusahaan bank BJB.
- b. Pembentukan tim Internalisasi Budaya di setiap unit kerja yang terdiri dari Tim Internalisasi Budaya, *Change Leaders*, *Change Coordinator*, *Change Agents* dan *Change Target* serta Divisi *Human Capital* sebagai divisi yang menjadi koordinator dalam proses internalisasi budaya secara keseluruhan.

- c. Sosialisasi Program-Program Budaya Perusahaan bank bjb baik secara on site maupun melalui media cetak dan elektronik.
- d. Eksternalisasi Program Budaya Perusahaan bank BJB.

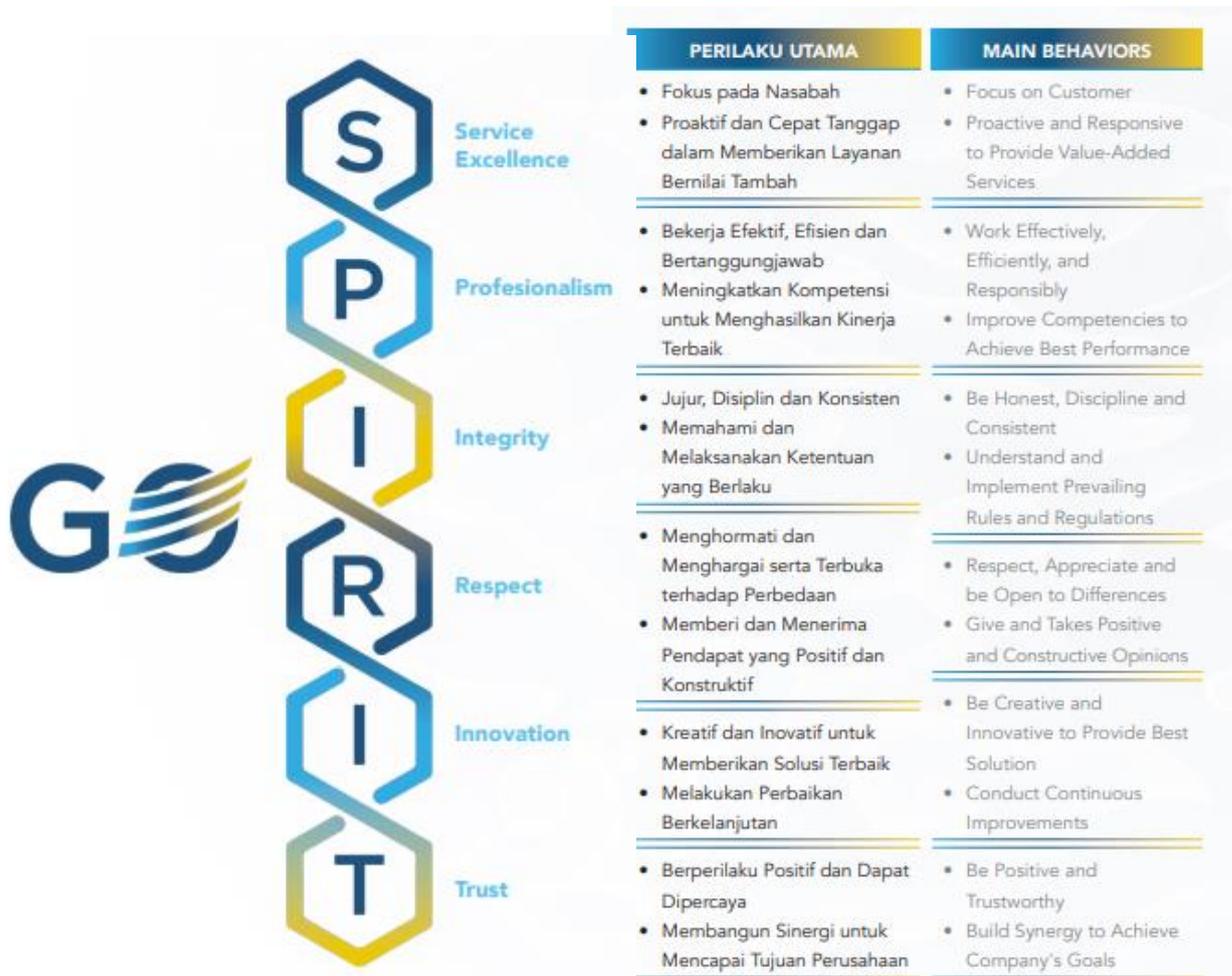
Penguatan Budaya Perusahaan bank BJB.

- a. *Training* dan *up-skilling* kepada *Change Leaders, Change Coordinator & Change Agents*.
- b. Survey budaya perusahaan untuk mengetahui dan mengevaluasi tingkat pengetahuan, pemahaman, persepsi kepentingan, dan keyakinan para pegawai terhadap proses transformasi organisasi dan budaya perusahaan.
- c. Pengukuran budaya perusahaan untuk mengetahui tingkat kesehatan budaya perusahaan pada masing-masing unit kerja.

Proses perubahan budaya bukanlah suatu hal yang mudah, namun dengan adanya komitmen yang kuat dari seluruh jajaran organisasi bank BJB terutama *top management*, dapat dipastikan pencapaian visi dan misi bank BJB melalui transformasi budaya perusahaan dapat terwujud dengan baik.

Dalam rangka mendukung pencapaian visi dan misi bank BJB menjadi 10 bank terbesar dan berkinerja baik di Indonesia, bank BJB telah melakukan beberapa perubahan, salah satunya transformasi budaya perusahaan. Budaya perusahaan tersebut mencerminkan semangat bank BJB dalam menghadapi persaingan perbankan yang semakin ketat dan dinamis. Nilai-nilai budaya perusahaan (*corporate values*) yang telah dirumuskan yaitu GO SPIRIT yang merupakan

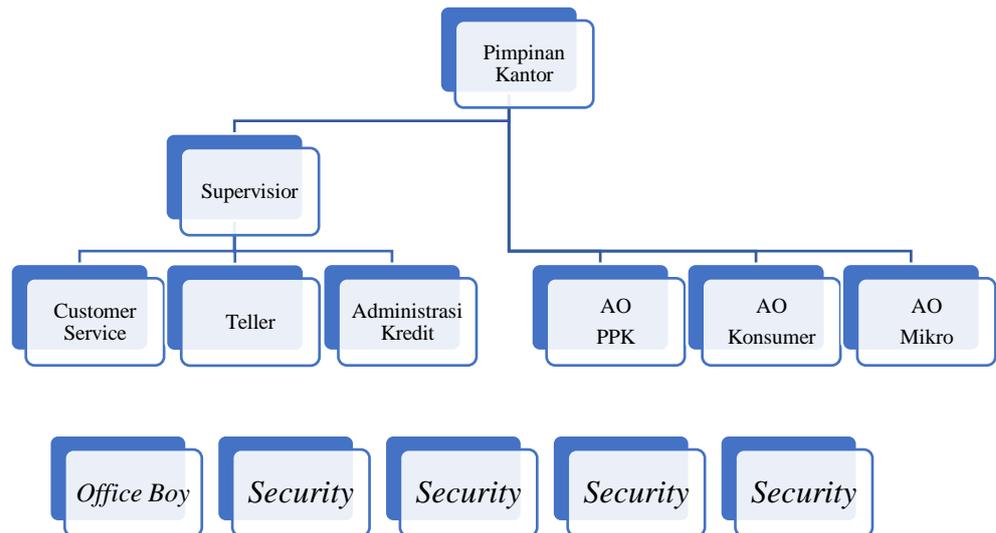
perwujudan dari *Service Excellence, Professionalism, Integrity, Respect, Innovation, Trust* yang dijabarkan dalam 12 perilaku utama :



Gambar 3.6 GO Spirit BJB
Sumber : www.bjb.com

3.1.5 Struktur Organisasi Perusahaan

Pengorganisasian adalah proses penghimpunan bagian-bagian bersama-sama menjadi suatu keseluruhan. Berikut ini adalah struktur organisasi dari Bank BJB KCP Limbangan



Tabel 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan
 Sumber : Kantor Bank BJB KCP Limbangan

3.1.6 Uraian Tugas Perusahaan

Adapun uraian-uraian mengenai tugas dari masing-masing jabatan pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Limbangan, Garut adalah sebagai berikut :

- Pemimpin Kantor Cabang pembantu
 1. Tugas pokok dan fungsi :
 - a. Melaksanakan kordinasi penyusunan, perencanaan, pelaksanaan evaluasi, dan pengendalian serta pembinaan terhadap seluruh kegiatan di Kantor Cabang Pembantu setempat sesuai dengan kebijakan yangtelah ditetapkan oleh Direksi;
 - b. Koordinator kantor kredit dalam pemutusan kredit sesuai dengan batas kewenangannya;

- c. Penyusunan rencana kerja dan anggaran Kantor Cabang Pembantu setempat;
 - d. Penghimpunan dana dan penyaluran dana kepada masyarakat serta pelayanan jasa perbankan;
 - e. Pengelolaan keuangan dan kekayaan Kantor Cabang pembantu setempat;
 - f. Pelaksanaan administrasi pembukaan, keuangan dan kekayaan perlengkapan Kantor Cabang Pembantu setempat.
 - g. Pelaporan tentang kegiatan dan *performance* Kantor cabang Pembantu setempat secara rutin maupun bersifat kasuistik kepada kantor pusat.
 - h. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Direksi secara struktural atau hirarki tentang langkah-langkah atau tindakan-tindakan yang diambil dalam pengembangan Kantor cabang Pembantu setempat.
2. Wewenang
- a. Mewakili Direksi berdasarkan surat kuasa khusus yaitu untuk melaksanakan tindakan-tindakan hukum tersendiri dalam rangka pengamanan pemberian kredit, dan atau pelunasan hutang debitur serta tindakan-tindakan hukum lainnya yang berhubungan dengan kegiatan khusus bank;
 - b. Menandatangani akta-akta, surat-surat, memo-memo dan warkat-warkat dengan disertai paraf wakil pemimpin

cabang pembantu yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas Kantor Cabang Pembantu;

- c. Menyetujui dan menetapkan penarikan dan penyetoran keuangan bank dan lembaga-lembaga keuangan lainnya, baik secara tunai atau pemindahbukuan;
- d. Menyetujui permohonan kredit nasabah sampai sejumlah yang ditentukan;
- e. Menyetujui serta memerintahkan pembayaran dalam rangka realisasi pemberian kredit kepada nasabah dalam batas-batas wewenang yang diberikan sesuai dengan tata kerja dan prosedur-prosedur yang berlaku;
- f. Menetapkan cara penagihan terhadap debitur-debitur macet.

3. Tanggung Jawab

- a. Memimpin Kantor Cabang Pembantu ditempat kedudukannya, serta bertindak untuk dan atas nama Direksi di dalam dan di luar pengadilan dalam hubungan dengan pihak luar serangkaian dengan kegiatan usaha bank berdasarkan surat kuasa umum dan atau khusus dari Direksi;
- b. Mengawasi, mengendalikan dan menerbitkan semua kegiatan Kantor Cabang Pembantu;
- c. Memegang rahasia pintu khazanah (*kluis*), brankas dengan kode lalu lintas keuangan;

- d. Membina pejabat-pejabat dalam lingkungan Kantor Cabang Pembantu untuk mengembangkan pengetahuan kerja, keterampilan dan sikap kerja yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas-tugasnya;
 - e. Mengawasi seluruh kekayaan bank dengan tertib dan teratur sehingga terhindar dari kemungkinan kerusakan dan kehilangan;
 - f. Menjaga tersedianya dengan cukup fasilitas-fasilitas kerja yang diperlukan;
 - g. Memberi saran-saran kepada Direksi tentang langkah-langkah yang perlu di ambil untuk menangani cabangnya.
- *Account Officer*
 1. Tugas pokok dan fungsi
 - a. Memonitor dan mengontrol terlaksananya operasioal bank;
 - b. Menjalankan fungsi kepemimpinan pada bagian operasional;
 - c. Menyusun rencana kerja atau anggaran di bidang operasioanal;
 - d. Memberikan nomor surat keluar dan mengarsipkannya;
 - e. Menerima surat masuk dan memberikan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan perihal surat tersebut;

f. Membuat rekapitulasi kehadiran karyawan berkenaan dengan pengajuan gaji yang dibuat.

2. Wewenang

- a. Mengeluarkan biaya operasional rutin dalam batas wewenang;
- b. Menegur karyawan bidang operasioanl apabila pekerjaannya tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku;
- c. Melakukan kontrol terhadap kehadiran karyawan;
- d. Menyetujui pengeluaran kas untuk penarikan tabungan dalam batas wewenang.

3. Tanggung Jawab

- a. Memberikan pengarahan dan pembinaan karyawan yang dibawahnya (*Teller, Customer Service, Administrasi Kredit, Account Officer Mikro, Account Officer Konsumer dan Account Officer PPK*).
- b. Terselenggaranya pelayanan yang memuaskan (*Service Excellent*);
- c. Memeriksa semua transaksi dan mutasi keuangan;
- d. Bertanggung jawab dalam pembuatan dan penyampaian laporan bulanan kepada Direksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- e. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan Direksi.

• *Customer Service*

1. Tugas pokok dan fungsi

- a. Melaksanakan pelayanan umum terhadap kepentingan nasabah;
 - b. Representasi dari perusahaan dalam mengenalkan produk dan layanan pada nasabah;
 - c. Pelaksana mediator antara kepentingan nasabah dengan kepentingan bank.
2. Wewenang
- a. Mengecek dan memelihara kebenaran bukti diri nasabah;
 - b. Memantau perkembangan rekening-rekening nasabah;
 - c. Melakukan penolakan permintaan pembukaan rekening apabila tidak memenuhi persyaratan atau prosedur yang telah ditetapkan;
 - d. Melakukan penolakan permintaan buku bilyet giro dan cek apabila tidak memenuhi persyaratan.
3. Tanggung Jawab
- a. Tersampainya informasi berkaitan dengan produk-produk dan layanan Bank bjb secara baik dan benar;
 - b. Terlaksana dan terjaminnya pengelolaan data nasabah secara benar dan tepat;
 - c. Tersampainya informasi kepada nasabah perihal status saldo transaksi dan informasi rekening deposito dan atau tabungannya;
 - d. Bertanggung jawab atas pelayanan dan memelihara hubungan baik dengan nasabah.

- *Teller*

1. Tugas pokok dan Fungsi

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

2. Wewenang

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

3. Tanggung Jawab

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

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

- f. Kepastian atas laporan mutasi kas (*vault*) dan *cashflow* harian telah mendapatkan pengesahan dari pejabat yang berwenang;
 - g. Kepastian ketersediaan uang tunai di Kantor Cabang Pembantu setempat sesuai dengan kebutuhan.
- Administrasi Kredit
 - 1) Tugas pokok dan fungsi
 - a. Membuat dan mengelola dokumen serta data administrasi kredit dalam mendukung kegiatan operasional kredit Kantor Cabang Pembantu setempat;
 - b. Administrator dalam kegiatan penyaluran dan pengelolaan kredit;
 - c. Sumber data dan informasi debitur;
 - d. Sumber data dan informasi kredit yang telah dihapusbukukan;
 - e. Memproses pengikatan kredit dan perikatan agunannya
 - 2) Wewenang
 - a. Melakukan akad atau perjanjian kredit setelah diputus oleh pejabat yang berwenang;
 - b. Memberikan data dan berkas atau dokumen nasabah yang diperlukan sesuai kepentingan bank dan nasabah yang bersangkutan saja;
 - c. Mengajukan klaim ke pihak asuransi kredit;

d. Menandatangani seluruh dokumen yang berkaitan dengan administrasi kredit.

3) Tanggung jawab

- a. Kepastian atas dokumen administrasi kredit;
- b. Kepastian bahwa kelengkapan persyaratan dokumen dan kredit telah terpenuhi dan ditandatangani;
- c. Kepastian bahwa pengarsipan dokumen kredit disusun sesuai dengan aturan yang berlaku;
- d. Kepastian atas laporan posisi kredit, laporan realisasi kredit, dan laporan setoran kredit;
- e. Terlaksananya pemantauan dan pengklarifikasian rekening-rekening kredit menurut tingkat kolektibilitas secara umum maupun per debitur;
- f. Pengontrolan perjanjian kredit, garansi bank dan berkas kredit lainnya;
- g. Kepastian bahwa data nasabah sudah benar atau *up to date*;
- h. Terlaksananya pemberitahuan kepada calon nasabah dalam rangka memproses permohonan kredit;
- i. Terlaksananya pengelolaan administrasi kredit yang telah dihapusbukukan (*Debius Debitur*);
- j. Terlaksananya pengelolaan Sistem Informasi Debitur;

- k. Kepastian atas perhitungan bunga kredit dan besarnya angsuran pokok yang dilakukan sistem telah sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang berlaku.
- *Account Officer* Konsumer, Mikro, dan PPK
 1. Tugas pokok dan fungsi
 - a. Koordinasi dengan manajer bisnis konsumer dan KPR terkait pencapaian target;
 - b. Mencari nasabah atau calon nasabah;
 - c. Memasarkan produk kredit konsumer;
 - d. Melakukan *trade checking* dan *BI checking* calon debitur;
 - e. Menghubungi calon debitur untuk melakukan pengikatan kredit.
 2. Wewenang
 - a. Membuat surat keputusan dan kesimpulan kredit;
 - b. Memberikan tindakan terhadap kredit bermasalah;
 - c. Menandatangani seluruh dokumen yang berkaitan dengan kredit.
 3. Tanggung jawab
 - a. Melakukan analisa kredit konsumer;
 - b. Mengajukan rekomendasi kredit;
 - c. *Monitoring account* kelolaan;
 - d. Melakukan kunjungan dan penagihan;

- e. Mengelola dan menjaga hubungan dengan debitur dan calon debitur;
- f. Membina dan mengelola hubungan baik dengan instansi lainnya.

3.1.2 Produk Perusahaan

Setiap perusahaan mempunyai produk-produk dalam menjalankan kegiatan operasionalnya. Hal ini disebabkan perusahaan harus mendapatkan keuntungan dari produk yang dikeluarkannya dan setiap produk yang dikeluarkan setiap perusahaan harus memperoleh nilai yang bermanfaat bagi masyarakat dalam keperluannya,

Begitu pula produk pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat Kantor Cabang Pembantu Limbangan yang dapat diklasifikasikan dalam 3 (tiga) jenis dalam produknya, yaitu: simpanan, pinjaman, dan layanan.

i. Simpanan

a. bjb Tandamata

Adalah tabungan untuk para nasabah dengan suku bunga yang kompetitif dan tenor beragam

b. bjb Tandamata Berjangka

Adalah tabungan dengan setoran wajib bulanan yang memberikan ekstra perlindungan asuransi

c. bjb Tandamata Gold

Adalah tabungan istimewa bagi nasabah perorangan, untuk kemudian bertransaksi dengan tingkat suku bunga menarik

disertai perlindungan asuransi gratis dengan nominal saldo tertentu

d. bjb tandamata Purnabakti

Adalah tabungan yang diperuntukan bagi nasabah pensiunan.

e. bjb Tandamata MyFirst

Adalah tabungan perorangan dalam mata uang rupiah sebagai tabungan edukasi bagi anak

f. bjb DPLK

Adalah fasilitas Dana Pensiun untuk masa tua pekerja debitur bank BJJB

g. Simpeda

Adalah tabungan yang diperuntukkan bagi nasabah perorangan atau non perorangan untuk kebutuhan transaksi sehari-hari.

h. TabunganKu

Merupakan simpanan berupa tabungan yang diterbitkan secara bersamaan di bank-bank Indonesia

i. Tabungan SimPel

Adalah produk tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia.

j. SiMuda

Adalah tabungan rencana untuk golongan pemuda mahasiswa yang dilengkapi dengan sistem Autodebet rekening perbulan dalam jangka waktu tertentu.

k. bjb Giro Perorangan

l. bjb Giro Koporasi

m. bjb Tandamata Bisnis

n. bjb Tandamata Dollar

ii. Pinjaman

a. bjb KPR

adalah pembiayaan rumah bersubsidi bekerjasama dengan Kementrian Perumahan Rakyat untuk mewujudkan rumah idaman dengan suku buga rendah sepanjang tenor.

b. bjb Kredit Guna Bhakti (KGB)

Adalah fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk calon debitur atau debitur berpenghasilan tetap yang gajinya telah maupun belum disalurkan melalui bank. KGB digunakan untuk keperluan konsumtif multiguna.

c. bjb Kredit Pra Purna Bhakti (KPPB)

Adalah fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk calon debitur atau debitur yang akan memasuki usia pensiun dengan jangka waktu krdit dapat melintasi usia pensiun.

d. bjb Kredit Purna Bhakti (KPB)

Adalah fasilitas kredit yang diberikan oleh bank untuk calon debitur atau debitur dengan status pensiun sendiri atau pensiun janda/duda yang pensiun bulanannya disalurkan melalui bank atau kantor bayar

e. bjb Kredit Investasi

Adalah fasilitas kredit yang diberikann untuk membiayai kebutuhan barang modal atau aset tetap dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, ekspansi, relokasi, *project financing* atau *refinancing*

f. bjb Kredit Cinta Rakyat

Adalah kredit yang diberikan kepada pelaku usaha perorangan mikro dan kecil dalam sektor ekonomiproduktif yang ada di wilayah provinsi Jawa Barat untuk tujuan modal kerja dan atau investasiyang mengikuti program dana bergulir dari pemerintah provinsi Jawa Barat

g. bjb Kredit Mikro Utama

adalah kredit yang diperuntukan para pelaku usaha perorangan, kelompok, atau badan usaha (PT atau CV). Yang termasuk seperti pengusaha kecil, pedagang, dan wirausaha yang menjalankan usahanya miniaml 2 tahun.

h. bjb Kredit Usaha Rakyat

Adalah pelaku usaha perorangan atau badan usaha pada skla mikro, kecil dan menengah yang meliputi seluruh sektor

ekonomi produktif dengan jenis usaha produksi, perdagangan jasa.

i. *Back to Back Loan*

Adalah pembiayaan dengan tujuan multiguna yang diberikan oleh bank BJB kepada debitur peroranga dengan jaminan berupa agunan kas

j. bjb Kredit Modal Kerja

Adalah fasilitas kredit untuk membayar aset lancar atau kegiatan operasional perusahaan sesuai dengan karakter bisnis debitur

k. bjb Kredit Kepada BPR

adalah Fasilitas kredit modal kerja kepada Bank Perkreditan Rakyat (BPR) yang bersifat *Executing* yang dapat digunakan untuk Kebutuhan ekspansi usaha, *refinancing* maupun likuiditas yang disesuaikan dengan kebutuhan BPR dan *take over*.

l. bjb Kredit Kepada Koperasi

Adalah Fasilitas kredit modal kerja kepada koperasi yang bersifat *Executing* yang dapat digunakan untuk Kebutuhan ekspansi usaha dan *refinancing* yang disesuaikan dengan kebutuhan Koperasi dan *take over*

m. bjb Skema Subsidi Resi Gudang

Adalah kredit yang mendapatkan **Subsidi** Bunga dari Pemerintah dengan jaminan **Resi Gudang** yang diberikan

oleh Bank kepada Petani, Kelompok Tani, Gabungan Kelompok Tani & Koperasi.

n. bjb Kredit Mesra

Adalah Kredit yang diperuntukkan bagi pelaku Usaha Mikro yang berada di sekitar Rumah Ibadat di Jawa Barat

o. bjb Kredit Jangka Pendek

Adalah fasilitas kredit berjangka waktu pendek dengan media penarikan berupa promes (janji bayar)

p. *Supply Chain Financing*

Adalah Fasilitas kredit yang disediakan oleh bank untuk membayar tagihan para Supplier

q. Pinjaman Daerah

Adalah Fasilitas kredit yang diberikan kepada Pemerintah Daerah untuk menutup defisit Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), pengeluaran pembiayaan dan/atau kekurangan arus kas

r. *Cash Collateral*

Adalah Fasilitas kredit yang disediakan oleh Bank kepada debitur dengan agunan berupa simpanan di Bank

s. *Distributor Financing*

Adalah Fasilitas kredit yang disediakan oleh Bank kepada debitur dengan agunan berupa simpanan di Bank.

3. Layanan

a. *bjb Call*

Adalah layanan *call center* bank **bjb** dengan nomor akses khusus 14049 yang berfungsi untuk memberikan informasi dan layanan perbankan melalui telepon yang dapat diakses oleh nasabah maupun non nasabah.

b. *bjb Bisa*

Adalah layanan *call center* bank **bjb** dengan nomor akses khusus 14049 yang berfungsi untuk memberikan informasi dan layanan perbankan melalui telepon yang dapat diakses oleh nasabah maupun non nasabah.

c. *bjb Precious*

Adalah Layanan *bjb precious* merupakan layanan terbaik yang dimiliki oleh bank **bjb** kepada nasabah perorangan (*High Net Worth Individuals*) dengan total minimal dana sebesar Rp. 500.000.000,- (Lima Ratus Juta Rupiah).

d. *Weekend Banking*

bank **bjb** menyediakan layanan *weekend banking* pada hari Sabtu dan Minggu di beberapa lokasi pelayanan.

e. *bjb ATM*

Kartu ATM bank **bjb** sebagai bentuk kenyamanan dan kemudahan yang dinikmati nasabah kami sebagai pemilik Tabungan bank **bjb** (Tandamata Gold, Simpeda atau Tandamata)

f. Kartu Debit

Kartu ATM bank **bjb** sebagai bentuk kenyamanan dan kemudahan yang dinikmati nasabah kami sebagai pemilik Tabungan bank **bjb** (Tandamata Gold, Simpeda atau Tandamata)

g. Kartu Kredit

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.

h. *bjb E-tax*

Mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak baik Pajak Daerah maupun Pajak Provinsi.

i. *bjb E-Samsat*

Adalah sarana pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) yang dapat diakses tanpa harus ke kantor pajak. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran PKB dengan menggunakan layanan bank **bjb** meliputi pembayaran melalui teller di jaringan kantor, mesin ATM, dan via aplikasi **bjb DIGI**.

j. *bjb T-Samsat*

Adalah layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (pajak PKB) dengan cara mencicil melalui tabungan dengan

mekanisme debit otomatis pada saat jatuh tempo pembayaran pajak.

k. bjb *Edupay*

Adalah ayanan 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*.

l. Samolnas

Samsat Online Nasional adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Nasional berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ, dan PNPB Pengesahan STNK yang dapat dilakukan secara Nasional melalui aplikasi layanan mobil

m. bjb DIGI

Adalah software khusus bank BJB dalam melakukan berbagai kegiatan transaksi.

n. bjb DIGICASH

Uang elektronik berbasis *server* yang memanfaatkan teknologi berbasis mobile application yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai transaksi.

o. Mobile Edukasi

Layanan bjb kas mobil keliling bank bjb ditujukan untuk mendekatkan layanan bank bjb kepada nasabah. Saat ini terdapat enam bjb kas mobil keliling yang beroperasi di wilayah Jawa Barat dan Banten.

3.2 Metode Penelitian

Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat 4 (empat) kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan itu dapat diamati dengan indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan Langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

A. Jenis Data

Jenis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal dan bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk dalam data kualitatif dalam penelitian ini yaitu pada gambaran umum

perusahaan yang meliputi sejarah perusahaan, visi dan misi, logo perusahaan, budaya perusahaan, struktur organisasi, *job descriptions*, dan produk. Serta data kualitatif pada hasil dan pembahasan.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian merupakan subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penulisan ini penulis menggunakan sumber data primer dan sumber data sekunder.

1) Data primer

Merupakan pengumpulan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya berupa observasi dan wawancara kepada orang yang berkompeten di bidangnya yakni *Account Officer* Penyelamatan dan Penyelesaian Kredit (AO PPK).

2) Data sekunder

Merupakan pengumpulan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber aslinya berupa dokumen-dokumen dalam menunjang penyelesaian kredit bermasalah juga dengan studi kepustakaan yang relevan dengan topik dan masalah yang menjadi objek penelitian, informasi tersebut diperoleh dari berbagai buku-buku, karya ilmiah, media internet dan sumber lainnya.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

1. *Depth interview*, yaitu salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan terhadap pegawai PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten Kantor Cabang Pembantu Limbangan yang mempunyai kompetensi dalam bidang perkreditan terkhususnya dalam bidang penyelamatan dan penyelesaian kredit.
2. *Participant observer*, yaitu salah satu teknik pengumpulan data dengan cara *on the spot* dan mengamati setiap kejadiannya yang berhubungan dengan penyelamatan dan penyelesaian kredit.

3.2.3 Teknik Analisa data

Teknik pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu penulis melakukan wawancara. Bila jawaban yang diwawancarai setelah di analisis belum memuaskan, maka penulis akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu diperoleh data yang dianggap kredibel.